



# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Manusia dalam melakukan segala interaksi dan aktivitas tentu dengan berkomunikasi. Tanpa adanya komunikasi, manusia tidak akan mungkin bisa berinteraksi dengan orang lain untuk menyampaikan pendapat, pesan, ide atau memperoleh sebuah informasi. Menurut Cangara (2019:19) komunikasi adalah suatu proses interaksi antara dua orang atau lebih dengan membentuk dan melakukan pertukaran informasi satu sama lainnya yang saling memberikan pemahaman yang mendalam.

Pada saat seseorang berkomunikasi biasanya ingin memberikan kesan baik atau menimbulkan reaksi juga perasaan tertentu dalam diri komunikan. Salah satu hal yang berpengaruh dalam menciptakan kesan baik tersebut adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang dimaksud disini ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka langsung.

Menurut Cangara (2019:77) fungsi komunikasi interpersonal adalah berusaha untuk meningkatkan hubungan insani (*human relations*), menghindari atau menyelesaikan permasalahan pribadi, memberi pemahaman, serta berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan oranglain. Komunikasi interpersonal menurut Hardjana (2007) dalam Andhita (2017:8) adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim pesan dapat menyampaikannya dan penerima pesan bisa menerimanya secara langsung.

Komunikasi interpersonal sangat berpotensi untuk mempengaruhi dalam membujuk atau mempersuasi oranglain yang dibantu dengan komunikasi nonverbal. Komunikasi interpersonal yang baik, akan memudahkan seseorang untuk dapat meraih kesuksesan apalagi dalam pekerjaan yang tugasnya sering berhubungan langsung dengan pelayanan. Profesi dengan peran komunikasi interpersonal ini biasanya berkaitan dengan perusahaan-perusahaan yang memberikan jasa pelayanan contohnya seperti perbankan.

Menurut UU Nomor 10 Tahun 1998, Bank merupakan lembaga perantara keuangan yang bertugas menghimpun dan menyalurkan dana penduduk dalam rangka peningkatan taraf hidup banyak orang. Aspek pertama yang dinilai dari bank dan buruknya sebuah bank adalah bagaimana cara perusahaan tersebut memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Segala proses pelayanan dalam perbankan akan selalu berkaitan dengan pekerjaan *customer service* yang berperan sebagai frontline perusahaan. *Customer service* adalah salah satu pekerjaan yang tidak bisa dianggap sebelah mata. Peran *customer service* sangatlah penting sebagai frontliner perusahaan. Khusus di bidang perbankan, tugas utama seorang *customer service* untuk memberikan pelayanan dan membangun hubungan dengan nasabah. Seorang *customer service* memerlukan sebuah keterampilan dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Peran komunikasi interpersonal disini dapat dijadikan sebagai alat sekaligus sebagai perantara dalam penyampaian pesan.

PT Bank Sumut yang bertugas sebagai alat kelengkapan otonomi daerah Tanjungbalai dalam bidang perbankan, berfungsi memegang kas yang melakukan penyimpanan uang daerah, maka dengan ini PT Bank Sumut menerapkan motto

“Memberikan Pelayanan Terbaik” dalam arti setiap nasabah atau mitra kerja yang akan melakukan transaksi akan merasakan pelayanan terbaik di cabang manapun nasabah melakukan interaksi khususnya di PT Bank Sumut KC Tanjungbalai.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada Laporan Akhir ini meliputi:

- 1) Bagaimana standar pelayanan *costumer service* PT Bank Sumut KC Tanjungbalai?
- 2) Bagaimana komunikasi interpersonal *costumer service* dalam pelayanan nasabah?
- 3) Apa saja hambatan dan solusi *costumer service* dalam pelayanan nasabah?

### Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari Laporan Akhir ini meliputi :

- 1) Menjelaskan standar pelayanan *costumer service* mulai dari fungsi, tugas dan pelayanan yang baik kepada nasabah.
- 2) Menjabarkan fungsi dan proses komunikasi interpersonal *costumer service* serta media yang digunakan dalam pelayanan nasabah.
- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi *costumer service* PT Bank Sumut KC Tanjungbalai dalam melayani nasabah.

### METODE

#### Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data dan informasi dilakukan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tanjungbalai yang berlokasi di Jln. Jend Sudirman No.39A, Kel.Karya, Tanjungbalai, Sumatera Utara.

Proses pengumpulan data untuk laporan akhir ini dilaksanakan selama 40 hari kerja, terhitung dari tanggal 1 Maret 2021 sampai dengan 30 April 2021 dan dilakukan pada hari Senin sampai dengan Jumat, mulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 17.30 WIB.

#### Data dan Instrumen

Data dan instrumen merupakan dua hal yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam pengumpulan data untuk penulisan Laporan Akhir ini adalah :

- 1) Data Primer

Data Primer merupakan data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari narasumber. Data Primer yang diperoleh dari observasi langsung, wawancara dengan *costumer service* PT Bank Sumut KC Tanjungbalai, diskusi

