



**STRATEGI KOMUNIKASI LAYANAN PT. CIPTA SARANA KONSULTANINDO
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PEMBUATAN IJIN TINGGAL UNTUK
TENAGA KERJA ASING BERKEBANGSAAN CINA**

Helga Aurelia Agatha¹, Gloria Angelita²

^{1,2}Universitas Sahid

Email: helgaaurelia2266@gmail.com¹, gloria_angelita@usahid.ac.id²

Abstrak

Globalisasi meningkatkan mobilitas tenaga kerja asing (TKA) ke Indonesia, yang memerlukan pengelolaan hukum, administrasi, dan komunikasi yang efektif. PT. Cipta Sarana Konsultanindo berperan sebagai penjamin, khususnya bagi TKA asal China dalam pengurusan ijin tinggal. Namun, kesenjangan komunikasi interpersonal antara penjamin, *person in charge (PIC)*, dan TKA menjadi tantangan, mencakup kendala bahasa, ketidakjelasan informasi, dan kurangnya pemahaman hukum. Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivisme dengan metode kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi model strategi komunikasi interpersonal yang efektif, didukung teori *Service-Dominant Logic (SDL)*. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan triangulasi untuk validasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi dipengaruhi oleh keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesetaraan, yang menjadi kunci dalam membangun hubungan yang efektif antara PT CSK dan klien. Dalam perspektif SDL, nilai layanan tercipta dari kerja sama semua pihak yang memperkuat pertukaran informasi dan pemahaman prosedur. Peran aktif klien dalam memberikan umpan balik juga memperbaiki kualitas layanan. Kesimpulannya, PT Cipta Sarana Konsultanindo (PT CSK) sukses menggabungkan prinsip *Service-Dominant Logic (SDL)* dan teori komunikasi interpersonal DeVito untuk memberikan layanan konsultasi imigrasi yang berkualitas.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Komunikasi Layanan, Ijin Tinggal Tenaga Kerja Asing

Abstract

Globalization increases the mobility of foreign workers (TKA) to Indonesia, which requires effective legal, administrative and communication management. PT. Cipta Sarana Kontakindo acts as a guarantor, especially for foreign workers from China in processing residence permits. However, interpersonal communication gaps between guarantors, persons in charge (PIC), and foreign workers are a challenge, including language barriers, unclear information, and lack of understanding of the law. This research uses a post-positivism approach with descriptive qualitative methods to explore models of effective interpersonal communication strategies, supported by the Service-Dominant Logic (SDL) theory. Data was collected through interviews, observation, and documentation with triangulation for validation. The research results show that successful communication is influenced by openness, empathy, support, positive attitudes and



equality, which are the keys to building effective relationships between PT CSK and clients. In the SDL perspective, service value is created from the cooperation of all parties which strengthens the exchange of information and understanding of procedures. The client's active role in providing feedback also improves service quality. In conclusion, PT Cipta Sarana Kontakindo (PT CSK) has successfully combined the principles of Service-Dominant Logic (SDL) and DeVito's interpersonal communication theory to provide quality immigration consulting services.

Keywords: *Interpersonal Communication, Service Communication, Foreign Worker Residence Permit*

PENDAHULUAN

Meningkatnya globalisasi dan intensitas pergerakan sumber daya manusia di seluruh dunia, Indonesia sebagai negara berkembang telah semakin membuka pintu bagi masuknya Tenaga Kerja Asing (TKA) guna mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan industri dalam negeri. Salah satu kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia untuk mengakomodasi peningkatan penggunaan tenaga kerja asing adalah Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing. Kebijakan ini bertujuan untuk menarik TKA dengan keahlian khusus, mempercepat transfer teknologi, dan meningkatkan daya saing Indonesia dalam perekonomian global (Flambonita et al., 2023).

Dalam konteks hukum imigrasi, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Pasal 63, mengatur bahwa setiap orang asing yang tinggal di Indonesia wajib memiliki penjamin yang bertanggung jawab atas keberadaan dan kegiatan orang asing tersebut selama tinggal di Indonesia. Penjamin atau agen ini berperan sebagai pihak yang bertanggung jawab penuh terhadap TKA, memastikan bahwa TKA mematuhi ketentuan hukum yang berlaku, serta melaporkan setiap perubahan status sipil, status keimigrasian, dan perubahan alamat yang terjadi. Selain itu, penjamin juga bertanggung jawab atas kepatuhan TKA terhadap peraturan yang ada, serta kewajiban administratif lainnya, seperti perpanjangan izin tinggal atau pelaporan perubahan status keimigrasian (Setyaji et al., 2023). PT. Cipta Sarana Konsultanindo, sebagai salah satu agen atau penjamin, memainkan peran yang sangat krusial dalam membantu TKA, khususnya yang berkewarganegaraan China, untuk mengurus izin tinggal mereka dan memastikan bahwa seluruh prosedur dipatuhi dengan benar.



Dalam upaya untuk mengatasi hambatan bahasa ini, Person in Charge (PIC) menjadi peran yang sangat signifikan. PIC berfungsi sebagai perwakilan TKA, khususnya bagi mereka yang memiliki keterbatasan dalam memahami bahasa Indonesia. Sebagai penghubung antara TKA dan penjamin, PIC bertanggung jawab untuk mengomunikasikan berbagai informasi terkait dengan pengurusan izin tinggal, kewajiban hukum, dan prosedur yang harus diikuti. PIC harus mampu menyampaikan pesan dengan jelas dan tepat agar TKA memahami dengan baik seluruh rangkaian prosedur yang harus mereka jalani. Selain itu, PIC juga berperan sebagai pihak yang mengonfirmasi dan mengklarifikasi jika ada ketidaksesuaian atau kebingungannya TKA terkait proses yang sedang berlangsung.

Di sinilah pentingnya pengembangan strategi komunikasi interpersonal yang efektif di PT. Cipta Sarana Konsultanindo. Penjamin dan PIC harus memastikan bahwa semua informasi yang diberikan kepada TKA dapat dipahami dengan jelas, tanpa adanya ambiguitas. Ini melibatkan penyusunan materi komunikasi yang terstruktur dengan baik dan disesuaikan dengan pemahaman TKA, termasuk penggunaan bahasa yang sederhana dan langsung, serta penyampaian informasi secara bertahap dan rinci. Selain itu, penting bagi PIC untuk memahami setiap prosedur yang berlaku dengan baik, agar dapat menjelaskan dengan tepat apa yang diperlukan oleh TKA dalam pengurusan izin tinggal mereka.

PT. Cipta Sarana Konsultanindo harus memberikan pelatihan atau pembekalan yang memadai bagi PIC untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap peraturan imigrasi, prosedur izin tinggal, serta kewajiban hukum yang berlaku di Indonesia. Pelatihan ini dapat mencakup pengetahuan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan, langkah-langkah dalam pengurusan izin tinggal, serta hak dan kewajiban TKA selama mereka berada di Indonesia. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang peraturan dan prosedur yang ada, PIC akan lebih efektif dalam menyampaikan informasi kepada TKA, serta dapat menjawab pertanyaan atau klarifikasi yang diajukan oleh TKA dengan lebih tepat.

Transparansi informasi antara penjamin, PIC, dan TKA juga menjadi faktor penting dalam komunikasi yang efektif. Penjamin harus memberikan penjelasan yang rinci tentang kewajiban hukum TKA, termasuk kewajiban melaporkan perubahan status atau alamat, serta konsekuensi



hukum jika kewajiban tersebut tidak dipenuhi. Dalam hal ini, PIC harus mampu menyampaikan informasi tersebut dengan cara yang mudah dipahami oleh TKA, serta memberi ruang bagi TKA untuk mengajukan pertanyaan atau meminta klarifikasi terkait prosedur yang sedang dijalani. Dengan demikian, PIC akan membantu meminimalkan risiko kesalahan atau pelanggaran hukum yang dapat timbul akibat ketidaktahuan atau kebingungannya TKA.

Secara keseluruhan, meskipun prosedur administratif dalam pengurusan izin tinggal sangat bergantung pada kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan hukum, komunikasi interpersonal antara penjamin, PIC, dan TKA memegang peranan yang sangat penting. Keberhasilan pengurusan izin tinggal tidak hanya tergantung pada kelengkapan dokumen dan prosedur administratif yang diikuti, tetapi juga pada seberapa baik informasi dapat disampaikan dan dipahami antara pihak-pihak yang terlibat. Keterbatasan bahasa dan pemahaman prosedur hukum yang ada menjadi tantangan utama dalam komunikasi ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana PT. Cipta Sarana Konsultanindo mengembangkan dan menerapkan strategi komunikasi interpersonal yang efektif antara penjamin, PIC, dan TKA, serta bagaimana mereka mengatasi masalah komunikasi yang dapat mempengaruhi kelancaran pengurusan izin tinggal TKA. Dengan mengidentifikasi tantangan dan solusi yang ada, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan proses pengurusan izin tinggal bagi TKA, khususnya yang berkewarganegaraan Cina.

TINJAUAN PUSTAKA

Service-Dominant Logic (SDL) adalah pendekatan teoretis dalam pemasaran yang menyatakan bahwa semua bisnis pada dasarnya melibatkan pertukaran layanan. Dalam SDL, perusahaan tidak lagi hanya memproduksi barang yang memiliki nilai intrinsik, tetapi menciptakan nilai melalui layanan yang diberikan. Vargo dan Lusch menyatakan bahwa "layanan" (service), bukan barang, adalah dasar pertukaran ekonomi. Layanan di sini bukan hanya merujuk pada layanan jasa, tetapi pada semua bentuk interaksi yang melibatkan pengaplikasian pengetahuan dan keterampilan untuk memberikan manfaat kepada orang lain. Dalam SDL, produk atau barang dilihat hanya sebagai alat untuk mendukung penyediaan layanan.

Berikut aspek-aspek dari SDL :



1. Service Sebagai Dasar Pertukaran

SDL berpendapat bahwa pertukaran ekonomi selalu berupa layanan. Produk fisik (barang) hanya merupakan sarana untuk menyampaikan layanan.

2. Pelanggan Sebagai Co-creator Nilai

Dalam SDL, nilai tidak diciptakan sepenuhnya oleh produsen dan ditransfer ke konsumen, melainkan diciptakan secara bersama-sama oleh produsen dan konsumen. Konsumen memainkan peran penting dalam penciptaan nilai melalui penggunaan produk atau layanan.

3. Sumber Daya

SDL membedakan dua jenis sumber daya: Sumber daya operand adalah sumber daya yang pasif dan perlu diolah, seperti bahan mentah atau barang fisik. Sumber daya operant adalah keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang digunakan untuk mengubah sumber daya operand dan menciptakan nilai.

4. Nilai Ditentukan Konsumen

Dalam paradigma tradisional GDL, nilai dinilai dari transaksi (value-in-exchange), yaitu harga yang dibayarkan untuk suatu produk atau layanan. Namun, SDL melihat nilai sebagai sesuatu yang ditentukan oleh pengguna dalam konteks penggunaannya, yang disebut sebagai value-in-use.

5. Pertukaran Berbasis Jaringan

Nilai dalam SDL dihasilkan melalui interaksi yang kolaboratif antara berbagai aktor dalam jaringan bisnis, termasuk produsen, konsumen, dan mitra bisnis lainnya. Ini menekankan pentingnya hubungan dan interaksi jangka panjang dibandingkan transaksi sekali waktu.

6. Peningkatan Kompetensi Melalui Interaksi

Nilai adalah fenomena yang sepenuhnya subjektif dan kontekstual. Produsen tidak menciptakan nilai dengan sendirinya, tetapi memberikan proposisi nilai kepada konsumen. Konsumen yang akhirnya menentukan nilai berdasarkan pengalaman dan kebutuhan.



Komunikasi interpersonal merupakan bentuk interaksi langsung antara dua orang atau lebih. Proses ini melibatkan pertukaran pesan secara tatap muka, sehingga memungkinkan terjadinya umpan balik yang cepat dan langsung. Menurut Hafied Cangara, komunikasi interpersonal adalah proses di mana dua individu atau lebih saling bertukar informasi dan ide secara langsung (Hafied Cangara, 2000). Sementara itu, Joseph A. Devito memberikan definisi yang lebih luas, yaitu sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan di antara dua orang atau lebih dalam kelompok kecil (Devito, 2015). Dalam proses ini, pesan yang disampaikan akan memicu reaksi atau umpan balik dari penerima secara langsung.

Salah satu keunggulan utama komunikasi interpersonal adalah kemampuannya untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang. Sifatnya yang dialogis, di mana kedua belah pihak dapat berpartisipasi aktif dalam percakapan, memungkinkan terjadinya pemahaman yang lebih mendalam dan membangun hubungan yang lebih baik. Dalam komunikasi interpersonal, pesan yang disampaikan tidak hanya berupa kata-kata, tetapi juga melibatkan bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan intonasi suara. Semua elemen ini berperan penting dalam menyampaikan makna dan membangun hubungan. Jadi bisa dipahami bahwa komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi yang paling dasar dan paling sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Melalui komunikasi interpersonal, kita dapat membangun hubungan sosial, menyelesaikan masalah, dan mempengaruhi orang lain.

Joseph DeVito memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai komunikasi interpersonal. Ia menekankan bahwa komunikasi ini tidak hanya sebatas pertukaran pesan antara dua orang, tetapi juga terjadi di antara individu-individu yang memiliki hubungan atau keterikatan tertentu (Devito, 2015). Komunikasi interpersonal bukanlah komunikasi yang bersifat umum atau massal, melainkan komunikasi yang bersifat pribadi dan intim. Ini berarti komunikasi ini terjadi di antara orang-orang yang saling mengenal, seperti anggota keluarga, teman dekat, rekan kerja, atau pasangan. Hubungan yang sudah terjalin sebelumnya menciptakan konteks yang unik bagi setiap interaksi, sehingga pesan yang disampaikan seringkali mengandung nuansa personal dan emosional. Contoh komunikasi interpersonal sangatlah beragam dan sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari. Mulai dari percakapan antara anak dan orang tua, interaksi antara guru dan



murid, hingga perbincangan santai antara teman, semua termasuk dalam kategori komunikasi interpersonal. Intinya, komunikasi interpersonal adalah bentuk interaksi yang terjadi di antara individu-individu yang memiliki hubungan yang signifikan.

Karakteristik komunikasi interpersonal adalah adanya hubungan yang mendalam antara para komunikator. Hubungan ini memungkinkan terjadinya pemahaman yang lebih baik, saling percaya, dan keterbukaan dalam mengungkapkan pikiran dan perasaan. Selain itu, komunikasi interpersonal juga seringkali melibatkan penggunaan bahasa non-verbal, seperti ekspresi wajah, gestur tubuh, dan intonasi suara, yang semakin memperkaya makna pesan yang disampaikan (Devito, 2015). Dengan demikian, komunikasi interpersonal tidak hanya sebatas pertukaran informasi, tetapi juga merupakan sarana untuk membangun dan memelihara hubungan. Melalui komunikasi interpersonal, kita dapat menjalin ikatan yang lebih kuat dengan orang-orang di sekitar kita, menyelesaikan konflik, dan memberikan dukungan emosional.

Komunikasi interpersonal, khususnya dalam konteks penyuluhan, memiliki peran krusial dalam membangun hubungan yang efektif antara penyuluh dengan kelompok binaannya. Agar pesan-pesan dakwah dapat tersampaikan dengan baik, seorang penyuluh dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang mumpuni. Kemampuan komunikasi yang baik tidak hanya sebatas menyampaikan informasi, tetapi juga melibatkan pemahaman mendalam tentang teori komunikasi. Seorang penyuluh perlu memiliki pengetahuan yang memadai mengenai berbagai teori komunikasi, seperti teori tentang penyusunan pesan, pemilihan media, dan pengaruh pesan terhadap penerima. Pengetahuan tentang pesan yang disampaikan merupakan hal yang sangat penting. Penyuluh harus memahami secara mendalam isi pesan yang ingin disampaikan, sehingga dapat menyampaikannya dengan jelas, akurat, dan relevan dengan kebutuhan kelompok binaan. Namun, ini tidak berarti penyuluh harus menjadi ahli di semua bidang. Yang terpenting adalah penyuluh mampu menguasai pesan yang ingin disampaikan dan menyampaikannya dengan cara yang mudah dipahami oleh penerima (Laila, 2014).

Selain memahami pesan, penyuluh juga perlu memperhatikan pemilihan media komunikasi. Media yang tepat akan sangat membantu dalam menyampaikan pesan. Oleh karena itu, penyuluh perlu memahami karakteristik dari berbagai media komunikasi, seperti media cetak, media



elektronik, atau media sosial. Dengan demikian, penyuluh dapat memilih media yang paling sesuai dengan karakteristik pesan dan karakteristik kelompok binaan. Dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dalam penyuluhan membutuhkan perpaduan antara kemampuan komunikasi yang baik, pemahaman terhadap teori komunikasi, serta pemilihan media yang tepat. Dengan demikian, pesan-pesan dakwah dapat disampaikan dengan lebih efektif dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Aspek-aspek Komunikasi interpersonal menurut DeVito (2007) :

1. Keterbukaan. (Openness)

Keterbukaan merupakan sikap menerima masukan dari orang lain, serta mau mengungkapkan informasi penting kepada orang lain. Namun bukan berarti terbuka dalam mengungkapkan informasi kepada orang lain atau menyangkut riwayat hidup seseorang. Kejujuran merupakan tanda dari keterbukaan. Adanya keterbukaan maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah dan dapat diterima oleh semua pihak.

2. Sikap positif. (Positiveness)

Sikap positif bisa ditunjukkan dengan bentuk sikap dan perilaku. Sikap ditandai dengan pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif bukan prasangka dan curiga. Sedangkan perilaku mengacu pada Tindakan yang dipilih relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal

3. Empati. (Empathy)

Empati didefinisikan sebagai respons afektif dan kognitif yang kompleks pada distress emosional orang lain. Dengan adanya empati maka akan memunculkan rasa kepedulian yang tinggi (DeVito, 2007).

4. Sikap Mendukung. (Supportiveness)

Tujuan dari adanya sikap saling mendukung ini adalah agar pesan yang disampaikan dapat tersampaikan dengan baik. Didalam situasi apapun komunikasi tidak akan terlaksana tanpa adanya dukungan. Komunikasi interpersonal yang efektif adalah komunikasi yang di



dalamnya terdapat sikap saling mendukung Hal ini dimaksudkan komunikasi tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada interaksi satu sama lain.

5. Kesetaraan atau kesamaan. (Equality)

Hubungan hierarki perlu ditekan dengan adanya kesetaraan dalam mengkomunikasikan sesuatu. Kesetaraan yang dimaksud dalam komunikasi interpersonal ini yaitu dengan tidak adanya sikap superior dari salah satu pelaku komunikasinya sehingga memiliki kesetaraan dalam komunikasi. Pada kenyataannya dalam komunikasi interpersonal sulit untuk menentukan pencapaian kesetaraan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan di lapangan (Sugiyono, 2020). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya, baik secara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Sugiyono, 2020). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih mengutamakan pada masalah proses dan makna atau persepsi, dimana penelitian ini diharapkan dapat mengungkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi analisis yang teliti dan penuh makna, yang juga tidak menolak informasi kuantitatif dalam bentuk angka maupun jumlah. Pada tiap-tiap obyek akan dilihat kecenderungan, pola pikir, ketidakteraturan, serta tampilan perilaku dan integrasinya (Muhadjir, 1996).

Menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk penelitian ini peneliti melaksanakan wawancara dengan narasumber atau informan terkait penelitian demi guna memperoleh data yang dibutuhkan untuk kelanjutan penelitian. Data yang dikumpulkan selanjutnya dilaksanakan penyusunan secara sistematis untuk selanjutnya dianalisis. Metode ini peneliti lakukan untuk mendapatkan informasi terkait Komunikasi Interpersonal di PT. Cipta Sarana Konsultanindol. Adapun narasumber atau informan dalam penelitian ini yakni satu orang direktur PT. Cipta Sarana Konsultanindo , dua orang staff operasional PT. Cipta Sarana



Konsultanindo, satu orang Person In Charge(PIC) PT. China Railway Engineering, dan satu orang Person In Charge(PIC) PT. The Sixth Chemical Engineering Construction.

Untuk validitas, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi adalah metode untuk memvalidasi data dengan meningkatkan interpretasi bukti yang ada (Alfansyur & Mariyani, 2020). Proses triangulasi mengevaluasi komponen-komponen berikut: sumber data penelitian, metodologi penelitian, dan teori penelitian (Bachri, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Cipta Sarana Konsultanindo adalah perusahaan yang berfokus pada layanan konsultasi manajemen di bidang imigrasi, khususnya dalam pengurusan izin tinggal bagi warga negara asing (WNA) di Indonesia. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2018 dan telah berpengalaman lebih dari satu dekade dalam mendampingi individu maupun perusahaan internasional yang memerlukan izin tinggal di Indonesia. PT Cipta Sarana Konsultanindo beralamat di Alam Sutera Town Center Blok E 15, Jalan Boulevard, Kelurahan Pakulonan, Kecamatan Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, Banten. Perusahaan ini dapat dihubungi melalui telepon di +62 811-1863-073 atau email di csk.ciptasarana@gmail.com.

Sebagai penyedia jasa konsultasi imigrasi, PT Cipta Sarana Konsultanindo memahami bahwa proses pengurusan izin tinggal di Indonesia seringkali rumit dan memakan waktu. Oleh karena itu, perusahaan ini hadir untuk memberikan solusi yang tepat, cepat, dan efisien dalam setiap langkah proses imigrasi. Dengan tim profesional yang berpengalaman dan selalu mengikuti perkembangan regulasi imigrasi terkini, PT Cipta Sarana Konsultanindo siap membantu warga negara asing yang ingin tinggal, bekerja, atau berinvestasi di Indonesia.

Visi PT Cipta Sarana Konsultanindo adalah menjadi mitra terpercaya dan profesional dalam penyediaan layanan konsultasi izin tinggal bagi warga negara asing di Indonesia. Dengan misi untuk memberikan layanan konsultasi yang terpercaya, tepat waktu, dan sesuai regulasi imigrasi yang berlaku, perusahaan ini juga berkomitmen mengutamakan kepuasan klien melalui pendekatan personal dan pelayanan yang efisien. Profesionalisme dan etika tinggi menjadi landasan dalam setiap layanan yang diberikan kepada klien.

Analisis Implementasi Komunikasi Layanan (SDL)



A. Service sebagai Dasar Pertukaran

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan menunjukkan bahwa PT Cipta Sarana Konsultanindo bertindak sebagai perantara yang menghilangkan kerumitan birokrasi bagi tenaga kerja asing. Dalam konteks SDL, ini menekankan bahwa layanan dirancang untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dengan mengurangi hambatan administrasi. Selain itu, PT Cipta Sarana Konsultanindo memastikan bahwa setiap langkah dalam proses administratif didasarkan pada kebutuhan spesifik pelanggan. Hal ini tercermin dalam Tan Haryanto selaku Direktur PT CSK dalam proses wawancara.

B. Pelanggan Sebagai Co-creator Nilai

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak terkait, peran pelanggan dalam pengurusan izin tinggal untuk tenaga kerja asing sangat terlihat, baik dalam pengelolaan dokumen maupun dalam proses komunikasi dengan penyedia layanan. Sebagai contoh, dalam salah satu percakapan, klien menyampaikan bahwa dokumen yang diserahkan terlambat atau tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati. Hal ini menunjukkan bahwa klien berperan aktif dalam memberikan feedback yang penting terkait ketepatan waktu dan kelengkapan dokumen. Klien tidak hanya menerima proses, tetapi juga memberikan masukan yang penting untuk memperbaiki layanan. Lebih lanjut, klien juga menunjukkan keterlibatan mereka dalam memastikan seluruh prosedur dan persyaratan telah dipenuhi.

C. Sumber Daya

PT CSK menggunakan pengetahuan mereka untuk menawarkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan spesifik klien. Integrasi ini juga melibatkan komunikasi aktif antara staf PT CSK dan klien. Sebagaimana diungkapkan, Dengan menyediakan kontak langsung ke personel yang bertanggung jawab, PT CSK memastikan bahwa klien dapat memberikan masukan atau mendapatkan informasi yang mereka butuhkan secara cepat dan efisien. Dari analisis di atas, terlihat bahwa sumber daya operasional dan kompetensi merupakan elemen yang saling melengkapi dalam mendukung layanan PT CSK. Kompetensi staf, seperti



kemampuan bahasa asing dan pengetahuan administrasi, menjadi fondasi dalam memberikan layanan berkualitas. Di sisi lain, sumber daya operasional seperti sistem administrasi dan staf khusus memastikan kelancaran proses layanan. Integrasi antara sumber daya penyedia layanan dan klien memungkinkan terciptanya solusi yang relevan dan bernilai tinggi.

D. Nilai Ditentukan Konsumen

PT CSK menciptakan nilai bersama dengan klien melalui kolaborasi dalam memahami kebutuhan izin tinggal mereka. Menekankan partisipasi aktif kedua belah pihak untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dari analisis di atas, terlihat bahwa nilai layanan PT CSK ditentukan oleh berbagai faktor, termasuk ketepatan waktu, fleksibilitas, responsivitas, komunikasi yang jelas, kemampuan memecahkan masalah, dan hubungan jangka panjang.

E. Pertukaran Berbasis Jaringan

PT. Cipta Sarana Konsultanindo memfasilitasi komunikasi antara klien dan pihak-pihak terkait seperti Direktorat Jenderal Imigrasi dan Dinas Tenaga Kerja. Sebagai penghubung, perusahaan memastikan informasi yang disampaikan akurat dan sesuai dengan kebutuhan klien. PT CSK telah berhasil mengintegrasikan aspek pertukaran berbasis jaringan dengan menyediakan layanan yang responsif dan adaptif sesuai kebutuhan pelanggan. Mereka tidak hanya memberikan solusi, tetapi juga menciptakan pengalaman yang mendukung hubungan jangka panjang dalam jaringan layanan.

F. Peningkatan Kompetensi Melalui Interaksi

Melalui interaksi dengan klien dan instansi pemerintah, PT. Cipta Sarana Konsultanindo terus memperbarui pemahaman tentang regulasi terbaru terkait izin tinggal. Informasi ini kemudian disampaikan kepada klien dengan cara yang mudah dipahami dengan bahasa yang sederhana

Analisis Implementasi Komunikasi Interpersonal DeVito

A. Keterbukaan (*Openness*)



Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh narasumber, terlihat adanya upaya yang cukup baik dari kedua belah pihak untuk menciptakan komunikasi yang terbuka. PT CSK menunjukkan komitmen untuk memberikan informasi yang transparan kepada klien. PT CSK menunjukkan keterbukaan dalam berbagai aspek, terutama terbuka terhadap kritik dari klien dan menjadikannya sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan layanan. Di sisi lain, klien juga terlihat aktif dalam berkomunikasi. Mereka tidak ragu untuk mengajukan pertanyaan dan menyampaikan kebutuhan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa mereka merasa nyaman untuk berinteraksi dengan PT CSK dan mengharapkan respons yang jelas dan terbuka. Komunikasi terbuka ditunjukkan oleh PT CSK melalui penyampaian informasi yang detail dan transparan mengenai prosedur, serta memastikan pemahaman kedua belah pihak dalam setiap langkah. Mereka juga mengakomodasi klarifikasi atas hal-hal yang ambigu. PT CSK memberikan berbagai opsi dengan penjelasan yang lengkap, serta mengakomodasi pertanyaan atau ketidakpahaman dari pihak klien. Keterbukaan adalah kunci dalam membangun hubungan yang kuat dan saling menguntungkan dalam bisnis. Dalam konteks percakapan ini, baik PT CSK maupun klien telah menunjukkan komitmen untuk berkomunikasi secara terbuka. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan agar komunikasi menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan terus berupaya meningkatkan tingkat keterbukaan, PT CSK dapat memperkuat posisi mereka sebagai mitra yang terpercaya bagi klien.

B. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan wawancara, terlihat adanya upaya yang cukup baik dari PT CSK untuk menunjukkan empati terhadap klien. PT CSK menunjukkan empati dengan memahami kebutuhan mendalam klien, seperti menyediakan solusi yang mempertimbangkan urgensi dan keterbatasan situasi. Mereka menyesuaikan layanan agar tidak membebani klien secara waktu maupun biaya. Empati terlihat jelas ketika PT CSK memahami dan merespons kebutuhan mendesak klien, seperti saat ada situasi keluarga yang mendesak, dan memberikan opsi untuk solusi terbaik. PT CSK telah menunjukkan upaya yang baik dalam membangun empati dalam komunikasi dengan klien. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal memberikan dukungan emosional yang lebih konkret dan membangun hubungan yang lebih personal.



C. Sikap Suportif (*Supportiveness*)

PT CSK memberikan pendampingan kepada klien selama proses pengurusan izin tinggal. Dukungan ini tidak hanya berupa informasi, tetapi juga pelayanan secara fisik dan konsultasi dengan instansi terkait ketika ada masalah. Sikap mendukung sangat terlihat dalam cara PT CSK merespons masalah dan memberikan bantuan konstruktif. Mereka tidak menyalahkan klien atas keterlambatan atau kesalahan, tetapi selalu mencari cara untuk mengatasi masalah, seperti memberikan solusi alternatif untuk pengurusan dokumen yang terlambat. Ini menunjukkan perhatian dan komitmen mereka terhadap kelancaran hubungan profesional. Sikap suportif merupakan salah satu faktor penting dalam membangun hubungan yang baik dengan klien. Dalam konteks percakapan ini, PT CSK telah menunjukkan sikap suportif yang baik. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal memberikan dukungan emosional yang lebih kuat dan menyesuaikan solusi dengan kebutuhan individu klien.

D. Sikap Positif (*Positiveness*)

Aspek sikap positif dalam komunikasi internal PT CSK terlihat dari cara Perusahaan tersebut menangani kritik dan kekhawatiran klien. Mereka menjaga komunikasi konstruktif dengan fokus pada solusi, memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada klien. Sikap positif merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam komunikasi bisnis. Dalam konteks percakapan ini, baik PT CSK maupun klien telah menunjukkan sikap positif yang baik. Hal ini dapat menjadi modal yang kuat untuk membangun hubungan yang baik dan kerjasama yang sukses.

E. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan terlihat dari sikap PT CSK yang memberikan ruang bagi klien untuk berkontribusi dalam pengambilan keputusan PT CSK menekankan prinsip kesetaraan dalam berkomunikasi dengan klien, tanpa memandang latar belakang atau posisi. PT CSK memastikan bahwa komunikasi dengan klien bersifat setara, baik melalui PIC maupun jenjang komunikasi internal. Semua pihak diberikan ruang untuk menyampaikan pandangan, sehingga tidak ada kesan hierarki yang berlebihan. Kesetaraan merupakan salah satu pilar penting dalam membangun hubungan bisnis yang sehat dan berkelanjutan. Dalam konteks percakapan ini, PT CSK telah



menunjukkan upaya untuk menciptakan kesetaraan dalam komunikasi dengan klien. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal memberikan kesempatan yang lebih setara bagi klien untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Kolaborasi Teori SDL dan Komunikasi Interpersonal DeVito

1. Service sebagai Dasar Pertukaran dan Aspek Keterbukaan (*Openness*)
 - SDL: PT Cipta Sarana Konsultanindo (PT CSK) menyediakan layanan untuk menyederhanakan proses pengurusan izin tinggal, menciptakan nilai melalui penghapusan hambatan birokrasi. Hal ini melibatkan pertukaran informasi yang esensial antara klien dan perusahaan.
 - DeVito: Aspek keterbukaan terlihat dari transparansi PT CSK dalam memberikan informasi kepada klien, termasuk menjelaskan aturan dan kendala yang muncul. Komunikasi terbuka ini memastikan pemahaman yang sama, mendukung keberhasilan pertukaran nilai.
2. Pelanggan sebagai Co-Creator Nilai dan Aspek Kesetaraan (*Equality*)
 - SDL: Klien tidak hanya penerima layanan tetapi juga menjadi mitra aktif, seperti memberikan umpan balik, melengkapi dokumen, dan membuat keputusan terkait jadwal pengurusan izin.
 - DeVito: Kesetaraan tercermin dari bagaimana PT CSK memperlakukan klien sebagai mitra setara. Penggunaan bahasa inklusif dan penghargaan terhadap masukan klien menunjukkan bahwa klien memiliki peran penting dalam penciptaan nilai bersama.
3. Nilai Ditentukan Konsumen dan Aspek Empati (*Empathy*)
 - SDL: Nilai layanan ditentukan berdasarkan pengalaman klien. Misalnya, kepuasan muncul dari solusi cepat dan responsif yang diberikan PT CSK untuk kebutuhan mendesak.
 - DeVito: Empati terlihat dalam upaya PT CSK memahami kebutuhan mendalam klien, seperti memberikan solusi yang disesuaikan dengan situasi mendesak atau kendala spesifik yang dihadapi.
4. Pertukaran Berbasis Jaringan dan Sikap Suportif (*Supportiveness*)



-
- SDL: PT CSK berfungsi sebagai penghubung dalam jaringan yang melibatkan klien, instansi pemerintah, dan mitra pendukung lainnya. Perusahaan memanfaatkan hubungan jaringan ini untuk mempercepat proses dan menyelesaikan kendala.
 - DeVito: Sikap suportif terlihat dari komitmen PT CSK dalam mendampingi klien sepanjang proses, memberikan informasi proaktif, dan menyelesaikan masalah secara cepat, menciptakan rasa percaya pada layanan mereka.
5. Peningkatan Kompetensi melalui Interaksi dan Sikap Positif (Positiveness)
- SDL: Kompetensi staf PT CSK berkembang melalui interaksi dengan klien dan regulasi terkini, menciptakan layanan yang lebih efisien dan relevan.
 - DeVito: Sikap positif dari PT CSK terlihat dari optimisme mereka dalam mencari solusi terbaik dan keandalan komunikasi mereka, yang menciptakan hubungan saling percaya dengan klien.

Kolaborasi teori SDL dan komunikasi interpersonal DeVito saling melengkapi. SDL memberikan penjelasan tentang bagaimana nilai diciptakan melalui layanan, sementara teori komunikasi DeVito menggarisbawahi bagaimana elemen-elemen interpersonal, seperti keterbukaan, empati, dan kesetaraan, memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan. Hal ini tercermin dalam praktik PT CSK yang tidak hanya menyediakan solusi administratif tetapi juga membangun hubungan kolaboratif dengan klien melalui komunikasi yang efektif.

KESIMPULAN

PT Cipta Sarana Konsultanindo (PT CSK) berhasil menerapkan prinsip *Service-Dominant Logic* (SDL) dan teori komunikasi interpersonal DeVito dalam memberikan layanan konsultasi imigrasi yang berkualitas bagi tenaga kerja asing di Indonesia. Perusahaan ini tidak hanya membantu klien mengatasi kompleksitas birokrasi, tetapi juga membangun hubungan yang erat melalui komunikasi yang efektif dan kolaboratif.

Dari perspektif SDL, PT CSK menciptakan nilai layanan melalui penyederhanaan proses administrasi, penghapusan hambatan birokrasi, dan pengintegrasian sumber daya yang relevan dengan kebutuhan spesifik klien. Nilai layanan yang diberikan ditentukan oleh pengalaman klien,



dengan fokus pada kecepatan, fleksibilitas, responsivitas, dan hasil yang diinginkan. Sebagai penghubung dalam jaringan layanan yang melibatkan instansi terkait, perusahaan ini memastikan setiap pertukaran informasi dan prosedur berjalan lancar. Interaksi dengan klien juga menjadi peluang bagi PT CSK untuk terus meningkatkan kompetensi dan relevansi layanannya. Dalam penerapan teori komunikasi interpersonal DeVito, PT CSK menunjukkan keterbukaan melalui transparansi dalam penyampaian informasi dan kemampuannya mendengarkan kebutuhan klien. Perusahaan juga menunjukkan empati dengan memahami situasi klien secara mendalam dan memberikan solusi yang sesuai dengan keadaan spesifik mereka. Sikap suportif ditunjukkan melalui pendampingan sepanjang proses pengurusan izin, penyelesaian masalah, dan pemberian solusi alternatif. Sikap positif tercermin dalam komunikasi yang fokus pada solusi, menciptakan rasa percaya dan kepuasan pada klien. Kesetaraan dalam hubungan dengan klien ditunjukkan melalui penghargaan terhadap kontribusi klien dan pengakuan atas peran penting mereka dalam penciptaan nilai bersama.

Integrasi teori SDL dan komunikasi interpersonal DeVito memperkuat hubungan antara PT CSK dan klien. SDL menjelaskan bagaimana nilai diciptakan melalui layanan yang dirancang berdasarkan kebutuhan klien, sementara teori komunikasi DeVito menekankan pentingnya elemen interpersonal seperti keterbukaan, empati, dan sikap suportif dalam mendukung hubungan bisnis yang sukses. Praktik ini mencerminkan komitmen PT CSK untuk tidak hanya memberikan solusi administratif, tetapi juga membangun hubungan kolaboratif dan saling menguntungkan dengan klien. Dengan pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan klien serta komunikasi yang efektif, PT CSK mampu memperkuat posisinya sebagai mitra terpercaya dalam bidang konsultasi imigrasi di Indonesia. Perusahaan ini berpotensi terus berkembang dengan menjaga kualitas layanan dan menjalin hubungan jangka panjang yang saling mendukung dengan klien.

DAFTAR PUSTAKA

- Astrid Faidhatul. Pengaplikasian Teori Penetrasi Sosial Pada Aplikasi Online Dating dalam Jurnal Teknologi dan Informasi Bisnis. Vol. 3. No. 1. 2021.
- Fitriani, R., & Andriani, I. (2023). Strategi komunikasi dalam bidang pelayanan. *Jurnal Broadcom*, Vol. 5 No. 2 (2023)



- Flambonita, S., Kuspraningrum, E., & , S. (2023). Provisions for The Use of Foreign Workers in Indonesia. *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*. <https://doi.org/10.34304/jf.v12i1.82>
- Kristanti, P., Prasetya, A., Prayogo, A., Anshori, M., & Safrizal, H. (2023). Cross-Cultural Challenges in Indonesian Workplaces: A Systematic Literature Review of Chinese Expatriate Adaptation in Companies in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i3.2210>
- Lin, P. (2020). Discovering the Xinyimin in Jakarta: New Chinese Migrants from the prc. , 14, 66-94. <https://doi.org/10.1163/24522015-01401005>
- Lutfiyah. (2022). *Manajemen pelayanan provider visa dalam menjaga kepuasan konsumen PT Tigasaga Multazam Utama Jakarta* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah).
- Man, P., & Fong, E. (2021). Momentum of Chinese migration scholarship in East and Southeast Asia. *Asian Population Studies*, 17, 117 - 120. <https://doi.org/10.1080/17441730.2020.1858570>
- Maulana, D., & Arifin, R. (2021). An Integration Scenario of Visa and Residence Permit in Indonesia during Covid-19 Outbreak: A Policy Learning from Australia. *Jurnal Studi Pemerintahan*. <https://doi.org/10.18196/jgp.123139>
- Maulina, G., Hadi, A. P., & Miharja, D. L. (2024). Persepsi pelanggan terhadap komunikasi pelayanan publik pada seksi izin tinggal dan status keimigrasian di kantor imigrasi kelas I TPI Mataram.
- Mardarani, S., Sumiyati, & Syafuddin, K. (2022). Strategi komunikasi interpersonal restoran Marugame Udon dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen. *Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Sahid, Jakarta Selatan*. Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK), Vol. 1
- Niazela, A., & Herlina, A. (2020). IDENTIFY ABUSE STAY PERMIT BY FOREIGNERS IN INDONESIA. *Journal of Law and Border Protection*. <https://doi.org/10.52617/jlbp.v2i1.179>



- Rahma, M., & Purnomo, A. (2019). STANDARDIZATION OF LIMITED STAY ONLINE LICENSE SERVICE FOR FOREIGN WORKERS IN INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*. <https://doi.org/10.52617/jikk.v2i2.58>.
- Rahma, M. I. M. (2019). Standarisasi pelayanan izin tinggal terbatas online bagi tenaga kerja di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, Vol. 2(2)
- Rusdiko, I., Widia, I., & Rideng, I. (2019). Legal Certainty of Guarantor for the Existence of Foreign Investors in Indonesia. , 6, 123-129. <https://doi.org/10.22225/JHP.6.2.1086.123-129>
- Sari, Novita. (2021). *Analisis strategi komunikasi interpersonal barista coffee shop Space Roastery di Yogyakarta* (Skripsi, Universitas Islam Indonesia).
- Setyaji, T., Fakrulloh, Z., & Suparno, S. (2023). Implementation of Legal Policy in Indonesia in Handling Illegal Immigrants. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*. <https://doi.org/10.59141/jiss.v4i05.813>
- Simanjuntak, R. (2020). EVALUATION OF ELECTRONIC LIMITED STAY NOTIFICATION SYSTEMS IN THE IMMIGRATION OFFICE CLASS I PEKANBARU. *TEMATICS: Technology ManagemT and Informatics Research Journals*. <https://doi.org/10.52617/tematics.v2i2.99>
- Sudirman, F., & Hamzah, O. (2021). TINJAUAN PENANGANAN PENYALAHGUNAAN IZIN TINGGAL KUNJUNGAN WARGA NEGARA ASING OLEH KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TPP IMIGRASI BAUBAU TAHUN 2019 DALAM PERSPEKTIF KEAMANAN NASIONAL. , 4, 178. <https://doi.org/10.35817/JPU.V4I1.17202>
- Wardana, I., Putri, T., & Laksono, T. (2021). Pengawasan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Izin Tinggal Terbatas Penanaman Modal Asing. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v4i2.1433>
- Widjanarko, A., & Cornelis, V. (2022). PENEGAKAN HUKUM DALAM PENGAWASAN ORANG ASING DI MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Magister Hukum Perspektif*. <https://doi.org/10.37303/magister.v13i2.67>



Zermiyaz, M., Pambudi, T., & Dyantara, I. (2021). Penegakan Hukum terhadap Pekerja Imigran China di Indonesia Selama PPKM dan PSBB. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*.
<https://doi.org/10.37329/ganaya.v4i2.1435>

Samovar, L. A., Porter, R. E., & Mcdaniel, E. R. (2018). *Communication Between Cultures*. Cengage Learning.

Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.

Nurannisa, Aisyah dan Roisah, M. Kholis. 2020. Penegakan Hukum Keimigrasian Terhadap Penyalahgunaan Visa Izin Tinggal Kunjungan Lewat Batas Waktu (Overstay) Pada Warga Negara Asing. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*. Vol. 2 No. 2.

Komariah, Mamay. 2018. Pengawasan Orang Asing yang Overstay di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. *Jurnal Kajian Hukum*. Vol. 3 (1).

Maning J. Thinking About Interpersonal Relationship and Social Penetration.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17.

Dalam artikel ini, Vargo dan Lusch memperkenalkan konsep Service-Dominant Logic sebagai pendekatan baru dalam pemasaran yang fokus pada kolaborasi dan interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: Continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 1-10.

Artikel ini melanjutkan eksplorasi SDL, memperdalam aspek-aspek kolaborasi dalam penciptaan nilai dan bagaimana SDL bisa diterapkan dalam berbagai konteks bisnis.