

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh *customer service* di Bank Capital Cabang Taman Palem memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh *customer service* Bank Capital terbukti efektif dalam menciptakan hubungan yang lebih baik antara pihak bank dan nasabah.

1. Strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh *customer service* Bank Capital Cabang Taman Palem sangat berfokus pada penciptaan komunikasi yang terbuka, empatik, dan mendukung. Keterbukaan (*Openness*) *Customer service* di Bank Capital selalu mengedepankan keterbukaan dalam berkomunikasi dengan nasabah. Mereka tidak hanya mendengarkan keluhan dan kebutuhan nasabah, tetapi juga aktif mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan situasi pribadi nasabah, seperti menanyakan kabar atau usaha yang sedang dijalankan. Hal ini memungkinkan nasabah merasa lebih dihargai dan mengurangi hambatan komunikasi. Kesetaraan (*Equality*) Dalam interaksi, *Customer service* memastikan adanya keseimbangan dan kesetaraan. Setiap nasabah diperlakukan dengan sama, tanpa ada diskriminasi berdasarkan status sosial atau jenis transaksi yang dilakukan. Hal ini tercermin dari cara *customer service* menyambut nasabah dengan sikap yang ramah dan memberi ruang yang setara bagi semua nasabah untuk berbicara dan mengungkapkan kebutuhan mereka. Sikap Mendukung (*Supportiveness*) Sikap mendukung ditunjukkan dengan cara *customer service* selalu siap membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah atau keluhan mereka. Misalnya, jika nasabah mengalami kesulitan dengan transaksi, *Customer service* memberikan panduan yang jelas dan membantu mencari solusi yang tepat. Ini menciptakan suasana yang positif dan mengurangi kecemasan nasabah. Empati (*Empathy*) *Customer service* menunjukkan empati dalam memahami perasaan dan masalah nasabah.

Ketika nasabah menghadapi situasi yang membuat mereka frustrasi, seperti transaksi yang gagal atau kartu ATM yang terblokir, *customer service* tidak hanya memberikan solusi teknis, tetapi juga menunjukkan perasaan simpati dan permintaan maaf yang tulus untuk membuat nasabah merasa dimengerti. Sikap Positif (*Positivity*) sangat penting dalam menciptakan suasana yang menyenangkan dalam komunikasi. *Customer service* selalu berusaha menjaga sikap positif, meskipun nasabah dalam keadaan marah atau frustrasi. Hal ini terlihat dari sikap ramah dan tenang yang dipertahankan oleh *customer service*, yang mampu meredakan ketegangan dan membuat nasabah merasa nyaman. Semua strategi komunikasi interpersonal ini mengacu pada teori komunikasi yang berorientasi pada kebutuhan, yang menekankan bahwa komunikasi yang efektif harus dapat memenuhi kebutuhan emosional dan psikologis individu. Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh *customer service* Bank Capital Cabang Taman Palem mampu memenuhi kebutuhan nasabah untuk merasa dihargai, dimengerti, dan didukung, yang pada akhirnya memperkuat hubungan antara bank dan nasabah serta meningkatkan kepuasan mereka.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa faktor komunikasi interpersonal, seperti empati (*empathy*), sikap positif, dan sikap mendukung (*supportiveness*), sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Misalnya, ketika nasabah menghadapi masalah, *Customer service* menunjukkan empati dengan memahami perasaan mereka dan memberikan solusi yang sesuai. Selain itu, sikap positif dan dukungan dalam memberikan solusi membantu menenangkan nasabah dan meningkatkan rasa percaya mereka kepada bank. Dalam teori komunikasi yang berorientasi pada kebutuhan, faktor-faktor ini mencerminkan pemenuhan kebutuhan emosional nasabah, yang berkontribusi pada pembentukan hubungan yang lebih positif dan meningkatkan kepuasan nasabah. Teori ini juga menjelaskan bagaimana komunikasi yang efektif dan responsif dapat memenuhi kebutuhan nasabah untuk merasa dihargai, dimengerti, dan didukung, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran baik dari segi akademis maupun praktis yang diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pengembangan lebih lanjut.

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki topik serupa mengenai strategi komunikasi interpersonal dalam sektor perbankan. Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti berharap penelitian selanjutnya dapat menggali lebih dalam mengenai strategi komunikasi interpersonal yang dapat diterapkan oleh *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai komunikasi interpersonal dalam sektor perbankan, khususnya terkait dengan keberhasilan atau tantangan yang dihadapi dalam mempraktikkan strategi komunikasi interpersonal.

5.2.2 Saran Praktis

Adapun saran praktis yang dapat diberikan kepada Bank Capital Cabang Taman Palem dan cabang-cabang lainnya, terutama bagi *customer service*, adalah untuk terus menerapkan dan meningkatkan strategi komunikasi interpersonal dalam setiap interaksi dengan nasabah. *Customer service* diharapkan dapat lebih mengenali karakter dan kebutuhan nasabah, serta memberikan perhatian penuh kepada nasabah. Melalui komunikasi interpersonal yang efektif, *customer service* dapat memberikan solusi yang tepat bagi nasabah dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman. Selain itu, dengan mengenali kebutuhan dan karakter nasabah, *Customer service* dapat menciptakan pengalaman yang lebih personal dan memuaskan.

Penting juga bagi Bank Capital untuk memperkuat fasilitas layanan digital seperti Mobile Banking, agar nasabah dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah dan nyaman, tanpa harus bergantung pada layanan tatap muka. Peningkatan fasilitas ini diharapkan dapat mempercepat transaksi dan mengurangi antrian nasabah, serta memberikan kenyamanan lebih bagi nasabah yang membutuhkan

layanan 24 jam. Dengan strategi komunikasi interpersonal yang lebih terintegrasi dan fasilitas layanan yang lebih baik, Bank Capital Cabang Taman Palem dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, yang pada gilirannya akan mendukung keberhasilan dan pertumbuhan bank di masa depan.



DAFTAR PUSTAKA

- Alaslan, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rajawaki Pers.
- Anggraini, C., Denny,) ;, Ritonga, H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 1(3), 337–342.
- Arifin, A. (2010). *Strategi Komunikasi*. Amrico Bandung.
- Aryo Anggoro, D., Aryo Baskoro Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, D., Curug Mekar No, J., & Kota Bogor, Y. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Azeharie, S., & Khotimah, N. (2015). Pola Komunikasi Antarpribadi antara Guru dan Siswa di Panti Sosial Taman, The Patterns of Interpersonal Communication between Teachers and Students in Children Daycare “Melati” in Bengkulu. In *Jurnal Pekommas* (Vol. 18, Issue 3).
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT Rineka Cipta.
- Cangara, H. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers.
- Edy Suranta Sebayang, I., & Nurhaida, T. (2021). *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda Pada Pt Bank Bni Kcumedan*. 1.
- Fadhal Aziz, M. (2024). *Strategi Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Meningkatkan Giat Belajar Siswa Di Sd Negri 04 Kandangan Bawen Kabupaten Semarang*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Fadila, N., Putri, E., Arsyad, A. W., Dwivayani, K. D., & Boer, K. M. (2024). Analisis Kualitas Komunikasi Interpersonal *Customer service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank PT. BPD Kaltim Kaltara Kantor Cabang Utama Samarinda. In *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi (JIMIK)* (Vol. 5, Issue 2). <https://journal.stmiki.ac.id>
- Hamidah Yuzakky Saputri, I., Alamsyah Kusumadinata, A., & Studi Sains Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, P. (2022). *Komunikasi Interpersonal Diadik Antara Anak Dan Orang Tua Tiri Dalam Keluarga Children And Stepparents Interpersonal Dyadic Communication In The Family* (Vol. 8, Issue 1).
- Haryono, B. (2021). *How To Win Customer Through Customer service With Hearth* . Andi Publisher.

- Hezkiawati, L., & Vicensie, I. (2024). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada Nasabah PT Bank Central Asia Tbk. KCP Kwitang)*. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v8i2>
- Jovanka Rehuel Solavide Torindatu, R., Sondakh, M., & Tulung, L. (2024). *Komunikasi Antar Pribadi Coach Dan Coachee Dalam Pembentukan Konsep Diri Anggota Genesis Ministry Di Jakarta*.
- Kanthi, A., Nim, F., Perbankan, J., Fakultas, S., Dan, E., & Islam, B. (2023). *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kcp Pare Lawu Kediri Skripsi Oleh*.
- Kurniawan, C., Wardiana, S., Hapsari, G. K., & Satrio, S. (2023). Komunikasi Persuasif Orang Tua dan Anak Dalam Mengurangi Perilaku Candu Bermain Game Online Di Komunitas One Eighty BSD. *Eksplorasi Nuansa Akademik Dan Riset Aplikatif Dalam Budaya, Sastra Dan Komunikasi (E-Narasi)*, 1(1), 48–59. <https://doi.org/10.32877/narasi.v1i1.1168>
- Lugina, J. A., & Safira, M. R. (2022). Hubungan Komunikasi Interpersonal Customer Service Dengan Service Quality Bank Mandiri Pasar Jombang. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(2), 1004. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i2.2197>
- Nurbany, A., & Soedarsono, D. K. (2022). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Costumer Service Terhadap Kepuasan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Kantor Cabang Sumedang*.
- Nurrachmah, S. (2024). Analisis Strategi Komunikasi Dalam Membangun Hubungan Interpersonal Yang Efektif. *Jurnal Inovasi Global*, 2(2), 265–275. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i2.60>
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Prenadamedia Group.
- Rustendi, T. (2022). *Pendekatan Kuantitatif Dalam Studi Kasus Pada Penelitian Bidang Akuntansi*. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jak>
- Santini¹, E., & Pane², I. Z. (2022). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pembukaan Rekening Online Di Bca Mobile (Studi Pada Pengikut Twitter Halo BCA)*.

Sartika, R., Suratriadi, P., & Astuti, F. D. (2023). *Komunikasi Antar Pribadi Guru Dan Siswa Dalam Memotivasi Belajar Siswa SMP Negeri 13 Bogor*. 4.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Syarifah, S. (2024). *Analisis Framing Pemberitaan Tawuran Pada Media Tangerangnews.Com*.

Takaselumang, M., Kastanya, J., & Jantje, H. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong. *Attractive: Innovative Education Journal*, 4(3). <https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>

Violin, S. A., Anisah, A. N., Sabrina, F. S., Dani, K. P., Ayuadela, C., & Msiren, S. T. (2025). Transformasi Ekonomi Masyarakat Desa Karangsalam, Baturaden melalui Wisata Curug Telu. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 7(1), 52–65. <https://doi.org/10.37253/altasia.v7i1.9862>

Sumber Internet

<https://www.bankcapital.co.id/id>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama : Shalsa Triwidiarti Suciati

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 31 Maret 2001

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Katolik

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : GG Gatep RT 003 RW 006
Kel. Mangga Dua Selatan, Kec. Sawah Besar
Jakarta Pusat, DKI Jakarta

Nomor Telepon : 081519955528

Email : Shalsa.Suciati@gmail.com

Jurusan : Corporate and Marketing Communication



Riwayat Pendidikan

1. SD (2006-2012) : SDK Cendrawasih
2. SMP (2012-2015) : SMPK Cendrawasih
3. SMK (2015-2018) : SMKN 42
4. S1 : Universitas Buddhi Dharma



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang

021 5517853 / 021 5586822 admin@buddhidharma.ac.id

KARTU BIMBINGAN TA/SKRIPSI

NIM : 20210400005
Nama Mahasiswa : SHALSA TRIWIDIARTI SUCIATI
Fakultas : Sosial dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : Strata Satu
Tahun Akademik/Semester : 2025/2026 Ganjil
Dosen Pembimbing : Suryadi Wardiana, M.I.Kom
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Interpersonal Customer Service dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Capital Cabang Taman Palem

Tanggal	Catatan	Paraf
10 Maret 2025	Pengarahan Skripsi terkait Sistematika Penulisan	U
17 Maret 2025	Pengajuan Judul Penelitian	U
14 April 2025	ACC Judul Lanjut Pengerjaan Penelitian	U
21 April 2025	Pengajuan BAB 1 dan Revisi BAB 1	U
30 April 2025	ACC BAB 1 dan Pengerjaan BAB 2	U
06 Mei 2025	Pengajuan BAB 2 dan revisi BAB 2	U
14 Mei 2025	ACC BAB 2 dan Pengerjaan BAB 3	U
16 Juni 2025	Pengajuan BAB 3 dan Revisi BAB 3	U
30 Juni 2025	ACC BAB 3 dan Pembuatan Pedoman Wawancara	U
01 Juli 2025	ACC Pedoman Wawancara dan Lanjut BAB 4	U
02 Juli 2025	Pengajuan BAB 4 dan Revisi	U
03 Juli 2025	BAB 4 ACC dan BAB 5 Revisi dan Pengajuan Lampiran	U
07 Juli 2025	ACC Keseluruhan dan Maju Sidang	U

Mengetahui
Ketua Program Studi



Tia Nurapriyanti, S.Sos., M.I.Kom

Tangerang, 19 August 2025

Pembimbing



Suryadi Wardiana, M.I.Kom



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Kreativitas Membangkitkan Inovasi

August 22st, 2025

Editor Explanation:

Dear Shalsa,
Thank you for your trust in our services.

Based on the text assessment on the submitted paper below:

Student Id : 20210400005
Faculty/Study Program : Social Sciences And Humanities/Communication Sciences
Title : Strategi Komunikasi Interpersonal Customer Service dalam
Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Capital Cabang
Taman Palem
Type : Thesis

Turnitin suggests the similarity among your article with the articles in application are listed below:

Word Count : 15185
Character Count : 99579
Similarity Index : 26%
Internet Source : 24%
Publication : 12%
Student Paper : 11%
Exclude quotes : Off
Exclude bibliography : Off
Exclude matches : Off

This report provides results of literature similarity assessment, if the results show an unusually high percentage of similarity according to our institution's standard your supervisor(s) or ethic committee may re-examine your literature.

Thank you for your attention and cooperation.

Sincerely,

Shenny Ayunuri Beata Sitinjak, S.S., M.M., M.Hum.

FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir
Tangerang 15115 - Banten

Telp. 021 - 5517853, Fax. 021 - 5586820



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Kreativitas Membangkitkan Inovasi

No : 114/II/FSH/VII/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth.

Ibu Devi Rosliana

Supervisor PT. Bank Capital Indonesia Tbk (Cabang Taman Palem)
Jalan Taman Palem Lestari Blok C5 No.36

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kewajiban bagi mahasiswa semester akhir untuk menyelesaikan skripsi di Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Buddhi Dharma, dengan ini kami mengajukan permohonan izin untuk melakukan penelitian di PT. Bank Capital Indonesia Tbk bagi mahasiswa kami di bawah ini:

Nama : **Shalsa Triwidiarti Suciati**
NIM : 20210400005
Semester : VIII (8)

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Tangerang, 11 Juli 2025

Hormat kami,


Tia Nurapriyanti, S.Sos.L., M.IKom
Kaprodi Ilmu Komunikasi

Tembusan:

1. Arsip



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Kreativitas Membangkitkan Inovasi

No : 062/II/FSH/VI/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Wawancara

Yth.

Supervisor PT. Bank Capital Indonesia

Kantor Kas Cabang Taman Palem

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kewajiban bagi mahasiswa semester akhir untuk menyelesaikan skripsi di Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Buddhi Dharma, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk diwawancarai oleh mahasiswa kami sebagai data penelitian bagi mahasiswa kami di bawah ini:

Nama : **Shalsa Triwidiarti Suciati**
NIM : 20210400005
Semester : VIII (8)

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.

Tangerang, 12 Juni 2025

Hormat kami,

an



Tia Nurapriyanti, S.Sos.I., M.IKom

Kaprodi Ilmu Komunikasi

FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA

Tembusan:

1. Arsip

FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA

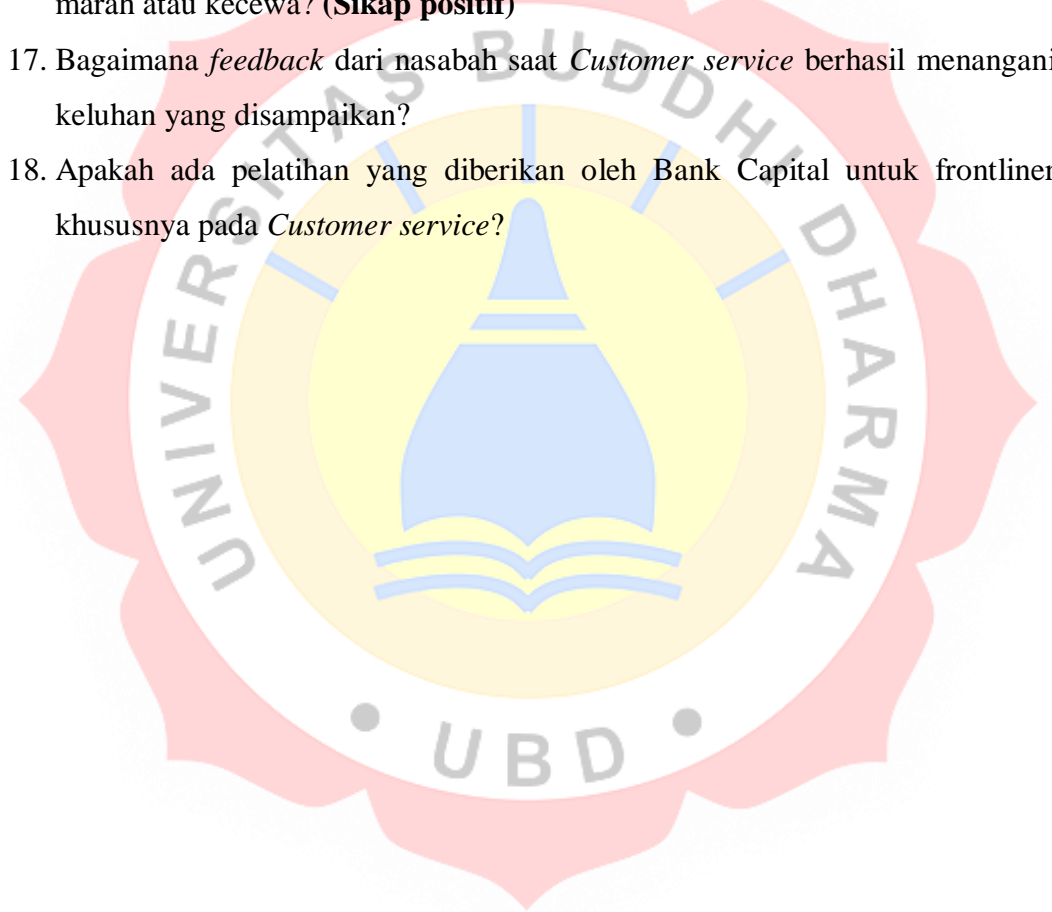
LAMPIRAN
PEDOMAN WAWANCARA

PANDUAN PERTANYAAN WAWANCARA

Key Informan (Strategi Komunikasi Interpersonal)

1. Kapan awal berdirinya Bank Capital cabang pembantu Taman Palem?
2. Menurut anda apakah strategi komunikasi penting dalam *Customer service*?
3. Apakah anda melakukan pengenalan diri dan menanyakan nama kepada nasabah yang datang? (**Mengenal khalayak**)
4. Bagaimana anda membuka pembicaraan dan membangun hubungan dengan nasabah? (**Menyusun pesan**)
5. Berapa lama bagi *Customer service* untuk melakukan pendekatan diri dengan nasabah?
6. Menurut anda apa penyebab terjadinya kesalahpahaman ketika melakukan komunikasi interpersonal?
7. Apa yang anda lakukan untuk mencapai tujuan komunikasi interpersonal dengan nasabah? (**Menentukan metode**)
8. Media apa yang biasa digunakan *Customer service* untuk berkomunikasi dengan nasabah? Dan apakah sudah efektif untuk digunakan? (**Memilih media komunikasi**)
9. Hal apa yang terkadang menjadi hambatan dalam berkomunikasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung?
10. Bagaimana kamu memastikan bahwa komunikasi dengan nasabah itu sudah berjalan terbuka dan jujur selama interaksi di Bank Capital? (**keterbukaan**)
11. Apa yang anda lakukan agar nasabah merasa nyaman dan merasa dihargai dalam melakukan komunikasi maupun dalam melakukan transaksi? (**Kesetaraan/kesamaan**)
12. Keluhan apa sih yang paling banyak dikeluhkan oleh nasabah di Bank Capital Cabang Taman Palem nih?

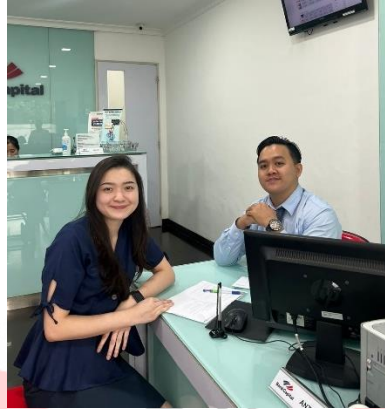
13. bagaimana kamu menunjukkan sikap mendukung dan membantu nasabah untuk mencari solusi bersama agar menciptakan kepuasan layanan? (**Sikap mendukung**)
14. Apakah terdapat rasa empati ketika anda menerima keluhan dari nasabah? (**Empati**)
15. Hambatan apa yang sering kamu alami saat menerima keluhan?
16. Apakah ada langkah yang kamu ambil untuk menjaga sikap positif dalam berkomunikasi dengan nasabah, bahkan ketika menghadapi nasabah yang marah atau kecewa? (**Sikap positif**)
17. Bagaimana *feedback* dari nasabah saat *Customer service* berhasil menangani keluhan yang disampaikan?
18. Apakah ada pelatihan yang diberikan oleh Bank Capital untuk frontliner khususnya pada *Customer service*?



Key Informan (Kepuasan Nasabah)

1. Sebelum Bapak/Ibu menjadi nasabah di PT Bank Capital, apa saja harapan yang Anda miliki terhadap layanan *Customer service* yang diberikan oleh bank? **(Harapan)**
2. Apakah *Customer service* melakukan pengenalan diri pada saat memulai awal pembicaraan?
3. Menurut anda apakah *Customer service* dapat membangun hubungan dengan baik dengan Bapak/Ibu?
4. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Bank Capital Cabang Taman Palem sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?, dan bagaimana pengalaman Anda terkait kinerja *Customer service* dalam menangani permintaan atau masalah yang Anda hadapi? **(Kinerja)**
5. Menurut anda apakah *service* dari Bank Capital Cabang Taman Palem sudah memberikan kenyamanan dalam bertransaksi dalam bentuk pelayanan maupun dari ketersediaan fasilitas?
6. Setelah menggunakan layanan di Bank Capital, bagaimana Bapak/Ibu membandingkan kualitas layanan *Customer service* di sini dengan pengalaman Anda di bank lain? **(Perbandingan)**
7. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa layanan yang Anda terima di Bank Capital lebih baik, sama, atau lebih buruk dibandingkan dengan bank lain yang pernah Anda gunakan sebelumnya?
8. Apakah harapan Anda terhadap layanan *Customer service* di Bank Capital telah terpenuhi dengan baik berdasarkan pengalaman Anda selama ini? **(Konfirmasi)**
9. Jika ada perbedaan antara harapan Anda dan pengalaman layanan yang diterima, apakah Anda merasa lebih puas atau kecewa dengan perbedaan tersebut? **(Diskonfirmasi)**
10. Pernahkah Anda mengalami momen di mana kinerja *Customer service* Bank Capital melebihi harapan Anda, dan sebaliknya, apakah ada saat di mana kualitas layanan tidak sesuai harapan? Jika demikian, bagaimana bank menangani masalah tersebut menurut Anda? **(Ketidaksesuaian)**

TRANSKIP HASIL WAWANCARA



Key Informan

Antonius Hansen Kharisma sebagai *Customer service*

Nama : Antonius Hansen Kharisma

Alamat : Dusun Tubas Baru

Jabatan : *Customer service*

Tanggal : 16 Juni 2025

Proses : Via offline

Shalsa : Selamat Pagi, Perkenalkan saya Shalsa TS boleh saya minta waktunya sebentar untuk wawancara seputar strategi komunikasi *Customer service* di Bank Capital Cabang Taman Palem ?

Antonius Hansen Kharisma : Pagi juga, boleh dong untuk skripsi ya? Hehe

Shalsa : Iya nih hahaa, mohon bantuannya ya. Bisa kita mulai sekarang?

Antonius Hansen Kharisma : Silahkan..

Shalsa : Untuk pertanyaan pertama, menurut kamu strategi komunikasi itu penting gak sih dalam *Customer service*?

Antonius Hansen Kharisman : Menurut aku sih penting banget, karena komunikasi itu hal yang utama di *Customer service*. Karna ya tiap hari berhubungan dengan

nasabah, tentunya harus punya strategi dalam berkomunikasi agar nasabah bisa menyampaikan tujuannya dan begitu juga sebaliknya.

Shalsa : Jadi strategi komunikasi sangat penting ya,. Terus kalau ada nasabah yang datang, apakah kamu memperkenalkan diri dan bertanya nama kepada nasabah?

Antonius Hansen Kharisma : Iya, kalau ada nasabah baru datang aku berdiri, menyapa dan memperkenalkan diri sih kak. Setelah nasabah sudah duduk baru aku nanya nama nasabahnya jika memang belum kenal. Kalau sudah kenal biasanya aku langsung sebut nama nasabahnya saja.

Shalsa : Baik, berarti selalu memperkenalkan diri ya. Lalu gimana cara kamu untuk membuka pembicaraan dengan nasabah sekaligus membangun hubungan dengan nasabah?

Antonius Hansen Kharisma : Biasanya dengan menyapa dulu, terus ya jika sudah kenal tanya kabar nasabahnya. Kadang juga nasabah yang langsung cerita entah tentang kesibukannya sekarang atau sekedar nanya program bank yang terbaru ada apa. Kalau nasabah yang memang baru datang sih aku tanya nama, terus nanya apa yang bisa dibantu untuk kebutuhannya

Shalsa : oke, jadi membangun hubungan itu juga kebiasaan dari *Customer service* ya? Kalau untuk melakukan pendekatan diri dengan nasabah biasanya butuh waktu berapa lama nih?

Antonius Hansen Kharisma : Iya betul kak, kalau untuk berapa lamanya menurut aku sih masih oke aja waktunya. Karena biasanya nasabah yang datang memang nasabah yang sudah menjadi nasabah tetap. Jadi kadang ada bahan obrolannya, kalau banyak obrolan sama nasabah jadi lebih gampang untuk pendekatan ke nasabahnya lebih dalam.

Shalsa : Menurut kamu sebagai *Customer service* nih, apa yang menjadi penyebab terjadinya kesalahpahaman ketika sedang berkomunikasi dengan nasabah?

Antonius Hansen Kharisma : Kalau kesalahpahaman itu biasa terjadi juga ya kadang, tapi biasanya paling sering kalau berkomunikasi by chat *whatsapp* itu suka jadi salah paham atau via telepon juga. Penyebabnya karena sinyal yang jelek, atau kadang suara nasabah maupun cs yang kurang terdengar jelas. Dan kalau berkomunikasi langsung biasanya terjadi kalau nasabah datang sudah dalam keadaan marah sih kak. Karna ya orang jika sudah marah cenderung tidak mau mendengarkan pembicaraan kita kan, jadi ya hal itu yang menyebabkan jadi salah paham.

Shalsa : baik, nah aku mau tanya lagi nih. Biasanya hal apa yang dilakukan *Customer service* untuk mencapai tujuan komunikasi interpersonal dengan nasabah?

Antonius Hansen Kharisma : Saat komunikasi dengan nasabah biasanya aku lebih mendengarkan dulu apa yang disampaikan nasabahnya, kalau sudah baru memberikan tanggapan dan solusi ke nasabahnya. Tidak jarang juga ada nasabah yang sudah lanjut usia atau biasanya kurang update, nah itu lebih susah untuk diajak berkomunikasi tapi yang biasa aku lakukan dengan mengulang penjelasan ke nasabahnya sampai mereka paham kak.

Shalsa : Jadi menurut kamu hal itu sudah bisa mencapai tujuan komunikasi secara interpersonal ya, Baik. Untuk selanjutnya media apa yang biasa digunakan untuk berkomunikasi dengan nasabah? Dan apakah sudah efektif untuk digunakan?

Antonius Hansen Kharisma : Iya kak, menurut aku itu sudah cukup sih kak. Untuk berkomunikasi dengan nasabah biasanya via *whatsapp* atau melalui telepon kantor sih kak. Namun untuk efektif atau tidak itu berbeda kak, kalau melalui pesan *whatsapp* biasanya *Customer service* suka lama merespon karena lebih fokus ke transaksi secara langsung. Tapi kalau ada nasabah yang menghubungi ke telepon kantor biasanya *Customer service* bisa langsung menanggapi kak

Shalsa : Baik, kalau begitu apa ada layanan lain yang dapat cepat merespon nasabah? Misalnya kalau nasabah maunya langsung cepat ditanggapi kebutuhannya, apa ada fasilitas media lain yang diberikan bank Capital?

Antonius Hansen Kharisma : Oh ada dong kak, kita ada call center yang siap melayani nasabah selama 24 jam, ada juga memang nasabah yang langsung menghubungi ke sana kalau hari libur atau malam-malam. Biasanya kalau ada seputar pertanyaan perbankan ataupun kendala seperti mobile banking terblokir dan semacamnya.

Shalsa : Bagaimana kamu memastikan bahwa komunikasi dengan nasabah itu sudah berjalan terbuka dan jujur selama interaksi di Bank Capital?

Antonius Hansen Kharisma : hmm kalau untuk itu biasanya saya nanya ke hal yang lebih personal ke nasabahnya. Contoh menanyakan nasabah bagaimana kabarnya atau bagaimana usaha yang sedang mereka rintis dan hal lainnya yang memang berkaitan dan masih wajar ditanyakan ke nasabah kak, hal-hal yang umum gitu. Karena menurut saya menanyakan kabar akan membuat kita terkesan memberikan perhatian ke nasabah dan tentunya pembicaraan jadi gak kaku kak setelah itu baru deh kita gali kebutuhannya.

Shalsa : Baik Hansen, untuk pertanyaan selanjutnya apa yang kamu lakukan agar nasabah merasa nyaman dan merasa dihargai dalam melakukan komunikasi maupun dalam melakukan transaksi?

Antonius Hansen Kharisma : Saat nasabah pertama kali datang saya sebagai cs pasti mempersilahkan nasabah untuk duduk serta memberikan minuman berupa air minum kemasan kepada nasabah. Hal itu dilakukan agar nasabah lebih rileks dan merasa nyaman dengan fasilitas yang sudah kami sediakan. Kalau ada nasabah yang mau transaksi tapi kondisi cs sedang ada nasabah lain, kantor cabang kami juga menyediakan ruang tunggu untuk nasabah kak dilantai 2 dibantu oleh tim marketing. Untuk berkomunikasi biar lebih nyaman biasanya saya sebagai cs akan berusaha memahami nasabah terlebih dahulu, baik dari sisi perasaan maupun pikiran nasabahnya. Saya mencoba lebih menyetarakan posisi juga kak dan gak membedakan nasabah.

Shalsa : Setuju sih, karena nasabah akan merasa didengarkan juga ya. Pasti nasabah pernah ada masalah perbankan? Keluhan apa sih yang paling banyak dikeluhkan oleh nasabah di Bank Capital Cabang Taman Palem nihi?

Antonius Hansen Kharisma : Keluhan yang paling sering itu biasanya yang kartu atm yang sudah expired jadi gak bisa digunakan atau atm terblokir karena salah tekan pin lebih dari 3 kali. Kalau yang lainnya terbilang jarang.

Shalsa : Oke, lanjut ya.. Aku mau tanya nih., bagaimana kamu menunjukkan sikap mendukung dan membantu nasabah untuk mencari solusi bersama agar menciptakan kepuasan layanan?

Antonius Hansen Kharisma : Untuk hal menanggapi nasabah, Sebagai cs harus mempunyai sikap siap dalam melayani nasabah bagaimanapun kondisi perasaan nasabahnya, kadang ada nasabah yang sedang terburu-buru, sedang dalam kondisi marah atau juga dalam kondisi senang kak jadi aku sebagai cs harus cepat menanggapi kebutuhan nasabah tersebut. Terpenting memberikan perhatian kepada nasabah khususnya terhadap kebutuhan dan keluhan yang dialami nasabah.

Shalsa : Jadi ujungnya tetap cari tau kebutuhan nasabah ya,. Selanjutnya aku mau tanya karena kamu pernah terima keluhan nasabah. Gimana kamu menunjukkan empati kepada nasabah ketika mereka menghadapi masalah atau keluhan terkait layanan selama proses transaksi di Bank Capital Taman Palem?

Antonius Hansen Kharisma : Tentunya ada dong kak, kalau nasabah ngalamin hal tidak mengenakan seperti kartu atm terblokir/hilang itu menjadi sebuah keluhan bagi nasabah aku jadi seperti merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah juga, jadi aku langsung minta maaf atas kendala yang sudah terjadi mengakibatkan terhambatnya transaksi perbankan ybs biar nasabah juga gak tambah kecewa ya

Shalsa : Oh gitu, nah pada saat nasabah memberikan keluhan apakah ada hambatan yang kamu alami?

Antonius Hansen Kharisma : Hambatan pasti ada aja sih kak, biasanya terjadi kalau nasabah menyampaikan keluhannya melalui marketing gak langsung ke cs jadi

rentan miscommunication. Karena pokok permasalahannya disampaikan pihak ketiga yang terkadang kurang memahami sistem dan alur operasional. Kalau hambatan dari kami pun ada juga, biasanya system web yang kadang lemot jadi agak sulit untuk melakukan pengecekan.

Shalsa : Baik kalau begitu, Apakah ada langkah yang kamu ambil untuk menjaga sikap positif dalam berkomunikasi dengan nasabah, bahkan ketika menghadapi nasabah yang marah atau kecewa?

Antonius Hansen Kharisma : Hmm.. nasabah tentunya bermacam-macam responnya ya kak dan saat itulah saya sebisa mungkin membuat nasabah puas dengan pelayanan disini. Misalnya kalau ada nasabah yang marah saya harus tetap merespon dengan sikap positif dan tidak ikut terbawa emosi. Untungnya sejauh ini sih semua berjalan baik jika kita menanggapi dengan profesional.

Shalsa : Iya betul harus profesional ya. Hmm, Bicara soal *feedback* nih. Bagaimana *feedback* dari nasabah saat kamu sebagai cs berhasil menangani kebutuhan nasabah?

Antonius Hansen Kharisma : Hmm.. nasabah tentunya akan kasih berbagai respon ya kak, nah pada saat itulah saya sebisa mungkin membuat nasabah sangat puas dengan pelayanan disini. Misalnya kalau ada nasabah yang marah saya harus tetap merespon dengan sikap positif dan tidak terbawa emosi. Yang paling sulit adalah jika saya sedang merasa capek atau tidak mood dan harus menghadapi nasabah. Itu merupakan tantangan untuk *Customer service* sih karna tetap harus merespon dengan baik. Dan sejauh ini sih semua respon nasabah baik karena syukurnya kebutuhan nasabah selalu terpenuhi dari penyampaian informasi dari cs kak.

Shalsa : Berarti sejauh ini *feedback* dari nasabah terbilang cukup baik ya.. Selanjutnya saya mau tanya, apakah ada pelatihan untuk frontliner yang diberikan pihak Bank Capital khususnya bagian *Customer service*?

Antonius Hansen Kharisma : Betul kak. Kebetulan di Bank Capital itu sendiri ada yang namanya training yang selalu diberikan kepada seluruh staff mayapada tanpa

terkecuali. Dan hal itu sangat membantu kita sih kak, untuk lebih lagi meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank Capital. Biasanya pelatihan itu diberikan dengan berbagai materi baik dari internal maupun dari eksternal kak. Jadi ya, materi yang kita dapat tidak hanya sekedar tertulis tetapi praktek.

Shalsa : ohh gituu, Baik, kalau begitu, terima kasih atas semua jawaban wawancara dan waktu yang sudah diberikan ya. Sudah selesai.

Antonius Hansen Kharisma : sama-sama kak. Senang bisa membantu.





Key Informan

Ahmad Muhajir sebagai Customer Service

Nama : Ahmad Muhajir
Alamat : DK Gesing
Jabatan : *Customer service*
Tanggal : 16 Juni 2025
Proses : Via offline

Shalsa : Selamat Pagi, Perkenalkan saya Shalsa TS, boleh saya minta waktunya sebentar untuk wawancara seputar strategi komunikasi *Customer service* di Bank Capital Cabang Taman Palem?

Ahmad Muhajir: Selamat Siang Shalsa, oh ya boleh. Silahkan, silahkan.

Shalsa : Terima kasih Kak, bisa kita mulai ya pak. Untuk pertanyaan pertama, kapan awal berdirinya Bank Capital cabang pembantu Taman Palem ini pak?

Ahmad Muhajir: Untuk tanggalnya saya kurang ingat ya, tapi tahun awal berdirinya itu di tahun 2010 Bank Capital Cabang Taman Palem ini sudah mulai beroperasi.

Shalsa : Hehe baik kak, berarti sudah sekitar 15 tahun ya kak. Baik kak Ahmad, saya lanjut ke pertanyaan berikutnya ya kak. Menurut kak Ahmad, apakah strategi komunikasi penting dalam *Customer service*?

Ahmad Muhajir: Oh ya, strategi komunikasi itu sangat diperlukan dalam pekerjaan ya. Apalagi saat menjadi *Customer service* yang tentunya setiap hari berhubungan dengan nasabah yang tidak lepas dari yang namanya komunikasi kan. Kalau kita ngebangun komunikasi interpersonal sama nasabah ga pakai strategi bisa jadi kacau juga loh nasabah bisa salah paham juga. Jadi strategi dalam berkomunikasi itu sangat penting untuk membuat nasabah juga merasa nyaman buat ngobrol dan jadi ngerasa nyaman juga kan nasabahnya.

Shalsa : Betul kak jadi ga asal ngobrol gitu aja ya kak, selanjutnya nih kak, apa saat bertemu nasabah kak Ahmad melakukan perkenalan diri?

Ahmad Muhajir: Iya betul, hmm untuk saya pribadi jika bertemu nasabah saat melakukan transaksi di counter *Customer service* saya menyapa nasabah dan tentunya memperkenalkan diri kepada nasabah.

Shalsa : Jadi kak Ahmad juga tetap memberikan salam kepada nasabah juga ya kak, apa nasabah yang datang memang sudah sering transaksi disini kak atau bagaimana?

Ahmad Muhajir: Iya, biasanya memang nasabah yang sudah beberapa kali datang sih.

Shalsa : Nah kalau cara kak Ahmad sendiri membuka pembicaraan ke nasabah tuh bagaimana sih kak? Apa pembicaraan itu dapat membangun hubungan dengan nasabahnya?

Ahmad Muhajir: Saya kebetulan juga sering berhadapan langsung dengan nasabah, entah itu saat nasabah baru pertama kali transaksi datang ke CS atau nasabah lama. ya tentunya saya akan berkomunikasi sama nasabahnya. Biasanya saya nanya pake pertanyaan standar aja sih, kaya ya nanya kabar atau nanya tinggal di daerah sini atau enggak. Atau ada juga yang nasabah yang emang suka ngobrol, nah itu kan jadi lebih gampang ya buat berkomunikasi. Jadi apa aja deh bisa jadi obrolan juga dan secara ga langsung hubungan kan terbentuk ya.

Shalsa : Jadi tidak butuh waktu lama juga ya kak untuk membangun hubungan dengan nasabah hehe, tapi ada gak kak nasabah yang emang gak suka buat ngobrol gitu?

Ahmad Muhajir: Ya ada saja, namanya kan orang berbeda-beda ya ada yang emang datang terburu-buru dan emang gak suka aja buat diajak komunikasi. Yang kalau ditanya jawab seadanya, tapi saya biasanya tetep ajak ngobrol aja sih dengan mengikuti arah obrolan dari si nasabahnya. Jadi kaya kita tuh keliatan satu frekuensi aja deh sama nasabahnya biar nasabah juga jadi enjoy buat ngobrol.

Shalsa : Oh begitu, iya bener ya jadi nasabah juga keliatan diterima ya kak.

Ahmad Muhajir: Iya betul.

Shalsa : Tapi kalau lagi ngobrol gitu suka ada kesalahpahaman gak kak sama nasabahnya?

Ahmad Muhajir: Sejauh ini sih belum ada yang gimana-gimana ya, cuma ada pernah salah paham karena nasabahnya sedang emosi misalnya ya terus kita ajak ngobrol gak akan masuk tuh. Jadi biasanya tunggu nasabahnya agak tenang, terus kasih minum dulu baru ajak ngobrol lagi biar meminimalisir kesalahpahaman ya.. paling itu saja sih.

Shalsa : Oke oke, berarti lebih sering komunikasi secara langsung ya kak dengan nasabah?

Ahmad Muhajir: Iya, kalau saya lebih sering berhadapan secara langsung ya dibandingkan dengan komunikasi via telepon atau chat WhatsApp. Dan biasanya saya juga suka infoin nasabah bisa langsung menghubungi layanan yang 24 jam yaitu 1500289 karena pasti akan lebih cepat respon dan dapat diakses kapanpun juga.

Shalsa : Baik kak, jadi lebih ke komunikasi secara langsung ya kak. Nah saat komunikasi berjalan nih apa ada hambatan yang dapat mengganggu pak?

Ahmad Muhajir: He'em, untuk hambatan sih hanya kalau nasabahnya lagi emosi itu seperti yang tadi saya bilang jadi susah kan buat komunikasi. Atau ada nasabah yang sudah berumur itu agak sulit juga untuk diberikan pengertian, jadi harus benar-benar diberikan perhatian lebih juga ke nasabahnya biar nasabah juga merasa nyaman kan.

Shalsa : Oke kak, biasanya nih kalau kak Ahmad deketin diri ke nasabah tuh butuh waktu berapa lama sih?

Ahmad Muhajir: Kalau dibilang lama ya ga lama juga sih ya, maksudnya standar aja gitu. Karna ya tergantung kondisi dan suasana kita dan nasabahnya juga ya. Kalau pas suasana hati lagi senang dan tenang pasti nasabah juga lebih cepet untuk dideketin ya, buat ngobrol banyak gitu.

Shalsa : Iy aku setuju hehe, nah menurut kak Ahmad nih gimana sih supaya nasabah merasa nyaman saat berkomunikasi?

Ahmad Muhajir: Kenyamanan tuh penting juga ya menurut saya. Nah untuk memberikan kenyamanan sama nasabah juga dapat didukung dari suasana hati kita, terus juga kondisi tempat atau ruangan yang dapat mendukung rasa nyaman itu. Kalau fasilitas Bank juga mendukung pasti nasabah kan akan merasa nyaman ya, dan akan senang juga pastinya. Jadi untuk komunikasi atau transaksi juga nasabah bisa enjoy, ya jatohnya kaya memenuhi kebutuhan si nasabah.

Shalsa : terus gimana cara kakak untuk mempertahankan hubungan dengan nasabah maupun komunikasi sama nasabah agar lebih intens?

Ahmad Muhajir: Oh gampang itu, kuncinya ya konsisten aja. Konsisten dalam memperlakukan nasabah, bersikap positif misalnya atau jujur ada adanya dengan nasabah. Kalau kita open ke nasabah juga kan pasti mereka merasa disambut dan dihargai ya pasti untuk ngobrol juga akan mengalir gitu aja sih.

Shalsa : Baik kak, jadi kaya berasa ngobrol sama orang dekat aja ya pak.

Ahmad Muhajir: Iya betul, nasabah kan jadi lebih open juga ke kita. Ya membangun relasi sihh.

Shalsa : Haha, oh ya kalau untuk di cabang Taman Palem ini nasabah suka ngasih keluhan gak ya kak? Dan biasanya apa aja tuh yang paling sering kak?

Ahmad Muhajir: Oh ada, keluhan pasti ada namanya juga nasabah kan pasti maunya yang satset ya dan gak buat ribet gitu ya. Cuma ya selama ini tuh paling sering komplain gara-gara gak bisa akses Capital Flex atau Mobile banking gitu, karna jujur untuk fasilitas ini memang masih jauh dibandingkan bank lain ya. Masih kurang update lah gitu, jadi nasabah suka mau pake tapi ada aja kendalanya. Ya masih harus ditingkatkan lagi sih memang.

Shalsa : Oh gitu ya pak, lalu gimana untuk penangannya Kak kalau terjadi seperti itu?

Ahmad Muhajir: He'em untuk hal itu memang sedang ada pembaharuan dari kantor pusat ya untuk meningkatkan layanan fasilitas produk terkait. Tapi kalo sudah terjadi adanya keluhan nasabah kita langsung bantu dan kasih solusi ke nasabahnya. Misalnya kalo nasabah kesulitan transfer ya kita bantu pandu, tapi kalau memang dari sistemnya yang bermasalah biasanya kita bantu arahkan transfer melalui counter teller.

Shalsa : Nah kalau sudah terjadi keluhan seperti itu apa Kak Ahmad turut bersikap empati ke nasabahnya Kak?

Ahmad Muhajir: Ya tentunya ada, karna itu sangat diperlukan sih. Kalo nasabah memberikan keluhan atau komplain gitu pasti kan ada sedikit rasa kecewa yang dirasakan nasabah ya karna tidak sesuai dengan apa yang dia harapkan. Saya pun secara tidak langsung akan ikut merasakan apa yang dirasakan sama nasabah. Setidaknya dari kami memberikan permohonan maaf atas kendala yang dialami, dan segera mungkin memberikan solusi ke nasabah.

Shalsa : Baik Kak, tapi bagaimana kakak yakin kalau apa yang disampaikan oleh kakak itu dapat diterima baik sama nasabah?

Ahmad Muhajir: Oh ya tentu kita kan lihat dari respon si nasabah juga ya, biasanya nasabah ada yang memang datang langsung marah karna keadaan dari luar mungkin yaa.. tapi ada juga kan nasabah yang kasih respon baik. Dan saya yakin mereka bisa menerima masukan karna adanya penjelasan yang jelas, dan itu yang saya bilang diawal adanya strategi komunikasi yang harus diterapkan dengan baik. Kalau cara bicara dan pembawaan kita baik pasti nasabah yang sedang marah pun akan mereda kok dan akan memahami ya.

Shalsa : Setuju kak Ahmad hehe, terus respon dari nasabahnya gimana kak kalau misal ada keluhan terus sudah berhasil ditangani?

Ahmad Muhajir: Responnya sih baik karna pelayanan kita pun selalu kita tingkatkan, cuma pasti tetep ada yang dikoreksi sama nasabahnya sih. Yah itu sih masukan positif ya menurut saya biar Bank Capital semakin maju khususnya di cabang saya ini. Malah ada juga nasabah yang merasa sudah merepotkan CS nya sampai ngasih makanan buat CS, padahal itu sudah menjadi tugas kewajiban CS yah untuk membuat nasabah merasa dilayani dan diterima dengan baik. Itu salah satu *feedback* yang positif dari nasabah juga ya hehe.

Shalsa : Amin ya kak hehe, pertanyaan terakhir nih kak. Kalau untuk di Bank Capital sendiri apa ada pelatihan khusus Kak untuk frontlinernya? Dan fasilitas apa saja yang sudah diberikan Bank Capital khususnya di cabang ini untuk nasabahnya?

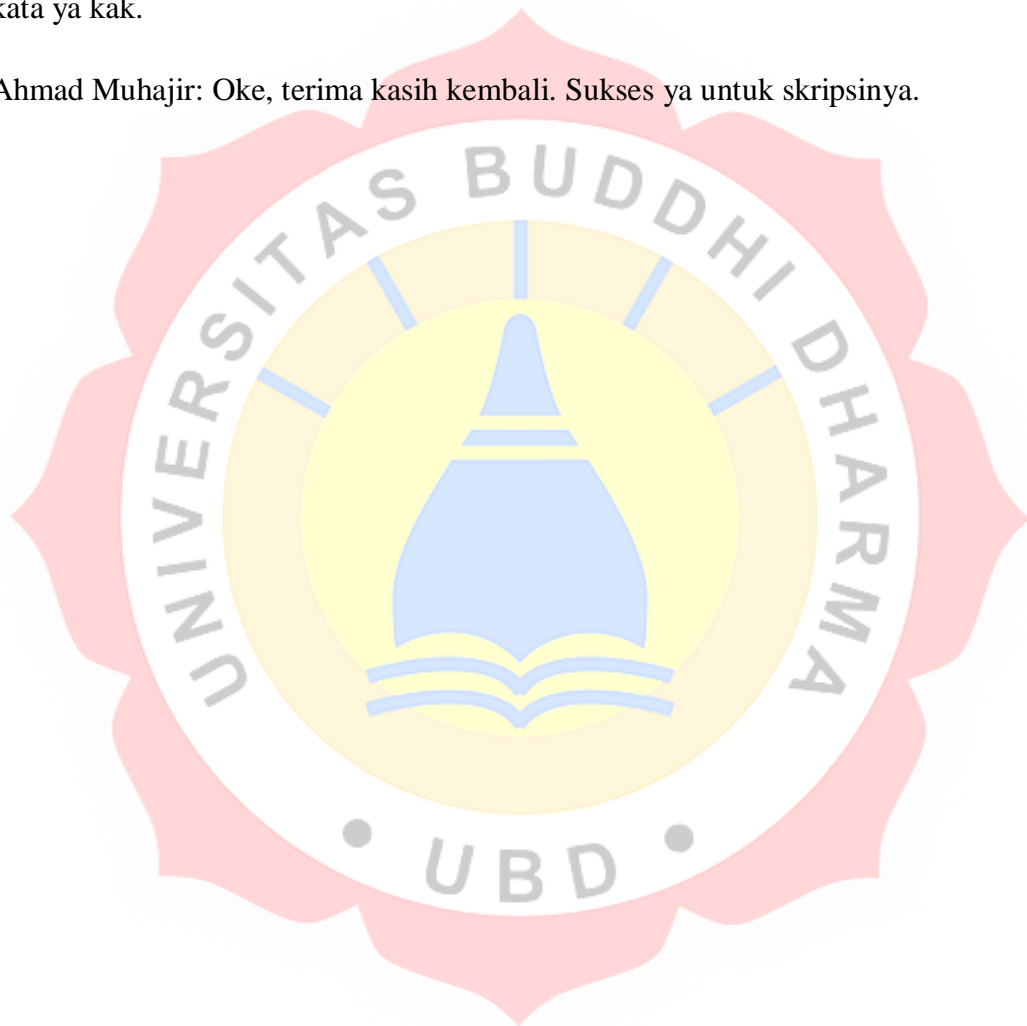
Ahmad Muhajir: Hm, untuk pelatihan itu ada dan dilakukan di kantor pusat Bank Capital yang ada di Sudirman. Biasanya itu undangan pelatihan untuk Staff yang memang seringkali bertemu langsung dengan nasabah. Baik pelatihan untuk materi pelayanan, atau pelatihan dalam pelayanan yang baik kepada nasabah dan itu akan terus ada sih. Kalau untuk fasilitas yang sudah kita berikan tentunya banking hall yang cukup nyaman untuk nasabah bertransaksi, kebutuhan transaksi lainnya juga sudah kami persiapkan dengan baik sih. Jadi nasabah juga akan merasa disambut dan dihargai.

Shalsa : Berarti memang semua diberikan materi terus menerus ya Kak.

Ahmad Muhajir: Ya, karna kan seperti janji kita untuk melayani nasabah dengan komitmen.

Shalsa : Oh begitu kak, oke deh Kak sekian dari apa saja yang ingin saya tanyakan. Terima kasih banyak ya kak Ahmad untuk waktunya. Mohon maaf jika ada salah kata ya kak.

Ahmad Muhajir: Oke, terima kasih kembali. Sukses ya untuk skripsinya.





Informan

Ekin sebagai nasabah

Nama : Ekin

Tanggal Lahir : 03 Juni 2002

Alamat : GG Masjid III No 55

Tanggal : 16 Juni 2025

Proses : Offline

Shalsa : Selamat pagi Kak Ekin, perkenalkan saya Shalsa TS, mohon maaf ganggu waktu nya Kak, saya boleh minta waktunya sebentar untuk wawancara seputar layanan di Bank Capital Taman Palem kak untuk kebutuhan skripsi saya Kak?

Ekin : Oke boleh boleh.

Shalsa : Baik kak kita mulai ya. Untuk pertanyaan pertama, sebelum Kak Ekin menjadi nasabah di PT Bank Capital, apa sih harapan Kak Ekin terhadap layanan *Customer service* yang diberikan oleh Bank?

Ekin : Kalau saya sih harapannya dapat bertransaksi dengan mudah dan aman.

Shalsa : Oh begitu, baik Kak. Apakah *Customer service* melakukan pengenalan diri pada saat memulai awal pembicaraan?

Ekin : Iya ada, biasanya begitu saya datang ke cabang langsung disapa juga, mereka perkenalan diri sih.

Shalsa : Oh baik, berarti perkenalan diri dulu ya Kak. Menurut Kak Ekin nih, apakah *Customer service* dapat membangun hubungan yang baik dengan Kak Ekin?

Ekin : Kalau menurut saya iya, karena *cs* melayani dengan ramah jadinya saya juga gampang merasa dekat sama mereka. Juga saya kalau ada apa-apa juga langsung dibantu.

Shalsa : Apakah pelayanan yang diberikan oleh Bank Capital Cabang Taman Palem sudah sesuai dengan harapan Kak Ekin? Dan gimana pengalaman Kak Ekin nih terkait kinerja *Customer service* dalam menangani permintaan atau masalah yang Kak Ekin hadapi?

Ekin : Hmm kalau buat pelayanannya sih udah sesuai harapan saya, sepengalaman saya juga *cs* itu selalu menanggapi masalah saya dengan cepat dan tepat. Jadi saya gak ngerasa ada masalah apa-apa sih.

Shalsa : Baik kalau begitu. Menurut Kak Ekin apakah *service* dari Bank Capital Cabang Taman Palem sudah memberikan kenyamanan dalam bertransaksi baik bentuk pelayanan maupun ketersediaan fasilitas?

Ekin : Saya sih merasa nyaman-nyaman aja ya setiap bertransaksi disini, juga kadang saya dikasih air minum, terus juga diajak ngobrol biasanya.

Shalsa : Oh begitu. Berarti *cs* nya perhatian ya Kak. Hmmm, Setelah menggunakan layanan di Bank Capital nih, bagaimana Kak Ekin membandingkan kualitas layanan *Customer service* di sini dengan pengalaman Kakak di Bank lain?

Ekin : Oke hm, sejauh ini pelayanannya mirip-mirip karena masalah yang saya alami juga biasanya itu-itu saja. Jadi ya penyelesaiannya kurang lebih sama sih.

Shalsa : Berarti Kak Ekin merasa bahwa layanan yang Kak Ekin terima di Bank Capital lebih baik, sama atau lebih buruk dibandingkan dengan Bank lain yang pernah Kakak gunakan sebelumnya?

Ekin : Oke kalau itu sih sama-sama baik kok.

Shalsa : Berarti sama-sama baik ya. Hmm, apakah harapan Kak Ekin terhadap layanan *Customer service* di Bank Capital ini telah terpenuhi dengan baik berdasarkan pengalaman Kakak selama ini? Gimana?

Ekin : Kalau berdasarkan pengalaman saya sejauh ini, udah sesuai harapan. Gak mengewakan lah sejauh ini.

Shalsa : Gak mengecewakan ya Kak. Kalau ada perbedaan antara harapan Kak Ekin sama pengalaman yang Kakak Ekin terima nih dalam layanan, apakah anda merasa lebih puas atau kecewa gitu Kak?

Ekin : Kalau kecewa sih belum pernah karna ya, terus juga sampai sekarang puas-puas aja. Juga disini orang nya ramah-ramah, penyelesaiannya tindakannya cepat, pendekatannya halus gitu jadinya gak kaku.

Shalsa : Baik Kak pertanyaan terakhir nih. Pernah gak Kak Ekin ngalamin momen dimana pelayanan *customers service* Bank Capital tuh melebihi harapan Kak Ekin?

Ekin : Oke kalau itu pernah, jadi biasanya kalau ada cuti bersama atau hari-hari libur Bank gitu biasanya sih saya diinfo dari jauh-jauh hari. juga kalau buat layanan sih sejauh ini so far so good.

Shalsa : Ohh oke, baik kalau begitu. terima kasih ya Kak Ekin atas waktunya wawancaranya sudah selesai sampai disini

Ekin : Okee

Shalsa : iya

Ekin : Terima Kasih

Shalsa : Terima Kasih ya Kak.



Susiwati sebagai nasabah

Nama : Susiwati

Tanggal Lahir : 01 Oktober 1976

Alamat : Jl Duri Pulo 1 No 20

Tanggal : 16 Juni 2025

Proses : Offline

Shalsa : Selamat siang Ci Susiwati, Ci sorry ganggu. Aku boleh minta waktunya gak ci untuk wawancara mengenai layanan di Capital Taman Palem, boleh ya ci?

Susi : Boleh

Shalsa : Cici lagi sibuk gak ci?

Susi : Iya mesti balik kantor

Shalsa : Oh yaudah berarti kita cepat aja ya ci

Susi : Iya jangan lama-lama ya

Shalsa : Iya. Baik ci untuk pertanyaan pertama sebelum ci susi menjadi nasabah di Bank Capital, Apa saja harapan yang cici miliki terhadap layanan *Customer service* yang diberikan oleh bank ?

Susi : Maunya cepet sama gak ribet cepet sama gak ribet ya ci

Susi : Ehmm

Shalsa : Nah yang kedua ini, apakah CS melakukan pengenalan diri pada saat memulai pembicaran?

Susi : Hmm biasanya sih kalau saya datang csnya sih selalu nyapa sama siap bantu biasanya gitu ya

Shalsa : Baik ci, menurut cici apakah *Customer service* dapat membangun hubungan yang baik nih dengan cici setelah menjadi nasabah?

Susi : Bisa, csnya cukup baik dan sangat membantu

Shalsa : Baik hmm, apakah pelayan yang diberikan oleh Bank Capital Cabang Taman Palem sudah sesuai dengan harapan cici ? Dan gimana pengalaman cici terkait *service Customer service* dalam menangani permintaan atau masalah yang cici hadapi?

Susi : Kalau menurut saya sih sudah sesuai, csnya sih ya cukup enak orangnya, terus kalau saya hubungi via wa kalau saya ada perlu ya cukup responsif

Shalsa : Baik ci, menurut cici apakah *service* di Bank Capital Cabang Taman Palem sudah memberikan kenyamanan belum ci transaksinya baik dalam bentuk pelayanan maupun dari ketersediaan fasilitas?

Susi : Nyaman sih sejauh ini, soalnya banknya sepi ya jadi gak ngantri

Shalsa : Emang sih gak banyak antri ya ci?

Susi : Nah setelah menggunakan layanan di bank capital, gimana cici membandingkan kualitas layanan CS disini sama pengalaman cici di bank lain?

Shalsa : Kalau layanan di capital sih ya masih oke sih, kalau dibandingkan contohnya kayak bank pemerintah ya, pengalaman saya jauh swasta masih lebih baik sih. Kalau pemerintah lemot

Shalsa : Oh gitu ci, jadi cici merasa bahwa layanan yang cici terima di bank capital lebih baik, sama atau lebih buruk dibandingkan dengan bank lain?

Susi : Lebih better capital sih

Shalsa : Lebih better ya ci berarti

Susi : Iya

Shalsa : Hmm apakah harapan cici terhadap layanan *Customer service* di bank capital telah terpenuhi dengan baik berdasarkan pengalaman cici selama ini?

Susi : So far sih ya sudah oke secara pelayanan cuman paling sistemnya aja kali ya yang mesti di upgrade. Soalnya kan jadul kayaknya

Shalsa : Jika ada perbedaan antara harapan cici sama pengalaman yang cici udah terima nih. Apakah cici merasa lebih puas atau kecewa?

Susi : Harapan saya sih udah sesuai sampai hari ini sih, jadi saya gak ada ekspektasi lain sih

Shalsa : Baik ci ini karena buru-buru aku percepat ya. Pertanyaan terakhir nih ci. Pernah gak cici merasa momen dimana *service* atau layanan dari *Customer service* bank capital tuh melebihi dari harapan cici dan atau sebaliknya?

Susi : Nggak pernah, semua sesuai ekspektasi aja sih

Shalsa : Berarti semua sudah sesuai ekspektasi yang cici harpin ya

Susi : Iya

Shalsa : Baik ci, berarti untuk wawancaranya sudah selesai, Terima kasih ya ci atas waktunya

Susi : Thank you

Shalsa : Thank you ya ci

Susi : Iya



Mardiyani sebagai nasabah

Nama : Mardiyani
Tanggal Lahir : 12 Maret 1987
Alamat : Jl Petir Utama No 37
Tanggal : 16 Juni 2025
Proses : Offline

Shalsa : Selamat Siang Ka Dian, Perkenalkan saya Shalsa TS, Mohon maaf ganggu waktunya, saya boleh minta waktunya sebentar untuk wawancara seputar layanan di bank capital taman palem ka? Untuk bahan skripsi saya.

Mardiyani : Boleh boleh

Shalsa : Baik ka, kita mulai untuk sesi wawancaranya ya. Pertanyaan pertama sebelum ka Dian menjadi nasabah di Bank Capital. Apa sih harapan kaka terhadap layanan *Customer service* nya?

Mardiyani : Ya pastinya ingin mendapatkan pelayanan yang good dari CS nya

Shalsa : Apakah *Customer service* melakukan pengenalan diri pada saat memulai pembicaraan dengan kaka ?

Mardiyani : Iya, begitu saya masuk kesini, saya langsung digreeting pagi/siang kak terus dipersilahkan duduk dan cs langsung kenalin diri terus cs tanya nama saya dan bisa dibantu apa

Shalsa : Oh begitu kak, menurut kaka apakah *customer service* bisa membangun hubungan yang baik dengan kaka?

Mardiyani : Iya kayaknya bisa ya, karena disini csnya kalau saya ada apa-apa langsung di info terus misalkan lagi hari libur saya WA csnya juga dibales. Jadi pendekatannya bagus juga ya

Shalsa : Baik. Apakah pelayanan yang diberikan bank capital taman palem ini sudah sesuai dengan harapan ka dian? Bagaimana pengalaman kaka Dian terkait kinerja *Customer service* dalam menangani kebutuhan nasabah?

Mardiyani : Untuk sejauh ini setiap kebutuhan / problem yang saya alami dibantu dengan baik dan cepat. Jadi ok kok.

Shalsa : Berarti csnya sangat membantu ya kak. Menurut Ka Dian apakah *service* dari Bank Capital Taman Palem sudah memberikan kenyamanan dalam bertransaksi mungkin dari ketersediaan fasilitas?

Mardiyani : Iya oke saja sih, dicabang ini sih ada air minum, permen dan saya selalu ditawari. So overall good

Shalsa :Setelah menggunakan layanan di bank capital, bagaimana kayak Dian membandingkan kualitas layanan *Customer service* disini dengan pengalaman anda di bank lain?

Mardiyani : Saya mengalami pengalaman di setiap bank beda-beda. Kalau di Capital gak gantri dan administrasinya simple jadi untuk orang yang bekerja seperti saya gak wasting time

Shalsa : Berarti Ka Dian merasa kalau layanan yang kaka terima di bank capital lebih baik, sama atau lebih buruk nih ka dibandingkan bank lain ?

Mardiyani : Ya lebih baik sih jatuhnya

Shalsa : Oh begitu baik ka, apakah harapan kaka terhadap layanan *Customer service* di bank capital telah terpenuhi dengan baik berdasarkan pengalaman kaka selama ini ?

Mardiyani : Sudah sesuai untuk bank capital taman palem, semoga dicabang lain sama pelayanannya bagus

Shalsa : Jika ada perbedaan antara harapan dengan pengalaman yang diterima, apakah kaka merasa lebih puas atau kecewa kak?

Mardiyani : Saya rasa dari segi layanan sudah sesuai harapan saya, saya sudah cukup puas

Shalsa : Baik kak ini untuk pertanyaan terakhir. Pernah gak ngalamin momen dimana kinerja CS bank Capital melebihi harapan kaka ? atau mungkin sebaliknya?

Mardiyani : Namanya manusia kan tidak ada yang sempurna, pasti ada satu dua hal yang gak sesuai harapan. Tapi pasti dari pihak bank terutama CS pasti meminta maaf mewakili bank. Menurut saya itu etika yang bagus

Shalsa : Betul sih kak, baik untuk wawancaranya sudah selesai. Terima kasih ya kak

Mardiyani : Sama-sama



Zulpadli sebagai nasabah

Nama : Zulpadli
Tanggal Lahir : 29 Desember 1981
Alamat : KP Baru
Tanggal : 16 Juni 2025
Proses : Offline

Shalsa : Selamat Siang Pak Zulpadli, perkenalkan nama saya Shalsa TS. Pak mohon maaf ganggu, saya boleh izin minta waktunya sebentar pak untuk wawancara bapak mengenai Bank Capital Cabang Taman Palem ini pak?

Zulpadli : Iya boleh,

Shalsa : Baik pak, saya panggil bapak pak zul ya

Zulpadli : Iya boleh boleh biar lebih enak

Shalsa : Baik pak untuk wawancaranya saya mulai ya. Apa harapan Pak Zul terhadap layanan *Customer service* sebelum Pak Zul menjadi nasabah di Bank Capital?

Zulpadli : Saya sih harapannya bisa transaksi dengan cepet aja sih

Shalsa : Apakah *Customer service* melakukan pengenalan diri saat memulai pembicaraan ?

Zulpadli : Iya waktu awal-awal sih perkenalan, tapi sekarang karena udah sering ketemu jadi udah kenal gak lagi

Shalsa : Menurut anda apakah *Customer service* bisa membangun hubungan yang baik dengan Pak Zul?

Zulpadli : Bisa, Csnya ramah-ramah. Saya kalau tanya apa-apa selalu dijawab, diajak ngobrol terus kok. Jadi gk sepi.

Shalsa : Apakah pelayanan yang diberikan oleh Bank Capital Taman Palem sudah sesuai dengan harapan Pak Zul? Bagaimana pengalaman Pak Zul terkait performa *Customer service* dalam menangani permintaan atau masalah yang Pak Zul alami?

Zulpadli : Sudah kok, selama ini selalu terbantu. Performanya bagus, csnya menguasai dengan baik. Saya pernah waktu itu kartu atm saya hilang terus saya langsung kesini csnya bilang jangan khawatir dia bisa bantu saya jadi agak tenang karena waktu itu saya panik banget.

Shalsa : Oh begitu pakk. Nah menurut Pak Zul apakah *service* dari Bank Capital Cabang Taman Palem sudah memberikan kenyamanan dalam bertransaksi dalam bentuk layanan ataupun fasilitasnya?

Zulpadli : Sudah kok, disini saya nyaman banget, csnya perhatian saya kalau datang karena mereka tau saya suka kopi kadang suka dibikinin kopi.

Shalsa : Perhatian banget ya pak. Nah bagaimana Pak Zul membandingkan kualitas layanan *Customer service* disini dengan bank lain?

Zulpadli : Saya cuman punya rekening dibank ini aja sih kak, saya gak ada perbandingan. Tapi selama ini intinya saya dilayani dengan baik banget.

Shalsa : Berdasarkan pengalaman Pak Zul selama ini, Harapan Pak Zul terhadap layanan di Bank Capital Taman Palem ini sudah sangat memuaskan belum Pak?

Zulpadli : Sudah, Saya merasa sangat puas dengan layanan di sini

Shalsa : Jika ada perbedaan antara harapan Pak Zul dengan pengalaman layanan yang diterima, Apakah anda merasa lebih puas atau kecewa gitu pak?

Zulpadli : Sesuai harapan sih sejauh ini puas

Shalsa : Terakhir nih pak, Pernah gak Pak mengalami momen dimana performa *Customer service* Bank Capital melebihi harapan bapak atau sebaliknya?

Zulpadli : Saya sih gak ada momen yang gimana gimana ya. Pokoknya disini baik

Shalsa : Baik Pak terima kasih atas waktunya wawancaranya sudah selesai

Zulpadli : Sama-sama

