



E-ISSN 2964-1764 (Online)
ESENSI DARUNA : JURNAL KOMUNIKASI
Vol 5 Issue 1, Mei 2026
<https://esensijournal.com/index.php/daruna/index>
doi.org/10.56943/daruna.v5i1

Puri Kemayoran Apartment's Customer Service Communication Strategy for Handling Resident Complaints

Helmi Azahari^{1*}, Endah Fantini², Silmi Aulia Millatina³

¹Institut Bisnis Nusantara, ^{2,3}Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiarni
helmi@ibn.ac.id, endah_fantini@yahoo.com, silmiauliamillatina@gmail.com

*Corresponding Author: Helmi Azahari

Email: helmi@ibn.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine complaints at Puri Kemayoran Apartment, effective communication strategies used by Customer Service in handling complaints, and obstacles that occur in the complaint handling process. This study uses a descriptive qualitative method. The theories used include communication strategy theory which includes understanding the audience, composing messages, determining methods, selecting communication media, and interpersonal communication theory. The results of the study indicate that the application of communication strategy theory and interpersonal communication is effective in handling resident complaints, minimizing complaints, accelerating handling, and building good relationships with residents. Obstacles found are the use of outdated work tools and language barriers with foreign residents. The solutions implemented work tools and language barriers with foreign residents. The solutions implemented are submitting funds for work tool updates and using Google Translate for services to foreign residents

Keywords: *Communication Strategies, Interpersonal Communication, Complaint Handling.*

Strategi Komunikasi *Customer Service* Apartemen Puri Kemayoran Dalam Menangani Keluhan Penghuni

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keluhan di Apartemen Puri Kemayoran, strategi komunikasi efektif yang digunakan Customer Service dalam menangani keluhan, serta hambatan yang terjadi dalam proses penanganan keluhan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan meliputi teori strategi komunikasi yang mencakup mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode, seleksi media komunikasi, serta teori komunikasi interpersonal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teori strategi komunikasi dan komunikasi interpersonal efektif dalam menangani keluhan penghuni, meminimalisir keluhan, mempercepat penanganan, serta membangun hubungan yang baik dengan penghuni. Hambatan yang ditemukan adalah penggunaan alat kerja yang sudah usang dan kendala bahasa dengan penghuni Warga Negara Asing. Solusi yang diterapkan adalah pengajuan dana untuk pembaruan alat kerja dan penggunaan Google Translate untuk pelayanan kepada penghuni Warga Negara Asing.

Kata kunci: *Strategi Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Penanganan Keluhan.*

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi pergeseran preferensi hunian di Indonesia, di mana masyarakat perkotaan semakin cenderung memilih tinggal di apartemen dibandingkan rumah tapak. Fenomena ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan lahan di wilayah urban, kemudahan akses, serta ketersediaan fasilitas dan layanan yang terintegrasi dalam satu kawasan hunian. Apartemen menawarkan kenyamanan dan efisiensi gaya hidup modern melalui penyediaan fasilitas lengkap serta sistem pelayanan yang profesional kepada penghuni. Secara konseptual, apartemen didefinisikan sebagai unit hunian dalam bangunan bertingkat yang dilengkapi dengan ruang-ruang fungsional seperti kamar tidur, kamar mandi, ruang tamu, dapur dan *lounge* dalam satu lantai yang terbagi menjadi beberapa unit hunian. Definisi ini mengacu pada pemikiran De Chiara dan Hancock (1990) yang menekankan karakteristik vertikal dan pembagian unit dalam bangunan apartemen. Dengan karakteristik tersebut, apartemen tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal, tetapi juga sebagai lingkungan sosial yang melibatkan interaksi antar penghuni serta antara penghuni dengan pengelola. Dalam operasionalnya, pengelola apartemen memegang peranan penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada penghuni. Salah satu elemen utama dalam pengelolaan apartemen adalah keberadaan *customer service* yang bertugas menangani berbagai kebutuhan dan keluhan penghuni. *Customer service* merupakan aktivitas pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka secara optimal (Kasmir, 2014). Dalam konteks apartemen, pelayanan ini mencakup penanganan berbagai jenis keluhan, seperti masalah kebocoran antar unit, gangguan listrik, hingga permasalahan fasilitas umum lainnya.

Di Apartemen Puri Kemayoran berbagai keluhan penghuni kerap muncul dan memerlukan penanganan yang cepat. Keluhan seperti kebocoran yang

mengakibatkan konflik antar penghuni. Dalam situasi ini, kemampuan *customer service* dalam menerapkan komunikasi interpersonal menjadi sangat krusial.

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan antara individu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang bertujuan untuk menciptakan pemahaman bersama (Suranto, 2016). Melalui strategi komunikasi interpersonal yang efektif, *customer service* dapat meredakan konflik, membangun kepercayaan, serta meningkatkan kepuasan penghuni terhadap layanan yang diberikan (Situmeang, 2023). Dengan demikian, penerapan strategi komunikasi yang tepat tidak hanya berfungsi sebagai alat penyelesaian masalah, tetapi juga sebagai upaya preventif dalam meminimalisasi potensi konflik di masa mendatang (Octory, et.al., 2025). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh *customer service* Apartemen Puri Kemayoran dalam menangani keluhan penghuni. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif dalam industri properti, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki penanganan keluhan, serta membangun kepercayaan antara penghuni dan pengelola apartemen.

Penelitian mengenai *customer service* dan strategi komunikasi interpersonal dalam menangani keluhan telah banyak dilakukan dalam berbagai konteks industri jasa. Namun, kajian yang secara spesifik mengaitkan penerapan strategi komunikasi interpersonal yang dilakukan *customer service* dalam lingkungan hunian vertikal seperti apartemen masih relatif terbatas. Penelitian oleh Kasmir (2017) menekankan bahwa kualitas layanan *customer service* memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan secara optimal. Studi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif dan komunikatif dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, namun belum mengkaji secara spesifik strategi komunikasi interpersonal dalam konteks penanganan konflik antar pelanggan. Selanjutnya, penelitian oleh Suranto (2016) mengkaji komunikasi interpersonal sebagai proses pertukaran pesan yang efektif antara individu untuk menciptakan pemahaman bersama. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesetaraan. Namun demikian, penelitian ini masih bersifat konseptual dan belum diaplikasikan secara spesifik dalam konteks pelayanan *customer service* di industri properti.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Fauzi, Rozali, dan Andamisari (2022) membahas karakteristik hunian apartemen sebagai bentuk hunian modern yang menawarkan fasilitas lengkap dan pelayanan terintegrasi. Studi ini menyoroti aspek fisik dan fungsional apartemen, tetapi belum mengkaji secara mendalam aspek pelayanan, khususnya dalam penanganan keluhan penghuni melalui pendekatan komunikasi. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai peranan *customer service* dalam menangani keluhan dan penerapan strategi komunikasi interpersonal dilakukan secara terpisah. Namun, penelitian yang mengintegrasikan peranan *customer service* dan penerapan strategi komunikasi interpersonal dalam menangani keluhan penghuni apartemen masih belum ditemukan. Sehingga pada penelitian ini ada aspek kebaruan, yakni penerapan strategi komunikasi interpersonal oleh *customer service* dalam menangani keluhan penghuni apartemen.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah jenis penelitian yang berusaha mendeskripsikan objek atau topik yang diteliti secara mendalam, luas, dan rinci (Sukmadinata et al., 2017). Penelitian kualitatif berkembang untuk melihat realitas sosial secara utuh, bukan sekadar potongan-potongan data yang terpisah dari konteksnya. Dunia sosial juga harus didekati dengan pemahaman yang bersumber dari pelaku-pelaku sosial itu sendiri (Susilawati et al., 2025).

Lexy J. Moleong (2018) berpendapat bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, meliputi perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan mereka, secara komprehensif, menggunakan bahasa deskriptif dalam konteks alam tertentu.

Penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi menawarkan perspektif langsung tentang kondisi yang ada di lapangan. Wawancara dilakukan dengan sumber-sumber yang berpengetahuan untuk memperoleh data yang komprehensif dan tepat mengenai isu penelitian. Dokumentasi digunakan untuk meningkatkan data penelitian, termasuk arsip, foto, catatan, dan dokumen-dokumen relevan lainnya yang terkait dengan subjek penelitian (Maruf, et.al., 2025).

Analisis data dilakukan dalam tiga fase: reduksi data, penyajian data, dan perumusan kesimpulan. Reduksi data meliputi pemilihan dan konsentrasi informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Data kemudian disajikan secara deskriptif untuk meningkatkan pemahaman (Syauki et.al., 2026). Fase kesimpulan meliputi sintesis temuan analisis data untuk menjelaskan fenomena yang sedang diteliti

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam usaha mengatasi keluhan para penghuni Apartemen Kemayoran, disiapkan *customer service* yang peranannya sebagai penghubung komunikasi antara penghuni dan pengelola apartemen. Dalam melaksanakan tugasnya, *customer service* menggunakan strategi komunikasi interpersonal De Vito (2018) yang meliputi keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesetaraan.

Permasalahan pertama yang terjadi adalah kurangnya rasa empati atau pengertian pada para penghuni apartemen. Contohnya, saat adanya keluhan unit apartemen yang bocor. Berdasarkan peraturan pengelola apartemen, biaya perbaikan unit bocor harus dibayarkan oleh unit yang mengakibatkan kebocoran dan unit yang mengalami kebocoran, pembayaran biaya dibagi dua oleh unit yang terhubung tersebut. Disini petugas *customer service* berperan penting untuk dapat melakukan negoisasi dengan kedua belah pihak agar masalah dapat terselesaikan.

Komunikasi interpersonal sangat berperan memecahkan ego yang terjadi dan menumbuhkan rasa empati dari masing-masing penghuni apartemen agar mencapai kesepakatan bersama. Petugas *customer service* memberikan pengertian secara baik kepada penghuni dengan menerapkan konsep komunikasi interpersonal DeVito yang meliputi sikap keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, serta kesamaan. Dengan menerapkan prinsip tersebut maka terbentuklah sikap toleransi antar penghuni apartemen.

Permasalahan kedua yaitu minimnya kepercayaan penghuni terkait pelayanan yang diberikan petugas *customer service*. Beredarnya “kabar burung” yang menyebutkan buruknya pelayanan petugas *customer service* membuat penghuni apartemen tidak percaya kepada petugas. Bahkan penghuni apartemen seringkali melaporkan permasalahan yang terjadi kepada petugas *cleaning service* yang bekerja membersihkan area di koridor apartemen.

Guna menghilangkan ketidakpercayaan penghuni apartemen kepada *customer service*, petugas harus membuktikannya dengan kinerja yang baik di lapangan. Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan pada industri jasa, yaitu:

1. Ketepatan waktu;
2. Akurasi (bebas dari kesalahan);
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan Pelayanan;
4. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen;
5. Kelengkapan (ketersediaan sarana pendukung dalam melakukan pelayanan, dalam hal ini ketersediaan komputer dan *handphone* edisi terbaru, karena peralatan edisi lama sudah sangat lambat saat digunakan, serta penggunaan aplikasi *googletranslate* untuk mengatasi masalah bahasa karena sebagian penghuni apartemen adalah warga negara asing);
6. Kemudahan mendapatkan Pelayanan;
7. Variasi model pelayanan;
8. Pelayanan pribadi menanggapi keluhan;
9. Kenyamanan dalam memperoleh Pelayanan.

Dengan menerapkan strategi komunikasi interpersonal dan dimensi kualitas pelayanan yang baik, *customer service* dapat mengatasi keluhan penghuni apartemen dengan baik dan mengurangi komplain atau ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan data dan analisis hasil penelitian yang telah peneliti jabarkan, maka disini peneliti menarik beberapa kesimpulan:

1. *Customer service* digunakan sebagai alat untuk menanggapi keluhan penghuni apartemen terhadap kualitas pelayanan pengelola apartemen. *Customer service* menggunakan strategi komunikasi interpersonal dalam menanggapi keluhan penghuni apartemen, yang meliputi keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan dan kesetaraan. Melalui pendekatan komunikasi interpersonal, berbagai permasalahan dapat diatasi, diantaranya tidak adanya empati penghuni apartemen saat permasalahan terjadi, seperti terjadinya kebocoran unit apartemen yang memerlukan peranan unit yang mengakibatkan kebocoran dan unit yang mengalami kebocoran.
2. Untuk mengatasi ketidakpercayaan penghuni apartemen terhadap *customer service*, petugas membuktikannya dengan memberikan pelayanan yang baik. Tolak ukurnya menggunakan beberapa dimensi kualitas pelayanan pada industri jasa, yaitu ketepatan waktu, akurasi, kesopanan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana pendukung dalam melakukan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi menanggapi keluhan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, S., Harefa, A. T., & Isnaini, S. (2024). *Buku ajar metode penelitian kualitatif*. Sonpedia.
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Scoot Fast Cruises di Bali. *Jurnal IPTA*, 5(1), 18–23. <https://doi.org/10.24843/IPTA.2017.v05.i01.p05>
- Cangara, H. (2021). *Pengantar ilmu komunikasi*. Rajawali Pers.
- DeVito, J. A. (2018). *The interpersonal communication book* (15th ed.). Pearson Education.
- Effendy, O. U. (2015). *Dinamika komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktik*. Remaja Rosdakarya.
- Fauzi, I., Razali, G., & Andamisari, D. (2022). Strategi komunikasi tenant relation dalam menangani keluhan (Studi kasus apartemen Senopati Suites). *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(3), 86–96. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v7i3.1888>
- Hariyanto, D. (2021). *Buku ajar: Pengantar ilmu komunikasi*. UMSIDA Press.
- Haro, A., Saktisyahputra, & Herlinah. (2024). *Buku ajar komunikasi digital*. Sonpedia.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. RajaGrafindo Persada.
- Maruf, A., Yusuf, M., & Hakim, A. (2025). Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif. *Journal of Scientific Communication*, 7(2), 99–109. <https://doi.org/10.62870/jsc.v7i2.34905>

- Muhammad, A. (2019). *Komunikasi organisasi*. Bumi Aksara.
- Octory, G., Patricia, V., & Wulandari, M. P. (2025). Penerapan komunikasi interpersonal untuk pencegahan dan penyelesaian konflik berumah tangga di Kampung Berdaya Joglo. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Inovasi Indonesia*, 3(3), 211–218. <https://doi.org/10.54082/jpmii.517>
- Oghenekaro, A. P. (2018). Deployment of soft skills for effective customer service in the 21st century library. *Communications*, 6(3), 43–50. <https://doi.org/10.4236/jcc.2018.63003>
- Olifia, S., et al. (2024). *Seni komunikasi*. Sonpedia.
- Situmeang, I. V. O. (2023). Pola komunikasi customer service dalam menangani komplain pelanggan (Studi pada PT Inti Tama Karsa, Jakarta). *Jurnal IKRA-ITH Humaniora*, 7(3), 357–370. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v7i3.3545>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2017). *Metode penelitian pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Supriyanti, D., et al. (2024). *Buku ajar pengantar ilmu komunikasi*. Sonpedia.
- Suranto, A. W. (2016). *Komunikasi interpersonal*. Graha Ilmu.
- Susilawati, A., Al Obaidi, A. S. M., Abduh, A., Irwansyah, F. S., & Nandiyanto, A. B. D. (2025). How to do research methodology: From literature review, bibliometric, step-by-step research stages, to practical examples in science and engineering education. *Indonesian Journal of Science*, 10(1). <https://doi.org/10.17509/ijost.v10i1.78637>
- Syauqi, M. R., Nurfauji, B. B., Saputra, H. H., Zuriyah, Y., & Priatna, T. (2026). Interdisiplin. *Journal of Qualitative and Quantitative Research*, 3(1), 25–34. <https://doi.org/10.61166/interdisiplin.v3i1.144>