

MODEL KOMUNIKASI INTERAKSIONAL  
DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAAN NASABAH  
PT.BRI(Persero) Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto  
Medan

SKRIPSI

Oleh :  
YULIA ISDAYANTI  
1403110276  
Program Studi Ilmu Komunikasi



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018

**PENGESAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : Yulia Isdayanti

NPM : 1403110276

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pada hari : Kamis, 29 Maret 2018

Waktu : 08.00 s/d selesai

**TIM PENGUJI**

PENGUJI I : Hj. ASMAWITA, AM,Lc.,M.A

PENGUJI II : MUHAMMAD SAID HARAHAHAP, S.Sos., M.I.Kom

PENGUJI III : Drs. BAHRUM JAMIL, M. AP

**PANITIA UJIAN**

Ketua

Sekretaris



Dr. RUDIANTO, M.Si



Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

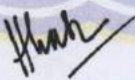
Nama : YULIA ISDAYANTI  
NPM : 1403110276  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : MODEL KOMUNIKASI INTERAKSIONAL DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PT.BRI  
(Persero) Tbk. KANTOR CABANG GATOT SUBROTO  
MEDAN

Medan, 29 Maret 2018

Pembimbing

  
Drs. BAHRUM JAMIL, M. AP

Disetujui Oleh  
KETUA PROGRAM STUDI

  
NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom

Plt. Dekan

  
Dr. RUDIANTO, M.Si

## SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya Yulia Isdayanti, NPM 1403110276, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat akan mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Maret 2018

Yang menyatakan,  
  
Yulia Isdayanti



**ABSTRAK**  
**MODEL KOMUNIKASI INTERAKSIONAL DALAM**  
**MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH**  
**PT.BRI(Persero)Tbk. KANTOR CABANG GATOT SUBROTO MEDAN**

Oleh

Yulia Isdavanti

1403110276

Penelitian ini mengkaji model komunikasi interaksional dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model komunikasi interaksional antara Bank BRI dengan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif melalui wawancara terbuka kepada nasabah. Jumlah narasumber dalam penelitian ini berjumlah 5 narasumber. Adapun pengumpulan data primer dengan wawancara terbuka, observasi dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan disertai dengan foto dokumentasi. Peneliti mengajukan 13 pertanyaan kepada narasumber sesuai dengan kategorisasi yang telah ditentukan.

Dari hasil penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa model komunikasi interaksional yang terjadi antara Bank BRI dengan nasabah sangat efektif karena dengan komunikasi itu nasabah bisa berinteraksi langsung dengan Bank BRI baik itu mencari informasi maupun perihal keluhan yang dirasakan. Tercapainya kepuasan nasabah apabila keinginan sesuai dengan kenyataan yang diharapkan seperti pelayanan yang diberikan, kenyamanan, serta keamanan dalam melakukan transaksi. Bank BRI kantor cabang gatot subroto telah menunjukkan hasil dari komunikasi interaksional, terbukti dengan semakin bertambahnya nasabah baru yang melakukan transaksi di Bank BRI. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi interaksional mampu meningkatkan kepuasan nasabah sampai jangka panjang.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah robbil alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk menempuh jenjang pendidikan Strata Satu (S1) yang berjudul "Model Komunikasi Interaksional dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan". Shalawat beriring salam tidak lupa penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang untuk mengantarkan umatnya dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan pengetahuan. Skripsi merupakan tugas akhir bagi seluruh mahasiswa guna memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana jurusan ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari beberapa pihak mungkin tugas akhir ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Untuk itu melalui lembaran kertas ini penulis ingin memberikan penghargaan kepada kedua orangtua penulis yakni Ayahanda Rusli dan Ibunda Sumarni yang setiap saat memberikan semangat dan motivasi, yang sudah membesarkan dan mendidik, yang selalu memberikan kasih sayangnya, serta yang setiap saat tiada hentinya mendoakan penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan serta tugas akhir skripsi ini.

Selain memberikan penghargaan kepada kedua orangtua, penulis juga ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak dr. Rudianto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
3. Ibu Nurhasanah Nasution, S.sos., M.IKom, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Drs. Zulfahmi, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Drs. Bahrum Jamil, M. AP selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Biro Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mendidik & membantu penulis selama perkuliahan.
7. Bapak Azmi Khalid, selaku Pemimpin Cabang PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan.
8. Buat kakakku tersayang Desi Puspita Sari & Adikku tersayang Indah Pratiwi, M. Hafriza dan M. Hafriansyah yang selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Teman-teman terbaik saya Meiske Umayu, Debbie Mawarni, Evita Sari, Lisa Rahayu, M. Reza Ansyari, Wira Rianda, Wahyu Darmansyah yang selalu memberi dukungan dan membantu saya menyelesaikan skripsi.
10. Buat seluruh teman-teman IKO Humas A3 malam terima kasih atas perjuangan yang telah kita lalui bersama selama perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

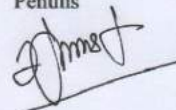
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan dan terdapat kekurangan baik dari segi pembahasan maupun penulisan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik guna membangun dan menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyerahkan diri kepada Allah SWT agar diberikan petunjuk serta perlindungannya. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap pembacanya.

Amin Yaa Robbal Alamin

Medan, Maret 2018

Penulis



Yulia Isdayanti



## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Pembatasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b>	
2.1. Komunikasi .....	6
2.2. Model .....	11
2.3. Komunikasi Pemasaran .....	13
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	16
2.5. Hubungan Komunikasi Pemasaran dengan Kepuasan Nasabah ....	18

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian .....	19
3.2. Kerangka Konsep .....	20
3.3. Definisi Konsep .....	21
3.4. Kategorisasi .....	22
3.5. Narasumber .....	23
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.7. Teknik Analisis Data .....	25
3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian .....	26

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian .....	31
4.2. Pembahasan .....	55

### **BAB V PENUTUP**

5.1. Simpulan .....	60
5.2. Saran .....	61

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 ..... 20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	14
Gambar 3.9 .....	30

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Upaya untuk mencapai sasaran komunikasi, setiap orang harus memiliki kemampuan untuk membangun komunikasi relasi dengan menciptakan komunikasi yang saling berkesinambungan satu sama lain, untuk memperoleh komunikasi yang aktif dan interaktif sebagai upaya peningkatan hidup yang signifikan. Penerapan komunikasi yang baik dan benar dalam sebuah struktur organisasi perusahaan, akan mengurangi terjadinya kesalahpahaman dan menjaga hubungan agar tetap baik antara individu, divisi, maupun unit kerja.

Lembaga keuangan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu lembaga keuangan bank atau LKB dan lembaga keuangan bukan bank atau LKBB. Lembaga keuangan bukan bank seperti asuransi, pegadaian, leasing dan sejenisnya, sedangkan lembaga keuangan bank seperti bank sentral, bank umum dan bank perkreditan rakyat. Ada tiga komponen dalam pelaksanaan strategi pelayanan, yakni *people* (nasabah), *physical evidence* (bukti fisik), *process* (proses).

Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu lembaga keuangan yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah dalam menjalankan setiap kegiatan usahanya, seperti pelayanan kepada masyarakat yang ingin menabung, pelayanan pinjaman, melakukan investasi, pembayaran cicilan, dan lain sebagainya.

Usaha bank dalam menjaga kepercayaan setiap nasabahnya terbentuk dari citra positif dimata masyarakat. Citra dibangun melalui kualitas produk, kepuasan nasabah, dan kualitas keamanan yang diberikan. Dengan memiliki citra yang positif kepercayaan akan menjadi lebih efektif.

Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional. Dalam hal target pasar, Bank Rakyat Indonesia memfokuskan pelayanan dan transaksinya untuk nasabah "Retail-Corporate Bank" yang memberikan pelayanan tidak hanya kepada nasabah retail tetapi juga kepada nasabah perusahaan (corporate).

Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah agar memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya, maka perusahaan harus dapat memberikan kepuasan kepada seluruh nasabahnya. Terlahirnya kepuasan nasabah kepada perusahaan akan memberikan manfaat dan kesan yang baik bagi nasabah, memberikan keuntungan kepada perusahaan atas terciptanya loyalitas nasabah dengan pembentukan rekomendasi dari nasabah yang satu dengan nasabah yang lain. Kepuasan nasabah dapat melahirkan kesetiaan terhadap perusahaan dan berpeluang untuk mendapatkan nasabah baru.

Penyebaran informasi produk Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Gatot Subroto Medan ditujukan kepada target pasar yang berpotensi. Menurut Direct Marketing Association, pemasaran langsung adalah suatu sistem interaktivitas pemasaran yang menggunakan satu atau lebih media pemasaran untuk menimbulkan efek respons yang terukur dan/atau transaksi pada lokasi manapun. Interaksi langsung dari satu nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor

Cabang Gatot Subroto Medan dengan para nasabah akan menimbulkan kesetiaan nasabah terhadap Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Gatot Subroto Medan.

Penggunaan media periklanan sebagai sarana promosi, mempercepat arus informasi mengenai produk Bank Rakyat Indonesia kepada masyarakat. Oleh sebab itu, iklan merupakan salah satu bentuk promosi yang paling dikenal dikarenakan daya jangkauannya yang luas. Periklanan juga penting untuk menghubungkan konsumen yang sudah ada dan mengingatkan mereka akan alasan dalam memilih produk yang diiklankan. Konsumen yang sudah ada juga dibuat untuk tetap menjaga hubungan dengan produk dan jasa terbaru yang tersedia bagi mereka, dengan mengingatkan keberadaan produk secara intensif.

Terdapat kendala yang sering terjadi di Bank Rakyat Indonesia dalam penilaian nasabah, seperti sering terjadinya offline jaringan pada saat melakukan transaksi baik transaksi melalui ATM maupun transaksi dikantor yang bersangkutan meskipun sudah meluncurkan satelit milik sendiri.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti tentang "Model Komunikasi Interaksional dalam meningkatkan kepuasan nasabah PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan".

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang dan batasan masalah diatas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :  
"Bagaimana model komunikasi interaksional dalam meningkatkan kepuasan nasabah PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan".

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan lebih mendalam, maka penulis membatasi penelitian pada “Model Komunikasi Interaksional dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan”.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan jawaban yang ingin dicapai penulis dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui model komunikasi interaksional dalam meningkatkan kepuasan nasabah PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan.
3. Untuk mengetahui model komunikasi interaksional PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

1. Secara akademis, Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambahkan ilmu pengetahuan dan karya ilmiah dibidang komunikasi.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah dan lembaga-lembaga lain yang membutuhkan serta menjadi acuan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.



3. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dasar perluasan penelitian dan penambahan wawasan untuk pengembangannya.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

**BAB I : PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian

**BAB II : URAIAN TEORITIS**

Berisikan teori yang berhubungan dengan penelitian

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisikan tentang metode penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisikan tentang analisis dan hasil dari proses pengolahan data

**BAB V : PENUTUP**

Kesimpulan dan saran

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

Uraian teoritis merupakan penjelasan teori yang ada didalam rumusan masalah penelitian guna menjawab pertanyaan-pertanyaan pada sebuah penelitian. Dalam melakukan sebuah penelitian, seorang peneliti dituntut untuk menyusun kerangka teori sebagai landasan untuk mengetahui gambaran masalah yang akan diteliti.

#### **2.1. Komunikasi**

##### **1. Pengertian Komunikasi**

Menurut Edward Depari (Komunikasi dalam Organisasi) (Widjaja, 2000 : 13), komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan, dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, dilakukan oleh penyampai pesan ditujukan kepada penerima pesan.

Menurut Rogers bersama D. Lawrence Kincaid (1981) (Cangara, 2014 : 22), komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.

Menurut Carl I. Hovland (Widjaja, 2000 : 26), komunikasi adalah suatu proses di mana seseorang memindahkan perangsang yang biasanya berupa lambang kata-kata untuk mengubah tingkah laku orang lain.

## 2. Unsur Komunikasi

Dalam komunikasi terdapat beberapa unsur penting agar komunikasi berjalan dengan baik, yakni :

### a. Sumber

Sumber adalah pihak yang menyampaikan atau mengirim pesan kepada penerima. Istilah dari sumber antara lain : komunikator, pengirim, atau dalam bahasa inggris disebut *source*, *sender* atau *encoder*.

### b. Pesan

Pesan adalah sesuatu yang disampaikan dari pengirim kepada penerima. Pesan yang disampaikan secara langsung atau *Face to Face* maupun melalui media. Isi pesan yang disampaikan dapat berupa informasi pengetahuan, nasihat dan hiburan.

### c. Media

Media adalah alat untuk menyampaikan pesan dari sumber kepada penerima pesan. Media komunikasi dapat dikategorikan dalam dua bagian yakni :

- 1) Media Umum (radio CB, OHP)
- 2) Media Massa (Pers, Radio, Film, dan Televisi)

### d. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim dari sumber kepada penerima. Penerima biasa disebut dengan khalayak, sasaran,

target, komunikasi. Penerima pesan bisa dari satu orang atau lebih. Komunikasi tidak akan berjalan tanpa adanya penerima.

e. Pengaruh

Pengaruh adalah perubahan tindakan penerima setelah menerima pesan dari sumber seperti perubahan pikiran, perasaan maupun tindakan.

f. Umpan Balik

Umpan Balik adalah tanggapan yang diberikan oleh penerima sebagai akibat penerimaan pesan dari sumber.

g. Lingkungan

Lingkungan adalah faktor-faktor tertentu yang dapat memengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat berupa lingkungan fisik, lingkungan social, dimensi psikologis, dan dimensi waktu.

3. Fungsi komunikasi

Menurut Harold D. Lasswell (Cangara, 2014:67), fungsi komunikasi antara lain : manusia dapat mengontrol lingkungannya, beradaptasi dengan lingkungan, serta melakukan transformasi warisan social kepada generasi berikutnya.

Menurut Laswell (dalam Wiryanto, 2004) komunikasi memiliki beberapa komponen agar komunikasi dapat berlangsung dengan baik, yaitu :

a. Lingkungan Komunikasi

Dalam lingkungan komunikasi terdapat tiga dimensi, seperti :

1) Fisik

Ruang dimana komunikasi berlangsung yang bersifat nyata atau berwujud.

2) Sosial-psikologis

Mencakup rasa persahabatan atau permusuhan, formalitas atau informalitas, serius atau senda gerau.

3) Temporal (Waktu)

Mencakup waktu dalam hitungan jam, hari, atau sejarah di mana komunikasi berlangsung.

Ketiga dimensi lingkungan ini saling berinteraksi, masing-masing mempengaruhi dan dipengaruhi oleh yang lain.

b. Komunikator/Pengirim dan Komunikan/Penerima

Satu kesatuan yang tak terpisahkan untuk menegaskan bahwa setiap orang yang terlibat dalam komunikasi adalah sumber (atau pembicara) sekaligus penerima (atau pendengar).

c. Pesan/Media

Isi atau maksud yang akan disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang disampaikan melalui media/saluran di mana pesan disampaikan kepada komunikan.

d. Umpan Balik

Umpan balik adalah informasi yang dikirimkan balik ke sumbernya. Umpan balik dapat berasal dari diri sendiri atau dari orang lain.

e. Gangguan (Noise)

Merupakan gangguan yang menghalangi penerima dalam menerima pesan dan sumber dalam mengirimkan pesan. Gangguan dapat berupa gangguan fisik (ada orang lain berbicara), psikologis (pemikiran yang sudah ada di kepala kita), atau semantic (salah mengartikan makna).

f. Efek Komunikasi

Komunikasi selalu mempunyai efek atau pengaruh atas satu atau lebih orang yang terlibat dalam tindak komunikasi. Pada setiap tindak komunikasi selalu ada konsekuensi.

g. Etika dan Kebebasan Memilih

Landasan yang menentukan apakah komunikasi itu etis atau tidak etis adalah gagasan kebebasan memilih serta asumsi bahwa setiap orang mempunyai hak untuk menentukan pilihannya sendiri. Komunikasi dikatakan etis bila menjamin kebebasan memilih seseorang dengan memberikan kepada orang tersebut dasar pemilihan yang akurat. Sedangkan komunikasi dikatakan tidak etis bila mengganggu kebebasan memilih seseorang dengan menghalangi orang tersebut untuk mendapatkan informasi yang relevan dalam menentukan pilihan.

## 2.2. Model

Model merupakan deskripsi yang menjelaskan suatu objek, sistem, atau konsep, yang sering kali merepresentasikan materi secara sederhana, berupa model fisik, model citra atau rumusan matematis. Model melukiskan hubungan suatu sifat ataupun variabel untuk mempermudah pemikiran yang teratur dan benar.

Menurut B. Aubrey Fisher, model adalah analogi yang mengabstraksikan dan memilih bagian dari keseluruhan, unsur, sifat atau komponen yang penting dari fenomena yang dijadikan model. Model adalah gambaran informal untuk menjelaskan atau menerapkan teori (teori yang disederhanakan).

Menurut Sereno dan Mortensen, model komunikasi merupakan deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk terjadinya komunikasi. Model komunikasi merepresentasikan secara abstrak ciri-ciri penting dan menghilangkan rincian komunikasi yang tidak perlu dalam dunia nyata.

Menurut Gordon Wiseman dan Larry Barker, mengemukakan fungsi dalam model komunikasi, yaitu :

- a. Melukiskan proses komunikasi
- b. Menunjukkan hubungan visual
- c. Membantu dalam menemukan dan memperbaiki kemacetan komunikasi.

Menurut Burch dan Strater (1974:120) menyebutkan beberapa keuntungan dan kerugian model, yaitu :

**Keuntungan Model :**

- a. Model memberikan informasi yang berorientasi pada tindakan.
- b. Model menyajikan informasi yang berorientasi ke masa depan.
- c. Model menunjukkan alternative arah tindakan untuk dievaluasi sebelum dilaksanakan.
- d. Model menyajikan pemberian situasi masalah yang kompleks secara formal dan berstruktur.
- e. Model mencerminkan pendekatan ilmiah untuk tidak menggantungkan diri pada intuisi dan spekulasi.

**Kerugian Model :**

- a. Dalam menggunakan model sering kali lupa bahwa model hanyalah abstraksi kenyataan, bukan kenyataan itu sendiri.
- b. Faktor kuantitatif seperti pengalaman dan penilaian diminimalkan atau dihilangkan.
- c. Proses membuat model sering sukar dan mahal.
- d. Penggunaan model sering enggan mengubah modelnya sehingga mengalami kesukaran dalam melaksanakannya.
- e. Banyak model yang menganggap situasi dunia nyata itu selalu linier.



### 2.3. Komunikasi Pemasaran

Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Pemasaran merupakan salah satu kegiatan perusahaan, di mana secara langsung berhubungan dengan konsumen. Maka kegiatan pemasaran dapat diartikan sebagai kegiatan manusia yang berlangsung dalam kaitannya dengan pasar. Pemasaran merupakan usaha untuk menggabungkan rencana-rencana strategis yang diarahkan kepada usaha pemuas kebutuhan dan keinginan konsumen untuk memperoleh keuntungan yang diharapkan melalui proses pertukaran atau transaksi.

Kegiatan pemasaran perusahaan harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumen bila ingin mendapatkan tanggapan yang baik dari konsumen. Perusahaan harus secara penuh tanggung jawab tentang kepuasan produk yang ditawarkan tersebut. Dengan demikian, maka segala aktivitas perusahaan, harusnya diarahkan untuk dapat memuaskan konsumen yang pada akhirnya bertujuan untuk memperoleh laba.

Dalam komunikasi pemasaran terdapat beberapa model komunikasi, yakni

:

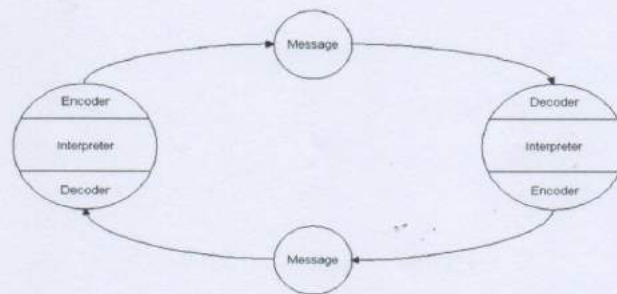
#### 1. Model Komunikasi Linear

Komunikasi linear merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seorang komunikator kepada komunikan secara langsung maupun tidak langsung yang memanfaatkan berbagai media komunikasi. Dimana komunikasi ini hanya terjadi satu arah saja tanpa terjadi timbal balik terhadap pesan yang disampaikan

komunikator. Sehingga secara singkat dapat dikatakan bahwa komunikasi linier merupakan komunikasi satu arah.

## 2. Model Komunikasi Interaksional

Dalam model ini lebih menekankan pada proses komunikasi dua arah di antara para komunikator. Komunikasi ini berlangsung dua arah yaitu dari pengirim dan kepada penerima dan dari penerima kepada pengirim. Proses ini disebut juga dengan proses melingkar yang menunjukkan bahwa komunikasi selalu berlangsung. Dalam model interaksional memiliki satu elemen penting yaitu umpan balik (feedback) atau tanggapan terhadap suatu pesan.



Gambar 2.1

Elemen yang terpenting dalam komunikasi ini adalah adanya umpan balik (feedback) dari lawan bicara. Adanya umpan balik merupakan bukti bahwa pesan telah terkirim dan telah sampai kepada lawan bicara. Tanggapan (umpan balik) bisa berupa pesan verbal maupun pesan non verbal, sengaja maupun yang tidak sengaja. Adanya umpan balik ini membantu komunikator untuk mengetahui sejauh mana pesan telah disampaikan dan sejauh mana pencapaian makna terjadi.

Elemen terakhir dalam model ini adalah bidang pengalaman (*field experience*) seseorang, atau bagaimana budaya, pengalaman dan keturunan seseorang mempengaruhi kemampuannya untuk berkomunikasi dengan yang lainnya. Ketika berinteraksi seseorang akan membawa pengalaman yang pernah dialaminya dan kemudian dibagikan kepada yang lain.

### 3. Model Transaksional

Model komunikasi transaksional adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara terus menerus dalam sebuah episode komunikasi. Kata transaksi selalu mengacu pada proses pertukaran dalam suatu hubungan. Dalam model ini proses komunikasi lebih kooperatif, yakni pengirim dan penerima sama-sama bertanggung jawab terhadap dampak dan efektivitas komunikasi yang terjadi.

Komunikasi memiliki tiga unsur, yaitu Sumber (*source*), Pesan (*message*), dan Sasaran (*destination*). Model komunikasi transaksional membangun kesadaran bahwa antara pesan satu dengan pesan yang lain saling berhubungan, saling ketergantungan. Periklanan merupakan bagian untuk memenuhi fungsi pemasaran di mana periklanan tidak sekedar memberikan informasi kepada khalayak tetapi juga ditujukan untuk memengaruhi perasaan, pengetahuan, makna, kepercayaan, sikap dan citra konsumen yang berkaitan dengan suatu produk atau merek.

#### 2.4. Kepuasan Pelanggan

Pelanggan merupakan seseorang yang datang berulang kali ke tempat yang sama untuk membeli suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Seorang pelanggan akan datang secara terus-menerus untuk mendapatkan produk dari sebuah perusahaan yang dapat memuaskan keinginannya untuk memiliki produk ataupun suatu jasa dari perusahaan tersebut dan pelanggan tidak akan keberatan untuk membayar produk atau jasa yang akan dibelinya.

Menurut Kotler (1997), Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Dalam dunia bisnis, kepuasan nasabah adalah salah satu hal penting yang dapat membuat perusahaan menjadi berkembang dan maju yang diukur melalui kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Nasabah adalah fokus utama pembahasan tentang kepuasan dan kualitas jasa dari sebuah perusahaan.

Menurut Parasuraman dkk., 1998 (Lupiyoadi, 2013:216), kualitas jasa adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Berdasarkan dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan nasabah dilihat dari sisi nasabah tentang apa yang telah dirasakan nasabah atas pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan apa yang diinginkan nasabah. Kepuasan nasabah terpenuhi apabila perusahaan itu sesuai dengan yang diharapkan. Produk yang diberikan perusahaan kepada setiap nasabahnya akan menjadi nilai tambah dalam meningkatkan kepuasan dan kemungkinan untuk

menjadi nasabah suatu produk tersebut dalam jangka waktu yang lama dan sangat besar. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, seperti pelayanan, kualitas produk, aktivitas, dan nilai-nilai perusahaan.

Tercapainya kepuasan nasabah juga didukung oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Apabila perusahaan mampu dalam memberikan tingkat pelayanan yang berkualitas, maka laba yang diterima perusahaan juga akan meningkat dikarenakan semakin bertambahnya nasabah baru yang ingin menggunakan ataupun membeli suatu produk.

Menurut Kotler (1997), dalam mencapai kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan berikut ini :

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan, seperti melakukan riset dengan metode fokus pelanggan untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan.
- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan, seperti memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- c. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, seperti membentuk sistem keluhan dan saran.
- d. Mengembangkan dan menerapkan *partnership accountable* (untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan), *proaktif* (untuk mengetahui perkembangan pelayanannya), *partnership marketing* (membangun kedekatan dengan pelanggan untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan).

## **2.5. Hubungan Komunikasi Interaksional dengan Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci utama sebuah keberhasilan suatu usaha. Kesuksesan bisnis tergantung pada kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dalam bisnis tanpa membangun kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah perusahaan tersebut tidak dapat sukses. Untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah, kualitas produk adalah salah satu kuncinya. Kualitas produk merupakan karakteristik barang yang dapat ditawarkan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Oleh karena itu jelas bahwa kualitas produk sangat berhubungan dengan kepuasan konsumen.

Komunikasi Interaksional dalam hal ini juga diartikan sebagai kemampuan untuk menjaga tetap terjalannya komunikasi antara perusahaan dengan nasabah. Komunikasi interaksional diharapkan mampu membuat komunikan terpengaruh serta mengikuti apa yang ditawarkan oleh komunikator untuk membeli barang dalam memuaskan keingintahuan, keperluan dan gaya hidup komunikan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

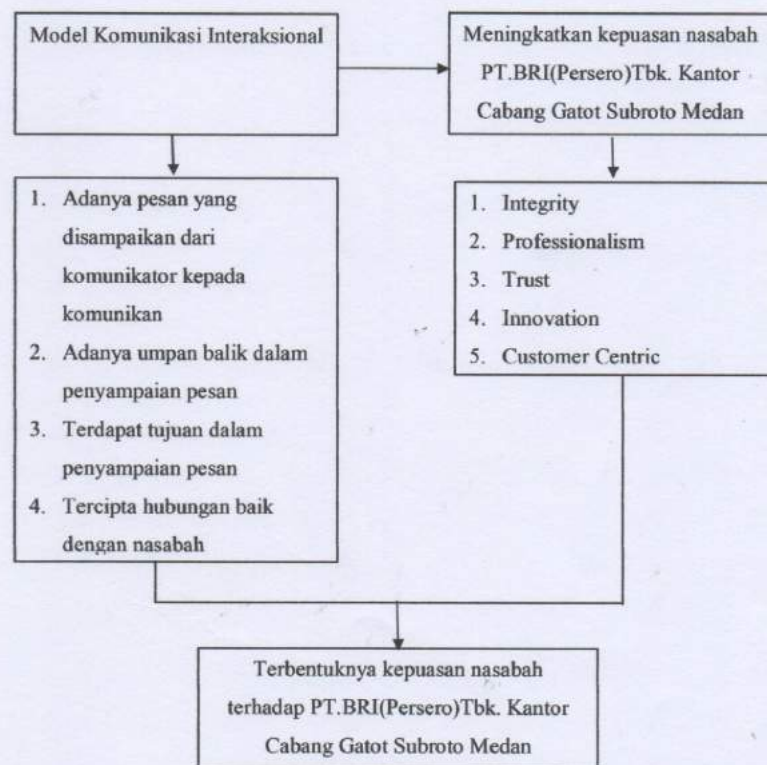
Dalam penelitian kualitatif metode yang biasa digunakan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberj.gambaran penyajian laporan tersebut. Data yang didapatkan bisa berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong 2012 : 11).

Penelitian kualitatif menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya. Dalam hal ini peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hal itu dilakukan karena jika memanfaatkan alat yang bukan manusia dan mempersiapkan dirinya terlebih dahulu sebagai yang lazim digunakan dalam

penelitian klasik, maka sangat tidak mungkin untuk mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan.

### 3.2. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan suatu hubungan atau kaitan antara konsep yang satu dengan konsep yang lainnya dari masalah yang diteliti. Fungsi dari kerangka konsep adalah untuk menghubungkan atau menjelaskan secara lengkap masalah yang akan dibahas.



Tabel 3.2



### 3.3. Definisi Konsep

Menurut Kerlinger (2003:28), konsep adalah abstraksi yang dibentuk dengan menggeneralisasikan hal-hal khusus. Konsep dapat berupa ide yang telah berlabel ataupun gejala yang diberi nama. Konsep menentukan pertanyaan yang akan diajukan dan jawaban yang akan diperoleh. Konsep dapat dipilih dari banyak tingkatan yang disebut Sartori (1984; Surbakti dalam Suyanto dan Sutinah, 2005:209) sebagai *a ladder of abstraction* yang tergantung pada tujuan penelitian. Konsep dibangun dari definisi. Suatu definisi adalah sistem terminology, seperti kalimat, simbol, atau rumus matematik yang menunjukkan fenomena sebagaimana dimaksudkan oleh konsep.

Konsep berguna untuk mengembangkan teori (Zamroni, 1988:99). Ciri pokok konsep adalah dapat memberikan makna yang satu kepada semua pihak yang menggunakannya. Dalam pengembangan teori, konsep dikelompokkan menjadi konsep khusus nonvariabel dan konsep variabel. Maka konsep-konsep yang terkait dalam penelitian ini adalah :

1. Model merupakan deskripsi untuk menjelaskan suatu objek yang sering kali mempresentasikan materi secara sederhana untuk melukiskan hubungan suatu sifat untuk mempermudah pemikiran yang teratur dan benar.
2. Komunikasi interaksional merupakan proses penyampaian pesan dua arah yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan dengan adanya umpan balik, dalam komunikasi ini proses komunikasi akan selalu

berlangsung yang memiliki tujuan dalam penyampaian pesan agar tetap terciptanya hubungan baik diantara komunikator dengan komunikan.

3. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan dimana nasabah menyatakan hasil perbandingan dari jasa yang diterima dan yang diharapkan dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI. Dalam mencapai kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa factor seperti pelayanan, kualitas produk, aktivitas dan nilai-nilai perusahaan.

#### 3.4. Kategorisasi

Kategorisasi merupakan cara untuk mengatur variabel penelitian agar diketahui lebih jelas apa yang menjadi kategori dalam penelitian. Dalam penelitian ini berikut beberapa kategorisasi yaitu :

- a. Adanya pesan yang disampaikan oleh komunikator
- b. Adanya umpan balik dalam penyampaian pesan dari komunikan
- c. Terdapat tujuan dalam penyampaian pesan
- d. Tercipta hubungan baik antara nasabah dengan Bank BRI

Dalam mencapai kategorisasi, terdapat beberapa hal yang harus dijaga oleh Bank BRI dalam meningkatkan kepuasan nasabah, yakni :

- a. Integrity (Jujur, Tulus dan Patuh)
- b. Professionalism (Pengembangan diri dan menjunjung kesetaraan)
- c. Trust (Saling menghargai)
- d. Innovation (Menjadi visioner dan pioner perubahan)
- e. Customer Centric (melayani nasabah dengan setulus hati)

### 3.5. Narasumber

Teknik sampling dalam penelitian kualitatif berbeda dengan yang nonkualitatif. Pada penelitian nonkualitatif sampel dipilih dari suatu populasi sehingga dapat digunakan untuk mengadakan generalisasi. Dalam penelitian kualitatif sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual. Jadi maksud sampling dalam hal ini ialah untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber dan bangunannya serta untuk menggali informasi yang akan menjadi dasar dari rancangan dan teori yang muncul. Pada penelitian kualitatif tidak ada sampel acak, tetapi sampel bertujuan (*purposive sample*) (Meleong 2012 : 224).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metoda pengambilan sampel secara Non Random dengan teknik Judgment Sampling. Judgment sampling adalah *purposive sampling* kriteria berupa suatu pertimbangan tertentu. Adapun yang menjadi narasumber atau informan dalam penelitian ini adalah berjumlah 5 orang nasabah PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan yang sering melakukan transaksi di PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan, dimana narasumber dapat memberikan penjelasan atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan peneliti dan diharapkan narasumber yang telah terpilih dapat mewakili jawaban dari nasabah lainnya.

Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah :

- a. Ibu Nurhayati sebagai seorang karyawan di sebuah perusahaan.
- b. Bapak M. Rasyid Zein sebagai seorang mahasiswa di perguruan tinggi.
- c. Bapak Aris Sanjaya sebagai seorang karyawan di sebuah perusahaan

- d. Bapak Abdul Khalid sebagai seorang karyawan di sebuah perusahaan
- e. Ibu Eva Rosmalia sebagai seorang pengusaha Rumah Makan
- f. Bapak Ahmad Idris Daulay (Account Officer) PT.BRI(Persero)Tbk, Kantor Cabang Gatot Subroto Medan

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi, keterangan dan data yang diperlukan dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Pengumpulan Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data-data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

#### 1) Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu yang merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapann secara fisik (Kartono, 1980 : 171) dalam Imam Gunawan, 2013 : 160. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terbuka. Sedangkan wawancara terbuka yaitu wawancara yang dilakukan peneliti dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tidak dibatasi jawabannya, artinya pertanyaan yang mengundang jawaban terbuka (Emzir, 2014 : 51).

- b. Pengumpulan Data Sekunder, yaitu teknik pengumpulan data dan informasi yang diperlukan atau diperoleh melalui catatan tertulis yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hal ini dilakukan melalui studi kepustakaan yaitu mengumpulkan buku-buku karya ilmiah yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

### 3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar (Patton) dalam Meleong, 2012 : 280. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari narasumber kemudian akan disajikan secara deskriptif dan dianalisis secara kualitatif, sehingga akan mendapatkan jawaban, gambaran, serta kesimpulan dari pokok permasalahan yang diangkat.

Untuk mempermudah menganalisis data yang diperoleh, maka digunakan cara sebagai berikut :

#### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan mencari tema dan polanya (Sugiyono, 2007 : 92).

#### b. Penyajian Data

Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman analisis sajian

data. Penyajian data dilakukan melalui proses pencatatan, pengetikan, penyuntingan dan disusun ke dalam bentuk teks.

c. Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah penelitian berdasarkan hasil analisis data. Dalam penarikan kesimpulan akan menghubungkan data, fakta dan informasi yang ditemukan peneliti.

### 3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat untuk meneliti dan mencari data yang akan dikumpulkan yang berguna untuk penelitian. Penelitian ini juga berfungsi untuk dapat wawancara langsung dengan narasumber yang akan ditanya tentang apa yang diteliti.

Lokasi penelitian ini berlokasi di PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari hingga Maret 2018.

### 3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut

berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (Bank BRI) akan menjadi satu-satunya bank di dunia yang memiliki dan mengoperasikan satelit sendiri. Bagi perseroan, kehadiran BRISat diharapkan dapat meningkatkan fungsi intermediasi, memperluas coverage service area, serta menjadikan business process dan kualitas layanan lebih kuat, lebih luas, lebih efisien, dan lebih baik. Indonesia merupakan negara kepulauan yang terbentang dari Sabang hingga Merauke. Di usia Bank BRI yang ke- 120 tahun (16 Desember 2015 lalu Bank BRI tepat 120 tahun), kita harus mengikuti perkembangan teknologi. Konsekuensinya tentu saja melalui inovasi.

Keberadaan satelit BRI diharapkan bisa melayani seluruh masyarakat Indonesia hingga ke pelosok. Mulai 2013 kita mengeksplorasi, (jadi) harus memiliki satelit sendiri. Lalu pada 28 April 2014 ditandatangani perjanjian kontrak pengoperasian satelit dengan SSL sebagai pihak yang memproduksi satelit tersebut. Satelit juga mempunyai jangkauan yang lebih luas hingga ke daerah remote. Ini akan membantu kami dalam melayani 50 juta nasabah Bank

BRI dengan 10.300 jaringan di Tanah Air. Bagi Bank BRI, kebutuhan sarana komunikasi satelit menjadi semakin urgen karena variasi model jaringan kerja yang dikembangkan. Beberapa inovasi model jaringan kerja bersifat mobile seperti Teras Mobil dan Teras Kapal yang hanya dapat dilakukan secara ekonomis melalui sarana komunikasi satelit.

Satelit BRI nantinya akan dioperasikan oleh 53 putraputri terbaik negeri ini yang telah mendapatkan pelatihan dari SSL. Mereka telah mengikuti magang selama 15 bulan. Mereka sebelumnya juga telah mengikuti proses mulai dari rancang bangun satelit. Kita tidak ingin terus-menerus bergantung kepada negara lain. Untuk itu sejak jauh-jauh hari kami sudah menyiapkan engineer yang berkualitas. Jumlah 53 orang engineer ini merupakan bagian dari 800 engineer yang mengurus teknologi informasi di Kantor Pusat BRI. Slot orbit 105,50 derajat Bujur Timur sebelumnya dimiliki Indosat. Saat ini slot tersebut ditempati satelit Palapa C2 yang izinnnya akan berakhir pada 2016. Slot tersebut merupakan milik Indonesia dan apabila tidak diambil oleh perusahaan Indonesia akan diambil alih oleh perusahaan asing atau negara lain. Oleh karena itu, Bank BRI memutuskan untuk memiliki dan memanfaatkan slot orbit tersebut dengan menempatkan BRI sat. Slot orbit ini bisa dikatakan terbaik karena cakupan wilayah yang bisa dijangkau BRI sat pada posisi 105,50 derajat Bujur Timur meliputi seluruh wilayah Indonesia, ASEAN, dan Asia Timur.



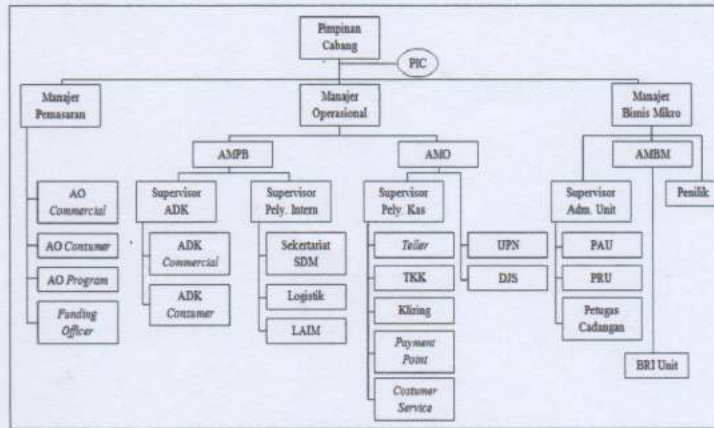
#### A. Visi BRI

Menjadi *The Most Valueable Bank* di Asia Tenggara dan *Home to The Best Talent*

#### B. Misi BRI

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui :
  - a. Sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (performance-driven culture)
  - b. Teknologi informasi yang handal dan future ready
  - c. Jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan risk management excellence
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang sangat baik.

C. Struktur Organisasi Bank BRI



Gambar 3.9

BAB IV  
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

A. Analisa Data

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan yakni bagaimana model komunikasi interaksional dalam meningkatkan kepuasan nasabah PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan.

Hasil dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik wawancara secara mendalam dengan informan sebagai bentuk pencarian data dan melakukan dokumentasi secara langsung dilapangan. Analisis ini berfokus pada nasabah yang sering melakukan transaksi di BRI Kantor Cabang Gatot Subroto Medan. Agar penelitian ini objektif dan akurat, peneliti mencari informasi-informasi tambahan dengan melakukan wawancara secara mendalam dengan informan guna melihat langsung bagaimana model komunikasi interaksional yang ada di PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif guna menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia yang dibuat dalam suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata dari pandangan responden pada situasi yang alami (Creswell, 1998:15).

Penelitian ini menggunakan wawancara terbuka dengan prosedur yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan. Dalam penelitian ini dilihat sesuai dengan fenomena yang terjadi.

#### B. Proses Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, peneliti langsung ke lokasi penelitian dan bertemu dan berwawancara langsung dengan para nasabah. Sebelum melakukan penelitian, ada beberapa hal yang harus dipenuhi seperti : permohonan izin penelitian yang dikeluarkan oleh kampus untuk ditujukan kepada pihak PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan.

Pada saat permohonan izin penelitian telah disetujui oleh lokasi yang akan diteliti, maka peneliti mendatangi lokasi untuk mengetahui nasabah yang sering melakukan transaksi. Setelah mendapatkan data nasabah tersebut, kemudian peneliti menyusun daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada nasabah. Sebelumnya peneliti juga sudah meminta persetujuan kepada setiap nasabah yang akan diwawancarai.

### C. Penyajian Data

Berikut penyajian data berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti :

#### **Wawancara Kepada Nasabah**

Nama Lengkap : Ibu Nurhayati

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Karyawan Swasta

1. Siapakah yang pertama kali memperkenalkan anda untuk melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ibu nurhayati mengatakan bahwasannya dia diperkenalkan dengan Bank BRI pertama kali oleh kakak sepupunya yang bernama putri syamsiah yang sudah lebih awal menggunakan program Bank BRI.

2. Sejak kapan anda mempercayakan Bank BRI sebagai Bank dalam melakukan segala transaksi yang anda butuhkan ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ibu nurhayati mengatakan bahwasannya dia menggunakan program BRI sejak dia mulai bekerja sekitar pertengahan tahun 2012 tepatnya dibulan juli.

3. Apakah yang menjadi daya tarik bagi para nasabah untuk menyimpan uang atau melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ibu nurhayati mengatakan bahwasannya daya tarik yang membuat saya memilih program di Bank BRI karena potongan ATM untuk setiap bulannya rendah, ATM Bank BRI tersebar luas, dan Bank BRI membuat program undian bagi nasabah yang sering melakukan transaksi.

4. Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan yang diberikan Bank BRI kepada seluruh nasabahnya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ibu nurhayati mengatakan pelayanan yang diberikan Bank BRI bagi setiap nasabahnya sudah baik, tidak hanya itu customer service dan tellernya juga selalu ramah kepada nasabah.

5. Menurut anda, mengapa Bank BRI dipercaya sebagai bank yang memberi kemudahan kepada nasabah khususnya nasabah menengah kebawah ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ibu nurhayati mengatakan bahwasannya karena Bank BRI membuka unit kerjanya hingga ke perdesaan tidak hanya di perkotaan, oleh sebab itu banyak masyarakat yang terbantu.

6. Selain di Bank BRI kantor cabang Gatot Subroto, dicabang atau unit kerja BRI mana lagikah anda sering melakukan transaksi ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ibu Nurhayati mengatakan bahwasannya selain di Bank BRI Cabang Gatot Subroto, ibu Nurhayati sering melakukan transaksi di BRI Unit Kapten Muslim dan Kantor Kas Helvetia.

7. Bagaimana menurut anda tentang kebijakan Bank BRI yang membuka unit kerjanya hingga di pedesaan ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ibu Nurhayati mengatakan bahwasannya kebijakan itu sangat baik, karena memudahkan masyarakat yang berada di pedesaan untuk bertransaksi, jadi masyarakat desa tidak harus pergi ke kota untuk melakukan transaksi yang dibutuhkannya.

8. Apa saja hambatan-hambatan yang sering dialami dalam melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ibu Nurhayati mengatakan bahwasannya hambatan yang sering terjadi dalam melakukan transaksi seperti jaringan yang sering offline pada saat saya ingin bertransaksi dan sering ditemukan ATM rusak di SPBU & Swalayan, jadi saya susah kalau sudah hari libur mau mengambil uang kalau sering seperti itu.

9. Apakah anda selalu mengikuti program-program layanan dari Bank BRI seperti Asuransi, Kredit dan sebagainya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ibu Nurhayati mengatakan bahwasannya ibu Nurhayati hanya menggunakan program untuk

menabung dan transaksi untuk pembayaran seperti Listrik, Air dan cicilan sepeda motor.

10. Manfaat apakah yang diperoleh nasabah dengan adanya pinjaman Kredit Usaha Rakyat yang diberikan Bank BRI kepada nasabah yang ingin membuka usaha ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ibu nurhayati mengatakan bahwasannya itu sangat bermanfaat untuk membantu perekonomian masyarakat yang ingin membuka usaha ataupun untuk menambah usahanya lagi.

11. Bagaimana menurut anda tentang bunga yang diberikan Bank BRI kepada setiap nasabahnya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ibu nurhayati mengatakan bahwasannya bunga yang diberikan oleh Bank BRI masih terbilang cukup rendah buat masyarakat menengah.

12. Kendala apakah yang sering anda temukan dalam melakukan transaksi di mesin ATM setor tunai ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ibu nurhayati mengatakan bahwasannya mesin setor tunai sering offline.

13. Menurut anda, hal apa yang harus ditingkatkan lagi oleh Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ibu nurhayati mengatakan bahwasannya pihak Bank BRI harus meningkatkan jaringannya lagi agar tidak mudah offline dan pengecekan ATM harus lebih rutin, jadi pada saat hari libur tidak ada lagi ATM yang rusak.



Nama Lengkap : Bapak M. Rasyid Zein

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Mahasiswa Perguruan Tinggi

1. Siapakah yang pertama kali memperkenalkan anda untuk melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak M. Rasyid Zein mengatakan bahwasannya dia diperkenalkan dengan Bank BRI pertama kali oleh orangtuanya yang sudah lebih dulu menggunakan program dari Bank BRI.

2. Sejak kapan anda mempercayakan Bank BRI sebagai Bank dalam melakukan segala transaksi yang anda butuhkan ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak M. Rasyid Zein mengatakan bahwasannya dia menggunakan program dari Bank BRI Sejak masih duduk di bangku SMA, yakni menggunakan tabungan pelajar yang disebut tabungan BRI Junio untuk menyimpan sisa uang yang diberikan oleh orangtua saya.

3. Apakah yang menjadi daya tarik bagi para nasabah untuk menyimpan uang atau melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak M. Rasyid Zein mengatakan bahwasannya dia tertarik melakukan transaksi di Bank BRI karena proses membuka tabungannya mudah dan tidak ada dipersulit oleh pihak Bank BRI.

4. Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan yang diberikan Bank BRI kepada seluruh nasabahnya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak M. Rasyid Zein mengatakan bahwasannya pelayanan yang dirasakan selama ini sudah cukup baik dan saya juga merasa puas ketika melakukan transaksi di Bank BRI, apalagi fasilitas yang disediakan.

5. Menurut anda, mengapa Bank BRI dipercaya sebagai bank yang memberi kemudahan kepada nasabah khususnya nasabah menengah kebawah ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak M. Rasyid Zein mengatakan bahwasannya karena Bank BRI memiliki program dan visi misi yang lebih dominan memberikan kesempatan kepada masyarakat menengah ke bawah untuk bisa mengikuti program yang ditawarkan.

6. Selain di Bank BRI kantor cabang gatot subroto, dicabang atau unit kerja BRI mana lagikah anda sering melakukan transaksi ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak M. Rasyid Zein mengatakan bahwasannya dia sering bertransaksi di BRI Kantor Kas Panca Budi karena dekat dengan tempat kuliah.

7. Bagaimana menurut anda tentang kebijakan Bank BRI yang membuka unit kerjanya hingga di perdesaan ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak M. Rasyid Zein mengatakan bahwasannya kebijakan itu sangat membantu dan memudahkan nasabah

yang tinggalnya di daerah pedesaan agar tidak harus ke kota untuk ke Bank BRI.

8. Apa saja hambatan-hambatan yang sering dialami dalam melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak M. Rasyid Zein mengatakan bahwasannya pada saat ingin menarik tunai di ATM kadang uang di ATM tidak tersedia.

9. Apakah anda selalu mengikuti program-program layanan dari Bank BRI seperti Asuransi, Kredit dan sebagainya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak M. Rasyid Zein mengatakan bahwasannya hanya menggunakan program dari Bank BRI untuk menabung dan membayar uang kuliah saja.

10. Manfaat apakah yang diperoleh nasabah dengan adanya pinjaman Kredit Usaha Rakyat yang diberikan Bank BRI kepada nasabah yang ingin membuka usaha ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak M. Rasyid Zein mengatakan bahwasannya sangat bermanfaat sekali karena bisa menumbuhkan perekonomian rakyat Indonesia khususnya rakyat menengah ke bawah yang ingin mengembangkan usahanya.

11. Bagaimana menurut anda tentang bunga yang diberikan Bank BRI kepada setiap nasabahnya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak M. Rasyid Zein mengatakan bahwasannya Bank BRI diharapkan menambah bunga tabungan kepada setiap nasabahnya.

12. Kendala apakah yang sering anda temukan dalam melakukan transaksi di mesin ATM setor tunai ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak M. Rasyid Zein mengatakan bahwasannya transaksi menggunakan ATM setor tunai sering offline dan prosesnya lama.

13. Menurut anda, hal apa yang harus ditingkatkan lagi oleh Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak M. Rasyid Zein mengatakan bahwasannya agar lebih meningkatkan jaringannya agar tidak sering offline apalagi pada saat hari libur.

Nama Lengkap : Bapak Aris Sanjaya

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Karyawan Outsourcing Pengantar Surat Bank BRI

1. Siapakah yang pertama kali memperkenalkan anda untuk melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Aris Sanjaya mengatakan bahwasannya yang memperkenalkan untuk melakukan transaksi di Bank BRI adalah kantor tempat dia bekerja.

2. Sejak kapan anda mempercayakan Bank BRI sebagai Bank dalam melakukan segala transaksi yang anda butuhkan ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Aris Sanjaya mengatakan bahwasannya dia menggunakan program dari Bank BRI sejak saya bekerja di kantor outsourcing, karena kantor tempat saya bekerja terikat kerjasama dengan Bank BRI maka transaksi untuk penerimaan gaji dilakukan melalui rekening Bank BRI.

3. Apakah yang menjadi daya tarik bagi para nasabah untuk menyimpan uang atau melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Aris Sanjaya mengatakan bahwasannya yang menjadi daya tarik untuk transaksi di Bank BRI karena prosesnya yang mudah dan setoran awal yang terjangkau.

4. Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan yang diberikan Bank BRI kepada seluruh nasabahnya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Aris Sanjaya mengatakan bahwasannya pelayanannya yang diberikan kepada nasabah sudah cukup memuaskan.

5. Menurut anda, mengapa Bank BRI dipercaya sebagai bank yang memberi kemudahan kepada nasabah khususnya nasabah menengah kebawah ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Aris Sanjaya mengatakan bahwasannya karena Bank BRI memberikan program-program bagi para nasabah menengah ke bawah untuk menabung dan melakukan transaksi salah satunya seperti tabungan simpanan pedesaan (Simpedes).

6. Selain di Bank BRI kantor cabang Gatot Subroto, dicabang atau unit kerja BRI mana lagikah anda sering melakukan transaksi ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Aris Sanjaya mengatakan bahwasannya sering melakukan transaksi di Bank BRI KCP Sunggal karena tidak jauh dengan kantor tempatnya bekerja.

7. Bagaimana menurut anda tentang kebijakan Bank BRI yang membuka unit kerjanya hingga di perdesaan ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Aris Sanjaya mengatakan bahwasannya itu sangat memudahkan masyarakat yang ingin melakukan transaksi ke Bank, dan Bank BRI membuat kebijakan yang sangat luar biasa.

8. Apa saja hambatan-hambatan yang sering dialami dalam melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Aris Sanjaya mengatakan bahwasannya jaringannya terkadang suka offline dan uang di ATM sering kosong.

9. Apakah anda selalu mengikuti program-program layanan dari Bank BRI seperti Asuransi, Kredit dan sebagainya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Aris Sanjaya mengatakan bahwasannya tidak semua program saya ikuti, saya hanya menggunakan program untuk transaksi gaji & untuk melakukan pembayaran online.

10. Manfaat apakah yang diperoleh nasabah dengan adanya pinjaman Kredit Usaha Rakyat yang diberikan Bank BRI kepada nasabah yang ingin membuka usaha ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Aris Sanjaya mengatakan bahwasannya manfaatnya sangat besar, karena memberi peluang kepada masyarakat untuk membuka dan mengembangkan usahanya.

11. Bagaimana menurut anda tentang bunga yang diberikan Bank BRI kepada setiap nasabahnya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Aris Sanjaya mengatakan bahwasannya bunga yang diberikan Bank BRI kepada nasabahnya cukup rendah dibanding dengan Bank lainnya.

12. Kendala apakah yang sering anda temukan dalam melakukan transaksi di mesin ATM setor tunai ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Aris Sanjaya mengatakan bahwasannya sering terjadinya offline.

13. Menurut anda, hal apa yang harus ditingkatkan lagi oleh Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Aris Sanjaya mengatakan bahwasannya Bank BRI perlu menambahkan petugas Teller yang berada di kantor unit Bank BRI agar nasabah tidak terlalu lama mengantri dan agar jaringannya lebih ditingkatkan lagi supaya tidak mudah offline.

Nama Lengkap : Bapak Abdul Khalid

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Karyawan Swasta

1. Siapakah yang pertama kali memperkenalkan anda untuk melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Abdul Khalid mengatakan bahwasannya diperkenalkan dengan Bank BRI oleh teman dekatnya.

2. Sejak kapan anda mempercayakan Bank BRI sebagai Bank dalam melakukan segala transaksi yang anda butuhkan ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Abdul Khalid mengatakan bahwasannya dia mempercayakan Bank BRI untuk melakukan transaksi sejak membuka tabungan rekening di Bank BRI.

3. Apakah yang menjadi daya tarik bagi para nasabah untuk menyimpan uang atau melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Abdul Khalid mengatakan bahwasannya daya tarik Bank BRI adalah prosesnya yang mudah dan unitnya kerjanya tersebar hingga di area pedesaan, jadi meskipun sedang berada di pedesaan tidak perlu khawatir tidak bisa melakukan transaksi.

4. Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan yang diberikan Bank BRI kepada seluruh nasabahnya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Abdul Khalid mengatakan bahwasannya masih ada beberapa aspek yang harus diperbaiki lagi oleh



Bank BRI seperti menyediakan kursi tunggu untuk antrian teller karena apabila pada saat ramai untuk yg sudah usia lanjut kasihan kalau berdiri, tidak hanya untuk antrian customer service saja.

5. Menurut anda, mengapa Bank BRI dipercaya sebagai bank yang memberi kemudahan kepada nasabah khususnya nasabah menengah kebawah ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Abdul Khalid mengatakan bahwasannya karena Bank BRI mampu memberikan program yang dapat dijangkau oleh nasabah yang menengah ke bawah.

6. Selain di Bank BRI kantor cabang gatot subroto, dicabang atau unit kerja BRI mana lagikah anda sering melakukan transaksi ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Abdul Khalid mengatakan bahwasannya sering melakukan transaksi di BRI KCP Kapten Muslim yang berada tidak jauh dari kantor cabang Gatot Subroto.

7. Bagaimana menurut anda tentang kebijakan Bank BRI yang membuka unit kerjanya hingga di perdesaan ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Abdul Khalid mengatakan bahwasannya kebijakan itu cukup bagus karena memudahkan sekaligus mensosialisasikan kepada masyarakat untuk menabung dan bertransaksi melalui Bank BRI di wilayah yang terdekat.

8. Apa saja hambatan-hambatan yang sering dialami dalam melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Abdul Khalid mengatakan bahwasannya sering terjadinya offline yang tidak dapat diprediksi dan ATM mati.

9. Apakah anda selalu mengikuti program-program layanan dari Bank BRI seperti Asuransi, Kredit dan sebagainya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Abdul Khalid mengatakan bahwasannya tidak semua program diikuti, hanya menggunakan program tabungan simpedes.

10. Manfaat apakah yang diperoleh nasabah dengan adanya pinjaman Kredit Usaha Rakyat yang diberikan Bank BRI kepada nasabah yang ingin membuka usaha ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Abdul Khalid mengatakan bahwasannya manfaat yang diperoleh sangat banyak, karena menghasilkan pertumbuhan ekonomi kalangan masyarakat menengah serta memberi peluang untuk membuka usaha-usaha baru.

11. Bagaimana menurut anda tentang bunga yang diberikan Bank BRI kepada setiap nasabahnya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Abdul Khalid mengatakan bahwasannya agar lebih ditingkatkan lagi untuk bunga bagi nasabah yang menabung dan untuk bunga kredit agar lebih rendah lagi.

12. Kendala apakah yang sering anda temukan dalam melakukan transaksi di mesin ATM setor tunai ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Abdul Khalid mengatakan bahwasannya saya belum pernah menggunakan mesin ATM setor tunai karena saya selalu datang ke Bank BRI secara langsung agar lebih aman dan tidak ribet.

13. Menurut anda, hal apa yang harus ditingkatkan lagi oleh Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, bapak Abdul Khalid mengatakan bahwasannya penambahan atau memperbanyak lagi mesin ATM ditempat umum seperti tempat perbelanjaan atau SPBU serta meningkatkan keamanan transaksi via ATM terlebih lagi dengan adanya bahaya Skimming kartu ATM.

Nama Lengkap : Ibu Eva Rosmalia

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Pengusaha Rumah Makan

1. Siapakah yang pertama kali memperkenalkan anda untuk melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Ibu Eva Rosmalia mengatakan bahwasannya diperkenalkan pertama kali oleh tetangga saya yang bekerja di Bank BRI.

2. Sejak kapan anda mempercayakan Bank BRI sebagai Bank dalam melakukan segala transaksi yang anda butuhkan ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Ibu Eva Rosmalia mengatakan bahwasannya sejak tahun 2012 telah mempercayakan Bank BRI sebagai

tempat untuk bertransaksi apalagi karna saya meminjam uang untuk menambah usaha saya di Bank BRI.

3. Apakah yang menjadi daya tarik bagi para nasabah untuk menyimpan uang atau melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Ibu Eva Rosmalia mengatakan bahwasannya karena Bank BRI memiliki unit kerja yang banyak tersebar, jadi meskipun saya sedang berada di daerah pedesaan saya tidak perlu khawatir untuk tidak bisa bertransaksi apalagi sudah banyak disediakan agen BRILink di took yang bekerja sama dengan Bank BRI.

4. Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan yang diberikan Bank BRI kepada seluruh nasabahnya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Ibu Eva Rosmalia mengatakan bahwasannya bagi dari segi pelayanan dan keamanan sudah sangat baik.

5. Menurut anda, mengapa Bank BRI dipercaya sebagai bank yang memberi kemudahan kepada nasabah khususnya nasabah menengah kebawah ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Ibu Eva Rosmalia mengatakan bahwasannya karena transaksi di Bank BRI tidak dipersulit dan program yang ditawarkan juga cukup baik untuk masyarakat menengah dibandingkan dengan Bank yang lain.

6. Selain di Bank BRI kantor cabang gatot subroto, dicabang atau unit kerja BRI mana lagikah anda sering melakukan transaksi ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Ibu Eva Rosmalia mengatakan bahwasannya dia pernah melakukan transaksi di BRI Unit Sei Sikambing apabila di kantor cabang gatot subroto sangat ramai.

7. Bagaimana menurut anda tentang kebijakan Bank BRI yang membuka unit kerjanya hingga di perdesaan ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Ibu Eva Rosmalia mengatakan bahwasannya kebijakan itu sangat baik, karena hal itulah yang menjadi salah satu daya tarik Bank BRI sehingga sampai saat ini para nasabahnya masih setia dengan Bank BRI terutama nasabah yang berada di wilayah perkampungan.

8. Apa saja hambatan-hambatan yang sering dialami dalam melakukan transaksi di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Ibu Eva Rosmalia mengatakan bahwasannya jaringannya sering terjadi offline sehingga mengganggu proses transaksi.

9. Apakah anda selalu mengikuti program-program layanan dari Bank BRI seperti Asuransi, Kredit dan sebagainya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Ibu Eva Rosmalia mengatakan bahwasannya sebagai seorang pengusaha, yang selalu saya ikuti adalah program pinjaman dan tabungan. Untuk asuransi kan sudah ada di program pinjaman jadi saya tidak mengikuti program asuransi lagi.

10. Manfaat apakah yang diperoleh nasabah dengan adanya pinjaman Kredit Usaha Rakyat yang diberikan Bank BRI kepada nasabah yang ingin membuka usaha ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Ibu Eva Rosmalia mengatakan bahwasannya bagi yang sudah memiliki usaha dengan pinjaman kredit usaha rakyat bisa mengembangkan lagi usahanya.

11. Bagaimana menurut anda tentang bunga yang diberikan Bank BRI kepada setiap nasabahnya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Ibu Eva Rosmalia mengatakan bahwasannya perihal bunga sudah cukup menurut saya tidak terlalu tinggi namun juga tidak terlalu rendah.

12. Kendala apakah yang sering anda temukan dalam melakukan transaksi di mesin ATM setor tunai ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Ibu Eva Rosmalia mengatakan bahwasannya mungkin bagi nasabah yang tidak pernah menggunakannya akan merasa sulit dan ribet.

13. Menurut anda, hal apa yang harus ditingkatkan lagi oleh Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Ibu Eva Rosmalia mengatakan bahwasannya agar pihak Bank BRI memperbaiki jaringannya agar tidak sering terjadi offline.

**Wawancara Kepada Pihak Bank BRI**

Nama Lengkap : Bapak Ahmad Idris Daulay

Jabatan : Account Officer

1. Apa saja media yang digunakan untuk memperkenalkan Bank BRI kepada masyarakat ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Bank BRI biasa menggunakan media cetak seperti banner dan spanduk, media elektronik seperti iklan di televisi dan iklan di akun media social, media massa seperti koran dan majalah.

2. Upaya apa saja yang dilakukan Bank BRI untuk menarik minat masyarakat agar melakukan transaksi ataupun menyimpan uang di Bank BRI ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Bank BRI biasa menawarkan bunga kredit yang rendah, menawarkan jasa pelayanan yang mudah dan cepat, memberikan undian untuk nasabah yang sering melakukan transaksi di Bank BRI.

3. Bagaimanakah upaya yang dilakukan Bank BRI untuk menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi setiap nasabah yang berkunjung ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Bank BRI melakukan pelayanan Pick Up Service kepada setiap nasabah yang ingin menyetorkan dana dan juga dikawal dengan pihak kepolisian agar terhindar dari hal buruk, untuk kenyamanan setiap hari Bank BRI selalu memastikan ruangan

yang bersih, harum dan sejuk agar nasabah yang berkunjung merasa puas dengan ruangan yang selalu dalam keadaan nyaman.

4. Bagaimanakah cara Bank BRI memberikan pelayanan yang memuaskan kepada seluruh nasabahnya ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Bank BRI dalam memenuhi kepuasan nasabah terdapat 5 budaya kerja Bank BRI yakni Integrity, Professionalism, Trust, Innovation, Customer Centric, dengan budaya kerja tersebut nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank BRI karena Nasabah itu adalah raja.

5. Bagaimanakah cara Bank BRI untuk mempertahankan kepercayaan setiap nasabahnya agar tetap melakukan transaksi di Bank BRI khususnya kantor cabang gatot subroto ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Bank BRI selalu memberikan pelayanan yang ramah, senyum dan sapa, dengan pelayanan yang ramah otomatis nasabah akan datang kembali untuk melakukan transaksi serta melakukan pelayanan dengan cepat misalnya ketika nasabah ingin membuka rekening waktunya tidak lebih dari 5 menit jadi nasabah tidak menunggu lama.

6. Sejauh manakah efektifitas Bank BRI membuka unit kerjanya di wilayah pedesaan ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Bank BRI semaksimal mungkin sudah meningkatkan efektifitas dalam membuka unit kerja di setiap kecamatan sudah tersedia unit kerja khususnya di wilayah pedesaan yang dibantu



dengan adanya agen BRILink yang bekerja sama dengan Bank BRI seperti ditoko-toko, jadi nasabah tidak perlu datang ke Bank lagi tapi menggunakan agen BRILink dan menggunakan internet banking maka semua transaksi bisa dilakukan seperti transfer uang, beli pulsa, bayar listrik dan bayar air

7. Hal apa saja yang sering menjadi hambatan dalam menangani/melayani keluhan nasabah ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Bank BRI terhambat karena jaringan yang tiba-tiba offline, nasabah yang ingin cepat dan sudah mengantri menjadi terhambat karena offline.

8. Apakah program layanan Bank BRI yang paling diminati oleh nasabah ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, program yang paling diminati masyarakat adalah agen BRILink, tabungan dan kredit usaha rakyat, dapat dilihat dari semakin bertambahnya agen BRILink, bertambahnya minat masyarakat dengan membuka tabungan serta semakin berkembangnya suatu usaha dengan dibantu dengan adanya kredit usaha rakyat dengan penawaran proses yang cepat dan bunga yang rendah.

9. Semaksimal apakah program pinjaman kredit usaha rakyat yang diberikan Bank BRI kepada nasabah yang ingin membuka usaha ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, pinjaman kredit usaha rakyat sudah maksimal, apalagi dengan cepatnya proses pencairan jadi nasabah tidak perlu menunggu sangat lama. Dengan jangka waktu kurang dari satu minggu sudah bisa melakukan proses pencairan dengan syarat lulus uji

survey, mengajak pimpinan untuk melihat langsung di lapangan setelah pimpinan setuju maka tinggal menunggu proses pencairan. Nasabah yang ingin meminjam kredit usaha rakyat harus memiliki usaha terlebih dahulu dikarenakan biaya untuk membayar cicilan pinjaman berasal dari usaha yang dijelankannya.

10. Bagaimanakah ketentuan yang dikeluarkan Bank BRI dalam memberikan bunga kepada nasabah ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, ketentuan bunga yang dikeluarkan Bank BRI sesuai dengan ketentuan dari Bank Indonesia, jika suku bunga dari Bank Indonesia turun, maka suku bunga yang berada di Bank BRI juga akan mengalami penurunan.

11. Usaha apakah yang dilakukan Bank BRI kepada nasabah untuk meningkatkan pelayanan dalam melakukan transaksi ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, dalam hal peningkatan pelayanan transaksi, Bank BRI menggunakan internet banking, mobile banking, sms banking. Jadi nasabah tidak perlu datang lagi ke Bank cukup dengan menggunakan handphone nasabah bisa melakukan transaksi.

12. Bagaimanakah prospek Bank BRI agar menjadi bank terdepan khususnya di Indonesia ?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, Bank BRI akan selalu profesional, integritas, dan pelayanan yang lebih maksimal. Dalam pelayanan harus cepat dan sigap apabila melayani keluhan dari nasabah agar segera ditanggapi agar nasabah tidak merasa kecewa.

## 4.2. Pembahasan

### 4.2.1. Pembahasan Nasabah

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang didapatkan dari informasi yang diberikan oleh narasumber yang berjumlah 5 narasumber yang sering melakukan transaksi di Bank BRI Kantor Cabang Gatot Subroto Medan. Dalam proses penelitian, peneliti tidak mengalami kesulitan pada saat proses wawancara kepada nasabah yang menjadi narasumber peneliti.

Hasil dari penelitian di atas memperlihatkan bahwa komunikasi interaksional sangat berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari semakin bertambahnya masyarakat yang menjadi nasabah baru di Bank BRI yang diwujudkan dengan semakin meningkatnya pelayanan yang diberikan Bank BRI kepada seluruh nasabahnya baik dari segi pelayanan, kenyamanan serta keamanan yang selalu ditawarkan oleh Bank BRI. Semakin berkembangnya teknologi informasi didalam dunia perbankan, maka semakin memudahkan pelayanan transaksi dengan nasabah. Sebelum berkembangnya teknologi informasi biasanya dalam melakukan transaksi nasabah harus datang ke bank dan harus mengantri sangat lama, itu tentu sangat tidak efektif.

Di zaman yang sudah modern ini, seluruh bank yang ada di Indonesia khususnya PT.BRI(Persero)Tbk. mengikuti perkembangan teknologi informasi. Pada saat ini, setiap nasabah yang ingin melakukan transaksi seperti transfer, melakukan pembayaran seperti bayar listrik, air, dan mengecek informasi saldo tidak perlu lagi mendatangi bank. Hal ini disebabkan karena dengan adanya

program internet banking dan sms banking yang diberikan oleh PT.BRI(Persero)Tbk. yang mempermudah nasabah.

Meskipun melakukan transaksi menjadi lebih mudah dengan adanya aplikasi internet banking maupun sms banking, namun masih banyak juga nasabah yang selalu datang ke bank untuk melakukan transaksi, hal itu dilakukan karena lebih aman dan nyaman. Selain itu nasabah juga dapat berinteraksi langsung dengan Teller maupun Customer Service.

Menurut kelima narasumber pelayanan yang diberikan Bank BRI sudah sangat baik dan memuaskan, apalagi Bank BRI semakin mempermudah setiap nasabahnya baik itu masyarakat yang berada di perkotaan maupun di pedesaan agar selalu bisa melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Tidak hanya membuka unit kerja di wilayah pedesaan yang menjadi daya tarik Bank BRI, namun Bank BRI juga membantu masyarakat yang ingin mengembangkan usahanya dengan memberi bantuan pinjaman kredit usaha rakyat dengan proses yang mudah dan bunga yang ringan.

#### 4.2.2. Bank BRI

Melalui komunikasi interaksional, nasabah akan merasa bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik, apabila Bank BRI selalu cepat dan sigap dalam melayani setiap keluhan nasabah. Tercapainya kepuasan nasabah tergantung bagaimana cara Bank BRI dapat menangani setiap keluhan yang ada. Selain itu 5 nilai budaya kerja Bank BRI adalah yang terpenting dalam meningkatkan kepuasan nasabah seperti Integrity (Jujur, Tulus, dan Patuh), Professionalism

(Pengembangan diri & menjunjung kesetaraan), Trust (Saling Menghargai), Innovation (menjadi visioner dan pioneer perubahan), Customer Centric (melayani lebih dari ekspektasi nasabah dengan setulus hati).

Upaya meningkatkan kepuasan nasabah juga harus didukung semakin membaiknya sistem jaringan agar tidak sering offline. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan lima narasumber hambatan-hambatan yang paling sering terjadi adalah sering offlinenya jaringan Bank BRI sehingga nasabah selalu merasa kecewa karena hal itu masih jadi masalah utama Bank BRI sejak dulu. Meskipun baru-baru ini Bank BRI sudah meluncurkan satelit milik sendiri, namun jaringan offline tetap saja sering terjadi.

Komunikasi interaksional atau disebut juga komunikasi dua arah yang terjadi dari nasabah ke Bank BRI dengan menyampaikan pesan ataupun keluhan begitu juga sebaliknya, dapat menjalin hubungan baik antara nasabah dan Bank BRI. Penilaian yang baik dari nasabah akan memberikan citra baik untuk Bank BRI, sehingga nasabah akan menceritakan hal baik kepada masyarakat yang belum menjadi nasabah Bank BRI untuk melakukan transaksi di Bank BRI. Hal itu dapat menambah nasabah baru di Bank BRI. Citra yang baik juga akan mempertahankan nasabah agar tetap melakukan transaksi di Bank BRI. Upaya dalam mempertahankan nasabah melalui pemasaran dengan menggunakan informasi dari mulut ke mulut lebih positif.

Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan cenderung memberikan referensi yang baik atas produk kepada orang lain dan mereka akan kembali lagi untuk melakukan transaksi di Bank BRI. Namun apabila nasabah merasa tidak puas maka mereka akan beralih tidak akan melakukan transaksi di Bank BRI, selain itu nasabah yang tidak puas akan merusak citra perusahaan.

Pemberian penghargaan yang dikeluarkan oleh Bank BRI dengan cara membuat undian bagi nasabah yang sering melakukan transaksi, akan mempertahankan nasabah agar tetap melakukan transaksi. Hubungan yang dijalin Bank BRI dengan setiap nasabahnya akan memperkuat ikatan yang akan mendorong hubungan jangka panjang.

#### 4.2.3. Kesimpulan hasil analisis

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan di PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan dengan melakukan wawancara terbuka dengan para narasumber, peneliti menyimpulkan komunikasi interaksional yang dibentuk oleh Bank BRI kepada setiap nasabahnya sudah sangat baik dan mampu menciptakan kepuasan nasabah dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Bank BRI. Bank BRI juga selalu mengutamakan pelayanan dengan setulus hati dalam memberikan setiap jawaban atas keluhan nasabah.

Penerapan komunikasi interaksional dalam melakukan pelayanan yang dilakukan Bank BRI mampu mempertahankan nasabahnya dengan selalu memberikan tanggapan yang cepat, meskipun terdapat hambatan-hambatan dalam melakukan transaksi. Tidak hanya itu, kepuasan yang diterima oleh nasabah mampu meningkatkan laba yang diperoleh oleh Bank BRI, terbukti dengan semakin bertambahnya nasabah-nasabah baru yang melakukan transaksi di Bank BRI.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dapat disimpulkan bahwa dari lima narasumber yang telah melakukan wawancara dengan peneliti, model komunikasi interaksional sangat efektif dalam melakukan pelayanan transaksi baik itu dalam melayani keluhan nasabah ataupun nasabah yang membutuhkan informasi, meskipun sudah berkembangnya teknologi dengan adanya aplikasi internet banking dan sms banking tidak membuat komunikasi interaksional di Bank BRI Kantor Cabang Gatot Subroto berhenti.
2. Dapat disimpulkan bahwa dari lima narasumber, merasa puas atas pelayanan yang diberikan Bank BRI Kantor Cabang Gatot Subroto dalam melayani nasabah yang melakukan transaksi. Apalagi dengan adanya undian bagi nasabah yang sering melakukan transaksi, membuat setiap nasabah semakin sering melakukan transaksi agar mendapat undian yang diberikan oleh Bank BRI Kantor Cabang Gatot Subroto.
3. Bank BRI memiliki 5 Budaya Kerja Integrity (Jujur, Tulus, dan Patuh), Professionalism (Pengembangan diri & menjunjung kesetaraan), Trust (Saling Menghargai), Innovation (menjadi visioner dan pioneer perubahan), Customer Centric (melayani lebih dari ekspektasi nasabah dengan setulus hati).



## 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan mengenai model komunikasi interaksional dalam meningkatkan kepuasan nasabah, maka peneliti memberikan beberapa saran dan masukan yang bersifat membangun, yaitu :

1. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah sebaiknya Bank BRI memperbaiki sistem jaringannya agar tidak mudah offline dengan membuktikan kepada masyarakat kualitas pelayanan yang lebih baik. Sehingga akan meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat untuk selalu bertransaksi di Bank BRI khususnya kantor cabang gatot subroto.
2. Bagi Bank BRI kantor cabang gatot subroto untuk selalu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik kepada setiap nasabahnya. Meningkatkan fasilitas dan kecepatan dalam melakukan transaksi, agar memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi atau menggunakan fasilitas yang disediakan seperti disediakan kembali tempat duduk untuk antrian teller tidak hanya ada di customer service saja.
3. Agar Bank BRI kantor cabang gatot subroto tetap mempertahankan budaya kerja Bank BRI Integrity (Jujur, Tulus, dan Patuh), Professionalism (Pengembangan diri & menjunjung kesetaraan), Trust (Saling Menghargai), Innovation (menjadi visioner dan pioneer perubahan), Customer Centric (melayani lebih dari ekspektasi nasabah dengan setulus hati).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardial. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Cangara, Hafied. 2014. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- , 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Emzir. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisa Data*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Hasan, Iqbal. 2010. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hermawan, Agus. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta : C.V. Andi Offset
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2010. *Periklanan Komunikasi Terpadu*. Jakarta : Kencana Prenada Group.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Rakhmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktek*. Jakarta :

PT Bumi Aksara

Widjaja, H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta : PT Rineka

Cipta

Sumber Lainnya :

<http://warnakuungu.blogspot.co.id/2010/09/model-komunikasi-interaksional.html>,

akses tanggal 05 Januari 2018



1.1. Gambar wawancara dengan narasumber Ibu Nurhayati



1.2. Gambar wawancara dengan narasumber Bapak M. Rasyid Zein



1.3. Gambar wawancara dengan narasumber Bapak Aris Sanjaya



1.4. Gambar wawancara dengan narasumber Bapak Abdul Khalid



1.5. Gambar wawancara dengan narasumber Ibu Eva Rosmalia



1.6. Gambar wawancara dengan narasumber Bank BRI Bapak Ahmad Idris Daulay (Account Officer) PT.BRI(Persero)Tbk. Kantor Cabang Gatot Subroto Medan

#### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

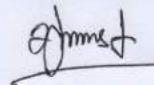
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulia Isdayanti  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Klambir Lima, 29 Juli 1995  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Klambir Lima Pasar 1 Skip  
Telp/HP : 0822 7327 7467

Pendidikan  
Tahun 2002 s/d 2007 : Tamatan SD PAB 15 Klambir Lima  
Tahun 2008 s/d 2010 : Tamatan SMP Negeri 40 Medan  
Tahun 2011 s/d 2013 : Tamatan SMK Negeri 9 Medan  
Tahun 2014 s/d 2018 : Tamatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Data Orang Tua  
Nama Ayah : Rusli  
Nama Ibu : Sumarni

Medan, 29 Maret 2018



Yulia Isdayanti