



KOMUNIKASI INTERPERSONAL *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN NASABAH DI PT BANK SUMUT KC TANJUNGBALAI

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University

SEKAR WIDYA UTAMI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Komunikasi Interpersonal *Costumer Service* dalam Pelayanan Nasabah di PT Bank Sumut KC Tanjungbalai” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Laporan Akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2021

Sekar Widya Utami
J3A118008



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

RINGKASAN

SEKAR WIDYA UTAMI. 2021. Komunikasi Interpersonal *Customer Service* dalam Pelayanan Nasabah di PT Bank Sumut KC Tanjungbalai. *Interpersonal Communication of Customer Service for Serving Customer at PT Bank Sumut KC Tanjungbalai*. Program Studi Komunikasi, Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor. Dibimbing oleh WAHYU BUDI PRIATNA.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara tatap muka yang saling memahami, mempengaruhi dan mendengarkan dengan mendapatkan umpan balik secara langsung. Komunikasi yang baik sangat dibutuhkan oleh *customer service* di PT Bank Sumut KC Tanjungbalai agar dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Laporan akhir ini ditulis dengan tujuan untuk menjelaskan standar pelayanan *customer service* di PT Bank Sumut KC Tanjungbalai, menjelaskan fungsi dan proses komunikasi interpersonal *customer service* dalam pelayanan nasabah, dan mengetahui hambatan serta solusi *customer service* dalam pelayanan nasabah. Pengumpulan data diambil saat Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank Sumut KC Tanjungbalai yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 39 A, Kota Tanjung Balai, Sumatera Utara yang berlangsung dari 1 Maret sampai dengan 31 Mei 2021, dari hari Senin sampai Jumat mulai pukul 07:30 hingga 17:00 WIB. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi pustaka, wawancara, observasi, dan partisipasi aktif.

Customer service PT Bank Sumut KC Tanjungbalai memiliki standar pelayanan yang wajib diimplementasikan diantaranya yaitu berdiri dan senyum, mengucapkan salam, mempersilahkan nasabah duduk, menawarkan bantuan, gali kebutuhan, menjelaskan ketentuan secara menyeluruh, mengkonfirmasi dan mengucapkan terimakasih setelah melayani keluhan nasabah.

Terdapat beberapa fungsi komunikasi interpersonal sebagai *customer service*, diantaranya adalah mengenal diri sendiri dan orang lain, mengetahui dunia luar, menciptakan dan memelihara hubungan, mengubah sikap dan perilaku *customer service*, bermain dan mencari hiburan setelah berakhirnya jam operasional pelayanan dan membantu pekerjaan. Sementara itu, terdapat delapan komponen dalam proses komunikasi yang saling berkaitan dengan *customer service* dalam pelayanan nasabah, diantaranya adalah komunikator, *encoding*, pesan, saluran (channel), penerima atau komunikan, *decoding*, umpan balik (*feedback*) dan konteks komunikasi.

Terdapat hambatan yang ditemui oleh *customer service* di PT Bank Sumut KC Tanjungbalai, yaitu hambatan teknis yang berkaitan dengan fasilitas dan jaringan internet, serta hambatan psikologis yang meliputi bahasa, budaya dan permasalahan internal *customer service* yang menghambat pelayanan nasabah, namun hambatan tersebut dapat diatasi dengan solusi yang sudah didapatkan sebelumnya.

Kata Kunci: *customer service*, komunikasi interpersonal, pelayanan PT Bank Sumut KC Tanjungbalai.





© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2021
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University

KOMUNIKASI INTERPERSONAL *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN NASABAH DI PT BANK SUMUT KC TANJUNGBALAI

SEKAR WIDYA UTAMI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Dr. Ir. Bagus P Purwanto, M.Agr

Judul Laporan : Komunikasi Interpersonal *Costumer service* dalam Pelayanan
Nasabah di PT Bank Sumut KC Tanjungbalai
Nama : Sekar Widya Utami
NIM : J3A118008

Disetujui oleh

Pembimbing : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si
NIP. 19670410 1991031001



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Dekan : Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP. 196106181986091001



Tanggal Ujian:
(2 Agustus 2021)

Tanggal Lulus:



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University