

Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Komunikasi Antarprabadi Front Desk untuk Peningkatan Layanan Prima di Universitas Terbuka Serang

DOI: <https://doi.org/10.32509/dinamika.v11i2.5938>

Zetriwan Dirasful, Hadiati, Mediana Handayani

Universitas Porf. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia
Jl. Hang Lekir I No.8, RT.1/RW.3, Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah
Khusus Ibukota Jakarta 10270
*Email Korespondensi: zetridiras@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the role of interpersonal communication conducted by front desk staff in improving service quality at Universitas Terbuka Serang. Using a qualitative approach with a phenomenological design, the study explores the experiences and perceptions of both students and service staff. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, and document analysis. The findings indicate that aspects such as openness, empathy, supportive attitudes, positivity, and shared backgrounds in communication significantly contribute to enhancing student satisfaction. Openness in providing information and empathy from staff in addressing student needs create a more inclusive and supportive service environment. Supportive and positive attitudes from front desk staff strengthen interpersonal relationships and improve service efficiency. Shared backgrounds between staff and students facilitate more effective communication and expedite problem resolution. These findings suggest that implementing interpersonal communication strategies that consider these factors can enhance the quality of academic services. Recommendations for Universitas Terbuka Serang include regular training for front desk staff and the routine collection of student feedback for continuous improvement.

Keywords: Interpersonal Communication; Academic Services; Front Desk; Student Satisfaction; Universitas Terbuka Serang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi antarprabadi yang dilakukan oleh petugas front desk dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Universitas Terbuka Serang. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologis, penelitian ini menggali pengalaman dan persepsi mahasiswa serta petugas layanan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesamaan dalam komunikasi memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi dan empati petugas dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih inklusif dan mendukung. Sikap mendukung dan positif dari petugas front desk memperkuat hubungan interpersonal dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Kesamaan antara petugas dan mahasiswa memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif dan mempercepat penyelesaian masalah. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan strategi komunikasi antarprabadi yang mempertimbangkan faktor-faktor tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Rekomendasi untuk Universitas

Terbuka Serang termasuk pelatihan berkala untuk petugas front desk dan pengumpulan umpan balik rutin dari mahasiswa untuk perbaikan berkelanjutan.

Kata Kunci: Komunikasi Antarprabadi; Pelayanan Akademik; Front Desk; Kepuasan Mahasiswa; Universitas Terbuka Serang

Pendahuluan

Pendidikan tinggi memainkan peran krusial dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas, berdaya saing tinggi, dan mampu berkontribusi secara signifikan dalam perkembangan sosial, ekonomi, dan budaya suatu negara. Universitas Terbuka (UT) sebagai salah satu perguruan tinggi negeri di Indonesia memiliki mandat khusus untuk menyediakan akses pendidikan tinggi yang luas dan merata, terutama melalui sistem pendidikan jarak jauh. Sistem ini memberikan peluang bagi individu yang tidak dapat mengikuti pendidikan tinggi konvensional karena keterbatasan geografis, finansial, atau komitmen lainnya (Setiadi, 2019). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh UT menjadi sangat penting, karena berpengaruh langsung terhadap keberhasilan mahasiswa dalam menyelesaikan studinya.

Pelayanan prima, terutama di bidang administratif, menjadi salah satu pilar penting dalam mendukung keberhasilan akademik mahasiswa di Universitas Terbuka. Layanan front desk di UT berfungsi sebagai penghubung utama antara mahasiswa dan institusi, di mana banyak interaksi penting terjadi. Pelayanan yang efektif dan efisien di front desk dapat menciptakan kesan positif yang memperkuat citra universitas dan meningkatkan kepuasan mahasiswa (Wibisono, 2021). Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan tingkat kepuasan dan bahkan menghambat proses akademik mahasiswa.

Dalam komunikasi antarprabadi, terutama dalam konteks pelayanan, beberapa faktor seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesamaan memainkan peran penting dalam menciptakan interaksi yang produktif. DeVito, (2011) menekankan bahwa keterbukaan dalam komunikasi dapat membangun kepercayaan, yang merupakan elemen dasar dalam hubungan antara petugas layanan dan mahasiswa. Keterbukaan ini mencakup kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang jelas dan komprehensif serta menerima umpan balik dengan sikap terbuka dan konstruktif.

Empati dalam komunikasi antarprabadi juga sangat penting, terutama dalam situasi di mana mahasiswa mungkin mengalami kesulitan atau kebingungan terkait masalah administratif. Empati memungkinkan petugas layanan untuk memahami dan merespons kebutuhan mahasiswa dengan lebih baik, sehingga menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung (Brown, 2018). Sikap empati ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal antara mahasiswa dan petugas.

Sikap mendukung dari petugas front desk juga menjadi faktor penting dalam memastikan kepuasan mahasiswa. Sikap ini mencerminkan komitmen petugas untuk membantu mahasiswa mengatasi berbagai tantangan administratif yang mereka hadapi, serta memberikan dorongan moral yang diperlukan (Gordon, 2020). Ketika mahasiswa merasa didukung, mereka cenderung lebih percaya diri dan termotivasi untuk menyelesaikan tugas-tugas akademik mereka dengan baik.

Selain itu, sikap positif dari petugas front desk dapat menciptakan atmosfer pelayanan yang ramah dan menyenangkan, yang pada gilirannya mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Sikap positif ini ditunjukkan melalui perilaku ramah, perhatian terhadap detail, dan responsif terhadap kebutuhan

mahasiswa (Clark, 2019). Atmosfer yang positif dapat mengurangi tingkat stres mahasiswa dan meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan.

Kesamaan, baik dalam hal latar belakang, pengalaman, atau nilai-nilai, juga dapat memperkuat hubungan antara petugas layanan dan mahasiswa. Ketika mahasiswa merasa ada kesamaan dengan petugas, mereka cenderung lebih nyaman dalam berkomunikasi dan lebih terbuka dalam menyampaikan kebutuhan atau masalah mereka (Liu, 2017). Kesamaan ini menciptakan ikatan emosional yang dapat memperlancar proses komunikasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan.

Mengingat pentingnya komunikasi antarpribadi dalam konteks pelayanan, penelitian ini berfokus pada bagaimana faktor-faktor seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesamaan diterapkan oleh petugas front desk di Universitas Terbuka Serang. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Halim, 2020). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif di lingkungan pendidikan tinggi.

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologis, yang bertujuan untuk menggali secara mendalam pengalaman dan persepsi mahasiswa serta petugas layanan di UT Serang. Pendekatan fenomenologis dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami esensi dari pengalaman interpersonal yang kompleks dalam konteks pelayanan (Creswell & Poth, 2017). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen yang relevan.

Hasil penelitian diharapkan dapat mengungkapkan bagaimana komunikasi antarpribadi yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi Universitas Terbuka dalam meningkatkan strategi komunikasi dan pelayanan mereka, terutama di unit front desk (Mulyadi, 2022). Implementasi dari rekomendasi ini diharapkan dapat mendukung pencapaian visi dan misi UT sebagai penyedia pendidikan tinggi yang unggul dan inklusif.

Selain memberikan kontribusi praktis, penelitian ini juga berpotensi memberikan kontribusi teoretis dalam bidang komunikasi antarpribadi dan pelayanan publik. Dengan menghubungkan teori-teori komunikasi dengan praktik nyata di lapangan, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur yang ada dan menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama (Santoso, 2021). Terlebih lagi, temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan kebijakan yang lebih efektif dalam pelayanan pendidikan tinggi di Indonesia.

Pada akhirnya, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan utama: Bagaimana komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh petugas front desk di Universitas Terbuka Serang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa? Jawaban dari pertanyaan ini akan menjadi dasar bagi pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif dan adaptif dalam menghadapi tantangan pelayanan di lingkungan pendidikan tinggi (Wijaya, 2020). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan bagi Universitas Terbuka tetapi juga bagi institusi pendidikan lainnya yang menghadapi tantangan serupa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sebagai kesimpulan dari pendahuluan ini, dapat dikatakan bahwa komunikasi antarpribadi merupakan aspek yang sangat penting dalam konteks pelayanan pendidikan tinggi, khususnya di Universitas Terbuka Serang. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana komunikasi ini berlangsung dan faktor-faktor apa saja yang

mempengaruhi efektivitasnya, diharapkan dapat ditemukan cara-cara baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa (Yusuf & Rahman, 2019). Penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi berharga dalam upaya perbaikan sistem pelayanan di pendidikan tinggi di Indonesia.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologis, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi individu terkait komunikasi antarpribadi dalam konteks pelayanan akademik di Universitas Terbuka (UT) Serang. Pendekatan fenomenologis dipilih karena fokusnya pada pengalaman langsung subjek penelitian, memungkinkan peneliti untuk menggali esensi dari fenomena komunikasi antarpribadi yang terjadi antara petugas front desk dan mahasiswa (Creswell, 2017). Lokasi penelitian di UT Serang dipilih karena karakteristiknya sebagai institusi pendidikan yang menerapkan sistem pendidikan jarak jauh, dengan front desk sebagai titik kontak utama bagi mahasiswa.

Subjek penelitian terdiri dari petugas front desk dan mahasiswa yang dipilih secara purposive sampling. Petugas front desk yang dipilih adalah mereka yang memiliki pengalaman minimal dua tahun di posisi tersebut, sementara mahasiswa adalah mereka yang telah berinteraksi dengan petugas minimal tiga kali dalam setahun terakhir (Patton, 2015). Data utama diperoleh melalui wawancara mendalam dengan subjek penelitian, dilakukan secara semi-terstruktur untuk memungkinkan eksplorasi yang lebih luas, dan observasi partisipatif di lokasi front desk. Peneliti juga mengumpulkan data sekunder melalui analisis dokumen yang relevan, seperti kebijakan pelayanan dan laporan survei kepuasan mahasiswa.

Analisis data dilakukan secara tematik dengan menggunakan metode pengodean manual untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari wawancara dan observasi (Braun & Clarke, 2006). Tema-tema ini kemudian dihubungkan satu sama lain untuk membentuk pola-pola yang lebih besar, seperti keterbukaan, empati, dan sikap mendukung dalam interaksi pelayanan. Hasil analisis dibandingkan dengan teori-teori komunikasi antarpribadi yang relevan untuk memberikan interpretasi yang lebih mendalam terhadap temuan penelitian.

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, peneliti menggunakan triangulasi metode dengan menggabungkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, member checking dilakukan dengan meminta subjek penelitian meninjau kembali transkrip wawancara untuk memastikan bahwa interpretasi data sesuai dengan persepsi mereka (Guba & Lincoln, 1985). Prosedur yang konsisten dan pencatatan lapangan yang sistematis diterapkan untuk menjaga reliabilitas penelitian ini, memastikan bahwa hasil penelitian dapat diandalkan dan direplikasi di masa depan (Silverman, 2013).

Temuan penelitian disusun dalam bentuk naratif yang menggambarkan pengalaman dan persepsi subjek terkait komunikasi antarpribadi di front desk UT Serang, serta dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa. Peneliti juga merefleksikan proses penelitian, mengidentifikasi keterbatasan, dan memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan strategi komunikasi dan pelayanan di UT Serang (Yin, 2018). Dengan metodologi yang komprehensif ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan teori dan praktik komunikasi di lingkungan pendidikan tinggi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini berfokus pada praktik komunikasi antarpribadi petugas *front desk* Universitas Terbuka (UT) Serang dalam meningkatkan mutu layanan prima kepada mahasiswa dan masyarakat umum. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi lapangan, serta dokumentasi, ditemukan empat temuan utama: (1) kualitas komunikasi antarpribadi yang dibangun petugas *front desk* ditandai dengan empati dan kehangatan interpersonal; (2) terdapat pola komunikasi dua arah yang mendukung keterbukaan dan kejelasan informasi akademik; (3) praktik komunikasi asertif dan responsif terbukti mempercepat penyelesaian masalah layanan; serta (4) masih terdapat kendala dalam konsistensi perilaku pelayanan, terutama ketika volume mahasiswa meningkat pada masa registrasi.

Temuan pertama menunjukkan bahwa empati menjadi unsur kunci dalam komunikasi antarpribadi di meja layanan. Petugas tidak hanya menyampaikan informasi administratif, tetapi juga membangun kedekatan emosional dengan mahasiswa melalui kontak mata, senyuman, serta sapaan personal. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa empati merupakan prasyarat komunikasi antarpribadi yang efektif karena memperkuat hubungan psikologis antara pemberi dan penerima pesan (DeVito, 2023). Dalam konteks layanan pendidikan tinggi, empati memfasilitasi persepsi positif mahasiswa terhadap universitas dan meningkatkan *service encounter quality* (Al-Ababneh, 2022).

Temuan kedua memperlihatkan pola komunikasi dua arah yang berorientasi pada kejelasan pesan. Petugas *front desk* secara aktif mendengarkan pertanyaan, memberikan umpan balik segera, serta memastikan mahasiswa memahami seluruh prosedur layanan akademik, seperti registrasi, pengisian nilai, dan pemesanan bahan ajar. Hal ini memperlihatkan bahwa komunikasi antarpribadi tidak bersifat satu arah administratif, melainkan dialogis dan edukatif. Dalam kerangka teori *dialogic communication*, keberhasilan komunikasi layanan publik diukur dari sejauh mana interaksi memungkinkan timbal balik pesan dan rasa partisipasi audiens (Kent & Taylor, 2018).

Temuan ketiga menyoroti penerapan komunikasi asertif, terutama dalam situasi konflik pelayanan. Petugas berani menolak permintaan yang tidak sesuai prosedur dengan tetap menjaga kesopanan dan memberi alternatif solusi. Hal ini menunjukkan kemampuan menyeimbangkan kepentingan organisasi dengan kepuasan pengguna layanan. Pendekatan ini sesuai dengan model *assertive communication* yang menekankan pada ekspresi terbuka, jujur, dan tidak agresif terhadap kebutuhan kedua belah pihak (Greene et al., 2017).

Temuan keempat berkaitan dengan hambatan dalam implementasi layanan prima. Observasi menemukan bahwa pada masa puncak pendaftaran, tekanan pekerjaan meningkat signifikan sehingga menurunkan konsistensi komunikasi interpersonal. Beberapa mahasiswa mengeluhkan waktu tunggu yang panjang serta respons emosional petugas yang tidak stabil. Dalam literatur manajemen layanan, kondisi beban kerja tinggi dapat menurunkan kualitas komunikasi karena meningkatnya stres emosional pada petugas *front line* (Karatepe et al., 2019).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi antarpribadi menjadi variabel penting yang memediasi kualitas layanan prima. Dimensi empati, kejelasan, asertivitas, dan responsivitas terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa, memperkuat citra universitas, serta menumbuhkan kepercayaan publik terhadap kualitas layanan pendidikan terbuka.

Pembahasan

Komunikasi Antarpribadi sebagai Fondasi Layanan Prima

Hasil penelitian menegaskan bahwa komunikasi antarpribadi berperan sebagai fondasi utama dalam mewujudkan layanan prima di lingkungan pendidikan tinggi terbuka. Dalam konteks UT Serang, petugas *front desk* bertindak sebagai garda terdepan yang menghubungkan kebijakan universitas dengan kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian, kualitas interaksi interpersonal menentukan keberhasilan layanan secara keseluruhan.

Menurut teorisasi komunikasi interpersonal modern, interaksi yang efektif mencakup unsur keterbukaan, empati, dukungan, dan kesetaraan (DeVito, 2023). Dalam praktik di UT Serang, keterbukaan ditunjukkan melalui kesediaan petugas menjelaskan informasi administratif secara lengkap dan mudah dipahami, sementara kesetaraan tampak pada sikap menghargai setiap mahasiswa tanpa memandang latar belakang sosial. Konsep ini sesuai dengan temuan penelitian Zhao & Kim, (2021) bahwa perilaku interpersonal berpengaruh langsung terhadap *perceived service fairness* dan kepuasan pelanggan pada sektor pendidikan.

Selain itu, komunikasi antarpribadi yang efektif berperan dalam menciptakan *emotional connection* antara mahasiswa dan institusi. Hal ini penting karena mahasiswa yang merasa diperlakukan dengan penuh perhatian cenderung memiliki loyalitas dan komitmen lebih tinggi terhadap institusi (Zeithaml et al., 2017). Pada kasus UT Serang, petugas *front desk* secara konsisten berusaha memahami keluhan dan memberikan solusi personal, yang memperkuat hubungan emosional serta menciptakan pengalaman layanan positif.

Pola Komunikasi Dua Arah dan Efektivitas Informasi

Komunikasi dua arah menjadi ciri khas utama dari model layanan prima di UT Serang. Petugas dan mahasiswa terlibat dalam interaksi timbal balik yang bukan hanya informatif, tetapi juga edukatif. Bentuk komunikasi ini memastikan mahasiswa memahami setiap tahap layanan akademik, mulai dari registrasi hingga penyelesaian keluhan.

Model ini konsisten dengan teori komunikasi dialogis yang dikembangkan oleh Kent dan Taylor (2018), yang menekankan partisipasi, kepercayaan, dan kehadiran sebagai elemen kunci komunikasi yang berorientasi hubungan. Penerapan komunikasi dua arah juga terbukti meningkatkan efektivitas penyampaian informasi di lembaga pendidikan (Anderson & Ross, 2020).

Hasil observasi menunjukkan bahwa komunikasi dua arah di UT Serang diwujudkan melalui *active listening* dan *clarification*. Petugas berperan sebagai komunikator edukatif yang membantu mahasiswa mengatasi ketidakpastian informasi. Hal ini berkontribusi terhadap peningkatan *service assurance* dan menurunkan potensi kesalahpahaman administratif. Sejalan dengan temuan Meuter et al., (2020), kejelasan informasi merupakan determinan utama kepuasan pengguna layanan publik berbasis komunikasi interpersonal.

Empati dan Responsivitas sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa

Empati dan responsivitas menjadi dua aspek dominan dalam hasil penelitian ini. Petugas *front desk* UT Serang menampilkan empati melalui perhatian emosional dan komunikasi nonverbal yang positif. Responsivitas diwujudkan dalam kemampuan memberikan tanggapan cepat terhadap pertanyaan atau keluhan mahasiswa.

Dalam teori *service quality*, dimensi empati dan responsivitas terbukti sebagai faktor paling signifikan dalam menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (Parasuraman et al., 2018). Studi Lee & Kim, (2022) menemukan bahwa interaksi interpersonal yang penuh empati secara langsung memengaruhi loyalitas pelanggan, terutama dalam sektor jasa berbasis informasi seperti pendidikan tinggi terbuka.

Peneliti juga mencatat bahwa empati tidak hanya diwujudkan dalam bentuk verbal, tetapi juga ekspresi nonverbal seperti kontak mata, intonasi suara, dan postur tubuh. Aspek ini memperkuat kepercayaan mahasiswa terhadap keaslian perhatian petugas. Dalam kerangka teori *nonverbal immediacy*, kedekatan fisik dan simbolik antara komunikator dan komunikan dapat meningkatkan persepsi kehangatan dan kredibilitas (Burgoon & Guerrero, 2019).

Responsivitas, di sisi lain, berperan dalam membangun persepsi efisiensi. Mahasiswa merasa dihargai ketika petugas merespons permintaan dengan cepat dan tepat. Hal ini memperkuat citra universitas sebagai lembaga yang profesional dan berorientasi pada pelayanan publik modern (Ali & Baloch, 2021).

Komunikasi Asertif dan Manajemen Konflik Layanan

Hasil penelitian juga menemukan bahwa komunikasi asertif menjadi keterampilan penting yang diterapkan petugas *front desk* dalam menghadapi mahasiswa dengan berbagai karakter. Komunikasi asertif berarti kemampuan menyampaikan pendapat dengan jujur, sopan, dan tegas tanpa merugikan pihak lain (Greene et al., 2017).

Dalam situasi pelayanan publik, asertivitas mencegah munculnya konflik terbuka dan kesalahpahaman yang dapat menurunkan reputasi lembaga. Di UT Serang, petugas kerap berhadapan dengan permintaan khusus di luar kebijakan, seperti perpanjangan waktu registrasi atau permohonan dispensasi nilai. Melalui komunikasi asertif, petugas dapat menolak secara sopan sambil memberikan solusi alternatif, misalnya mengarahkan mahasiswa ke kanal konsultasi resmi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa asertivitas berhubungan positif dengan kepuasan pengguna layanan dan efektivitas komunikasi organisasi (Marlowe & Nyhan, 2020). Asertivitas juga mendukung stabilitas emosional petugas, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas interaksi interpersonal (Furnham & Taylor, 2023).

Tantangan Implementasi dan Dinamika Emosional Petugas

Meskipun hasil penelitian menunjukkan keberhasilan dalam penerapan komunikasi antarpribadi, terdapat tantangan yang signifikan pada periode puncak aktivitas administratif. Lonjakan mahasiswa membuat beban kerja meningkat dan waktu pelayanan menjadi terbatas. Kondisi ini berdampak pada munculnya tekanan emosional dan potensi *burnout* pada petugas.

Studi Karatepe et al. (2019) menegaskan bahwa beban kerja tinggi dan kurangnya dukungan organisasi dapat menurunkan performa layanan. Fenomena serupa juga ditemukan oleh Jeon & Choi, (2021), yang menyebut bahwa tekanan waktu menyebabkan menurunnya empati interpersonal pada pekerja layanan publik.

Dalam konteks UT Serang, stres kerja tersebut diatasi dengan strategi rotasi tugas dan dukungan psikologis antarpegawai. Hal ini menunjukkan pentingnya *organizational support* dalam menjaga kualitas komunikasi antarpribadi. Pendekatan *emotional regulation* dan *peer support* terbukti efektif menstabilkan perilaku layanan di bawah tekanan (Liu et al., 2022).

Integrasi Komunikasi Antarpribadi dengan Teknologi Digital

Perkembangan teknologi digital turut memengaruhi dinamika komunikasi di meja layanan UT Serang. Sebagian besar interaksi kini juga dilakukan melalui kanal daring seperti *email*, *chatbox*, dan media sosial resmi universitas. Perubahan ini menuntut petugas untuk beradaptasi dari komunikasi tatap muka menjadi komunikasi mediasi teknologi.

Dalam literatur komunikasi kontemporer, integrasi antara komunikasi interpersonal dan digital disebut sebagai *hybrid communication*, yang menggabungkan kehangatan tatap muka dengan efisiensi teknologi (Walther, 2021). Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi daring memperluas jangkauan layanan, tetapi juga menurunkan kedalaman emosional interaksi. Oleh karena itu, petugas perlu mempertahankan prinsip empati dan kejelasan bahkan dalam komunikasi berbasis teks.

Studi Hsieh & Wang, (2020) menemukan bahwa pelanggan tetap menilai kehangatan pesan dalam interaksi digital sebagai indikator utama kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tidak dapat sepenuhnya tergantikan oleh otomatisasi, melainkan perlu diintegrasikan dengan sentuhan manusia (*human touch*).

Implikasi terhadap Model Layanan Pendidikan Terbuka

Hasil dan pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi antarpribadi pada petugas *front desk* berimplikasi luas terhadap model layanan pendidikan terbuka. Kualitas komunikasi menentukan kecepatan penyelesaian masalah, kejelasan informasi akademik, serta citra profesional lembaga.

Model layanan yang dikembangkan di UT Serang menunjukkan adanya transformasi dari paradigma *transactional service* menjadi *relational service*, di mana interaksi tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi, tetapi juga pembentukan hubungan jangka panjang antara mahasiswa dan institusi. Model ini sejalan dengan teori *relational communication* yang menekankan pentingnya keberlanjutan interaksi interpersonal untuk menjaga kepercayaan publik (Sias, 2020).

Dengan demikian, strategi komunikasi antarpribadi di UT Serang dapat dijadikan rujukan bagi institusi pendidikan terbuka lainnya dalam meningkatkan layanan publik berbasis interaksi manusiawi, empatik, dan berbasis nilai-nilai komunikasi etis.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi yang efektif antara petugas front desk dan mahasiswa di Universitas Terbuka Serang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik. Faktor-faktor seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesamaan terbukti menjadi elemen kunci yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi dan respons yang empatik serta dukungan dari petugas membantu menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif dan memuaskan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Universitas Terbuka Serang disarankan untuk terus mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal petugas melalui pelatihan berkala. Selain itu, evaluasi dan umpan balik dari mahasiswa perlu dikumpulkan secara rutin untuk memastikan strategi komunikasi yang diterapkan tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa yang dinamis.

Daftar Pustaka

- Al-Ababneh, M. (2022). Service quality in higher education: Dimensions and impact on student satisfaction. *Journal of Education and Practice*, 13(5), 102–114.

- Ali, F., & Baloch, Q. (2021). Service responsiveness and customer satisfaction in public institutions: The mediating role of interpersonal communication. *Public Organization Review*, 21(4), 521–538.
- Anderson, P., & Ross, V. (2020). Dialogic approaches in academic service communication. *International Journal of Educational Management*, 34(6), 1124–1139.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brown, J. D. (2018). *Empathy in communication: Understanding others in a connected world*. Routledge.
- Burgoon, J. K., & Guerrero, L. (2019). *Nonverbal communication*. Routledge.
- Clark, M. S. (2019). *Positive attitudes in customer service: Creating a welcoming environment*. Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.).
- DeVito, J. A. (2011). *The interpersonal communication book* (13th ed.). Pearson.
- DeVito, J. A. (2023). *The interpersonal communication book* (16th ed.). Pearson.
- Furnham, A., & Taylor, S. (2023). Assertiveness, emotional regulation, and workplace well-being. *Personality and Individual Differences*, 206, 112043.
- Gordon, R. A. (2020). *Supportive communication: Enhancing relationships through interaction*. McGraw-Hill.
- Greene, J. O., Anderson, P. A., & Wilson, S. R. (2017). Communication assertiveness and conflict management. *Communication Research Reports*, 34(2), 150–163.
- Guba, E., & Lincoln, Y. S. (1985). *Naturalistic Inquiry*.
- Halim, S. (2020). *Effective communication strategies in educational settings*. Bina Aksara.
- Hsieh, Y. C., & Wang, Y. (2020). Digital empathy in online service interactions. *Service Industries Journal*, 40(11–12), 857–875.
- Jeon, K. S., & Choi, Y. (2021). Emotional labor, job stress, and burnout in public service sectors. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 43(3), 181–198.
- Karatepe, O. M., Yavas, U., & Babakus, E. (2019). The effects of emotional exhaustion on frontline employees' performance. *Tourism Management*, 75, 12–23.
- Kent, M. L., & Taylor, M. (2018). Dialogic engagement: Clarifying foundational concepts. *Public Relations Review*, 44(3), 370–378.
- Lee, J., & Kim, H. (2022). Empathy and relationship quality in higher education service encounters. *Journal of Marketing for Higher Education*, 32(2), 205–223.
- Liu, Y. (2017). *Interpersonal communication: Building connections across cultures*. Jossey-Bass.
- Liu, Y., Li, W., & Huang, X. (2022). Peer support and emotional regulation among service employees. *Journal of Applied Psychology*, 107(4), 692–707.
- Marlowe, J., & Nyhan, R. (2020). Assertive communication in the public sector. *International Journal of Public Administration*, 43(10), 875–887.
- Meuter, M. L., Bitner, M. J., & Ostrom, A. L. (2020). Service encounters in the age of digital communication. *Journal of Service Research*, 23(1), 3–19.
- Mulyadi, R. (2022). *Improving service quality through interpersonal communication in higher education institutions*. Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *SERVQUAL revisited: A critical review of service quality measurement*. Springer.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). Sage

Publications.

- Setiadi, B. (2019). *Access to education: The role of distance learning in expanding higher education opportunities*. Pustaka Jaya.
- Sias, P. M. (2020). Relational communication in organizational settings: A review and reconceptualization. *Communication Yearbook*, 44, 121–147.
- Silverman, D. (2013). *Doing qualitative research* (4th ed.). Sage.
- Walther, J. B. (2021). Social information processing theory and computer-mediated communication. *Communication Theory*, 31(2), 147–166.
- Wibisono, H. (2021). *Service excellence in higher education: A guide for academic institutions*. Airlangga University Press.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.
- Yusuf, M., & Rahman, T. (2019). *Interpersonal communication in educational contexts: Theories and practices*. Remaja Rosdakarya.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Grempler, D. D. (2017). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm 7th Edition*. New York, McGraw-Hill Education.
- Zhao, L., & Kim, S. (2021). Interpersonal communication and perceived fairness in higher education services. *Journal of Applied Communication Research*, 49(3), 301–320.