

## 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.

