

LAMPIRAN

Lampiran 1 LAMPIRAN WAWANCARA

Berikut ini merupakan lampiran wawancara dengan Kepala Unit, Kepala Bagian dan Nasabah Bank BRI :

A. NARASUMBER PERTAMA : KEPALA UNIT BRI TANJUNG PERAK SURABAYA

Nama	:	Visi Awang Yuniardi
Usia	:	35 Tahun
Jabatan	:	Kepala Unit Cabang
Lama Bekerja	:	15 Tahun

1. Bagaimana Bapak melihat peran komunikasi antara teller dan nasabah dalam menentukan kualitas pelayanan di cabang ini.

Jawaban :

Ya, Cabang Tanjung perak Surabaya ini, sistemnya teller tunggal, komunikasi tidak lagi sekadar aktivitas administratif, melainkan menjadi instrumen strategis dalam menjaga kualitas pelayanan. Beban transaksi yang terpusat pada satu teller meningkatkan potensi kesalahan komunikasi, sehingga kejelasan pesan, konfirmasi ulang, serta penggunaan bahasa yang sederhana menjadi krusial. Secara teoritis, kondisi ini memperlihatkan pentingnya komunikasi primer yang efektif, di mana simbol verbal dan nonverbal harus selaras untuk menciptakan kesamaan makna. Jika komunikasi tidak dilakukan secara hati-hati, maka risiko distorsi pesan meningkat, terutama dalam transaksi finansial yang menuntut presisi tinggi.

Kesimpulannya adalah, Sistem teller tunggal menciptakan tekanan struktural yang dapat mendorong komunikasi menjadi lebih berorientasi pada penyelesaian transaksi dibandingkan membangun hubungan. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas interpersonal apabila tidak diimbangi dengan kesadaran komunikasi yang humanis.

2. Bagaimana komunikasi teller dan nasabah dalam transaksi Bank BRI Tanjung Perak Surabaya?

Jawaban :

Ya Secara umum, komunikasi antara teller dan nasabah berlangsung secara langsung (tatap muka) dan bersifat profesional. Teller menyampaikan informasi terkait prosedur, nominal transaksi, dan konfirmasi data dengan bahasa yang jelas dan sopan. Dalam praktiknya, komunikasi tidak hanya verbal, tetapi juga didukung oleh bahasa tubuh, ekspresi wajah, serta intonasi suara yang ramah untuk menciptakan kenyamanan bagi nasabah.

3. Bagaimana pola Komunikasi Teller dengan Nasabah?

Jawaban :

Sesuai dengan penelitianmu, saya mencoba memahami dan memasukan sedikit ilmu mengenai komunikasi. Memang benar komunikasi itu memiliki pola, Pola komunikasi yang terjadi antara teller dan nasabah merupakan kombinasi antara komunikasi primer dan sekunder.

Secara primer, interaksi berlangsung secara langsung melalui percakapan tatap muka. Secara sekunder, komunikasi didukung oleh sistem komputer, layar antrean, serta dokumen transaksi. Dari sisi alur komunikasi, pola yang terjadi bisa bersifat linier ketika teller memberikan instruksi prosedural, dan bersifat sirkuler ketika terdapat umpan balik dari nasabah berupa pertanyaan atau klarifikasi.

4. Dalam kondisi teller dalam melayani berbagai jenis transaksi, bagaimana strategi manajemen memastikan komunikasi tetap efektif dan tidak menimbulkan kesalahpahaman?

Jawaban :

Strategi manajemen dilakukan melalui pelatihan komunikasi pelayanan, briefing rutin, serta penekanan pada prinsip kehati-hatian (prudential principle). Teller diwajibkan melakukan konfirmasi ulang terhadap nominal transaksi dan identitas nasabah untuk menghindari kesalahan. Selain itu, manajemen juga menekankan penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami agar tidak terjadi miskomunikasi.

5. Apakah terdapat standar operasional atau pedoman komunikasi yang harus diterapkan teller dalam melayani nasabah? Bagaimana pengawasannya?

Jawaban :

Ya, terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang mengatur tata cara komunikasi, termasuk salam pembuka, verifikasi data, konfirmasi transaksi, hingga penutup pelayanan. Pengawasan dilakukan melalui supervisi langsung oleh SPV Teller, evaluasi berkala, serta monitoring kualitas pelayanan

melalui feedback nasabah. Jika ditemukan kekeliruan atau keluhan, akan dilakukan pembinaan dan evaluasi.

6. Bagaimana Bapak/Ibu menilai pola komunikasi yang dominan terjadi antara teller dan nasabah apakah lebih bersifat satu arah (linier) atau dua arah (sirkuler)?

Jawaban :

Dalam praktiknya, pola komunikasi yang dominan adalah dua arah (sirkuler). Meskipun terdapat momen komunikasi satu arah ketika teller menjelaskan prosedur, namun sebagian besar transaksi melibatkan umpan balik dari nasabah, seperti konfirmasi nominal, pertanyaan terkait biaya, atau klarifikasi data. Pola sirkuler ini penting untuk memastikan kesamaan persepsi antara teller dan nasabah.

7. Dalam situasi antrean panjang atau tekanan waktu, bagaimana pihak manajemen menjaga agar kualitas komunikasi teller tetap profesional dan komunikatif?

Jawaban :

Manajemen menekankan agar teller tetap menjaga standar komunikasi meskipun dalam tekanan waktu. Teller dilatih untuk tetap tenang, fokus, dan tidak terburu-buru dalam menyampaikan informasi. Selain itu, dilakukan pengaturan alur antrean dan koordinasi internal agar beban kerja tidak terlalu berat pada satu titik pelayanan. Profesionalisme tetap menjadi prioritas meskipun kecepatan pelayanan juga diperhatikan.

8. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pola komunikasi yang baik dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah di cabang ini?

Jawaban :

Pola komunikasi yang baik dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan nasabah. Ketika nasabah merasa didengar, dipahami, dan dilayani dengan jelas, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Kepuasan yang konsisten akan membentuk loyalitas, karena nasabah cenderung kembali ke cabang yang memberikan pengalaman pelayanan yang positif dan komunikatif.

9. Apa saja Hambatan komunikasi teller dan nasabah Bank BRI Tanjung Perak Surabaya?

Jawaban :

Beberapa hambatan yang ditemukan antara lain perbedaan tingkat pemahaman nasabah terhadap prosedur perbankan, kondisi antrean yang panjang karena teller tunggal dicabang kita, gangguan sistem teknologi, serta karakter nasabah yang beragam. Selain itu, penggunaan istilah teknis perbankan terkadang perlu disederhanakan agar mudah dipahami. Hambatan tersebut diatasi dengan pendekatan komunikasi yang lebih sabar, jelas, dan empatik.

B. NARASUMBER KEDUA : KEPALA BAGIAN TELLER BRI TANJUNG PERAK SURABAYA

Nama	:	Arif Maulana
Usia	:	32 Tahun
Jabatan	:	Kepala Bagian Teller
Lama Bekerja	:	10 Tahun
Pengalaman	:	Teller, CS, Kepala Bagian Teller

1. Bagaimana Anda menggambarkan pola komunikasi yang dilakukan teller dalam melayani nasabah sehari-hari?

Jawaban :

Pola komunikasi yang dilakukan teller dalam pelayanan sehari-hari bersifat interpersonal langsung dan profesional. Interaksi dimulai dengan salam pembuka, verifikasi data, penyampaian informasi transaksi, hingga penutup pelayanan. Komunikasi tidak hanya berfokus pada penyelesaian transaksi, tetapi juga pada upaya membangun kenyamanan dan rasa percaya nasabah. Dalam praktiknya, komunikasi berlangsung secara dua arah. Teller tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memberi ruang bagi nasabah untuk bertanya dan melakukan klarifikasi. Hal ini penting karena transaksi perbankan menuntut ketelitian dan kesamaan pemahaman antara teller dan nasabah.

2. Dalam praktik pelayanan, apakah komunikasi yang terjadi lebih banyak bersifat langsung (primer/tatap muka) atau melibatkan media pendukung seperti sistem komputer dan layar antrean (sekunder)? Bagaimana pengaruhnya terhadap pelayanan?

Jawaban :

Komunikasi yang terjadi merupakan kombinasi antara komunikasi primer dan sekunder. Secara primer, interaksi dilakukan secara tatap muka melalui

percakapan langsung. Namun, dalam proses transaksi, teller juga menggunakan media pendukung seperti sistem komputer, slip transaksi, dan layar antrean sebagai bagian dari komunikasi sekunder.

Pengaruhnya terhadap pelayanan cukup signifikan. Komunikasi primer membangun kedekatan interpersonal dan kepercayaan, sedangkan komunikasi sekunder meningkatkan akurasi dan efisiensi transaksi. Tantangannya adalah menjaga keseimbangan agar penggunaan sistem tidak mengurangi kualitas interaksi langsung dengan nasabah.

3. Apa Faktor yang mempengaruhi pola komunikasi Teller Bank BRI Tanjung Perak Surabaya ?

Jawaban :

Pola komunikasi antara teller dan nasabah di Bank BRI Tanjung Perak Surabaya dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bersifat struktural maupun situasional. Salah satu faktor utama adalah volume transaksi dan kondisi antrean. Semakin tinggi jumlah transaksi yang harus dilayani, maka durasi interaksi cenderung menjadi lebih singkat karena teller dituntut untuk bekerja secara cepat dan efisien. Kondisi ini berpotensi menggeser komunikasi yang awalnya bersifat interaktif menjadi lebih ringkas dan prosedural.

Selain itu, karakter dan latar belakang nasabah juga memengaruhi pola komunikasi yang terbentuk. Perbedaan usia, tingkat pendidikan, serta literasi finansial menuntut teller untuk menyesuaikan cara penyampaian informasi agar dapat dipahami dengan baik. Nasabah dengan pemahaman perbankan yang terbatas memerlukan penjelasan yang lebih sederhana dan rinci, sedangkan nasabah yang telah terbiasa bertransaksi cenderung menghendaki komunikasi yang langsung dan efisien.

Tekanan waktu dan target operasional turut memberikan pengaruh terhadap gaya komunikasi teller. Dalam situasi tertentu, teller harus menjaga keseimbangan antara kecepatan pelayanan dan ketepatan informasi. Tekanan tersebut dapat mendorong komunikasi menjadi lebih formal dan terstruktur guna meminimalkan risiko kesalahan transaksi.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah sistem dan teknologi pendukung. Kelancaran sistem komputer, jaringan, serta perangkat transaksi sangat menentukan alur komunikasi. Apabila terjadi gangguan teknis, proses komunikasi dapat terhambat, bahkan menimbulkan kesalahpahaman apabila tidak dijelaskan dengan baik kepada nasabah.

Terakhir, pengalaman dan kompetensi teller menjadi faktor internal yang sangat berpengaruh. Teller yang memiliki pengalaman kerja lebih lama

cenderung lebih adaptif dalam membaca situasi, memahami karakter nasabah, serta menyesuaikan gaya komunikasi sesuai kebutuhan pelayanan.

Secara keseluruhan, faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa pola komunikasi antara teller dan nasabah tidak bersifat statis, melainkan dipengaruhi oleh konteks organisasi, kondisi operasional, serta dinamika interaksi yang terjadi di lingkungan pelayanan bank.

4. Bagaimana teller menyesuaikan gaya komunikasi ketika menghadapi karakter nasabah yang berbeda-beda?

Jawaban :

Pola komunikasi antara teller dan nasabah di Bank BRI Tanjung Perak Surabaya dipengaruhi oleh berbagai faktor situasional dan organisasi. Salah satu faktor utama adalah volume transaksi dan kondisi antrean. Ketika jumlah nasabah meningkat, durasi komunikasi cenderung menjadi lebih singkat dan lebih fokus pada penyampaian informasi inti agar pelayanan tetap efisien. Kondisi ini dapat memengaruhi kedalaman interaksi interpersonal antara teller dan nasabah.

Selain itu, karakter dan latar belakang nasabah juga menentukan bentuk komunikasi yang digunakan. Perbedaan usia, tingkat pendidikan, serta literasi finansial menuntut teller untuk menyesuaikan gaya penyampaian informasi agar mudah dipahami. Teller perlu bersikap fleksibel, menggunakan bahasa yang sederhana, serta menyesuaikan tempo komunikasi sesuai kebutuhan nasabah.

Tekanan waktu dan target operasional turut membentuk pola komunikasi menjadi lebih terstruktur dan formal, terutama dalam situasi pelayanan yang padat. Di sisi lain, sistem dan teknologi pendukung juga memengaruhi kelancaran komunikasi. Gangguan teknis dapat menghambat proses transaksi dan menuntut teller untuk memberikan penjelasan tambahan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Faktor terakhir adalah pengalaman dan kompetensi teller. Teller yang berpengalaman cenderung lebih adaptif dalam membaca situasi dan mengelola interaksi dengan berbagai karakter nasabah. Dengan demikian, pola komunikasi tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh kondisi operasional, karakter individu, serta lingkungan pelayanan secara keseluruhan.

5. Dalam kondisi teller tunggal, bagaimana cara teller menjaga kejelasan informasi agar tidak terjadi miskomunikasi saat volume transaksi tinggi?

Jawaban :

Dalam sistem teller tunggal, teller diwajibkan melakukan konfirmasi ulang terhadap nominal transaksi, jenis transaksi, serta identitas nasabah. Konfirmasi ini dilakukan secara verbal untuk memastikan kesamaan persepsi. Selain itu, teller tetap menjaga fokus, tidak terburu-buru, dan mengikuti SOP pelayanan. Prinsip kehati-hatian menjadi prioritas utama agar meskipun transaksi banyak, kualitas komunikasi tetap terjaga dan risiko kesalahan dapat diminimalkan.

6. Apakah nasabah biasanya memberikan umpan balik secara langsung (pola sirkuler)? Bagaimana teller merespons umpan balik tersebut?

Jawaban :

Sebagian besar nasabah memberikan umpan balik secara langsung, terutama dalam bentuk pertanyaan, klarifikasi nominal, atau konfirmasi biaya administrasi. Dalam beberapa kasus, terdapat juga keluhan terkait antrean atau waktu tunggu.

Teller merespons umpan balik tersebut dengan memberikan penjelasan tambahan secara jelas dan tenang. Jika diperlukan, masalah akan dikoordinasikan dengan atasan atau bagian terkait. Respons yang cepat dan komunikatif menjadi kunci dalam menjaga kepuasan nasabah.

7. Menurut Anda, faktor apa yang paling menentukan efektivitas komunikasi teller dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Jawaban :

Faktor yang paling menentukan efektivitas komunikasi teller terletak pada kejelasan dalam menyampaikan informasi, sehingga nasabah memahami prosedur dan detail transaksi tanpa menimbulkan kebingungan. Selain itu, sikap profesional dan ramah menjadi unsur penting karena mencerminkan citra pelayanan bank serta membangun rasa nyaman bagi nasabah.

Kemampuan mendengarkan secara aktif juga berperan besar, sebab melalui perhatian penuh terhadap pertanyaan atau keluhan nasabah, teller dapat memberikan respons yang tepat dan sesuai kebutuhan. Tidak kalah penting adalah ketelitian dalam melakukan konfirmasi transaksi, guna meminimalkan kesalahan dan memastikan kesepahaman antara teller dan nasabah.

Dengan demikian, efektivitas komunikasi tidak hanya diukur dari cepatnya pelayanan, tetapi dari sejauh mana nasabah merasa dipahami, dihargai, dan dilayani secara optimal.

8. Apa saja hambatan komunikasi teller dan nasabah Bank BRI Tanjung Perak Surabaya?

Jawaban :

Menurut saya, hambatan yang paling terasa adalah faktor antrean yang cukup panjang karena sistem teller tunggal. Saat jumlah nasabah banyak, waktu tunggu menjadi lebih lama sehingga suasana pelayanan terasa terburu-buru. Kondisi tersebut kadang membuat komunikasi antara teller dan nasabah menjadi lebih singkat dan langsung pada inti transaksi, tanpa banyak penjelasan tambahan.

Selain itu, ketika menunggu terlalu lama, beberapa nasabah terlihat kurang sabar atau tergesa-gesa, sehingga interaksi menjadi kurang optimal. Dalam situasi seperti ini, fokus utama lebih pada kecepatan penyelesaian transaksi dibandingkan pada komunikasi yang lebih mendalam. Namun demikian, teller tetap berusaha menjaga sikap profesional meskipun berada dalam tekanan antrean yang panjang.

C. NARASUMBER KETIGA : TELLER

Nama	:	Erika Carlina
Usia	:	25 Tahun
Jabatan	:	Teller
Lama Bekerja	:	4,7 Tahun
Pengalaman	:	Teller

1. Bagaimana kakak memulai dan membangun komunikasi dengan nasabah sejak awal hingga akhir proses transaksi?

Jawaban :

Biasanya saya memulai dengan menyapa nasabah terlebih dahulu, mengucapkan salam, dan menanyakan keperluannya dengan nada yang sopan. Setelah itu saya mendengarkan kebutuhan transaksi yang ingin dilakukan. Selama proses berlangsung, saya berusaha menjaga komunikasi tetap aktif, seperti mengonfirmasi data atau nominal uang. Di akhir transaksi, saya selalu melakukan konfirmasi ulang dan menutup dengan ucapan terima kasih agar nasabah merasa dihargai.

2. Bagaimana cara Bapak/Ibu menyampaikan informasi terkait prosedur, nominal transaksi, dan konfirmasi data agar mudah dipahami dan tidak menimbulkan kesalahpahaman?

Jawaban :

Saya menyampaikan informasi secara bertahap dan jelas, terutama saat menyebutkan nominal uang atau jenis transaksi. Biasanya saya ulangi nominal tersebut untuk memastikan tidak ada kesalahan. Jika ada prosedur tambahan seperti biaya administrasi, saya jelaskan secara singkat dan langsung pada inti agar tidak membingungkan. Saya juga memastikan nasabah memberikan respons atau persetujuan sebelum transaksi diproses lebih lanjut.

3. Seberapa penting penggunaan bahasa yang sopan, intonasi suara, kontak mata, dan ekspresi wajah dalam membangun kenyamanan serta kepercayaan nasabah?

Jawaban :

Menurut saya sangat penting. Bahasa yang sopan dan nada suara yang stabil membuat nasabah merasa dihormati. Kontak mata juga membantu membangun kepercayaan karena menunjukkan bahwa saya fokus dan bertanggung jawab terhadap transaksi mereka. Ekspresi wajah yang ramah dapat menciptakan suasana yang nyaman, terutama bagi nasabah yang mungkin merasa cemas terkait transaksi keuangan.

4. Bagaimana Bapak/Ibu menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakter nasabah yang berbeda-beda, seperti lansia, nasabah yang terburu-buru, atau nasabah yang kurang memahami istilah perbankan?

Jawaban :

Saya biasanya melihat situasi terlebih dahulu. Jika nasabah lansia, saya berbicara lebih pelan dan menggunakan bahasa yang lebih sederhana. Jika nasabah terlihat terburu-buru, saya menyampaikan informasi lebih singkat namun tetap jelas. Untuk nasabah yang kurang memahami istilah perbankan, saya mencoba menjelaskan dengan contoh sederhana agar mudah dipahami. Penyesuaian ini penting agar komunikasi tetap efektif.

5. Dalam kondisi antrean panjang sebagai teller tunggal, bagaimana pola komunikasi yang Bapak/Ibu terapkan agar tetap jelas namun efisien?

Jawaban :

Saat antrean panjang, saya lebih fokus pada inti transaksi dan mengurangi percakapan yang tidak berkaitan langsung dengan proses transaksi. Namun, saya tetap melakukan konfirmasi ulang agar tidak terjadi kesalahan. Komunikasi memang menjadi lebih singkat, tetapi saya tetap menjaga kesopanan dan profesionalisme.

6. Bagaimana peran sistem komputer dan slip transaksi dalam mendukung komunikasi dengan nasabah, serta bagaimana Bapak/Ibu menjaga keseimbangan antara fokus pada sistem dan interaksi langsung?

Jawaban :

Sistem komputer sangat membantu dalam memastikan keakuratan data dan nominal transaksi. Slip transaksi juga menjadi bukti tertulis yang memperkuat komunikasi verbal. Saat mengoperasikan komputer, saya tetap berusaha menjelaskan proses yang sedang dilakukan agar nasabah tidak merasa diabaikan. Saya juga sesekali melakukan kontak mata saat konfirmasi agar interaksi tetap terjalin.

7. Hambatan komunikasi apa saja yang sering Bapak/Ibu alami selama melayani nasabah, dan bagaimana strategi Bapak/Ibu dalam mengatasinya?

Jawaban :

Hambatan yang sering terjadi adalah antrean panjang dan gangguan sistem. Selain itu, ada juga nasabah yang kurang memahami istilah perbankan. Untuk mengatasinya, saya berusaha tetap tenang, menjelaskan situasi dengan jujur jika ada gangguan sistem, dan menggunakan bahasa yang lebih sederhana. Saya juga memastikan untuk selalu melakukan konfirmasi ulang agar tidak terjadi kesalahpahaman.

8. Menurut Bapak/Ibu, pola komunikasi seperti apa yang paling efektif dalam pelayanan teller agar kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tetap terjaga?

Jawaban :

Hambatan yang sering terjadi adalah antrean panjang dan gangguan sistem. Selain itu, ada juga nasabah yang kurang memahami istilah perbankan. Untuk mengatasinya, saya berusaha tetap tenang, menjelaskan situasi dengan jujur jika ada gangguan sistem, dan menggunakan bahasa yang lebih sederhana. Saya juga memastikan untuk selalu melakukan konfirmasi ulang agar tidak terjadi kesalahpahaman.

D. NARASUMBER KEEMPAT : NASABAH PRIORITAS BANK BRI TANJUNG PERAK SURABAYA

Nama	:	Gabby
Usia	:	30
Alamat	:	Tanjung Perak Surabaya

1. Bagaimana prosedur pelayanan nasabah prioritas di Bank Rakyat Indonesia KC Tanjung Perak Surabaya?

Jawaban:

Kalau dari pengalaman saya, pelayanan nasabah prioritas di KC Tanjung Perak Surabaya terasa lebih praktis dan nyaman. Saat datang ke kantor cabang, biasanya langsung diarahkan ke layanan khusus tanpa harus antri seperti nasabah biasa. Setelah itu, kita langsung dilayani oleh petugas yang memang menangani nasabah prioritas. Prosesnya cenderung cepat, tetapi tetap detail dan teliti, jadi sebagai nasabah saya merasa lebih dihargai dan diperhatikan.

2. Jika nasabah ingin bertemu, apakah harus ada perjanjian terlebih dahulu?

Jawaban:

Sebenarnya tidak wajib membuat janji terlebih dahulu. Saya pernah datang langsung dan tetap dilayani dengan baik. Namun, untuk keperluan yang lebih kompleks seperti konsultasi keuangan atau investasi, biasanya lebih baik membuat janji dulu supaya pelayanannya bisa lebih fokus dan tidak terburu-buru.

3. Apakah ada Standar Operasional Prosedur untuk Priority Banking Officer?

Jawaban :

Setahu saya pasti ada, karena dari cara mereka melayani terlihat cukup terstruktur dan profesional. Mulai dari cara menyapa, menjelaskan informasi, sampai menangani kebutuhan nasabah semuanya terlihat mengikuti prosedur yang jelas. Jadi pelayanan yang diberikan juga terasa konsisten.

4. Adakah faktor pendukung dalam pelayanan nasabah prioritas?

Jawaban :

Ada beberapa faktor yang menurut saya cukup mendukung, seperti adanya ruang tunggu khusus yang lebih nyaman, suasana yang tidak terlalu ramai, serta petugas yang memang sudah terlatih. Selain itu, penggunaan teknologi juga membantu, misalnya dalam proses transaksi yang jadi lebih cepat dan efisien.

5. Adakah keluhan dari nasabah prioritas selama proses pelayanan?

Jawaban :

Kalau secara umum jarang ada keluhan yang serius. Paling hanya kendala kecil seperti menunggu sedikit lebih lama saat kondisi ramai atau ada gangguan sistem. Tapi biasanya petugas langsung memberikan penjelasan, jadi kita tetap merasa diperhatikan.

6. Apa hak dan kewajiban nasabah prioritas?

Jawaban :

Sebagai nasabah prioritas, kita mendapatkan beberapa hak seperti pelayanan yang lebih cepat, fasilitas khusus, dan perhatian yang lebih personal. Namun di sisi lain, ada juga kewajiban, seperti menjaga saldo sesuai ketentuan bank dan mengikuti aturan yang berlaku. Jadi memang ada timbal balik antara fasilitas yang didapat dengan tanggung jawab sebagai nasabah.

7. Bagaimana sikap, tanggung jawab, dan cara pegawai dalam menghadapi nasabah prioritas?

Jawaban :

Menurut saya, sikap pegawainya cukup profesional dan ramah. Mereka juga terlihat sabar dalam menjelaskan sesuatu, apalagi kalau kita banyak bertanya. Cara komunikasinya juga enak, tidak kaku, sehingga kita merasa lebih nyaman saat dilayani.

8. Apakah ada perbedaan pelayanan antara nasabah prioritas dan nasabah biasa?

Jawaban :

Iya, cukup terasa perbedaannya. Nasabah prioritas biasanya tidak perlu antre lama, mendapat tempat khusus, dan pelayanannya lebih personal. Sementara nasabah biasa harus mengikuti antrean umum dan pelayanannya cenderung lebih standar.

9. Bagaimana perkembangan Bank Rakyat Indonesia KC Tanjung Perak Surabaya setelah adanya nasabah prioritas?

Jawaban :

Menurut saya, adanya layanan nasabah prioritas membuat bank terlihat lebih profesional dan meningkatkan kepercayaan nasabah. Banyak nasabah yang merasa lebih nyaman, sehingga kemungkinan besar akan tetap loyal menggunakan layanan bank tersebut.

10. Apakah ada benefit yang didapatkan nasabah prioritas setiap bulannya atau tahunnya?

Jawaban :

Biasanya ada beberapa benefit yang diberikan, seperti kemudahan layanan, penawaran produk tertentu, atau bahkan undangan ke acara khusus dari bank. Hal-hal seperti ini membuat nasabah merasa lebih dihargai dan diperhatikan.

E. NARASUMBER KELIMA : NASABAH BANK BRI TANJUNG PERAK SURABAYA

Nama	:	Yenni
Usia	:	28
Alamat	:	Tanjung Perak Surabaya

1. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan teller saat melakukan transaksi di cabang ini?

Jawaban :

Secara umum, pengalaman saya cukup baik. Teller melayani dengan sopan dan proses transaksi berjalan lancar. Dalam beberapa kesempatan, terutama saat antrean ramai, komunikasi terasa lebih singkat, tetapi tetap jelas dan profesional.

2. Bagaimana kepuasan layanan nasabah terhadap pelayanan Bank BRI Tanjung Perak Surabaya ?

Jawaban :

Saya merasa cukup puas karena pelayanan relatif cepat dan teratur. Teller terlihat terlatih dan memahami prosedur dengan baik, sehingga transaksi tidak memakan waktu lama. Meskipun begitu, pada jam sibuk suasana menjadi lebih formal dan terburu-buru.

3. Apakah informasi yang diberikan teller mudah dipahami dan disampaikan dengan jelas?

Jawaban :

Ya, informasi yang diberikan umumnya jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Teller biasanya menjelaskan jumlah transaksi, biaya administrasi, atau prosedur dengan singkat namun tidak membingungkan.

4. Ketika Anda memiliki pertanyaan atau keluhan, apakah teller memberikan kesempatan untuk berdiskusi atau klarifikasi?

Jawaban :

Teller memberikan kesempatan untuk bertanya dan biasanya menjawab dengan sabar. Jika ada hal yang kurang dipahami, teller akan mengulangi penjelasan sampai saya mengerti, meskipun tetap dalam batas waktu pelayanan.

5. Menurut Anda, apakah komunikasi yang dilakukan teller terasa satu arah atau interaktif?

Jawaban :

Menurut saya komunikasi lebih bersifat interaktif, karena ada proses tanya jawab dan konfirmasi sebelum transaksi diselesaikan. Namun, dalam kondisi antrean panjang, komunikasi cenderung lebih singkat dan fokus pada inti transaksi.

6. Bagaimana sikap dan bahasa tubuh teller memengaruhi kenyamanan Anda saat bertransaksi?

Jawaban :

Sikap teller yang ramah, kontak mata, dan nada suara yang tenang membuat saya merasa dihargai dan nyaman. Bahasa tubuh yang profesional meningkatkan rasa percaya saya terhadap pelayanan yang diberikan.

7. Apakah pola komunikasi teller memengaruhi kepercayaan dan kepuasan Anda terhadap pelayanan bank? Mengapa?

Jawaban :

Ya, sangat memengaruhi. Ketika teller menjelaskan dengan jelas dan melakukan konfirmasi transaksi, saya merasa lebih yakin dan percaya. Komunikasi yang baik membuat saya merasa dilayani dengan serius dan profesional, sehingga meningkatkan kepuasan saya sebagai nasabah.

8. Apa saja hambatan komunikasi teller dan nasabah Bank BRI Tanjung Perak Surabaya?

Jawaban :

Kalau dari pengalaman saya, hambatan yang paling terasa itu karena antreannya cukup panjang, apalagi kalau cuma satu teller yang melayani. Jadi waktu menunggu lumayan lama, dan kadang bikin suasana jadi agak tegang atau buru-buru.

Biasanya kalau sudah antre lama, nasabah ingin cepat selesai, jadi komunikasinya juga jadi singkat dan langsung ke inti. Teller juga kelihatan fokus mengejar antrean supaya cepat beres. Akhirnya, interaksinya terasa lebih cepat dan nggak terlalu banyak penjelasan tambahan. Tapi walaupun begitu, tellernya tetap berusaha ramah dan profesional.

Lampiran 2 Wawancara Informan



Lampiran 3 Kartu Bimbingan


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : • Ilmu Administrasi Negara • Ilmu Administrasi Negera • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5931800 psw. 159 email : fslp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sigil Prayoga
 NBI : 1152200416
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Dosen Pembimbing I : Novan Andrianto, S.I.Kom., M.I.Kom
 Dosen Pembimbing II : Kun Muhammad Adi, S.I.Kom., M.I.Kom
 Judul Skripsi : Analisis Pola Komunikasi Antar Teller Dan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tanjung Perak Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Analisis Pola Komunikasi Antar Teller dan Nasabah BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

A. Proses Bimbingan Skripsi

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	2/4 2026	Perbaiki judul		
2	3/4 2026	Perbaiki bab 1-3 Siapkan parafingam		
3	13/4 2026	Bab 1-3: Kamu tulis yg memang kamu pikirkan.		
4	19/4 2026	Layout Bab 4 format A4		
5	05/5 2026	Selesikan outline Bab 4.		
6	12/5 2026	Bab 1-3 ok. List pertanyaan.		
7	20/5 2026	List pertanyaan, turunkannya dari teori/konsep seperti apa? Primer > Sekunder > Lintas		
8	24/5 2026	Papikikan Bab 4-5.		
9	2/6 2026	- Kutipan pendukung di bab 4-5		
		Kesimpulan yang benar		



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : • Ilmu Administrasi Negara • Ilmu Administrasi Niaga • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5931800 psw. 159 email : fsip@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
		Ace Sidang		
		ACE		

B. Bimbingan Artikel Ilmiah dan Poster Hasil Luaran Skripsi

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	12/05	Abstrak & Poster		

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai
 Tanggal 09 Juni 2026

Dosen Pembimbing I,

(N. D. H. H.)

Dosen Pembimbing II,

(R. M. A. D.)

Lampiran 4 SK Lolos Turnitin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 775/K/LOD/VI/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom

NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Sigit Prayoga

NBI : 1152200416

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini diberikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran Ujian Skripsi"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 8 Juni 2026

Mengetahui
Kepala Lab. Otonomi Daerah,

Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

Moh. Dey Prayogo, S.I.kom., M.I.Kom

Sigit Prayoga

ORIGINALITY REPORT

14%	13%	7%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	2%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Student Paper	1%
4	richarddirgantara.wordpress.com Internet Source	1%
5	123dok.com Internet Source	1%
6	Submitted to UIN KH. Achmad Siddiq Jember Student Paper	1%
7	text-id.123dok.com Internet Source	<1%
8	www.ir-bri.com Internet Source	<1%
9	repository.unibos.ac.id Internet Source	<1%
10	core.ac.uk Internet Source	<1%
11	dspace.uji.ac.id Internet Source	<1%

Lampiran 5 Lembar Revisi Ujian Skripsi

Dosen Penguji 1

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Sgit Prayoga
NM : 1152200416
Hari/Tanggal Ujian : Jum'at, 12 Juni 2008
Judul Skripsi : Analisis Pola Komunikasi Antar Teller dan Nasabah BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Catatan Perbaikan:

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 1,

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan atas.

Dewan Penguji 2

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Sigit Prayoga

NIM : 1152203416

Hari/ Tanggal Ujian : Jumat, 12 Juni 2020

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

Catatan Perbaikan:

Perlu diteliti sumber pola.

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

M. P. H. S.

Revisi dan Dosen Penguji,

M. M. H. S.

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Dewan Penguji 3

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Sigit Prayoga
NIM : 1152200416
Hari/ Tanggal Ujian : Jumat, 12 Juni 2026
Judul Skripsi : Analisis Pola Komunikasi Antar Teller dan Nasabah BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Catatan Perbaikan:

Revisi bab 1-5

Penulisan.

Surabaya, 30 Juni 2026
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,


DEWI SRI A.R.



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.