

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi digital yang mendorong perusahaan, termasuk kantor hukum, untuk mengadopsi strategi omnichannel dalam komunikasi dengan pelanggan. Tujuan penelitian adalah menganalisis pola komunikasi tim sales Smart Legal Id melalui platform Qiscus omnichannel, mengevaluasi kredibilitas yang dibangun melalui pesan yang disampaikan dalam penggunaan platform Qiscus Omnichannel, serta mengkaji hambatan komunikasinya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode netnografi, melibatkan observasi partisipan, wawancara mendalam dengan tim sales, pelanggan, dan pakar komunikasi digital, serta dokumentasi transkrip interaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tim sales Smart Legal Id menerapkan pola komunikasi persuasif berbasis personalisasi kebutuhan pelanggan, validasi ulang informasi, serta penggunaan gaya bahasa empatik dan profesional. Penyusunan pesan disesuaikan dengan karakteristik psikologis pelanggan, memanfaatkan template chatbot untuk menggali kebutuhan dasar dan melanjutkan dengan penjelasan layanan hukum secara sistematis. Kredibilitas tim sales dibangun melalui responsivitas, konsistensi pesan, serta penggunaan sumber informasi resmi. Hambatan komunikasi yang ditemukan meliputi keterbatasan waktu respons maksimal 24 jam dan keterbatasan informasi visual pelanggan. Namun, hal ini diatasi dengan strategi penggunaan auto-reply, template chatbot, dan klarifikasi awal yang mendukung kesinambungan interaksi. Kesimpulan utama menunjukkan bahwa komunikasi persuasif berbasis omnichannel efektif dalam membangun relasi jangka panjang dan meningkatkan closing layanan hukum. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan komunikasi bisnis digital di sektor jasa hukum Indonesia dengan menekankan pentingnya pendekatan komunikator yang kredibel, empatik, dan adaptif di era digital. Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur efektivitas komunikasi secara luas, sedangkan Smart Legal Id direkomendasikan melakukan audit komunikasi berkala untuk meningkatkan strategi layanan pelanggan berbasis Qiscus omnichannel.

Kata kunci : Komunikasi Persuasif, Omnichannel, Qiscus, Smart Legal Id, Tim Sales