

**MODEL KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
SAAT TRANSAKSI DI BANK BTN KANTOR CABANG  
MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**SHABRINA AULIA HARAHAH**  
**2203110113**

**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2026**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

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

Nama : Shabrina Aulia Harahap  
NPM : 2203110113  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada Hari, tanggal : Kamis, 12 Maret 2026  
Waktu : 09:00 WIB s.d Selesai

PENGUJI I : **Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.**

(.....)

PENGUJI II : **Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom.**

(.....)

PENGUJI III : **Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.**

(.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.  
NIDN 0030017402

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom.  
NIDN:0111117804

## BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

*Bismillahirrahmanirrahim*

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

Nama : Shabrina Aulia Harahap  
NPM : 2203110113  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Tugas Akhir : Model Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah saat Transaksi di Bank BTN Kantor Cabang Medan

Medan, 09 Maret 2026

**Pembimbing**

  
**Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.**

**NIDN : 0127048401**

Disetujui Oleh  
**Ketua Program Studi**

  
**Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.**

**NIDN : 0127048401**



**Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.**

**NIDN : 0030017402**

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Shabrina Aulia Harahap**, NPM 2203110113, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

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

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 05 Mei 2026

Yang Menyatakan,



**Shabrina Aulia Harahap**

UNMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* atas rahmat Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan kasih sayang serta shalawat beiring salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Model Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah saat Transaksi di Bank BTN Kantor Cabang Medan” guna melengkapi tugas-tugas dalam memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya selalu ada hambatan dan kesulitan, namun semua itu mampu dilewati dan penulis jadikan sebuah tantangan yang sudah semestinya harus dihadapi demi mendapatkan hasil yang terbaik. Penulis menaruh harapan yang besar dengan adanya skripsi ini agar pembaca dapat mengambil hal-hal positif dari hasil penelitian skripsi ini.

Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini, untuk itu penulis berterimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan segala yang terbaik kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Kepada orangtua penulis, ayahanda Ahmad Siddik Harahap dan. Ibunda Junita Dewi Susila Siregar, kepada ayahanda penulis mengucapkan terimakasih dengan kebesaran hati dan ketulusan, Ayaha

Bunda yang menjadi alasan utama penulis bisa bertahan hingga saat ini. Terimakasih atas segala motivasi, semangat, harapan serta bersedia menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia, terimakasih karena tidak pernah menuntut akan segala hal dan bahkan sesantiasa mendampingi setiap langkah penulis untuk menjadi seseorang berpendidikan. Terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang diberikan, mendoakan tanpa henti dan terimakasih atas kesabaran serta pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom. Selaku Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Dra. Yurisna Tanjung, MAP. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus Dosen Pembimbing penulis yang

dengan sabar mulai dari penyusunan proposal hingga menjadi sebuah skripsi ini.

6. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Terimakasih kepada Alya Taneza Lubis seseorang yang telah menjadi teman seperjuangan dalam pengerjaan skripsi ini saling menemani dan memberikan dukungan, motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada ketiga narasumber customer service Bank BTN Kantor Cabang Medan yang turut membantu dalam penyusunan Skripsi ini penulis mengucapkan Terimakasih yang mendalam.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan hal-hal yang kurang berkenan di hati pembaca. Kritik dan saran yang sangat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Maret 2026

Shabrina Aulia Harahap

# **MODEL KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH SAAT TRANSAKSI DI BANK BTN KANTOR CABANG MEDAN**

Oleh:

**Shabrina Aulia Harahap**

**2203110113**

## **ABSTRAK**

Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam dunia perbankan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Customer service adalah garda terdepan sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan nasabah dalam penyampaian informasi dan menangani keluhan. Oleh karena itu, penggunaan model komunikasi sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Model Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah saat Transaksi di Bank BTN Kantor Cabang Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini adalah customer service bank BTN yang terlibat langsung dalam pelayanan kepada nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa customer service Bank BTN menggunakan komunikasi dua arah untuk memberikan pelayanan kepada nasabah. Proses awal komunikasi customer service menggunakan script layanan sebagai pedoman namun setelahnya tetap menyesuaikan dengan karakteristik masing masing nasabah dan kondisi di lapangan. Kepuasan nasabah juga diukur melalui pengamatan secara langsung seperti apa respon yang nasabah berikan selama bertransaksi dan juga dilihat melalui scan barcode yang langsung terhubung dengan kantor pusat di sediakan di masing masing meja customer service untuk diisi setelah bertransaksi di Bank BTN. Agar kualitas pelayanan tetap terjaga bank BTN juga melakukan evaluasi pelayanan secara berkala melalui internal (SAS) ataupun eksternal (MRI). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan komunikasi dua arah juga dengan kemampuan customer service dalam menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakter nasabah dan kondisi di lapangan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank BTN.

**Kata kunci:** Model komunikasi, Customer service, Pelayanan.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.4 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b> .....	<b>7</b>
1.1 Komunikasi .....	7
1.1.1 Model Komunikasi Dua Arah .....	8
1.1.2 Komunikasi Efektif .....	8
1.2 Customer Service .....	9
1.3 Kepuasan Nasabah .....	10
1.4 Kualitas Pelayanan .....	11
1.5 Transaksi .....	12
1.6 Anggapan Dasar .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>14</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	14
3.2 Kerangka Konsep .....	14
3.3 Definisi Konsep.....	15
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	17
3.5 Narasumber .....	17
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.7 Teknik Analisis Data.....	19
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	20
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>21</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	21
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	23
4.3 Pembahasan.....	30
4.3.1. Proses Penyampaian Pesan Kepada Nasabah .....	31
4.3.2. Teknik komunikasi dalam pelayanan.....	31
4.3.3. Penyesuaian Komunikasi dengan Karakter Nasabah .....	33
4.3.4. Penanganan Umpan Balik .....	34
4.3.4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah.....	34
4.3.5. Evaluasi Pelayanan Customer Service .....	35
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>37</b>
5.1 Simpulan .....	37
5.2 Saran.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>44</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam hal persaingan perbankan yang semakin ketat saat ini, pelayanan menjadi salah satu faktor yang membedakan satu bank dan bank lainnya. Produk dan layanan perbankan pada dasarnya memiliki kemiripan, sehingga faktor yang membedakannya ialah kualitas pelayanannya terutama bagaimana aspek komunikasi yang digunakan customer service kepada nasabah. Hal ini menjadi kunci loyalitas nasabah dengan bagaimana customer service membangun komunikasi. Customer service menjadi peran yang penting karena mereka yang berinteraksi langsung dengan nasabah terkait produk dan layanan perbankan.

Nasabah adalah pihak yang memanfaatkan berbagai produk dan layanan yang disediakan oleh bank. Keberadaan nasabah hal yang sangat penting bagi lembaga keuangan karena operasional perusahaan dapat berjalan dengan lancar berkat dukungan dari nasabah. Salah satu tujuan utama lembaga keuangan adalah memberikan pelayanan yang terbaik agar bisa mempertahankan nasabah yang ada. Karena hal itu setiap bank pasti menyediakan customer service yang akan berinteraksi dengan nasabah dan memberikan pelayanan secara optimal (Santini & Pane, 2022).

Kepuasan nasabah tidak hanya berkaitan dengan produk keuangan yang ditawarkan tetapi juga bagaimana kemudahan komunikasi yang dibangun customer service agar nasabah mudah dalam memperoleh informasi serta nyaman akan menyampaikan keluhan atau pertanyaan.(Yanti, 2013). Secara langsung bank di

tuntut untuk menanggapi segala keluhan nasabah secara langsung atau melalui media digital. Dalam hal ini bank perlu memperhatikan kecepatan respon dan ketepatan solusi.

Keluhan dari nasabah yang terjadi dalam layanan perbankan merupakan hal yang tidak bisa dihindari. Komplain adalah bentuk feedback dari nasabah untuk mendorong peningkatan layanan perbankan dan setiap harus menanggapi keluhan dari nasabah sebagai kesempatan untuk memperbaiki kinerja dan memperkuat kepercayaan nasabah kepada suatu bank. (Situmeang, 2023). Dengan hal ini model komunikasi yang diterapkan oleh customer service menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Komunikasi yang efektif antara customer service dan nasabah tidak hanya sekedar penyampaian informasi tetapi juga bagaimana kemampuan mendengarkan, menunjukkan empati terhadap kebutuhan nasabah dan penyelesaian masalah. Oleh karena itu, kepuasan konsumen akan tercipta apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik dan membantu memperkuat citra positif bank. Agar pelayanan (service) berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan customer service harus menggunakan komunikasi yang efektif.

Berhubungan dengan komunikasi yang efektif maka pola komunikasi yang di terapkan terdapat dua hal yaitu respect dan humble, berarti menghargai setiap individu terhadap apa yang ia sampaikan. Ketika komunikasi dibangun dengan saling menghormati maka akan menimbulkan kerja sama yang baik dan memunculkan lingkungan yang positif serta meningkatkan efektivitas kinerja. Selain itu, sikap humble juga harus dimiliki oleh customer service saat berhadapan

dengan nasabah. Sikap rendah hati akan membuat nasabah nyaman berinteraksi dengan customer service sehingga nasabah akan merasa didengarkan (Febrianada & Awza, 2014)

Strategi komunikasi memerlukan adanya rencana dan management untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini memiliki strategi komunikasi tidak cukup untuk mempermudah bank mencapai tujuan tetapi juga harus mencakup taktik operasional dan pelaksanaannya. Salah satu cara penerapan strategi komunikasi dapat terlihat melalui peran customer service Bank BTN Kantor Cabang Medan. (Affandy et al., 2024)

Bank Tabungan Negara (BTN) sebagai salah satu lembaga perbankan milik negara yang memiliki visi untuk menjadi mitra utama dalam pemberdayaan finansial keluarga Indonesia. Bank BTN juga memiliki Bank BTN Syariah merupakan unit usaha syariah (UUS) dari Bank BTN itu sendiri yang artinya Bank BTN Syariah bukan bank yang berdiri sendiri melainkan masih bagian dari Bank BTN tetapi beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islami.

Dalam mewujudkan visinya, Bank BTN terus berupaya meningkatkan kualitas pelayannya. Kantor cabang Medan sebagai salah satu dengan jumlah nasabah yang tinggi menjadi pusat aktivitas pelayanan yang intens. Hampir setiap Perusahaan memperkerjakan petugas pelayanan pelanggan (Customer Service) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah karena peranan customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga hal itu membuat nasabah ingin kembali lagi dan melanjutkan

transaksi atau hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut. Kemudian akan bisa menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan akan pengalaman yang di dapatkan saat melakukan transaksi atau hubungan bisnis. Hal ini karena nasabah berperan dalam menghasilkan pendapatan bagi bank, baik secara langsung maupun tidak langsung yang akan mempengaruhi keberlangsungan hidup bank itu sendiri.

Minat masyarakat yang tumbuh untuk menggunakan jasa bank tidak tumbuh dengan sendirinya apabila mereka tidak merasakan kepuasan saat bertransaksi terhadap pelayanan yang diberikan customer service. Bank perlu memiliki kualitas customer service yang memenuhi standar yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan di mata konsumen.(Sabella et al., 2023). Dengan banyaknya jumlah nasabah dan beragam nya kebutuhan layanan menuntut customer service agar mampu menciptakan hubungan yang harmonis antara pihak bank dan nasabah.

Seiring dengan berkembangnya teknologi dunia perbankan saat ini menyediakan transaksi melalui online banking yang menyediakan berbagai fitur dan mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi hanya dari rumah saja tidak perlu datang ke bank secara langsung. Adanya peran customer service pada layanan transaksi online nasabah akan nyaman dan percaya menggunakan mobile banking.

Berdasarkan uraian di atas, dengan kemudahan akses dan pelayanan sudah menjadi harapan bank untuk customer service bisa mempertahankan nasabah yang sudah ada sekaligus menarik calon nasabah baru untuk bergabung. Dengan hal ini kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank dapat terus meningkat (Hariyanti & Utari, 2013). Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil penelitian ini

yang berjudul “**Model Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Saat Transaksi di Bank BTN Kantor Cabang Medan**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah di uraikan, maka adanya rumusan masalah sebagai berikut adalah “Bagaimana Model Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Saat Transaksi di Bank BTN Kantor Cabang Medan?”

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah “ Untuk mengetahui model komunikasi yang di terapkan oleh customer service ketika memberikan pelayanan

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara Teoritis, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya dalam bidang pelayanan dalam konteks perbankan. Dengan demikian kajian ini di harapkan dapat menjadi refrensi akademik di bidang komunikasi pelayanan perbankan dengan menunjukkan nilai nilai yang diterapkan di lembaga keuangan.

#### **2. Manfaat Praktis**

Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan masukan bagi Bank BTN Kantor Cabang Medan dengan memberikan wawasan dalam meningkatkan pelayanan nasabah melalui peran customer service. Bagi pihak customer service hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan pedoman untuk meningkatkan skill komunikasi yang akan membantu mereka dalam menghadapi berbagai karakteristik nasabah dengan lebih professional.

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

**BAB I** : Pada bagian ini berisi tentang uraian dari latar belakang, perumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.

**BAB II** : Uraian teoritis yang menguraikan teori dan konsep penelitian mengenai pengertian Komunikasi, Komunikasi Dua Arah, dan pelayanan customer service.

**BAB III** : Terdiri dari uraian jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian.

**BAB IV** : Pembahasan yang menguraikan tentang ilustrasi penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

**BAB V** : Terdiri dari simpulan dan saran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1. Komunikasi**

Komunikasi adalah suatu proses di mana satu dua orang atau lebih saling berbagi informasi, sehingga memberikan pengaruh kepada kondisi lingkungan baik secara fisik maupun psikologis (Sari, 2016). Komunikasi di artikan sebagai proses penyampaian informasi dari seorang komunikator ke komunikan dengan adanya tujuan tertentu. Agar terjadinya komunikais yang efektif pesan yang disampaikan harus jelas dan mudah di pahami, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antara komunikator dan komunikan (Felicia & Delliana, 2023).

Proses komunikasi memiliki beberapa unsur yaitu sumber pesan, isi pesan, media yang di gunakan serta dampak yang ditimbulkan. Untuk menggambarkan proses komunikasi telah dijelaskan dalam pertanyaan “who says, what in, which chennel to whom with what effect?”. Infromasi yang di sampaikan harus dipahami dengan jelas oleh penerima agar mendukung tercapainya tujuan yang diinginkan. Jika seseorang dapat berkomunikasi dengan baik dapat dikatakan ia telah berkomunikasi secara efektif (Dyahjatmayanti & Prasetia Febrianto, 2023).

Komunikasi dalam dunia kerja khususnya dalam bidang pelayanan, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampai pesan tetapi juga menjadi sarana tumbuhnya kepercayaan customer kepada suatu lembaga. Baiknya berjalan komunikasi dalam hal pelayanan yakni memberikan pelayanan sebaik baiknya kepada sesama. Komunikasi yang dilakukan secara efektif akan menciptakan lingkungan yang positif serta mendukung citra suatu lembaga di mata masyarakat.

### **2.1.1. Model Komunikasi Dua Arah**

Model komunikasi ialah gambaran yang menjelaskan bagaimana keberlangsungan komunikasi mulai dari pengiriman pesan, penerima pesan serta umpan balik yang di dapat. Model komunikasi dua arah membantu menjelaskan bagaimana

suatu pesan dapat disampaikan secara efektif oleh komunikator kepada komunikan. Model komunikasi sangat dibutuhkan dalam beberapa bidang terkhusus pada pelayanan perbankan. Dengan menggunakan model komunikasi yang tepat penyampaian pesan akan tersampaikan dengan efektif untuk meminimalkan kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Dalam hal pelayanan perbankan customer service menggunakan model komunikasi dua arah agar pesan tersampaikan dengan jelas dengan bertukar informasi dengan nasabah.

Model komunikasi dua arah adalah bentuk komunikasi yang paling sering digunakan sehari-hari karena adanya dialog timbal balik antara pengirim pesan dan penerima pesan. Agar proses pelayanan berjalan optimal diperlukan juga komunikasi dua arah antara pimpinan dan customer service agar terjadinya kerjasama yang solid (Damayanti & Hardiyanto, 2024). Dalam konteks penelitian ini komunikasi dua arah yang diterapkan oleh customer service berperan penting untuk membangun komunikasi kepada nasabah. Melalui komunikasi dua arah customer service dapat dengan mudah memahami kebutuhan nasabah, sementara nasabah juga memperoleh penjelasan yang jelas. Hal inilah yang menjadikan peran komunikasi dua arah sangat dibutuhkan saat berkomunikasi dengan nasabah (Situmeang, 2023).

Komunikasi dua arah terjadi ketika pengirim pesan dan penerima pesan aktif menyampaikan informasi dan memberikan tanggapan. Karena ini pemahaman antara dua belah pihak akan menhadu lebih baik karena adanya kesempatan untuk merespon dan bertanya. Dalam hal pelayanan komunikasi dua arah sangat berperan penting terutama seperti penelitian saat ini yaitu bidang perbankan. Customer

service sebagai pihak yang berinteraksi dengan nasabah harus menyampaikan dengan jelas agar terciptanya komunikasi yang efektif. Dengan penerapan model komunikasi dua arah customer service dapat menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan karakteristik masing masing nasabah dan kondisi di lapangan. Hal ini dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### **2.1.2. Komunikasi Efektif**

Komunikasi efektif adalah proses penyampaian pesan dari satu individu ke individu yang lainnya dengan tujuan tertentu. Komunikasi berperan sebagai jembatan antara kita dan lingkungan sekitar, semakin baik kita berkomunikasi maka semakin baik juga peluang kita untuk memiliki hubungan yang baik kepada setiap individu. Karena itulah komunikasi efektif sebagai alat yang membutuhkan pemahaman agar baik diterapkan di kehidupan sehari hari (Sari, 2016). Komunikasi efektif memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Customer service yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah harus mampu menyampaikan informasi mengenai layanan bank dan produk dengan jelas begitu juga dengan mendengarkan keluhan nasabah. Dalam model komunikasi ini, penerima pesan dapat dengan cepat menangkap pesan dan dapat memberikan umpan balik (feedback) secara langsung dan juga memiliki kesempatan untuk bertanya secara langsung sehingga minim nya terjadi kesalahpahaman antara dua belah pihak. Selain kejelasan pesan komunikasi dua arah juga memberikan dampak yang positif untuk menciptakan lingkungan yang lebih harmonis yang pada akhirnya memberikan keberhasilan komunikasi secara keseluruhan (Novianita &

Pratiwi, 2021).

Melalui model komunikasi yang efektif customer service akan menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah serta pelayanan yang memuaskan. Komunikasi yang jelas dan responsif akan membuat nasabah merasa lebih dipahami sehingga meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah. Efektivitas komunikasi akan memberikan hal yang positif terhadap suatu kinerja. Kinerja suatu perusahaan menggambarkan sejauh mana lembaga itu berhasil sampai tujuan, tentu saja juga dipengaruhi oleh tenaga kerja atau aspek nonfisik seperti informasi dan kebijakan internal (Kabu et al., 2020). Dengan adanya komunikasi yang jelas dan terbuka, proses pelayanan kepada nasabah akan berjalan lebih optimal sehingga akan berdampak pada kualitas pelayanan bank dan kepuasan nasabah yang akan mendukung tercapainya tujuan Bank BTN Cabang Medan (Sulhansyah & Hidayat, 2023).

## **2.2. Customer Service**

Tugas utama customer service ialah memberikan pelayanan dan cara berkomunikasi customer service sangat berpengaruh terhadap citra suatu lembaga dan kepuasan pelanggan karena pelanggan pasti memiliki karakter yang berbeda-beda. Dalam perbankan customer service adalah orang pertama yang menyambut nasabah ketika memasuki bank dan bertanggung jawab atas pertanyaan nasabah serta informasi yang dibutuhkan oleh nasabah tersebut (Sabella et al., 2023)

Secara umum customer service dapat diartikan profesi yang bertujuan memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang optimal (Hardianti,

2016). Customer service adalah bagian penting dari lembaga pelayanan karena customer service yang menjadi bagian terdepan dari perusahaan. Dengan job desk yang dimiliki oleh customer service mereka harus mampu membangun dan memelihara komunikasi yang efektif baik melalui telfon seluler atau tatap muka. Melalui kemampuan ini customer service bisa mempertahankan nasabah yang sudah ada serta menarik calon nasabah baru.

Dalam menjalankan tugas, customer service harus mampu menyikapi setiap keluhan pelanggan terutama pelanggan yang sedang merasa kecewa karena customer service menjadi hal yang terdepan di mata pelanggan dengan kualitas layanan yang mereka berikan. Citra perusahaan akan di nilai positif oleh pelanggan jika mereka mendapatkan layanan sesuai ekpektasi yang di berikan perusahaan atau suatu lembaga (H et al., 2024).

### **2.3. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah ialah bentuk evaluasi setelah melakukan penggunaan layanan. Untuk memenuhi harapan nasabah, perusahaan perlu menerapkan strategi dalam hal pemasaran, dimana nilai kepuasan nasabah didapatkan melalui kualitas produk yang di tawarkan, pelayanan serta solusi dari keluhan nasabah. Pada hal nya respon yang diberikan nasabah bisa mencerminkan positif ataupun negatif pada pihak perusahaan. (Perdana, 2019). Kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan utama yang ingin dicapai setiap perusahaan jasa termasuk pelayanan perbankan. Selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah juga berkaitan dengan pengalaman yang dirasakan selama bertansaksi dengan pihak bank.

Pengalaman tersebut datang dari berbagai aspek seperti kemudahan proses transaksi, pelayanan yang diberikan serta kenyamanan lingkungan.

Komunikasi yang efektif adalah kunci utama untuk memberikan pengalaman yang berkesan dan positif kepada nasabah. Ketika nasabah merasa didengarkan dan diperlakukan dengan baik maka kepercayaan yang mereka berikan akan semakin kuat. Kepuasan nasabah akan berpengaruh pada kualitas pelayanan bank khususnya customer service yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Pelayanan yang responsif, ramah dan cepat akan memberikan pengalaman yang positif kepada nasabah. Selain itu kepuasan nasabah bisa diukur dari beberapa indikator seperti dari kejelasan penyampaian pesan, menangani keluhan nasabah dan bersikap profesional saat melayani nasabah. Jika nasabah merasa kebutuhannya ditangani dengan baik maka akan ada rasa loyalitas nasabah terhadap bank. Kepuasan nasabah sangat berkaitan dengan bagaimana pihak bank memperlakukan nasabah terkhusus cara customer service melayaninya. Dengan demikian penggunaan model komunikasi yang digunakan customer service sangat membantu dalam hal pelayanan saat bertransaksi di Bank BTN Kantor Cabang Medan.

#### **2.4. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merujuk pada bagaimana kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi standar kebutuhan atau keinginan pelanggan. Dalam hal ini kualitas suatu produk menjadi peran yang penting baik bagi penyedia layanan ataupun konsumen, hal inilah yang menjadikan kualitas pelayanan menjadi tolak

ukur utama dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap suatu lembaga atau jasa (Pratama & Novianti, 2024).

Pemberian pelayanan menjadi faktor penting yang diutamakan pelanggan, jika pemberian pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kemungkinan pelanggan akan pergi ke tempat yang lain. Bagi lembaga yang bergerak dalam pemberian jasa, pelayanan menjadi suatu hal yang sangat diperhatikan terlebih dalam kondisi persaingan yang semakin ketat sehingga kualitas pelayanan harus di tingkatkan atau di pertahankan untuk menarik calon pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada (Rosmika, 2022).

Pelayanan yang bagus juga harus di dukung oleh komunikasi yang efektif dan dengan mengikuti perkembangan teknologi saat ini pelayanan juga harus menyediakan digital service yang memungkinkan konsumen untuk berkomunikasi lebih mudah tanpa harus bertemu langsung dengan penyedia jasa. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang optimal tidak hanya menciptakan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat loyalitas pelanggan terhadap suatu lembaga yang akhirnya mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan lembaga tersebut.

Jika bank memiliki fasilitas yang memadai, maka kualitas pelayanan bank akan semakin meningkat dan akan lebih mudah untuk mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa pada bank tersebut. Kualitas pelayanan juga sangat dipengaruhi oleh penggunaan bahasa yang digunakan customer service sebagai alat komunikasi yang akan memperlancar transaksi. Saat nasabah memahami mengenai informasi yang disampaikan maka akan terjadinya umpan balik, hal ini menggambarkan karena komunikasi yang baik kepuasan nasabah juga terpenuhi

(Harahap, 2019)

## **2.5. Transaksi**

Transaksi adalah tindakan yang melibatkan dua pihak untuk memenuhi kepentingan yang bernilai ekonomi (Priyadi, 2016). Transaksi merupakan aktivitas yang dilakukan oleh nasabah dalam menggunakan sebuah layanan yang disediakan oleh bank berupa kegiatan penarikan penyimpanan dana, berbagai transaksi bahkan ada juga yang bank yang menyediakan layanan haji dan umroh. Transaksi menjadi salah satu bentuk interaksi antara nasabah dan pihak bank yang menunjukkan pemanfaatan produk serta layanan yang tersedia. Oleh karena itu proses transaksi harus dilakukan dengan aman, cepat dan mudah agar memberikan kenyamanan pada nasabah., hal ini juga berkaitan dengan citra bank di mata masyarakat. Pengelolaan transaksi keuangan di bank mulai penggunaan dokumen yang dibutuhkan untuk transaksi hingga aktivitas transaksi. (Yunita, 2019).

Keamanan dalam bertransaksi sangatlah penting khususnya di di perbankan yang mengelola keuangan milik nasabah dan transparasi transaksi yang menjadi nilai utama agar terciptanya kejelasan. Transaksi yang berhasil bukan hanya dilihat nasabah menyelesaikan proses finansial tetapi juga dilihat bagaimana customer service meminimalisir hambatan komunikasi dan memberikan solusi (Bahanan & Wahyudi, 2023). Setiap transaksi harus memiliki pemahaman antara pihak bank dan nasabah agar tidak adanya kesalahpahaman antara dua belahpihak terkait risiko maupun kewajiban masing masing. Transaksi tidak hanya berhubungan dengan keuangan tetapi juga melibatkan adanya proses komunikasi antara nasabah dan

pihak bank. Nasabah selalu membutuhkan informasi mengenai prosedur transaksi, persyaratan administratif maupun dengan produk layanan lainnya, dalam hal ini disinilah peran customer service sangat dibutuhkan agar terjadinya transaksi. Dalam penelitian ini, transaksi yang dimaksud adalah kegiatan yang dilakukan oleh nasabah dengan bantuan customer service selama bertransaksi di Bank BTN Kantor Cabang Medan. Oleh karena itu komunikasi yang baik dibutuhkan agar proses transaksi berjalan dengan lancar dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

## **2.6. Anggapan Dasar**

Anggapan dasar menjadi hal yang di yakini kebenarannya oleh peneliti karena menjadi tumpuan bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Anggapan dasar dalam penelitian ini adalah pandangan bahwa komunikasi merupakan elemen utama dalam proses pelayanan nasabah. Keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan transaksi tetapi juga dilihat dari bagaimana komunikasi customer service dan nasabah terjalin secara efektif.

Anggapan dasar lainnya dalam penelitian ini adalah bahwa kepuasan nasabah tidak hanya di lihat dari fasilitas yang bank sediakan dan produk yang di tawarkan. Dengan menciptakan komunikasi yang baik dan profesional customer service mampu mempertahankan nasabah yang ada juga mampu menarik calon nasabah yang baru sehingga memungkinkannya untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan citra positif bank di mata masyarakat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

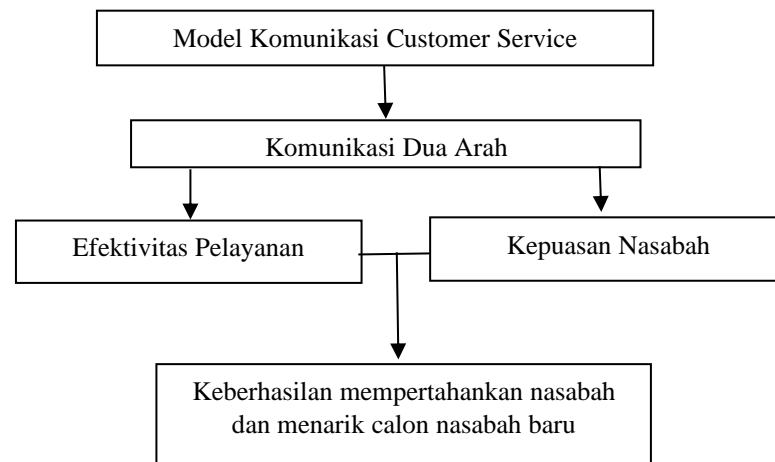
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Penggunaan penelitian deksriptif bertujuan untuk menggambarkan secara akurat yaitu bagaimana model komunikasi yang di terapkan oleh customer service dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah saat melakukan transaksi di Bank BTN Kantor Cabang Medan. Metode ini juga memungkinkan peneliti untuk

menafsirkan makna yang ada di balik fenomena komunikasi yang terjadi (Putri et al., 2025).

Penelitian ini memilih pendekatan kualitatif karena penelitian ini akan memahami makna dari pola komunikasi serta komunikasi dua arah yang terjadi antara customer service dan nasabah secara mendalam (Wulandari et al., 2015).

### 3.2. Kerangka Konsep

**Diagram 1.** Kerangka Konsep



Sumber: olahan peneliti 2025

### 3.3. Definisi Konsep

Definisi konsep adalah penjabaran konsep dari masing masing variabel, kemampuan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pelanggan (Jamaludin, 2018). Definisi konsep bertujuan untuk memberikan adanya tujuan dan Batasan terhadap penjelasan konsep konsep yang digunakan agar tidak terjadi perbedaan penafsiran dalam memahami variable penelitian.

Kerangka konsep adalah gambaran hubungan antara konsep konsep yang digunakan dalam penelitian . Dalam hal ini kerangka konsep bertujuan untuk

menjelaskan bagaimana suatu konsep dapat mempengaruhi konsep lainnya dalam proses penelitian ini. Dalam penelitian ini, kerangka konsep digunakan untuk menggambarkan hubungan antara model komunikasi yang digunakan oleh customer service dengan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di Bank BTN Kantor Cabang Medan. Berikut merupakan definisi konsep dari penjabaran diatas:

#### 1. Model Komunikasi Customer Service

Model komunikasi customer service merupakan cara komunikasi yang digunakan oleh Customer Service dalam menyampaikan informasi kepada nasabah. Dalam penelitian ini model komunikasi yang dimaksud adalah bagaimana cara customer service membangun interaksi yang jelas serta penyesuaian komunikasi sesuai dengan kondisi dan karakteristik nasabah,

#### 2. Komunikasi Dua Arah

Komunikasi dua arah adalah proses komunikasi yang melibatkan interaksi timbal balik antara pengirim pesan dan penerima pesan sehingga adanya pertukaran informasi secara langsung. Dalam penelitian ini komunikasi dua arah terjadi antara customer service dan nasabah, dalam hal ini customer service menyampaikan informasi dan nasabah memberikan respon selama proses pelayanan.

#### 3. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan merupakan tingkat keberhasilan pelayanan yang diberikan customer service dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Efektivitas pelayanan

dapat diukur dari kejelasan informasi yang diberikan oleh pemberi jasa dan kemampuan dalam memecahkan masalah.

#### 4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan yang dirasakan nasabah senang atau kecewa setelah menerima pelayanan yang diberikan customer service. Dalam penelitian ini kepuasan nasabah dapat dilihat dari pengisian barcode yang telah disediakan di masing masing meja customer service serta umpan balik yang diberikan nasabah terhadap pelayanan bank BTN.

#### 5. Keberhasilan Mempertahankan Nasabah dan Menarik Nasabah Baru

Keberhasilan mempertahankan nasabah dan menarik nasabah baru merupakan hasil dari pelayanan yang baik dan komunikasi yang efektif. Ketika nasabah merasa pelayanan yang ia terima sesuai dengan yang diinginkan maka mereka cenderung akan merekomendasikannya kepada orang lain sehingga dapat membantu bank untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada dan menarik nasabah yang baru.

### 3.4. Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi penelitian digunakan dalam penelitian ini untuk mengelompokkan data agar memudahkan peneliti untuk memahami model komunikasi customer service. Penelitian di lakukan di Bank BTN maka nilai nilai dalam pelayanan juga di kategorikan

**Tabel 1.** Kategorisasi Penelitian

No	Kategorisasi Penelitian	Indikator Penelitian
----	-------------------------	----------------------

---

1. Model Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah saat Transaksi di Bank BTN Kantor Cabang Medan	- Kejelasan Pesan - Sikap - Penerapn visi msi bank - Feedback
---	--

---

Sumber: Olahan Peneliti 2025

### 3.5. Narasumber

Narasumber merupakan orang yang memberikan informasi atau data sebagai informan berkaitan dengan topik yang sedang di teliti. Seorang narasumber harus memiliki pengetahuan atau pengalaman yang relevan agar mampu menyampaikan informasi yang akurat (Sinaga et al., 2023). Dalam penelitian biasanya narasumber diperlukan untuk memberikan data atau pengetahuan berdasarkan topik yang di teliti melalui wawancara maupun diskusi.

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah tahap yang penting saat meneliti sebuah topik karena inti dari penelitian akan memperoleh data yang diperlukan. Untuk memperoleh data atau informas sesuai dengan penelitian inii maka instumen menggunakan beberapa Teknik pengumpulan data yaitu:

#### 1. Observasi

Observasi adalah teknik penelitian yang bersangkutan berdasarkan kejadian atau fenomena sosial. Observasi manjadi langkah pertama sebelum peneliti meneliti lebih dalam. Kegiatan observasi termasuk menggunakan seluruh indera berdasarsarkan fakta dan peristiwa yang terjadi di lapangan (Hasanah, 2017). Dalam penelitian ini observasi membantu peneliti mendapatkan hasil detail situasi yang mungkin tidak di dapatkan di wawancara. Teknik ini sangat membantu dalam

penelitian kualitatif dimana peneliti membutuhkan pemahaman yang dalam mengenai topik yang diteliti.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung di Bank BTN Kantor Cabang Medan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi antara customer service dan nasabah saat melakukan transaksi. Dengan melakukan observasi peneliti mampu mengamati berbagai aspek terkait pelayanan seperti bagaimana cara menyampaikan informasi sikap, dan bahasa yang digunakan serta respon nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil observasi menunjukkan bahwa proses komunikasi yang antara cs dan nasabah dilakukan secara langsung dengan mengedepankan prinsip layanan yang baik dan ramah dan komunikasi dua arah yang diterapkan oleh cs sudah berjalan dengan baik. Terbukti dengan kemampuan adaptasi cs terhadap karakter nasabah serta mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.

Melalui teknik observasi yang dilakukan, peneliti dapat memahami lebih mendalam mengenai sistem pelayanan yang dipraktikkan di lapangan sehingga data yang diperoleh tidak hanya didapat berdasarkan hasil wawancara tetapi juga berdasarkan pengamatan secara langsung terhadap interaksi antara customer service dan nasabah. Observasi juga membantu peneliti mendapatkan gambaran mengenai model komunikasi dan proses komunikasi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama proses transaksi dengan nasabah.

## 2. Wawancara

Wawancara didefinisikan sebagai pertemuan antara dua belah pihak untuk saling bertukar informasi melalui tanya jawab. Informasi yang didapatkan melalui

informan akan disusun menjadi pengetahuan topik penelitian. Dalam penelitian kualitatif jumlah yang melakukan wawancara dapat lebih dari satu, disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian (Wijoyo, 2022). Melalui wawancara peneliti dapat menggali informasi yang tidak dapat diamati secara langsung mengenai suatu peristiwa. Wawancara biasanya berjalan melalui tatap muka tetapi memungkinkan juga melakukannya dengan media komunikasi selama pertukaran informasi berjalan lancar.

Penelitian kualitatif menggunakan wawancara untuk menggali informasi yang mungkin tidak di dapatkan melalui observasi secara langsung. Informasi yang diperoleh dari narasumber akan dianalisis, dalam penelitian ini akan menganalisis bagaimana model komunikasi yang digunakan oleh customer service selama memberikan pelayanan kepada nasabah. Wawancara dilakukan secara tatap muka antara peneliti dan narasumber. Proses wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara agar pembahasan tetap fokus mengarah ke penelitian, namun tetap memberikan informan kebebasan untuk menjelaskan. Informan dalam penelitian ini berjumlah tiga orang yang merupakan customer service Bank BTN Kantor Cabang Medan. Dengan melakukan wawancara secara langsung kepada narasumber peneliti memperoleh informasi terkait proses komunikasi customer service, teknik yang digunakan serta bagaimana komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang mendapatkannya tidak melalui manusia tetapi sifatnya dapat di telaah tanpa adanya perubahan.

Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi dari berbagai sesuatu yang tertulis seperti buku, artikel, maupun jurnal yang relevan dengan penelitian. Dengan adanya dokumentasi juga dibutuhkan sebagai alat verifikasi untuk memastikan kebenaran data yang didapatkan dari metode lainnya (Sibuea & Sukma, 2021).

Penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi mengenai model komunikasi customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BTN Kantor Cabang Medan. Dokumen yang dikumpulkan data terkait aktivitas pelayanan customer service, pedoman pelayanan dan foto kegiatan pelayanan serta dokumen lainnya yang bersangkutan. Selain itu dokumentasi juga mengumpulkan data berupa google review yang dilakuakn nasabah setelah bertansaksi terkait bagaimana pelyanan yang dilakukan bank BTN. Data dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil penelitian serta mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai model komunikasi yang diterapkan customer service.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah mengolah data yang di dapat serta mengelompokkannya dan menyusunnya secara sistematis. Melalui ini peneliti akan mengidentifikasi hal hal yang di peroleh dari data yang dikumpulkan (Wambrauw et al., 2019). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif yang memiliki Langkah Langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Penggunaan berbagai teknik

pengumpulan data bersamaan memudahkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana kompetensi komunikasi customer service berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BTN Cabang Medan.

2. Reduksi data, yaitu peneliti memfokuskan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Memilih hal hal yang penting dari penelitian dan menentukan tujuan penelitian kemudian, membuang yang dianggap tidak penting terkait dengan tema penelitian.
3. Penyajian data, yaitu data yang telah dipilih kemudian disusun ke dalam bentuk berbagai penganalisaan untuk memudahkan pemahaman. Ini membantu peneliti untuk melihat keterkaitan antar temuan.
4. Penarikan Kesimpulan, yaitu dilakukan dengan menafsirkan makna dari keseluruhan data yang didapat untuk menarik Kesimpulan mengenai model komunikasi yang diterapkan customer service dan bagaimana model tersebut berpengaruh terhadap nasabah.

### **3.8. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan mulai dari bulan oktober 2025 sampai dengan Maret 2026. Sedangkan untuk lokasi penelitian berada pada Jl. Pemuda No. 10A, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara, Kode Pos: 20151.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank BTN Cabang Medan. Bank BTN termasuk salah satu lembaga perbankan yang berfokus pada pembiayaan perumahan serta layanan perbankan lainnya. Kantor Cabang Medan memiliki peran dalam mengelola operasional dan pelayanan nasabah di wilayah Sumatera, khususnya Medan.

Sebagai lembaga jasa keuangan, Bank BTN mengutamakan kualitas pelayanan yang di berikan kepada nasabah, terutama melalui peran customer service yang menjadi peran terdepan dalam berinteraksi langsung kepada nasabah. Customer service memiliki tanggung jawab dalam memberika informasi, keluhan serta proses transaksi agar berjalan dengan lancar dan memberikan kepuasan layanan untuk nasabah.

Dalam menghadapi persaingan industri perbankan yang semakin ketat, Bank BTN Kantor Cabang Medan terus berusaha meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan agar model komunikasi yang digunakan customer service mudah dipahami nasabah dan meminimlisir kesalahpahaman selama bertransaksi.

No	Narasumber	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan
1	Tri Arindi	perempuan	29	Customer Service Bank BTN Cabang Medan
2	Salsa Fadila	Perempuan	24	Customer Service Bank BTN Cabang Medan
3	Oktavian Laksamana	Laki-laki	26	Customer Service Bank BTN Cabang Medan

*Sumber:Hasil Penelitian, 2026*

#### 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan tiga informan yang merupakan customer service Bank BTN Cabang Medan. Keberadaan berbagai Bank di Indonesia menjadikan Bank BTN sebagai salah satu tingkat persaingan layanan keuangan yang tinggi khususnya pada pembiayaan perumahan serta jasa keuangan lainnya.

Terkait dengan model komunikasi yang digunakan customer service di Bank BTN kantor cabang Medan, setiap CS harus mampu mengetahui letak keluhan atau permasalahan yang di hadapi oleh nasabah sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas oleh nasabah. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh narasumber Tri Andini:

”Yang pertama sih kita harus tau dulu permasalahan dari nasabah ini, ya intinya gitu kita jelasin sedetail detail mungkin sama nasabah. Apalagi kayak orang tua apa yang kita sampaikan kadang gak tersampaikan nih sama si nasabah ini jadi kita harus menjelaskannya pelan pelan dengan detail sesuai dengan permasalahan yang dihadapi sama nasabah itu”(Tri Andini)

Berdasarkan jawaban tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi yang digunakan customer service bersifat model komunikasi dua arah, karena customer service tidak bisa memberikan jawaban tanpa mengetahui permasalahan nasabah dan harus sesuai dengan kondisi dan karakter dari nasabah. Dalam pelayanan tidak hanya menyampaikan pesan tetapi juga harus memastikan pesan dipahami oleh nasabah. Pernyataan ini juga di perkuat oleh Oktavian Laksamana terkait pembahasan penyampaian pesan.

”kalau untuk memastikan pesan tersampaikan dengan jelas atau tidak, kita bisa melihat dari mimik wajahnya itu yang paling gampang misalnya kita beritahu ibuk bisa unduh bale BTN jika nasabah tetap

diam pasti kita akan konfirmasi kembali seperti yang ada di role play”  
(Oktavian Laksamana)

Adapun mengenai penggunaa teknik komunikasi yang digunakan agar komunikasi berjalan dengan efektif dan meminimalisir kesalahpahaman, semua cs memiliki cara tersendiri dalam melakukan pelayanan, hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh narasumber Salsa Fadila:

“Nah kalau itu pasti semua cs punya trik nya masing masing nah kalau kakak pribadi kita ada namanya panduan script layanan nah itu script layanan itu semua cs punya dan semuanya sama seluruh Indonesia. Jadi intinya tuh kita jelaskan itu sesuai dengan keperluannya aja ibaratnya kita pembicaraannya kalau bisa dua arah cuman kalau penjelasan selanjutnya itu mungkin bisa di sesuaikan aja sama nasabahnya kalau kira kira nasabahnya kayak keberatan atau buru buru gak mungkin kita maksain waktunya kan” (Salsa Fadila)

Setiap customer service pasti memiliki teknik komunikasi masing masing untuk melayani nasabah namun tetap sesuai dengan script layanan yang ada tetapi meskipun ada panduan dalam praktik komunikasi tidak bisa terjadi terlalu kaku makan dalam hal ini customer service menyesuaikan cara masing masing untuk menyampaikan pesan kepada nasabah. Komunikasi yang digunakan bersifat dua arah, juga memperhatikan respon dan kebutuhan agar tidak mengganggu waktu dan kenyamanan nasabah. Hal ini diperkuat juga dengan jawaban dari narasumber Tri Arindi:

“Teknik tertentu itu tadi sih, kita tanya dulu permasalahannya apa dimana kejadiannya dan seperti apa itu aja sih, kalau misalnya kita udah paham apa yang di tanyain sama si nasabah ya kita ngalir aja gitu jawabnya sesuai dengan ketentuan dari BTN” (Tri Arindi)

Berdasarkan keseluruhan pernyataan menunjukkan bahwa teknik komunikasi yang digunakan adalah komunikasi dua arah tetapi tetap

mengkobinasikan nya dengan panduan script layanan yang ada agar pelayanan tetap efektif dan efisien. Di sisi lain, CS harus mampu menyesuaikan pesan yang disampaikan kepada nasabah sesuai dengan karakter nasabahnya.

“ Kalau menyesuaikan komunikasi sih sebenarnya kan kami di cs itu punya script layanan cuman balik lagi tergantung kondisi di lapangan kalau misalnya sama orang tua contohnya kita juga gak bisa sama script layanan itu kita juga harus sesuaikan juga dengan bahasa yang kita gunakan sehari hari itu sih, di awal itu tetap menyesuaikan dengan script nah selanjutnya barulah kita improvisasi dengan bahasa sendiri” (Tri Arindi)

Terkait dengan karakteristik nasabah, hal ini di perkuat dengan jawaban dari narasumber Oktavian Laksamana:

“ Menyesuikannya biasanya pertama kali datang kita pakai script dulu tapi terkadang ada beberapa nasabah yang biasa dari kampung kampung dia lebih suka pakai bahasa yang informal dari pada baku nah jadi kalau nasabah nyaman gitu kita pakai bahasa yang di mengerti” (Oktavian Laksamana)

Dengan pernyataan ini maka untuk memulai layanan customer service selalu mengawali dengan script layanan hal ini bertujuan agar pelayanan tetap sesuai dengan prosedur yang ada. Setelah itu adanya penyesuaian komunikasi yang dilakukan karena setiap nasabah memiliki latar belakang dan tingkat pemahaman yang berbeda beda, seperti penggunaan bahasa contohnya, ini bertujuan agar nasabah merasa lebih nyaman dan mudah memahami informasi.

Dalam hal pelayanan pasti ada umpan balik yang di berikan oleh pengguna jasa dan cara customer service menanggapi nya juga di butuhkan. Hal ini sebagaimana yang di utarakan oleh narasumber Tri Andini:

“Sebenarnya di awal itu kita ada permohonan maaf ya mau apapun itu terkait dengan transaksi. Setelah itu barulah kita menjelaskan terkait

dengan permasalahan dia gitu secara detail karena gak mungkin juga kalau misalkan feedback dari si nasabah itu responnya negatif tentang kita dan kita balas negatif juga itu gak mungkin sih pasti ya tetap pelayanan itu nomor satu terbaik untuk nasabah” (Tri Andini)

Sementara itu, terkait dengan cara mengatasi feedback dari nasabah, narasumber Salsa Fadila menjelaskan :

“Nah itu yang pertama harus nerima juga kan kalau missal ternyata feedback ini gak bagus yang pertama kita otomatis balik lagi maaf itu memang kalau dari layanan gak jauh jauh dari segi maaf. karena kita ada google review nah dia seenaknya aja ngasih review jelek padahal sebenarnya itu gak tau inti permasalahannya nah itu bisa kita jelaskan pelan pelan gimana sebenarnya prosedur kita berjalannya” (Salsa Fadila)

Setiap menghadapi keluhan atau feedback negatif dari nasabah customer service service selalu mengawali permintaan maaf bertujuan untuk meredakan emosi nasabah. Ketika nasabah memberikan memnerukan respon negatif sebaliknya customer service tetap menjaga profesionalisme kemudian menjelaskan sesuai prosedur agar menyelesaikan kesalahpahaman. Penilaian sangat berpengaruh bagi bank maka pihak bank akan menghubungi nasabah untuk mencari solusi dan memperbaikinya. Dengan ini citra dan nama baik bank tetap terjaga.

Feedback yang diberikan nasabah sangat penting dan berpengaruh bagi kualitas pelayanan dan citra bank. Setiap feedback yang diberikan menunjukkan bagaimana pelayanan customer service dan bagaimana pemecahan masalah dari keluhan nasabah. Seperti pernyataan Tri Arindi:

“ Sangat penting, karena kalau di dunia perbankan ini pasti nomor satu itu layanannya yang terbaik yang di kasih mau kek mana pun bentuk nasabahnya tetap kita harus layanannya oke. Satu lagi kita pun ada barcode layanan yang langsung ke kantor pusat ngelinknya jadi feedback dari nasabah itu harus paling penting sih.” (Tri Andini)

Dalam dunia perbankan pelayanan merupakan prioritas utama customer service dengan adanya umpan balik menjadikan mudah nya pihak bank mengetahui apakah pelayanan memuaskan atau ada yang harus di improvisasi. Sistem barcode yang disediakan oleh pihak bank untuk penilaian pelayanan sangat membantu nasabah untuk menyampaikan umpan balik dan layanan barcode langsung terhubung ke kantor pusat sehingga bank bisa terus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai yang diharapkan nasabah.

Selama berinteraksi dengan nasabah customer service pasti memiliki model komunikasi yang diterapkan seperti yang disampaikan oleh ketiga customer service Tri Arindi, Salsa Fadila dan Oktavian Laksamana

“Model komunikasi dua arah sih paling penting emang kita ada script layanan yang harus kita sebutkan tapi baliklagi kita harus melihat tipe tipe nasabahnya dengan adanya script layanan mempermudah kita jadi kita cukup menghapuskan scriptnya dan kita pastikan nasabahnya itu paham apa yang kita jelaskan ”

Komunikasi dua arah dalam pelayanan sangat membantu dalam hal pelayanan bukan hanya customer service saja yang berbicara tetapi nasabah juga merespon dan bertanya. Customer service tetep menggunakan script layanan sebagai panduan meskipun akan tetap menyesuaikan komunikasi berdsasarkan tipe nasabah. Pernyataan ini menekankan bahwa komunikasi yang terstruktur adalah komunikasi yang efektif.. Setelah komunikasi yang efektif diterapkan maka customer service bisa mengukur tingkat kepuasan nasabah melalui respon yang diberikan seperti dikatakan oleh Tri Arindi

“ Cara mengukur tingkat kepuasannya kayaknya dari respon si nasabahnya sama dari isian barcode dia cuman kan kadang kita juga

gak tau apa yang di isi dia puas enggaknya kalau secara langsung gitu paling kita lihat respon dari nasabah .” (Tri Andini)

Adanya pengisian barcode mempermudah pihak bank untuk mengukur tingkat tetapi sistem ini termasuk formal dan customer service tidak mengetahui secara pasti seperti apa isi penilaian tersebut. Karena itu customer service bisa mengukurnya secara langsung melalui ekspresi wajah dan respon nasabah. Dengan begitu mengukur tingkat kepuasan nasabah dilakukan melalui pengisian sistem barcode dan pengamatan secara langsung. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Oktavian Laksmana.

“ Yang paling pertama kita minta feedback tapi kalau feedback ini kita gak tau dia bisa bohong apa enggak dia bisa isi feedback diluar tapi diluar enggak diisi. Biasanya nasabahnya kita menganggap yang diucapin mereka benar ya dikarenakan ada yang bilang bagus kok BTN pelayanannya gak ada masalah. Mungkin kita menganggap itu masukan untuk kita ya berarti layanan kita harus lebih lagi” (Oktavian Laksamana).

Pernyataan keseluruhan menyatakan bahwa meskipun ada penilaian formal yaitu melalui sistem barcode tetapi customer service tetap mengandalkan interaksi langsung dengan nasabah sebagai tolok ukur utama kepuasan serta menjadikan dasar untuk memperbaiki layanan. Setelah melakukan keseluruhan dengan terstruktur di akhir pihak bank ada menerapkan evaluasi secara rutin seperti yang dinyatakan oleh Tri Arindi:

“ Evaluasinya kita juga ada penilaian dari internal dan eksternal kita ada namanya MRI dia kalau gak salah dari eksternal gitu dia memang disuruh untuk menilai layanan kita. Ada dua sih ada dari internal BTN kantor pusat divisinya Namanya CXD di kantor pusat ada juga dari eksternal, eksternal itu lembaganya kalau gak salah namanya MARPLUS nah sebutan orang yang datang menilai layanan itu MRI disebutnya. Penilaiannya itu nanti dikasih ke kantor pusat nanti setelah itu setelah masuk nilai kantor pusat berapa bulan apa berapa minggu

setelah itu muncul itu penilaiannya dari kantor pusat biasanya ke cabang si dikirimnya karena kami itu punya Namanya SAS, SAS itu kayak dialah yang menanggung jawabin layanan di cabang medan ini BTN jadi nanti dari kantor pusat ngirim penilaian itu ke SAS nah SAS itu lah yang memaparkan ke kami hasil evaluasi layanan nya itu tadi dari si MRI itu apakah bagus atau enggaknya berapa nilainya merah atau enggak. Jadi MRI nya datang seolah menjadi nasabah dan customer service nya gak tau makanya yang kayak kami ini sebisa mungkin siapapun nasabah nya harus sesuai dengan script layanan itu karena kita gak tau kapan penilaian dari pusat itu datang. Tapi biasa penilaian nya itu per semester 6 bulan itu 3 bulan sekali. Kalau penilaian eksternal dia ada lagi penilaian yang perbandingan nya sama bank lain” (Tri Andini)

Hal yang sama juga disampaikan oleh narasumber Salsa Fadila;

“kalo kami di BTN itu eveluasinya itu sering dilakukan berdasarkan SAS jadi SAS itu adalah orang yang mengevaluasi kami tentang layanan jadi dia itulah yang bakalan menilai kami untuk internal menilai kami bahwasanya layanan nya udah sesuai standar atau enggak. Kalau penilaian eksternal setahun sekali kalau internal per semester 3 bulan sekali”

Sementara itu, Oktavian Laksmana dalam hal evaluasi mengungkapkan tentang aktifitas yang berjalan terkait penilaian terhadap kinerja CS, bila kinerjanya baik, maka akan di ajukan sebagai peserta terhadap CS dari cabang lain, dan bilamana kinerjanya kurang baik, maka akan di berikan sanksi atau hukuman.

“ Jadi kita untuk evaluasi ada yang namanya MRI itu untuk mengukur kualitas layanan kita mystery shopping itu dari pihak ketiga dimana dia datang untuk mantau persiapan kita script roleplay nanti bakal ditunjukkan nilainya berapa. ada nilai per customer service tapi itu sekarang masih belum di nampakkan yang dinampakkan secara global itu nilai kantor cabangnya dan nanti nilai itu berpengaruh ada namanya BTN star dimana yang layanan bagus bagus itu bakalan di adu lagi sama antar BTN aja. Yang paling rendah pasti dapat hukuman. Hukuman nya ya contohnya setiap minggu roleplay seharusnya kita libur sabtu nya tapi malah roleplay. (Oktavian Laksamana)

Sesuai dengan pernyataan para narasumber bahwa pihak bank mengadakan evaluasi setiap per semester 6 bulan itu 3 bulan sekali. Evaluasi kinerja customer

service juga dilakukan melalui internal (SAS) dan eksternal (MRI) kedua evaluasi dipraktikkan seakan penilai datang menjadi nasabah biasa untuk mengamati secara langsung kinerja customer service dilapangan. Seluruh hasil penilaian akan dikirim langsung ke kantor pusat kemudian diteruskan ke bagian kantor cabang melalui pihak SAS untuk di sampaikan kepada customer service sebagai bahan evaluasi. Dengan adanya evaluasi ini customer service di tuntut untuk selalu konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai script layanan karena tidak mengetahui kapan penilaian akan datang.

### **4.3 Pembahasan**

Bank BTN salah satu bank yang menawarkan jasa pembiayaan perumahan dan jasa keuangan lainnya dengan kemudahan dalam bertransaksi serta layanan yang baik. Usaha ini mampu mempertahankan eksistensi dan daya saingnya di tengah banyak pilihan bank di Indonesia, oleh karena itu kualitas pelayanan Bank BTN menjadi aspek utama dalam menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang sudah ada.

#### **4.3.1. Proses Penyampaian Pesan Kepada Nasabah**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa customer service memastikan pesan dapat dipahami dengan jelas oleh nasabah dan customer service mengutamakan permasalahan yang sedang dihadapi oleh nasabah . Hal ini dilakukan dengan cara

meminta agar nasabah menceritakan kebutuhan apa yang ingin disampaikan oleh nasabah. Selain itu pemahaman nasabah juga diukur dari respon yang diberikan seperti dari ekspresi wajah ataupun melalui scan qr untuk memberi penilaian setelah bertransaksi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Felicia & Delliana (2023) yang menyampaikan agar terjadinya komunikasi yang efektif pesan yang disampaikan harus jelas dan mudah di pahami, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antara komunikator dan komunikan.

Dalam hal ini nasabah bisa menyampaikan keluhan ataupun pertanyaan sehingga terbentuknya interaksi yang efektif. Selain itu customer service juga menggunakan script layanan sebagai sandaranya. Script layanan tersebut diberikan kepada masing masing customer service berlaku sebagai standar pelayanan nasional. Namun, dalam praktiknya customer service tetap melakukan penyesuaian sesuai dengan kondisi dan situasi di lapangan.

#### **4.3.2. Teknik komunikasi dalam pelayanan**

Setiap customer service pasti mempunyai teknik pelayanan masing masing. Salah satu penggunaan teknik komunikasi dalam pelayanan ini berfokus pada komunikasi dua arah dengan begitu nasabah juga bisa menyampaikan pertanyaan maupun keluhan sehingga menciptakan interaksi yang efektif. Model komunikasi dua arah merupakan bentuk komunikasi yang ideal karena adanya dialog dari kedua belah pihak.. Dengan ini proses pertukaran informasi menjadi lebih lengkap dan terbuka (Situmeang, 2023). Selain itu customer service juga mempunyai panduan berupa script layanan sebagai standar dasar pelayanan secara nasional namun

praktik di lapangan customer service tetap menyesuaikan komunikasi sesuai dengan kondisi di lapangan.

Customer service juga menggunakan panduan script layanan sebagai pedoman komunikasi yang membantu untuk menyampaikan informasi yang sistematis sehingga tidak ada informasi yang terlewat. Tetapi customer service juga melakukan penyesuaian komunikasi sesuai apa yang terjadi di lapangan. Teknik komunikasi juga melibatkan pengamatan secara langsung terhadap bahasa tubuh, bertujuan untuk memahami kondisi emosional nasabah untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman. Maka dari itu memperhatikan komunikasi non verbal menjadi hal yang selalu dilakukan oleh customer service agar menyesuaikan penggunaan komunikasi.

Dengan menerapkan beberapa teknik komunikasi customer service diharapkan mampu menciptakan komunikasi yang efektif serta mampu menyampaikan pesan yang dapat dipahami penuh oleh nasabah dan meninggalkan respon yang positif setelah melakukan transaksi. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh (Dyahjatmayanti & Prasetia Febrianto, 2023) yang menyampaikan Informasi yang disampaikan harus dipahami dengan jelas oleh penerima agar mendukung tercapainya tujuan yang diinginkan. Jika seseorang dapat berkomunikasi dengan baik dapat dikatakan ia telah berkomunikasi secara efektif.

#### **4.3.3. Penyesuaian Komunikasi dengan Karakter Nasabah**

Terkait dengan menghadapi karakter nasabah yang beragam customer service melakukan penyesuaian komunikasi. Pada tahap awal komunikasi dilakukan sesuai dengan script layanan yang ada tetapi selanjutnya bisa di

improvisasi berdasarkan kondisi nasabah. Dalam menghadapi hal ini customer service juga memperhatikan kondisi emosional nasabah. Jika nasabah terlihat marah dan kesal di awal maka tugas customer service ialah menenangkan nasabah lalu memberikan penjelasan lebih lanjut.

Setiap nasabah memiliki karakteristik yang berbeda beda dan cara berkomunikasi yang berbeda beda. Dalam hal ini customer service harus mampu memahami nasabah dan menerapkan cara komunikasi yang tepat agar tersampaikan kepada nasabah dengan baik (Sulesuryana & Ramadhan, 2025). Misalnya kepada nasabah yang sudah lanjut usia dan nasabah yang dari desa biasanya lebih memahami jika customer service berkomunikasi dengan bahasa sehari hari atau informal karena lebih mudah dipahami. Seperti yang disampaikan Sari (Sari, 2016) bahwa semakin baik kita berkomunikasi maka semakin baik juga peluang kita untuk memiliki hubungan yang baik kepada setiap individu. Karena itulah komunikasi efektif sebagai alat yang membutuhkan pemahaman agar baik diterapkan di kehidupan sehari hari.

#### **4.3.4. Penanganan Umpan Balik**

Customer service selalu mengutamakan sikap profesional dengan memberikan respon yang positif. Feedback dari nasabah sangatlah penting karena menjadi salah satu indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, di era digital seperti sekarang nasabah yang meninggalkan ulasan di google review sangat berpengaruh terhadap citra Bank BTN di pandangan global.

Komitmen Customer service ialah untuk membantu nasabah selama masih sesuai dengan aturan yang berlaku, dengan begitu pelayanan yang baik dan kepatuhan standar pelayanan sesuai prosedur (SOP) menjadi seimbang. Feedback yang diberikan nasabah sangat berpengaruh kepada Bank karena feedback menjadi salah satu indikator dalam peningkatan pelayanan. Dengan era digital saat ini penilaian melalui google review juga sangat diperhatikan juga berpengaruh terhadap citra bank di mata publik. Sama halnya yang disampaikan oleh (H et al., 2024) bahwa citra perusahaan akan di nilai positif oleh pelanggan jika mereka mendapatkan layanan sesuai ekpektasi yang di berikan perusahaan atau suatu lembaga.

#### **4.3.4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah**

Harapan nasabah biasanya muncul dari pengalaman mereka atau informasi dari orang lain. Ketika nasabah sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh customer service atau pihak bank maka nasabah cenderung akan tetap setia menggunakan layanan tersebut serta memberikan penilaian yang positif. (Dwinarsih Rina, 2021). Pengukuran tingkat kepuasan nasabah di ukur melalui beberapa indikator, secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini dapat dilihat melalui respon yang diberikan nasabah, dan ekspresi wajah setelah mendapatkan pelayanan. Pihak bank juga menyediakan scan barcode kepada setiap meja customer service untuk nasabah bisa melakukan penilaian melalui barcode serta google review yang langsung termuka ke publik.

Oleh karena itu pihak bank mengandalkan customer service sebagai garda terdepan untuk memberikan pelayanan yang optimal agar menciptakan kepuasan nasabah. Dengan melakukan pelayanan yang baik bank akan mampu untuk menarik nasabah yang baru dan mampu mempertahankan nasabah yang sudah ada sehingga hubungan antara bank dan nasabah terjalin dengan baik dalam jangka panjang. Seperti yang disampaikan oleh (Perdana, 2019) menyampaikan pada hal nya respon yang diberikan nasabah bisa mencerminkan positif ataupun negatif pada pihak Perusahaan.

#### **4.3.5. Evaluasi Pelayanan Customer Service**

Evaluasi terhadap kinerja customer service dilakukan secara berkala melalui penilaian internal dan eksternal. Penilaian internal dilakukan oleh pihak Bank BTN sendiri dengan pengawasan langsung serta roleplay berdasarkan script layanan sedangkan eksternal dilakukan pihak independent yang berperan sebagai nasabah untuk menilai kualitas pelayanan secara objektif. Hasil evaluasi akan diberikan kepada kantor pusat dan menjadi bahan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service di Bank BTN. Sama hal nya yang di sampaikan oleh (Sabella et al., 2023) Dalam perbankan customer service adalah orang pertama yang menyambut nasabah ketika memasuki bank dan bertanggung jawab atas pertanyaan nasabah serta informasi yang dibutuhkan oleh nasabah tersebut.

Pihak bank melakukan dua macam evaluasi yaitu eksternal dan internal. Evaluasi internal dilakukan oleh pihak bank melalui tim SAS yang bertanggung jawab atas di kantor cabang Medan. Evaluasi eksternal dilakuakn oleh MRI yang

berperan sebagai nasabah tanpa diketahui oleh customer service untuk menilai pelayanan kemudian menyampaikan hasil evaluasi pelayanan kepada kantor cabang. Hasil penilaian tersebut dapat menunjukkan apakah pelayanan yang diberikan customer service sudah baik atau masih perlu perbaikan sehingga bank akan terus termotivasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Jika hasil penilaian kurang baik maka akan dilakukan pembinaan kembali seperti kegiatan roleplay agar meningkatkan kemampuan customer service dalam melayani nasabah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Model Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah saat Transaksi di Bank BTN Kantor Cabang Medan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Komunikasi sangat berperan penting mengenai pelayanan yang dilakukan customer service untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Panduan pelayanan yang digunakan pada saat awal transaksi berjalan ialah menggunakan script layanan sebagai pedoman dasar komunikasi. Script yang diberikan sangat membantu customer service untuk menyampaikan informasi yang jelas dan sistematis namun, dalam praktik di lapangan komunikasi tidak selalu berpatokan dengan script layanan melainkan akan disesuaikan dengan kondisi di lapangan dan karakteristik masing masing nasabah.

Model komunikasi yang diterapkan oleh customer service ialah komunikasi dua arah yang melibatkan interaksi aktif antara customer service dan nasabah dengan begitu, nasabah tidak hanya menerima informasi tetapi juga merespon dan menyampaikan keluhan jika ada sehingga terjadinya pertukaran informasi yang efektif. Penyesuaian gaya komunikasi juga dilakukan oleh customer service berdasarkan latar belakang dan kondisi di lapangan pada setiap nasabah. Tidak jarang juga customer service menggunakan bahasa yang lebih informal karena beberapa nasabah lebih menyukai bahasa sehari hari agar lebih mudah dipahami.

Tingkat kepuasan nasabah dapat dilihat dari beberapa indikator seperti respon nasabah secara langsung dan barcode qr yang disediakan di masing masing customer service biasa digunakan setelah pelayanan selesai. Agar menjaga kualitas pelayanan, bank BTN juga melakukan evaluasi secara berkala baik melalui internal ataupun eksternal. Penilaian internal dilakukan oleh bagian pihak bank yang bertanggung jawab sedang eksternal dilakukan oleh MRI. Hasil penilaian akan diberikan kepada kantor cabang kemudian hasil tersebut akan menjadi bahan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, penerapan model komunikasi yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan nasabah mampu menciptakan pelayanan yang baik sehingga kualitas pelayanan terus meningkat.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan Kesimpulan hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Pertama, bank BTN diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan customer service dengan melakukan pelatihan komunikasi yang intensif terutama penyesuaian gaya komunikasi dengan berbagai karakteristik nasabah agar mampu memberikan pelayanan efektif.

Kedua, Customer service diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas komunikais dengan nasabah tidak hanya berfokus pada pedoman script layanan tetapi, mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi masing masing nasabah sehingga komunikasi berjalan dengan lebih nyaman dan mudah dipahami.

Ketiga, bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian yang lebih luas terkait komunikasi pelayanan di sektor perbankan dan mendapatkan jumlah informan yang lebih banyak agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Affandy, M. D., Syahbannuddin, H., & Maryadi, M. (2024). Strategi Komunikasi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di PT BSI KCP Kota Tebing Tinggi. *Jurnal Penelitian Dan Ilmu Komunikasi*, 1(2), 21–29.
- Bahanan, M., & Wahyudi, M. (2023). Analisis Pengaruh Penggunaan Teknologi Blockchain dalam Transaksi Keuangan pada Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 43–54. <https://doi.org/10.55606/religion.v1i6.830%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/46344%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/46344/16421182.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://www.ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/>
- Damayanti, A., & Hardiyanto, S. (2024). Strategi Manajemen Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan di Brastagi Supermarket Medan Leadership Communication Management Strategy in Improving Employee Service Quality at Brastagi Supermarket Medan. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 3(3), 203–209.
- Dwinarsih Rina. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok. *Ekonomi Manajemen*, 15. [https://www.academia.edu/download/34126207/Artikel\\_11205052.pdf](https://www.academia.edu/download/34126207/Artikel_11205052.pdf)
- Dyahjatmayanti, D., & Prasetya Febrianto, H. (2023). Strategi Komunikasi Efektif Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 227–235. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.916>
- Febrianada, M., & Awza, R. (2014). Komunikasi Customer Service Representative (CSR) dalam Pemberian Informasi Kepada Pelanggan di Plasa Telkom. *Jom Fisip*, 1(2), 1–13.
- Felicia, & Delliana, S. (2023). Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Customer Service Terhadap Customer Loyalty Credit Union Bina Seroja. *Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis Kalbis*, 9(1), 1–11.
- H, I., Ahdan, & Mustari, A. M. (2024). Analisis Pola Komunikasi Customer Service Dalam Memberikan Layanan Informasi Penerbangan Kepada Penumpang Di Bandara Sultan Hasanuddin. *Respon Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 5(2), 28–39. <https://doi.org/10.33096/respon.v5i2.201>
- Harahap, Z. A. (2019). Analisis Percakapan Pada Interaksi Front Office (Teller) Dengan Nasabah Dalam Pelayanan Transaksi Keuangan Di Bank. *Seminar Nasional INOBALI Inovasi Baru Dalam Penelitian Sains, Teknologi Dan Humaniora*, 294–301.

- Hardianti, O. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bankaltim Syariah Cabang Pembantu Juanda Samarinda. *EJournal Lmu Komunikasi*, 4(3), 237–251. <https://doi.org/10.53008/kalbisocio.v8i2.174>
- Hariyanti, P., & Utari, R. (2013). Jurnal komunikasi, ISSN 1907-898X Volume 8, Nomor 1, Oktober 2013. *Jurnal Komunikasi*, 8(1), 79–90.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-Teknik Observasi. *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Jamaludin, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 4(1). <https://doi.org/10.36805/manajemen.v4i1.369>
- Kabu, S. R., Rudianto, & Priadi, R. (2020). Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara. *Persepsi: Communication Journal*, 3(1), 12–22. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v3i1.4370>
- Najib, M. A. (2017). Penguatan Prinsip Syariah Pada Produk Bank Syariah. *Jurnal Jurisprudence*, 7(1), 15–28. <https://doi.org/10.23917/jurisprudence.v7i1.4351>
- Novianita, R., & Pratiwi, C. Y. (2021). Peran Humas PT. PERTAMINA (PERSERO) dalam Membangun Komunikasi dua arah yang Efektif. *Komunikasi*, 2(2), 167–186.
- Perdana, D. A. (2019). Pelayanan Komunikasi Perbankan Dan Kepuasan Nasabah (Perspektif Komunikasi Islam). *Islamic Communication Journal*, 4(2), 226. <https://doi.org/10.21580/icj.2019.4.2.3959>
- Pratama, A. A., & Novianti, R. F. (2024). Strategi Komunikasi Efektif Petugas Customer Service terhadap Peningkatan Pelayanan Penumpang pada PT Angkasa Pura I di Bandar Udara Internasional Zainnuddin Abdul Madjid Lombok. *Student Scientific Creativity Journal*, 2(5), 204–215.
- Priyadi, A. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia. *Suwari Akhmaddhian Asri Agustiwi*, 3(1), 40–60. <https://doi.org/10.51921/wlr.v4i1.196>
- Putri, E. F., Susilowati, & Widuhung Selvy Maria. (2025). Strategi Komunikasi PT Royal Teknik Gemilang dalam Menangani Keluhan Customer Guna Meningkatkan Reputasi Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 2025. <https://publikasi.aahlalkamal.com/index.php/sinergi>
- Rosmika, T. E. (2022). Analisis Terhadap Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Strategi Komunikasi Customer Service Dan Kualitas Pelayanan Pada Usaha

- Busana Muslim Semoga Indah Jaya Medan. *Jurnal Institusi Politeknik*, 5(2), 341–351. <https://doi.org/10.33395/juripol.v5i2.11734>
- Sabella, R. A. N., Muftifiandi, & Lemiyana. (2023). Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Manajemen, Akutansi Dan Ekonomi*, 1(3), 9–24.
- Santini, E., & Pane, I. Z. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pembukaan Rekening Online di BCA Mobile ( Studi Pada Pengikut Twitter Halo BCA ). *Digilib Esa Unggul*, 1(1), 1–12.
- Sari, A. W. (2016). Pentingnya Keterampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi Yang Efektif. *Jurnal EduTech*, 2(1), 1–10. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/edutech/article/view/572>
- Sibuea, R. A., & Sukma, E. (2021). Analisis Langkah-Langkah Pendekatan Saintifik pada Pembelajaran Tematik Terpadu di Sekolah Dasar Menurut Para Ahli. *Journal of Basic Education Studies*, 4(1), 2344–2358.
- Sinaga, D. S., Siregar, P. N. S., Sinaga, J., Siregar, M., & Pasaribu, M. (2023). Analisis Strategi Pemilihan Narasumber Webinar terhadap Peningkatan Jumlah Member pada PT. Dilo Medan. *Remik*, VII(1), 855. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/remik/article/view/12155/1423>
- Situmeang, I. V. O. (2023). Pola Komunikasi Customer Service Dalam Menangani Komplain Pelanggan (Studi Pada PT. Inti Tama Karsa, Jakarta). *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 7(3), 357–370. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v7i3.3545>
- Sulesuryana, D. D., & Ramadhan, A. M. (2025). Strategi Komunikasi Customer Service di Head Office Iketan Bandung. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(2), 1577–1590. <https://doi.org/10.54082/jupin.1482>
- Sulhansyah, A., & Hidayat, F. P. (2023). Komunikasi Organisasi SPBUN PTPN IV Sosa Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(2), 93–99.
- Syabatullah, S., Islam, U., Sumatera, N., Tambunan, K., Universitas, D., Negeri, I., & Utara, S. (2024). Kompetensi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada Kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. *Jurnal Sains Students Research*, 2(1), 342–361.
- Wambrauw, N. R., Randang, J. R. K., & Kalesaran, E. (2019). Peran Komunikasi Persuasif Customer Service Dalam Menarik Simpati Pada Pelanggan Di Pt. Bank Papua Cabang Biak Kota. *Ilmu Komunikasi*, 6. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/24552>

- Wijoyo, H. (2022). Analisis teknik wawancara ( pengertian wawancara, bentuk-bentuk pertanyaan wawancara ) dalam penelitian kualitatif bagi mahasiswa teologi dengan tema pekabaran injil melalui penerjemahan alkitab. *Academia.Edu*, 1–10.
- Wulandari, A. Y., Widyanti, R., & Anhar, D. (2015). Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik. *Jurnal Komunikasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(4), 1–20. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/alkalam/article/view/511>
- Yanti, D. N. P. (2013). Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service di PT. Indosat Tbk Balikpapan. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 39–54.
- Yunita, N. A. (2019). Analisis Penerapan Standar Akuntansi Syariah Psak No.101 Terhadap Pengelolaan Transaksi Keuangan Di Bank Syariah (Studi Pada Bank Bri Syariah Cabang Lhokseumawe). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 23–32. <https://doi.org/10.29103/jak.v7i1.1836>
- Zakiah, N. (2021). Optimisme Negara Indonesia sebagai Pusat Transaksi Keuangan Berlandaskan Hukum Ekonomi Islam di Dunia. *Jurnal Hukum Ekonomi Islam*, 5(4), 63–76. <https://doi.org/10.1108/JIMA-12-2019-0252>

## LAMPIRAN

Dokumentasi CS Tri Arindi



Dokumentasi CS Salsa Fadila



Dokumentasi CS Oktavian Laksmna



## Dokumentasi Lampiran Kepuasan Nasabah

-  **Janson Panjaitan**  
1 review

★★★★★ 2 months ago

Terima kasih pelayanan Bank BTN KC Medan memberi pelayanan yg baik kepada kami, semoga terus bertambah sukses selalu

[See translation \(English\)](#)

  1
-  **jimmi syf21**  
1 review

★★★★★ 5 months ago

Petugas cs nya ramah dan sangat ramah dan mmbntu saya pencairan insentif guru, walau proses nya aga panjanga karna rek saya sudah tutup. Terimakasih Bu dElima buat bantuanya

[See translation \(English\)](#)

   3
-  **Rikky Harahap**  
1 review

★★★★★ a month ago

Pelayanan nya bagus , saya pelunasan 1 hari yg lalu , kebetulan saya tinggal diluar kota dan Alhamdulillah bisa selesai 1 hari itu juga , saya dilayani oleh Ibu Nurbaiti Tanjung di BTN KC Medan , terimakasih bu dan Bank BTN , pelayanan benar2 prima 🙌

[See translation \(English\)](#)

  1
-  **Angelica Sinaga**  
1 review

★★★★★ 3 weeks ago **New**

Layanan LS sangat bagus dan ramah sekali terima kasih kepada pak Ibrahim yg SDH membantu kami ambil sertifikat selesai dalam satu hari kami dari luar kota smga btn semakin terdepan dan jaya

[See translation \(English\)](#)

 Press and hold to react



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Berprestasi

Unggul | Cerdas | Berprestasi  
Bila menghadapi masa krisis agar dibutuhkan  
semangat dan berprestasi

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1912/SK/BAN-PT/AK/KP/PT/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 8422460 - 8422467 Fax. (061) 8425474 - 8431003  
Website: <https://fisp.ummu.ac.id> Email: [fisp@ummu.ac.id](mailto:fisp@ummu.ac.id) [ummedan](mailto:ummedan) [umsumedan](mailto:umsumedan) [umamedan](mailto:umamedan) [umamedan](mailto:umamedan)

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, ... 03 Oktober ... 2025.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama Lengkap : Shabrina Aulia Hanifah  
NPM : 220311013  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tabungan sks : 125,0 sks, IP Kumulatif .. 3,71

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas komunikasi Organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Bank BTN Syariah kantor wilayah Sumatera Medan	
2	Model komunikasi Customer Service dalam meningkatkan kepuasan nasabah saat transaksi di Bank BTN kantor wilayah Sumatera Medan	9/10/2025
3	Peran Organisasi perempuan dalam mengatasi kesenjangan pendidikan pada komunitas Mahren art Project di Medan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan. Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.  
Medan, tgl. 03 Oktober ... 2025

Ketua,

r. Akiyur Anshori, Sos., M. Ikom  
N: 0127048401

002.22.311

Pemohon

Shabrina Aulia Hanifah

Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
Program Studi: .....

Akiyur Anshori  
NIDN: 0127048401  
MOA  
Agensi Ertifikasi Malaysia  
Malaysia Qualification Agency





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK.KP/PT/XX/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224547 Fax. (061) 6623474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING**  
**TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**  
Nomor : 1787/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 09 Oktober 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : SHABRINA AULIA HARAHAP  
N P M : 2203110113  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026  
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : MODEL KOMUNIKASI CUSTOMER  
(Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : SERVICE DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH SAAT TRANSAKSI DI  
BANK BTN KANTOR CABANG MEDAN

Pembimbing : Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 002.22.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 09 April 2026.

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 18 Rabiul Akhir 1447 H  
10 Oktober 2025 M



Assoc. Prof. Dr. **ARIFIN SALEH, MSP.**  
NIDN: 0030017402



**Tembusan :**

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Perunggu.



UMSU

Unggul | Cerdas | Berprestasi

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PEMIPIN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan dan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 101/SK/BAK-PT/AL/KP/P/01/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Muliahar Basri No. 3 Medan 20134 Telp. (061) 622430 - 6224597 Fax. (061) 625474 - 6431003  
UD <http://idp.umsumu.ac.id> [info@umsumu.ac.id](mailto:info@umsumu.ac.id) [umsumu@umsumu.ac.id](mailto:umsumu@umsumu.ac.id) [umsumu@umsumu.ac.id](mailto:umsumu@umsumu.ac.id) [umsumu@umsumu.ac.id](mailto:umsumu@umsumu.ac.id) [umsumu@umsumu.ac.id](mailto:umsumu@umsumu.ac.id) [umsumu@umsumu.ac.id](mailto:umsumu@umsumu.ac.id)

SK-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan

Medan, 25 November 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Shabrina Aulia Harahap  
NPM : 220511013  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: ...../SK/II.3-AU/UMSU-03/F/20..... tanggal .....10 Oktober 2025..... dengan judul sebagai berikut :

MODEL KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH SAAT TRANSAKSI DI  
BANK BTN KANTOR WILAYAH SUMATERA MEDAN

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Peretujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Diketahui oleh Ketua

Menyetujui

Pemohon,

Program Studi

Pembimbing

(Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom)

(Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom)

(SHABRINA AULIA HARAHAP)

NIDN: 0127048401

NIDN: 0127048401







MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/TK/PT/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
 https://fisp.umsu.ac.id fisp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : Shabrina Aulia Harahap  
 NPM : 22032017  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Judul Skripsi : Model komunikasi Customer Service dalam meningkatkan kepuasan nasabah saat transaksi di bank BSM kantor Cabang Medan

No.	Tanggal	Kegiatan Advisi/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	10 Oct 2025	Konultasi Judul dan topik penelitian	
2	12 Nov 2025	Bimbingan proposal penelitian	
3	26 Nov 2025	Bimbingan Acc proposal penelitian	
4	18 des 2025	Bimbingan Pedoman Wawancara	
5	14 Jan 2026	Acc Pedoman Wawancara	
6	20 Jan 2026	Bimbingan bab 4	
7	1 Feb 2026	Acc bab 4	
8	5 Feb 2026	Bimbingan bab 5	
9	23 Feb 2026	Acc bab 5	
10	7 Maret 2026	Acc Sidang Meja Hijau	

Medan, ..... 20.....

Ketua Program Studi,  
 (.....)  
 NIDN :  
 (.....)  
 NIDN :

Pembimbing,  
 (.....)  
 NIDN :



Ace  
14 Jan 2026

## PEDOMAN WAWANCARA

**Judul Penelitian: Model Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Saat Transaksi Di Bank BTN Kantor Cabang Medan**

Assalamualaikum Wr.Wb.

Perkenalkan nama saya Shabrina Aulia Harahap Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Dalam rangka penyelesaian tugas akhir saya dan guna memperoleh gelar S.I.Kom, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan topik penelitian ini. Semua identitas dan data yang Bapak/Ibu sampaikan akan menjadi rahasia sesuai kode etik penelitian.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu, saya mengucapkan banyak terima kasih. Tanpa bantuan Bapak/Ibu, penelitian ini tidak mungkin terselesaikan dan terlaksana.

Hormat Saya,

### IDENTITAS NARASUMBER

Nama : .....  
Usia : .....  
Pekerjaan : .....  
Pendidikan Terakhir : .....  
Agama : .....  
Jenis Kelamin :  
 Laki-laki  
 Perempuan

### **Draft Wawancara**

1. Bagaimana bapak/ibu memastikan bahwa pesan yang di sampaikan dipahami dengan jelas oleh nasabah?
2. Apakah bapak/ibu menggunakan teknik tertentu agar komunikasi berjalan dengan efektif dan tidak menimbulkan salah paham?
3. Bagaimana bapak/ibu menyesuaikan komunikasi sesuai dengan karakter nasabah yang berbeda?
4. Bagaimana bapak/ibu menanggapi umpan balik yang diberikan nasabah terkait komunikasi dan pelayanan?
5. Seberapa penting feedback yang diberikan nasabah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank?
6. Menurut Bapak/Ibu, Apa model komunikasi yang di terapkan saat berinteraksi dengan nasabah?
7. Bagaimana Bapak/Ibu mengukur Tingkat kepuasan nasabah atas pesan yang Bapak/Ibu sampaikan?
8. Bagaimana Bapak/Ibu melakukan proses evaluasi terkait dengan layanan yang Bapak/ibu berikan kepada nasabah?





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/UK/2022  
Poseset Administrasi: Jalan Mukhtar Beeri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisp.umsu.ac.id> [fisp@umsu.ac.id](mailto:fisp@umsu.ac.id) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

Nomor : 18/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026  
Lampiran : --  
Hal : *Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 18 Rajab 1447 H  
07 Januari 2026 M

Kepada Yth : Kepala Cabang Bank BTN Medan  
di-  
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Bank BTN Medan, atas nama :

Nama mahasiswa	: SHABRINA AULIA HARAHAP
N P M	: 2203110113
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Semester	: VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa	: <b>MODEL KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH SAAT TRANSAKSI DI BANK BTN KANTOR WILAYAH SUMATERA MEDAN</b>

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan,



Cc : File.



Kepada  
Kaprosdi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jl. Mukhtar Basri No. 3  
Medan, 20238

Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Menunjuk dan menindaklanjuti Surat No. 18/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 tanggal 7 Januari 2026 perihal Mohon diberikan izin Penelitian Mahasiswa, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami menyetujui permohonan Saudara atas izin Penelitian Mahasiswa atas nama sebagai berikut:

No	Nama	NPM	Program Studi
1	Shabrina Aulia Harahap	2203110113	Ilmu Komunikasi

2. Diminta kepada mahasiswa yang akan melaksanakan Kegiatan Penelitian untuk tidak menyebarkan segala data-data yang diperoleh dari BTN Kantor Cabang Medan kepada pihak manapun. Segala data-data tersebut hanya dipergunakan untuk kalangan terbatas saja yaitu kepentingan Akademis.

Demikian disampaikan untuk dapat Saudara ketahui dan dimaklumi. Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

**PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk  
KANTOR CABANG MEDAN**

  
Paskia Saiful  
BAM Service & Collection

  
Mohammad Ali  
Operation Head



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Data Pribadi

Nama : Shabrina Aulia Harahap  
Tempat Tanggal Lahir : Rantau Prapat, 19 Agustus 2004  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Status Perkawinan : Belum menikah  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : jl gunung lauser blok b1 no15  
Email : [shabrina509@gmail.com](mailto:shabrina509@gmail.com)

### Data Orang Tua

Ayah : Ahmad Siddik Harahap  
Ibu : Junita Dewi Susila Siregar

### Pendidikan Formal

2010-2016 : SD IT Permata Hati Tebing Tinggi  
2016-2019 : Pesantren Darul Arafah Raya Medan  
2019-2022 : Pesantren Darul Arafah Raya Medan