

**POLA KOMUNIKASI *FRONTLINER* DAN NASABAH PADA
PERUSAHAAN PERBANKAN DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya)**

SKRIPSI



Oleh:

NUR YIN OKTAVIYANTI
NPM. 1443015022

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2021

LEMBAR PERSetujuan

Judul Penelitian : POLA KOMUNIKASI *FRONTLINER* DAN NAsABAH PAda
PERUSAHAAN PERBANKAN DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya)

Nama Mahasiswa : NUR YIN OKTAVIYANTI

NPM : 1443015022

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah di setuju untuk mengikuti Ujian Skripsi


Menyetujui,

PEMBIMBING


DR. CATUR SURATNOADJL, M.SI
NPT. 3 6804 94 0028 1

Mengetahui,

DEKAN


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**POLA KOMUNIKASI FRONTLINER DAN NASABAH PADA PERUSAHAAN
PERBANKAN DI MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya)


Oleh :


NUR YIN OKTAVIYANTI
NPM. 1443015022

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jatim
pada tanggal 9 Juli 2021.


Pembimbing Utama

Tim Penguji:
1. Ketua



DR. Catur Suratnoaji, MSi
NPT. 3 6804 94 00281


DR. Catur Suratnoaji, MSi
NPT. 3 6804 94 00281

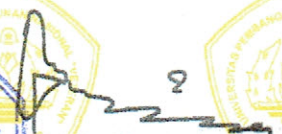
2. Sekretaris


Dra. Sumardijati, M.Si
NIP. 196203231993092001

3. Anggota


Heidy Arviani, S.Sos., M.A.
NIP. 198511072018032001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Drs. Ec. Gendut Soekarno, MS, CHRA
NIP. 19590701 198703 1001



**POLA KOMUNIKASI FRONTLINER DAN NASABAH PADA PERUSAHAAN
PERBANKAN DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya)**

**Nur Yin Oktavianti
Program Studi Ilmu Komunikasi UPN Veteran Jawa Timur**

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui "Pola Komunikasi Frontliner Dan Nasabah Pada Perusahaan Perbankan Di Masa Pandemi Covid-19"

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, dengan alasan pendekatan kualitatif dapat memahami fenomena sosial melalui gambaran holistik dan memperbanyak pemahaman yang mendalam Fokus penelitian ini adalah *Frontliner* dan nasabah di Bank Syariah Mandiri Surabaya. Para informan yang dapat memberikan informasi kepada peneliti tentang komunikasi interpersonal *Frontliner* pada nasabah di Bank Syariah Mandiri Surabaya

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti secara wawancara, observasi, dan keikutsertaan, maka dapat disimpulkan pola komunikasi interpersonal Frontliner Bank Mandiri Syariah merupakan pola komunikasi kompleks, dimana dalam pola atau model ini memiliki unsur yang kompleks dan saling mempengaruhi Kedua belah pihak dalam hal ini yaitu bagian Frontliner dan nasabah dapat menjadi komunikator dan komunikan Kata kunci, : pola komunikasi, frontliner, nasabah, bank

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out "Frontliner and Customer Communication Patterns in Banking Companies During the Covid-19 Pandemic"

Researchers using a qualitative approach approach can understand social phenomena through a holistic picture and increase in-depth understanding in this study are Frontliners and customers at Bank Syariah Mandiri Surabaya. Informant researchers who can provide information about Frontliner interpersonal communication to customers at Bank Syariah Mandiri Surabaya

From the results of research conducted by researchers through interviews, observations, and participation, it can be said that the key to interpersonal communication between Bank Mandiri Syariah Frontliners is a complex communication pattern, where in this pattern or model there are complex elements and mutually influence both parties, in this case the Frontliner and customers can become communicators and communicants

Keywords: communication pattern, frontliner, customer, bank

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadirat Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan skripsi penelitian dengan judul POLA KOMUNIKASI FRONTLINER DAN NASABAH PADA PERUSAHAAN PERBANKAN DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya)

Penulis akui bahwa kesulitan selalu ada di setiap proses pembuatan Skripsi ini, tetapi faktor kesulitan itu lebih karena datang dari diri sendiri. Semua proses kelancaran pada saat pembuatan skripsi ini tidak lepas dari segala bantuan dari berbagai pihak yang dengan baik hari memberikan sumbangsuhnya.

Selama melakukan penulisan skripsi ini, tak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih pada Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah membantu penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Adapun penulis sampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku rektor UPN "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu DR. Yuli Candrasari, M.SI. sebagai koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN "Veteran" Jawa Timur.
4. Seluruh dosen program studi Ilmu Komunikasi UPN "Veteran" Jawa Timur.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi maupun Staf Karyawan FISIP hingga UPN "Veteran" Jatim.
6. Keluarga besar yang telah mendukung dan membimbing penuh kasih sayang dan doa yang selalu dipanjatkan tak henti-hentinya oleh Ibu kepada penulis.

7. Seluruh pihak yang tak dapat penulis sebutkan atas keterbatasan halaman ini, untuk segala bentuk bantuan yang diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah dibutuhkan guna memperbaiki kekurangan yang ada. Akhir kata semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya teman-teman di program studi Ilmu Komunikasi.

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
ABSTRAK.....	v

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA..... 11

2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Pola Komunikasi.....	13
2.2.2. Pola Komunkasi Persuasif	18
2.2.3. Customer Service.....	35
2.2.4. Nasabah	39
2.2.5. Komunikasi Interpersonal Frontliner dengan Nasabah	43
2.2.6. Teori Source Credibility	45
2.3. Kerangka Berpikir	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional	49
3.2. Fokus penelitian	50
3.3. Jenis Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4. Teknik Analisis Data.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum.....	57
4.2. Penyajian Data	65
4.3. Pembahasan	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA