

**ANALISIS POLA KOMUNIKASI ANTAR TELLER
DAN NASABAH BRI CABANG TANJUNG PERAK
SURABAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi



**SIGIT PRAYOGA
NBI. 1152200416**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2026**

**ANALISIS POLA KOMUNIKASI ANTAR TELLER DAN
NASABAH BRI CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi**



**SIGIT PRAYOGA
NBI. 1152200416**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2026**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sigit Prayoga

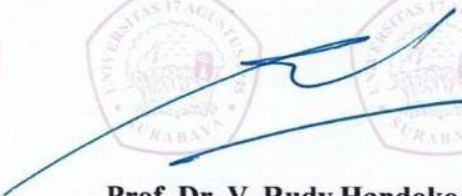
NBI : 1152200416

**Judul : Analisis Pola Komunikasi Antar Teller dan Nasabah
BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Surabaya, 12 Juni 2026

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing I**


Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.
NPP. 20110.86.0062


Novan Andrianto, S.I.Kom.
M.I.Kom
NPP. 20150.22.0876

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 12 Juni 2026.

Dewan Penguji :

1. Novan Andrianto, S.I.Kom, M.I.Kom
Ketua
2. Mohammad Insan Romadhan,
S.I.Kom.,M.Med.Kom
Anggota I
3. Dewi Sri Andika Rusmana,
S.I.Kom.,M.Med.Kom
Anggota II

()

()

()

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. V. Rudy Handoko., M.S

NPP.20110.86.0062

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sigit Prayoga
NBI : 1152200416
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Analisis Pola Komunikasi antar Teller dan Nasabah BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesada-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang- undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 12 Juni 2026
Yang membuat pernyataan





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sigit Prayoga
NBI/NPM : 1152200416
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Analisis Pola Komunikasi Antar Teller Dan Nasabah BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya
Pada Tanggal : 12 Juni 2026

Yang Menyatakan



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillah, puji syukur atas rahmatmu Ya Allah yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini

Dengan segala rasa syukur atas tercapainya pada tahap ini, saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, serta pengorbanan tanpa batas. Setiap langkah yang saya tempuh adalah hasil dari perjuangan, restu, dan cinta kalian yang tidak ternilai.

Untuk dosen pembimbing saya Bapak Novan Andrianto, S.I.Kom, M.I.Kom dan Kun Muhammad Adi, S.I.Kom., M.I.Kom, Terimah kasih atas memberikan kesempatan waktu yang telah memberikan bimbingan, arahan, kesabaran, serta ilmu yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini dan juga telah memberikan perhatian, wawasan, serta memberikan masukan penting yang sangat membantu penyempurnaan penelitian ini.

Untuk sahabat-sahabat terbaik yang selalu hadir memberikan dukungan, motivasi, tawa, serta semangat di setiap proses panjang penyusunan skripsi ini.

Untuk seluruh pihak yang telah terlibat dalam penelitian ini, khususnya bapak BM beserta jajarannya dan nasabah tercinta, yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi berharga.

Untuk diriku sendiri, yang telah bertahan melalui berbagai tantangan, tetap melangkah meski lelah, dan terus percaya bahwa perjuangan ini layak diselesaikan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Sigit Prayoga
Tempat Tanggal Lahir: Gresik, 17 Mei 2003
Alamat : Ds. Mojowuku RT 09 RW 03 Kedamean Gresik Jawa Timur
Kebangsaan : Indonesia
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
No Tlp/Email : 082334701961 / sigitprayoga929@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Jenjang	Sekolah/Instansi/Universitas	Jurusan	Periode
SD	SDN Mojowuku	-	2009-2015
SMP	SMP UDKP	-	2015-2018
SMA	SMA Negeri 1 Kedamean	IPA	2018-2021
Strata 1	Universitas 17 Agustus 1945	ILMU KOMUNIKASI	2022 - Sekarang

RINGKASAN

Sigit Prayoga, 2026, “Analisis Pola Komunikasi antar Teller dan Nasabah BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi antar teller dan nasabah di BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam proses pelayanan. Kajian ini berfokus pada bentuk pola komunikasi yang terjadi dalam interaksi pelayanan, dominasi pola komunikasi yang digunakan, efektivitas komunikasi dalam mendukung kualitas pelayanan, serta implikasi sistem teller tunggal terhadap dinamika komunikasi interpersonal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam, observasi langsung di area pelayanan teller, serta dokumentasi pendukung. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, kategorisasi, dan interpretasi tematik dengan mengacu pada teori pola komunikasi interpersonal DeVito, yang membagi komunikasi ke dalam pola komunikasi primer, sekunder, linier, dan sirkular. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang terjadi merupakan kombinasi antara komunikasi primer (tatap muka langsung), komunikasi sekunder (melalui media sistem komputer dan dokumen transaksi), serta pola linier dan sirkular dalam proses interaksi. Pola komunikasi yang paling dominan adalah pola sirkular (dua arah), yang terlihat melalui proses konfirmasi ulang dan pemberian kesempatan kepada nasabah untuk bertanya sebelum transaksi diselesaikan. Pola ini berperan penting dalam meningkatkan kejelasan informasi, meminimalkan kesalahan transaksi, serta membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah. Namun, dalam kondisi antrean panjang akibat sistem teller tunggal, komunikasi cenderung menjadi lebih ringkas dan prosedural sehingga kedalaman interaksi interpersonal menjadi terbatas. Dengan demikian, pola komunikasi pelayanan teller bersifat adaptif dan dipengaruhi oleh faktor operasional serta struktur organisasi.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Teller dan Nasabah, Pelayanan Perbankan.

SUMMARY

Sigit Prayoga, 2026, ‘‘Analysis of Communication Patterns between Tellers and Customers of BRI Tanjung Perak Surabaya Branch in Improving Service Quality’’.

This study aims to analyze the communication patterns between tellers and customers at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Tanjung Perak Branch, Surabaya, in the service process. This research focuses on the forms of communication patterns that occur in service interactions, the dominant communication patterns used, the effectiveness of communication in supporting service quality, and the implications of the single-teller system on the dynamics of interpersonal communication. This study employs a qualitative approach using in-depth interviews, direct observation in the teller service area, and supporting documentation. Data analysis was conducted through data reduction, categorization, and thematic interpretation, referring to DeVito’s interpersonal communication pattern theory, which classifies communication into primary, secondary, linear, and circular patterns. The results indicate that the communication patterns observed are a combination of primary communication (face-to-face interaction), secondary communication (through computer systems and transaction documents), as well as linear and circular patterns within the interaction process. The most dominant pattern is the circular (two-way) communication pattern, which is reflected in the reconfirmation process and the opportunity given to customers to ask questions before transactions are completed. This pattern plays an important role in enhancing clarity of information, minimizing transaction errors, and building customer satisfaction and trust. However, during long queues caused by the single-teller system, communication tends to become more concise and procedural, thereby limiting the depth of interpersonal interaction. Thus, teller service communication patterns are adaptive and influenced by operational factors and organizational structure.

Keywords: *Communication Patterns, Interpersonal Communication, Teller and Customer, Banking Services.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, serta kemudahan-Nya yang tiada henti diberikan. Berkat izin dan pertolongan-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Pola Komunikasi antar Teller dan Nasabah BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Proses penyusunan skripsi ini melalui rangkaian tahapan panjang yang penuh dengan pembelajaran, tantangan, diskusi mendalam, serta pengalaman berharga bagi penulis. Mulai dari pencarian data, observasi lapangan, penyusunan teori, hingga penyempurnaan akhir, semua langkah tersebut tidak terlepas dari kontribusi, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak yang selalu hadir memberikan arahan, masukan, dan semangat. Tanpa bantuan mereka, skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan baik secara moral, material, maupun intelektual dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih tersebut penulis persembahkan kepada pihak-pihak yang telah meluangkan waktu, pikiran, perhatian, serta tenaga untuk membantu penulis hingga mampu menyelesaikan karya ilmiah ini dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. **Kepada Bapak Prof. Dr. Harjo Seputro, S.T., MT** selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan fasilitas serta lingkungan akademik yang mendukung proses pembelajaran.
2. **Kepada Prof. Dr. V. Rudy Handoko., M. S.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas dukungan serta arahannya selama penulis menempuh pendidikan.
3. **Kepada Ibu Hajidah Fildzahun Nadhilah Kusnadi, S.Sos., MA**, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bimbingan dalam proses akademik dan administrasi penelitian.
4. **Kepada Novan Andrianto, S.I.Kom, M.I.Kom**, selaku dosen pembimbing pertama, atas kesabaran, waktu, bimbingan, serta arahan berharga yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.

5. **Kepada Kun Muhammad Adi, S.I.Kom., M.I.Kom,** selaku dosen pembimbing kedua, yang dengan penuh ketelitian memberikan masukan dan koreksi yang memperkaya kualitas penelitian ini.
6. Untuk Seluruh **dosen Program Studi Ilmu Komunikasi S1**, yang selama ini telah membagikan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang menjadi bekal penting bagi penulis.
7. Untuk Seluruh **teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2022**, yang telah memberikan semangat, kebersamaan, dan dukungan selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
8. Kepada kedua orang tua saya, yang tidak pernah berhenti memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan moral maupun material.
9. Kepada sahabat-sahabat saya yang selalu menemani di saat suka maupun duka.
10. Dan terakhir, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada **diri penulis sendiri, Sigit Prayoga**, atas keteguhan, ketekunan, dan keberanian dalam melalui seluruh proses penelitian hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu khususnya dalam kajian Public Relations, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 12 Juni 2026

Penulis,



Sigit Prayoga

DAFTAR ISI

COVER.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.2 Critical Review.....	16
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Komunikasi Interpersonal.....	19
2.3 Landasan Konseptual.....	21
2.3.1 Pola Komunikasi.....	21
2.3.2 Teller Bank.....	25
2.3.3 Nasabah dalam Konteks Komunikasi.....	27
2.4 Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Pendekatan Penelitian.....	33

3.2 Jenis Penelitian.....	33
3.3 Subjek dan objek Penelitian.....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4.1 Jenis Data.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
3.7 Keabsahan Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	41
4.1 Deskripsi Sejarah di Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Gambaran Umum BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya.....	41
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	41
4.1.3 Struktur Organisasi.....	42
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab.....	42
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	43
4.2.1 Pola Komunikasi Primer antara Teller dan Nasabah.....	44
4.2.2 Pola Komunikasi Sekunder dalam Pelayanan Teller.....	48
4.2.3 Pola Komunikasi Linier dalam Proses Transaksi.....	51
4.2.4 Pola Komunikasi Sirkuler dalam Interaksi Teller dan Nasabah.....	54
4.2.5 Pola Komunikasi antara Teller dan Nasabah Prioritas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	58
4.2.5 Hambatan Komunikasi dalam Sistem Teller Tunggal.....	61
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Rekomendasi.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Tabel Informan.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Bank di Indoneisa Sumber : Statistik Perbankan Indonesia - Juni 2025.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3. 1 Komponen dalam analisis data.....	39
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4. 2 Wawancara Dengan Teller.....	46
Gambar 4. 3 Antrian Nasabah di Banking Hall.....	52
Gambar 4. 4 Wawawncara dengan Kepala Bagian SPV sdan Kepala Unit.....	57
Gambar 4. 5 Wawancara dengan Nasabah Bank BRI.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Wawancara.....	77
Lampiran 2 Wawancara Informan.....	91
Lampiran 3 Kartu Bimbingan.....	92
Lampiran 4 SK Lolos Turnitin.....	94
Lampiran 5 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	96