

ABSTRAK

KONFLIK YANG DIALAMI PARA *CUSTOMER SERVICE* DI PT. EXCELCOMINDO PRATAMA

Modesta Juniati
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2006

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *customer service* di PT. Exelcomindo Pratama Yogyakarta mengalami konflik dalam lingkungan kerja sebagai pekerja jasa serta untuk mengetahui sebab, dampak dan pengaruhnya terhadap *customer service* (CS). Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan *frontliner (customer service)*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara.

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa semua responden sebagai *customer service* pernah mengalami konflik di tempat kerja.

Penyebab terjadinya konflik dalam *customer service* adalah *job description* yang kurang jelas. Beban kerja yang ditanggung oleh karyawan terlalu besar karena sebagai *customer service* seorang karyawan dituntut siap menghadapi *customer* dalam keadaan senang ataupun tidak senang. Faktor internal yaitu tanggung jawab yang ditanggung *customer service* menjadi penyebab timbulnya konflik pada *customer service*.

Konflik dalam diri individu mempengaruhi penurunan kinerja *customer service* karena dianggap sebagai beban kerja, namun konflik tidak mempengaruhi kinerja individu yang menanggapi konflik sebagai tantangan kerja.

Pengaruh negatif yang muncul akibat terjadinya konflik adalah dapat menimbulkan emosi negatif dan stress, mengurangi komunikasi yang diperlukan untuk koordinasi serta kerja sama antar sesama *customer service*.

Kata-kata kunci : *customer service* konflik

ABSTRACT

KONFLIK YANG DIALAMI PARA *CUSTOMER SERVICE* DI PT. EXCELCOMINDO PRATAMA

Modesta Juniati
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2006

This research was intended to obtain in regards to PT. Exelcomindo Pratama Yogyakarta customer service as a service provider and to identify the conflict, the cause and the effect towards customer service within their working environments. Subjects in this research is frontliner employee (customer service). This research was a descriptive-qualitative research. In this research, the data was collected via interviews.

Based on data analysis which had been conducted in this research, it was known that every customer service had a conflict experiences in the work place.

Conflict in customer service is an unspecific job description enormous work load. Sincas as a customer service, an employee should be prepared to handle customer in any circumstances (either happy or unhappy situation). Internal factors is responsibility borne by customer service, became a conflict trigger within customer service. Conflict the employee could affect their work and dimish their performance if that individual throught the conflict as work pressure. But the conflict not affect individual who through the conflict as a work challenge. Negative influence with emerged as a result of the conflict could create negative emotion and stress reducing the required communication in order to coordinate and cooperate between customer service.

Key word : customer service's conflict