



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No.7253 KOM-D/SD-S1/2025

## **POLA KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEKANBARU UIN SUSKA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**



### **SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

**Oleh**

**FIRDA YANTI**  
**NIM. 12140323814**

**PROGAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2025**



UIN SUSKA RIAU

©

**POLA KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP PEKANBARU UIN SUSKA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN**

Disusun oleh :

**Firda Yanti**

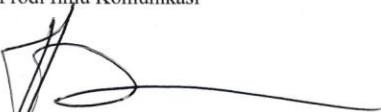
NIM. 12140323814

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal : 12 Maret 2025

Mengetahui,  
Pembimbing,

  
**Mustafa, S.Sos., M.I.Kom**  
NIP. 19810816 202321 1 012

Mengetahui  
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

  
**Dr. Muhammad Badri, M.Si**  
NIP. 19810313 201101 1 004

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

©

**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**كلية الدعوة والاتصال**  
**FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION**  
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Firda Yanti  
NIM : 12140323814  
Judul : Pola Komunikasi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP  
Pekanbaru UIN SUSKA Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 19 Maret 2025

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.I.Kom pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.



Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Firdaus El Hadi, S.Sos, M.Soc. Sc., Ph.D  
NIP. 19761212 200312 1 004

Sekretaris/ Penguji II,

  
Rohayati, S.Sos., M.I.Kom  
NIP. 19880801 202012 2 018

Penguji III,

Mardhiah Rubani, S.Ag., M.Si  
NIP. 19790302 200701 2 023

Penguji IV,

  
Yantos, S.I.P., M.Si  
NIP. 19710122 200701 1 016

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

©



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**كلية الدعوة والاتصال**  
**FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION**  
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-Indo.net.id

#### PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Firda Yanti  
NIM : 12140323814  
Judul : Pola Komunikasi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP  
Pekanbaru UIN SUSKA Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 16 Desember 2024

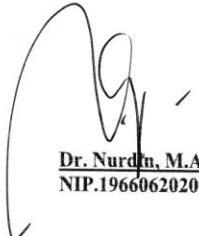
Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Desember 2024

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Penguji II,

  
Dr. Nurdin, M.A.  
NIP.196606202006041015

  
Rohayati, M.I.Kom.  
NIP. 19880812020122018

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:  
Nomor : Nomor 25/2021  
Tanggal : 10 September 2021

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Firda Yanti  
NIM : 12140323814  
Tempat/ Tgl. Lahir : Tanah Putih, 20 Oktober 2002  
Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi  
Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* :

**“Pola Komunikasi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru  
UIN SUSKA Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya\*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 7 Mei 2025  
Yang membuat pernyataan



**Firda Yanti**  
NIM : 12140323814

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 12 Maret 2025

No. : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
di-

Tempat.

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Firda Yanti  
NIM : 12140323814  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Customer Service Bank Syariah Indonesia  
KCP Pekanbaru UIN SUSKA Dalam Meningkatkan Kualitas  
Pelayanan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

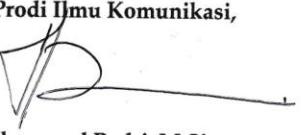
*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.*

**Pembimbing,**



**Mustafa S.Sos., M.I.Kom**  
NIDN. 2016088103

**Mengetahui :**  
**Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,**

  
**Dr. Muhammad Badri, M.Si.**  
NIP. 19810313 201101 1 004



## ABSTRAK

**Nama : Firda Yanti**

**Jurusan : Ilmu Komunikasi**

**Judul : Pola Komunikasi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP  
Pekanbaru UIN SUSKA Dalam Meningkatkan Kualitas  
Pelayanan**

Fenomena dalam penelitian ini yaitu pola komunikasi yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan, khususnya di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA. Komunikasi yang baik antara customer service dan nasabah menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Namun, masih ditemukan permasalahan di dunia perbankan, seperti pelayanan yang kurang responsif dan tidak adanya kepastian penyelesaian masalah nasabah, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi customer service Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi sirkuler lebih sering diterapkan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini ditandai adanya komunikasi dua arah dan umpan balik yang terus menerus, sehingga customer service dapat memastikan bahwa nasabah memahami informasi dengan jelas serta dapat memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

**Kata Kunci : Pola Komunikasi, Komunikasi Sirkuler, Customer Service, Kualitas Pelayanan**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRACT**

**Name** : *Firda Yanti*  
**Departemen** : *Communication Science*  
**Title** : *Communication Pattern of Customer Service of Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA in Improving Service Quality*

*The phenomenon in this study is a good communication pattern in improving the quality of banking services, especially at Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA. Good communication between customer service and customers is the main factor in building customer trust, satisfaction, and loyalty. However, problems are still found in the banking world, such as less responsive service and no certainty of resolving customer problems, which can cause dissatisfaction. This study aims to determine the communication pattern of Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA customer service in improving the quality of service. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observations and documentation. The results of the study indicate that the circular communication pattern is more often applied by Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA customer service in improving the quality of service. This is characterized by two-way communication and continuous feedback, so that customer service can ensure that customers understand the information clearly and can provide solutions that suit their needs.*

**Keywords:** *Communication Patterns, Circular Communication, Customer Service, Service Quality*

**UIN SUSKA RIAU**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillahi robbil'alamin. Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat dan kesehatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. tidak lupa, kita sampaikan shalawat dan salam kita tuturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat islam dari masa jahiliyah menuju masa ilmu pengetahuan dan kemajuan yang terus berkembang hingga saat ini.

Alhamdulillah, tidak hentinya penulis tuturkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pola Komunikasi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”**. Adapun Tujuan penulisan skripsi ini merupakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan penuh rasa syukur, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terimakasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah berkontribusi, baik melalui bimbingan, arahan, maupun doa yang tulus. Tanpa dukungan tersebut, proses penyelesaian skripsi ini mungkin tidak akan berjalan lancar dan sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai segala bentuk bantuan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan rasa syukur dan ketulusan hati, penulisan skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Ibunda **Nurjannah** dan Ayahanda **Ahmad Jais** yang telah menjadi alasan utama penulis untuk menyelesaikan perkuliahan, yang selalu memberikan kasih sayang, doa serta dukungan tanpa henti dalam setiap langkah perjalanan akademik penulis, baik dalam bentuk materi maupun moral. Setiap perjuangan dan pencapaian di perkuliahan ini tidak lepas dari pengorbanan mereka yang tak terhingga. Ibunda yang penuh kesabaran selalu memberikan semangat dan doa disetiap langkah serta Ayahanda yang menjadi panutan dalam menghadapi berbagai tantangan kehidupan. Semoga hasil dari perjalanan ini dapat menjadi kebanggan bagi mereka, sebagai ungkapan rasa terimakasih atas segala cinta, pengorbanan dan perjuangan yang telah mereka berikan selama ini. Tidak ada kata yang cukup untuk membalas jasa mereka,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

namun semoga karya ini dapat menjadi bukti kecil dari rasa hormat dan cinta yang tulus dari penulis.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag., serta Wakil Rektor I, Ibu Dr. Hj. Helmiati, M.Ag., Wakil Rektor II, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd., dan Wakil Rektor III, Bapak Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D.
2. Bapak Prof. Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, beserta Wakil Dekan: Bapak Prof. Dr. Masduki, M.Ag., Bapak Firdaus El Hadi. S.Sos., M.Soc.,SC., dan Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag
3. Bapak Dr. Muhammad Badri, S.P., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, dan Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom., selaku Sekretaris Program Studi
4. Bapak Mustafa M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing sekaligus Penasihat Akademik yang telah meluangkan waktu, perhatian, serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini. Dengan penuh kesabaran, beliau telah memberikan arahan, saran serta masukan yang berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi, penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu, bimbingan, dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh staf dan karyawan yang telah memberikan pelayanan terbaik, sehingga mendukung kelancaran setiap proses akademik dan administrasi bagi mahasiswa.
6. Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA yang telah memberikan dukungan serta informasi berharga. Bantuan dalam memberikan data serta wawasan sangat membantu penulis dalam kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.
7. Diri sendiri, terimakasih karena sudah bertahan sejauh ini, bertahan dalam setiap proses yang tidak selalu mudah. Terimakasih telah tetap berusaha meskipun seringkali merasa lelah, ragu dan hampir menyerah. Perjalanan ini mungkin tidak mudah, tetapi saya bangga pada diri sendiri karena telah melalui semuanya dengan penuh usaha. Terimakasih karena selalu berusaha melakukan yang terbaik. Penulis juga ingin meminta maaf kepada diri sendiri, maaf karena sering kali meragukan kemampuan diri, merasa tidak cukup baik dan terlalu keras menilai diri sendiri. Maaf untuk semua waktu yang di habiskan dalam kecemasan dan ketakutan selama ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kakak kandung penulis Fitri Rahma Yani, serta adik kandung penulis, Fadhillah Astuti dan Faidil Adha yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang serta semangat sepanjang perjalanan menyelesaikan skripsi ini. Esa Nanda Winayu, sahabat pertama penulis di perkuliahan yang telah menemani perjalanan ini. Terimakasih atas kesabaran, dukungan, semangat dan motivasi serta segala bantuan terutama saat penulis selalu merepotkan dengan berbagai pertanyaan-pertanyaan tentang skripsi ini.
10. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan penulis, Risky Noviana, Sephia Lana Anita dan Nursani atas kebersamaan, dukungan serta semangat yang tiada henti dalam melalui setiap tantangan selama masa perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
11. Penulis mengucapkan terimakasih kepada sahabat-sabahat kost penulis, Shapna, Yelpiza, Nuraini dan Fadia yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat serta menjadi tempat berbagi cerita untuk penulis
12. Terimakasih kepada sahabat kkn penulis, Ulfa Anggraini dan Aliya Atika Yunaiza yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan motivasi, saran serta dukungan tanpa henti.
13. Terimakasih kepada sahabat-sahabat penulis, Dira, Dhea, Siti, Nurhalimah, Razi, Dea Amianda, Salsa, Tari dan Amalia yang telah menemani dari masa SMP hingga saat ini dan juga selalu memberikan dukungan dan juga motivasi kepada penulis.
14. Kepada teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2021, terutama Ilmu Komunikasi A dan Public Relations A, terimakasih atas momen-momen dan kebersamaan selama perjalanan ini.
15. Terimakasih kepada rekan rekan Kuliah Kerja Nyata Desa Koto Tuo atas kebersamaannya, kerja sama serta dukungan selama menjalani masa masa KKN.
16. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Pekanbaru, 8 Maret 2025

Penulis

**Firda Yanti**  
**NIM. 12140323814**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Penegasan Istilah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Kegunaan Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Kajian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	13
2.2.1 Komunikasi .....	13
2.2.2 Pola Komunikasi .....	15
2.2.3 Customer Service .....	18
2.2.4 Kualitas Pelayanan .....	20
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	23
3.1 Desain Penelitian .....	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
3.3 Sumber Data Penelitian .....	23
3.4 Informan Penelitian .....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.6 Validitas Data .....	25
3.7 Teknik Analisis Data .....	26
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b> .....	28
4.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia .....	28

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia .....	29
4.3 Produk dan Layanan di Bank Syariah Indonesia .....	29
4.4 Uraian Tugas (Job Description) Bagian/Unit Kerja .....	32
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	33
5.1.1 Pola Komunikasi Primer .....	33
5.1.2 Pola Komunikasi Sekunder .....	37
5.1.3 Pola Komunikasi Linier .....	40
5.1.4 Pola Komunikasi Sirkuler .....	43
5.2 Pembahasan .....	51
5.2.1 Pola Komunikasi Primer dalam Pelayanan Customer Service .....	51
5.2.2 Pola Komunikasi Sekunder dalam Pelayanan Customer Service .....	54
5.2.3 Pola Komunikasi Linier dalam Pelayanan Customer Service .....	56
5.2.4 Pola Komunikasi Sirkuler dalam Pelayanan Customer Service	57
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
6.1 Kesimpulan .....	60
6.2 Saran .....	60

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sertifikat Penghargaan BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA ...	3
Gambar 1.2 Sertifikat Penghargaan BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA ...	3
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia .....	29
Gambar 5.1 Standar Pelayanan 3S (Sapa, Salam dan Senyum) .....	53
Gambar 5.2 Penyampaian Informasi Melalui WhatsApp .....	55

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

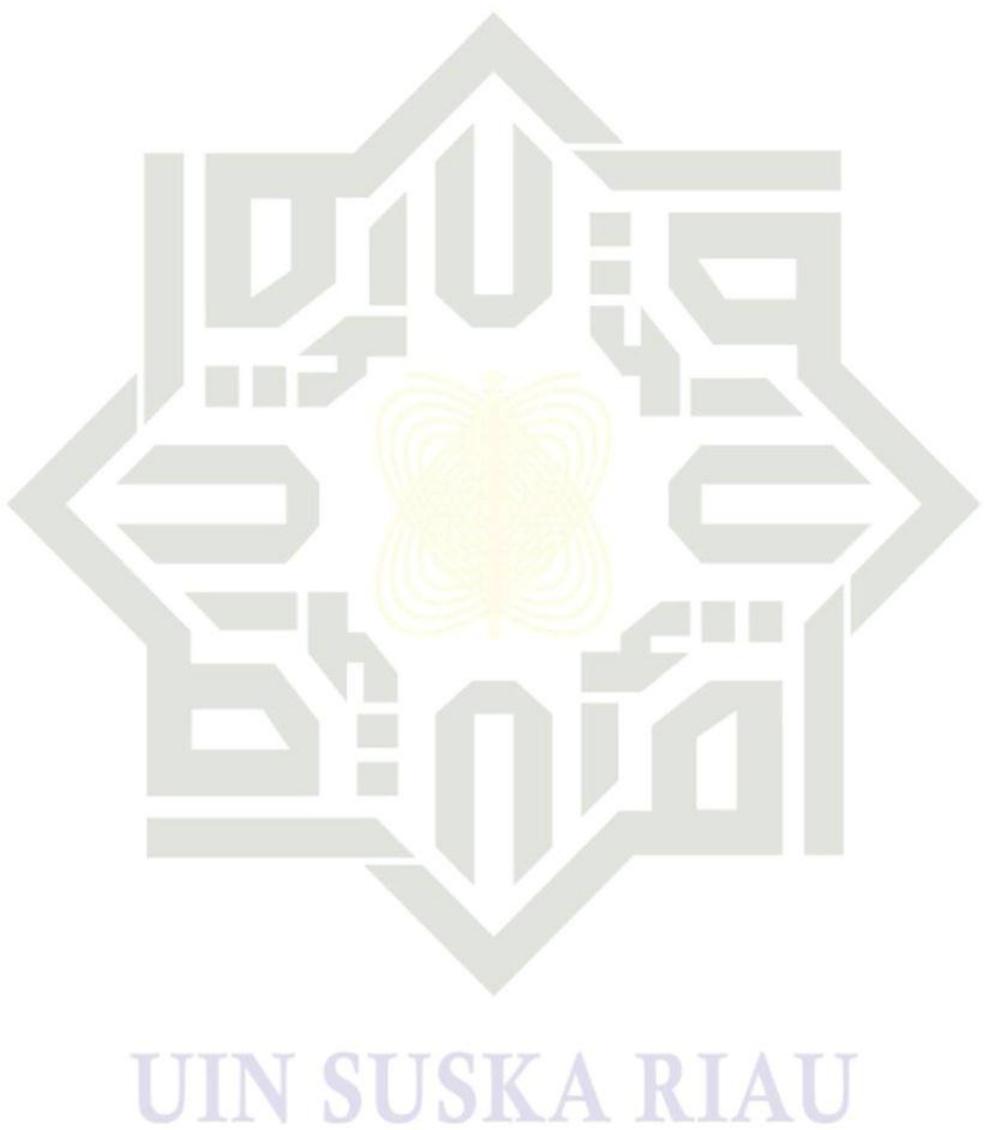
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1 Kerangka Pikir .....	22
Bagan 4.1 Struktur Organisasi .....	31

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

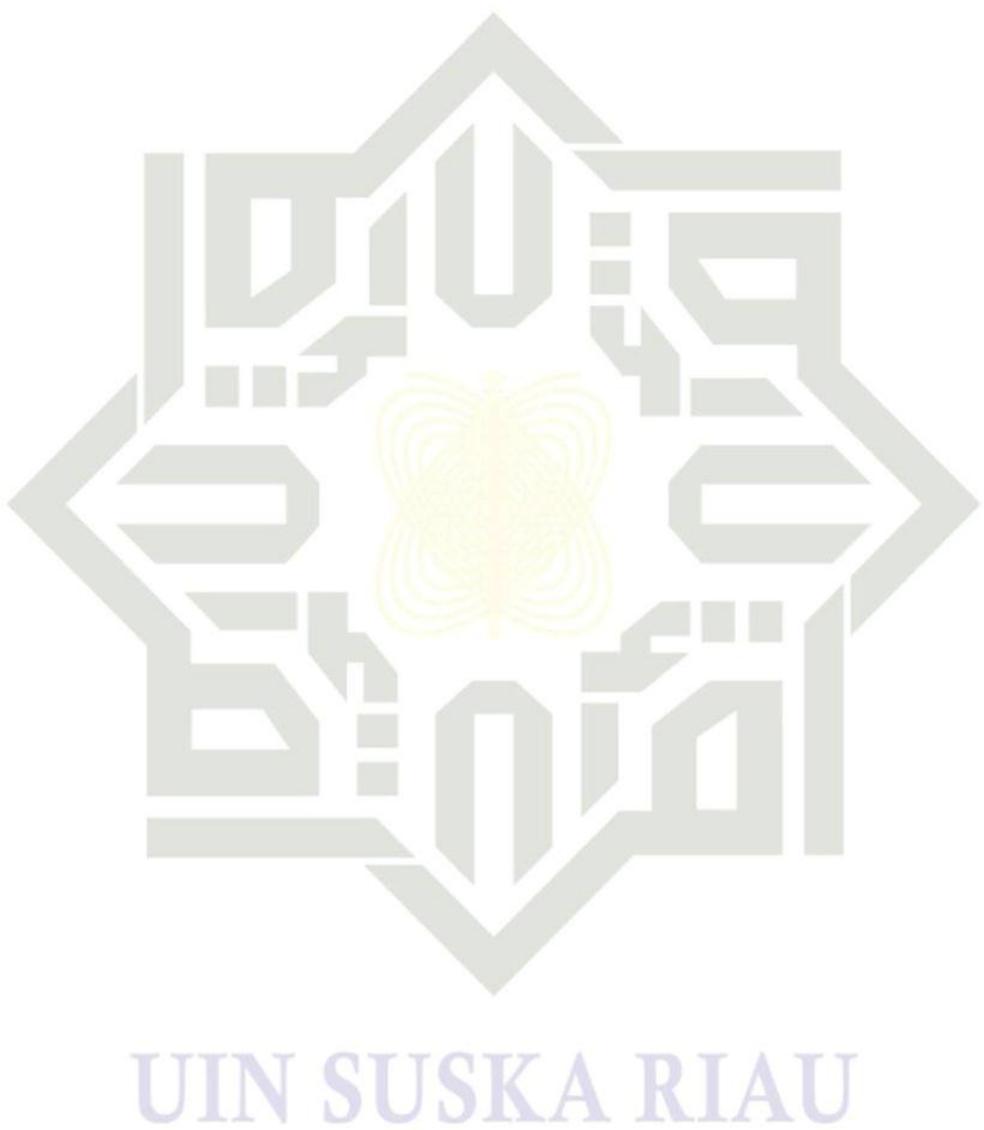
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 3.1 Daftar Informan .....

**DAFTAR TABEL**

24



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB 1****PENDAHULUAN****1.1. Latar Belakang**

Komunikasi adalah elemen penting dalam kehidupan sehari-hari. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berinteraksi di mana pun mereka berada. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana dalam menyampaikan informasi dari pengirim pesan kepada penerima, tetapi juga sebagai sarana interaksi dan hubungan antarindividu. Dalam menjalin hubungan, komunikasi tidak hanya terbatas pada kelompok tertentu saja, melainkan melibatkan semua orang di dunia yang saling berhubungan dengan lingkungan mereka. Komunikasi yang efektif bukan hanya soal pengiriman dan penerimaan pesan antara komunikator dan komunikan, tetapi juga tentang bagaimana komunikan dapat menafsirkan pesan yang disampaikan, serta bagaimana komunikator dapat mengomunikasikan pesan secara jelas agar dapat dipahami oleh komunikan (Hasibuan, 2019).

Komunikasi juga memegang peran utama dalam keberhasilan suatu interaksi, baik di lingkungan formal seperti perusahaan atau lembaga pendidikan, maupun dalam konteks interaksi umum. Dalam konteks ini, komunikasi yang baik sangat berpengaruh pada kesuksesan interaksi dan kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri, begitu pula bagi perusahaan. Komunikasi yang baik memungkinkan perusahaan beroperasi dengan lancar dan sukses, sementara kekurangan atau ketiadaan komunikasi dapat menyebabkan sebuah perusahaan terhambat dan berantakan (Ida, 2013).

Pentingnya komunikasi mendorong setiap perusahaan untuk mencapai kesuksesan dan memperluas pangsa pasar dengan menjembatani kesenjangan antara perusahaan dan masyarakat sebagai publiknya. Demi membangun hubungan yang lebih baik. Komunikasi merupakan salah satu aspek yang sangat krusial, terutama dalam sektor perbankan, di mana diperlukan pola komunikasi yang efektif dan terstruktur untuk mendukung layanan yang optimal (Rizky Aulia, 2023). Dalam industri perbankan, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh produk yang ditawarkan, tetapi juga ditentukan dari cara bank berkomunikasi dengan nasabahnya. Persaingan antar bank semakin ketat dengan munculnya banyak bank, baik nasional maupun asing, yang berlomba-lomba memberikan layanan keuangan yang optimal. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan bank itu sendiri (Hariyati, 2013).

Salah satu faktor penting dalam meningkatkan pelayanan adalah pola komunikasi yang digunakan customer service dalam menangani berbagai masalah yang dihadapi nasabah. Namun, masih banyak kasus yang menunjukkan bahwa

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bank gagal memberikan pelayanan yang memadai. Salah satu kasus yang di kutip pada detikNews mengenai, seorang nasabah Bank Mandiri mengalami penarikan dana yang tidak dikenalnya dari rekeningnya dan melaporkan masalah tersebut ke cabang Bank Mandiri di Bendungan Hilir pada 27 Januari 2009. Alih-alih mendapatkan solusi yang cepat dan jelas, nasabah diminta untuk menunggu selama 14 hari kerja. Setelah periode tersebut berlalu, masalahnya belum juga teratasi, dan nasabah merasa diabaikan karena tidak mendapatkan kepastian mengenai waktu penyelesaian. Kasus ini menggambarkan bagaimana kurangnya komunikasi yang baik dari pihak bank dapat menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan bagi nasabah (detikNews, 2009).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam industri perbankan, termasuk di bank syariah. Perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan laporan dari Otoritas Jasa Keuangan, pada agustus 2024, pangsa pasar perbankan syariah meningkat menjadi 7,33 persen, dengan pertumbuhan aset mencapai 10,37 persen atau sebesar Rp. 902,39 triliun (OJK, 2024). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa perbankan syariah kini menjadi pilihan menarik bagi masyarakat yang ingin bertransaksi keuangan sesuai dengan prinsip syariah (OJK, 2023). Perkembangan ini mendorong bank syariah untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar dapat menarik lebih banyak nasabah.

Salah satu bank syariah terbesar di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah yang bergerak di bidang perbankan syariah yang di resmikan pada tanggal 1 Februari 2021. Bank ini merupakan hasil penggabungan antara Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah dan BRI Syariah. BSI telah menunjukkan dedikasi yang kuat dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi bagi nasabahnya. Dengan mengusung prinsip syariah yang menekankan pada transparansi, keadilan dan kepuasan. Pada tahun 2023 Bank Syariah Indonesia mendapatkan penghargaan dari CNBC Indonesia Award untuk kategori Extraordinary Sharia Banking Company on Good Corporate Governance Implementation. BSI dinilai berhasil menerapkan lima prinsip yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan kesetaraan dan kewajaran (Teti Purwanti, 2023).

Salah satu cabang yang menunjukkan keberhasilan pelayanan Bank Syariah Indonesia adalah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pekanbaru UIN SUSKA yang terletak di lingkungan kampus UIN SUSKA. Berlokasi di gedung Pusat Kegiatan Mahasiswa (PKM) jalan HR. Soebrantas km 15. Cabang ini pernah memperoleh penghargaan sebagai cabang dengan pencapaian terbaik berdasarkan persentase target DPK Triwulan 1 2024 BSI Area Pekanbaru. Pada Februari 2024 cabang ini juga mendapatkan penghargaan Digital Banking Appreciation pada kategori Pencapaian User Aktif Terbaik. Prestasi ini

menunjukkan bahwa BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA telah berhasil membangun kepercayaan nasabah melalui pelayanan profesional, ramah dan berbasis pada nilai-nilai syariah. Peran strategis Customer Service sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tidak dapat dilepaskan dari pencapaian tersebut.



**Gambar 1.1. Sertifikat Penghargaan**

Sumber : BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA

Sertifikat diatas menunjukkan penghargaan atas KCP Pekanbaru UIN SUSKA dalam kategori Pencapaian User Aktif Terbaik dengan persentase 58,6 % untuk periode Februari 2024. Penghargaan ini diberikan sebagai bentuk apresiasi atas kinerja luar biasa dalam meningkatkan jumlah pengguna layanan aktif digital banking BSI, yang menjadi bukti keberhasilan dalam mendukung transformasi digital di sektor perbankan syariah.



**Gambar 1.2. Sertifikat Penghargaan Sebagai Cabang Pencapaian Terbaik**

Sumber : BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA

Customer Service merupakan segala bentuk aktivitas yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Layanan ini mencakup penanganan keluhan atau masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah. Seorang customer service harus mampu menemukan solusi untuk menyelesaikan masalah

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

yang dialami oleh nasabah. Sementara itu, hubungan dengan nasabah mengacu pada interaksi antara perusahaan dan nasabah yang merupakan salah satu pemangku kepentingan, dengan tujuan membangun opini publik yang positif sehingga tercipta kepercayaan nasabah dan citra baik perusahaan. Jika Customer Service memberikan pelayanan yang baik, nasabah dan masyarakat akan merasa puas dan lebih percaya pada bank, karena kepercayaan masyarakat merupakan faktor penting bagi sebuah bank. Bentuk pelayanan yang diberikan mencakup penerimaan keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah. (Meldiana & Rahadi, 2020).

Pola komunikasi yang di terapkan customer service tidak hanya berorientasi pada kepuasan nasabah, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai syariah seperti kejujuran, keramahan dan tanggung jawab. Hal ini penting untuk membangun rasa percaya dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Salah satu elemen kesuksesan yang mendukung penerimaan penghargaan tersebut adalah kemampuan layanan customer service dalam berkomunikasi secara efektif guna menanggapi permintaan nasabah dan memberikan solusi atas kesulitan yang di alami nasabah (Hidayati et al., 2024).

Namun, untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang ada, penilaian dan analisis menyeluruh tetap diperlukan meskipun layanan tersebut sudah diakui. Inovasi berkelanjutan diperlukan dalam industri perbankan karena tuntutan konsumen yang terus berubah. kemajuan teknologi, dan persaingan yang semakin ketat. Misalnya, untuk menanggapi permintaan nasabah dengan lebih cepat, langsung, dan relevan baik secara langsung maupun melalui media digital. pola komunikasi layanan pelanggan harus dikembangkan lebih lanjut (Simamora, 2007).

Selain itu, capaian-capaiannya tersebut juga harus menjadi landasan perbaikan pelayanan di masa depan. Customer service harus terus memastikan bahwa komunikasi tidak hanya baik tetapi juga mampu mengedukasi nasabah tentang barang dan jasa berbasis syariah. Pemahaman nasabah terhadap perbankan syariah dan reputasi BSI sebagai bank syariah terkemuka akan mendapatkan manfaat dari hal ini.

Bank yang telah beroperasi dalam jangka waktu lama tentu memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan customer service yang unggul. Pelayanan yang baik dari customer service sangat berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabah yang terus bertahan setiap bulan hingga bertahun-tahun. Sebaliknya, jika pihak customer service tidak mampu memberikan komunikasi yang terstruktur dan efektif, sulit bagi sebuah bank untuk tetap bertahan lama, mengingat customer service menjadi pintu utama dalam menyelesaikan berbagai permasalahan atau kendala yang dihadapi nasabah. Pola komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga membantu membangun

citra dan reputasi positif bagi bank tersebut. Mengingat nasabahnya yang beragam penting untuk menganalisis pola komunikasi customer service Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Suska dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan (Nova, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pola Komunikasi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”**.

## 1.2. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menafsirkan dan memahami penelitian ini, perlu ditegaskan beberapa istilah kunci yang akan diteliti oleh penulis agar tetap berjalan sesuai pada jalur penelitian yang diharapkan.

### 1.2.1. Pola Komunikasi

Pola komunikasi merupakan sebuah gambaran yang menjelaskan hubungan antara setiap elemen dalam proses komunikasi, dimulai dari siapa pengirim pesan, isi pesan yang disampaikan, hingga bagaimana pesan itu diterima dan dipahami oleh penerima (Gunawan, 2013).

### 1.2.2. Customer Service

Pegawai yang disediakan oleh perusahaan bertugas untuk melayani pelanggan secara langsung, termasuk menjawab pertanyaan, memberikan informasi yang dibutuhkan, serta menanggapi keluhan-keluhan terkait produk yang ditawarkan (Sutriani & Hamdiah, 2022).

### 1.2.3. KCP

KCP merupakan singkatan dari Kantor Cabang Pembantu. Kantor ini merupakan unit layanan perbankan yang bertujuan memperluas akses layanan keuangan, terutama di wilayah kota kecil atau pinggiran kota besar. Kantor ini umumnya menyediakan layanan dasar seperti membuka rekening, melakukan penyetoran, penarikan, dan transfer dana (Krusial, 2024).

### 1.2.4. Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock dan Wright yang diterjemahkan oleh Tjiptono (2011), kualitas pelayanan merupakan sejauh mana suatu produk atau jasa memiliki keunggulan dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen. Konsumen akan merasa puas dengan layanan yang diberikan jika sesuai dengan harapan mereka (Rohaeni, 2018).

## 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, peneliti menentukan permasalahan yang akan dibahas yaitu: Bagaimana pola komunikasi customer service bank syariah indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

## 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi customer service Bank

Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### 1.5. Kegunaan Penelitian

#### 1.5.1. Kegunaan Teoritis

- a. Tujuan penelitian ini adalah sebagai sumber pengatahanan ilmiah mengenai dengan pola komunikasi customer service bank syariah indonesia kcp pekanbaru uin suska dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Menambah wawasan ilmu mengenai pola komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan lapangan.
- c. Menjadi referensi bagi Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

#### 1.5.2. Kegunaan Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu kelancaran operasional Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi dalam pengkajian dan proses pembelajaran di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi.
- c. Sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).

### 1.6. Sistematika Penulisan

Agar penyajian dalam penyusunan penelitian ini tersusun dengan jelas sesuai kaidah yang telah ditetapkan, sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai pedoman terstruktur. Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan latar belakang masalah, penegasan istilah, merumuskan masalah, menjelaskan kegunaan dan tujuannya, serta menjelaskan sistematika penulisan.

#### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis membahas penelitian sebelumnya, landasan teori dan kerangka berpikir.

#### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini penulis mengemukakan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini peneliti menjelaskan deskripsi umum tentang lokasi penelitian atau objek penelitian.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menyajikan hasil penelitian serta analisis dari wawancara yang telah dilakukan, termasuk data terkait pola komunikasi antara customer service dan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini, penulis akan menguraikan kesimpulan berdasarkan temuan penelitian serta memberikan saran yang relevan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka merupakan kumpulan sumber referensi yang digunakan dalam suatu karya tulis, bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam menelusuri dan memverifikasi informasi yang dijadikan acuan.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Lampiran merupakan bagian pelengkap dalam suatu karya tulis yang berisi materi pendukung, seperti tabel dan dokumen, yang ditempatkan setelah bagian utama untuk memperkuat serta melengkapi isi tulisan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA****2.1. Kajian Terdahulu**

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mengumpulkan berbagai sumber sebagai referensi dan bahan refleksi yang digunakan sebagai dasar dalam memformulasikan gagasan penelitian. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memahami fokus utama penelitian, menentukan arah penelitian berikutnya, serta melihat keterkaitannya dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya:

1. Penelitian oleh Sutriani , Hamdiah pada tahun 2022 dengan judul **“Analisis Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Unit Sawang Cabang Lhokseumawe”**. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Customer Service membangun hubungan yang baik dengan nasabah, menyampaikan informasi, menarik calon nasabah, serta meningkatkan kepuasan mereka melalui komunikasi yang efektif dan pelayanan yang berkualitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini menjelaskan variabel yang akan dikaji secara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Customer Service di PT Bank Syariah Indonesia Tbk, unit Sawang Cabang Lhokseumawe, memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah. Customer Service berperan dalam membina hubungan yang baik dengan nasabah, menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama sama fokus pada komunikasi customer service di Bank Syariah Indonesia, dengan tujuan meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu pada lokasi penelitian (Sutriani & Hamdiah, 2022).
2. Penelitian oleh Febriani pada tahun 2023 dengan judul **“Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pre Lawu Kediri”**. Penelitian ini mengkaji strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pare Lawu Kediri. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan customer service mencakup aspek dasar seperti keramahan, kesopanan, komunikasi yang baik, serta kecepatan dan ketepatan dalam melayani nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama sama fokus terhadap peran

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

customer service di Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaan nya yaitu penelitian ini menekankan strategi pelayanan secara umum seperti kecepatan, keramahan dan penerapan SOP sedangkan penelitian penulis lebih fokus membahas pola komunikasi customer service dalam menyampaikan informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Febriani, 2023).

Penelitian oleh Najmi Ranisa Maulina pada tahun 2024 dengan judul **“Pola Komunikasi Pramuwisata Istura Dalam Mempertahankan Kualitas Layanan Publik Diistana Cipanas”**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh pramuwisata di Istana Kepresidenan Cipanas dalam menyampaikan nilai sejarah sebagai bagian dari edukasi, menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam program Istana Untuk Rakyat (Istura), pramuwisata menerapkan model komunikasi linier dengan komunikasi pasif, terutama bagi pengunjung TK, model interaktif dengan umpan balik mengenai latar belakang bangunan dan fasilitas umum, serta model transaksional yang memungkinkan komunikasi dua arah, termasuk dengan pemandu pribadi bagi wisatawan mancanegara. Persamaan dengan penelitian penulis terletak pada fokus penggunaan pola komunikasi untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pengguna layanan, sementara perbedaannya terletak pada konteks penelitian, di mana penelitian ini lebih berfokus pada layanan publik dalam bidang pariwisata dan edukasi sejarah, sedangkan penelitian penulis meneliti layanan keuangan yang mencakup aspek pelayanan nasabah (Najmi Ranisa Maulina, 2024).

Penelitian oleh Shaira Kayla Ferdy dan Nina Yuliana pada tahun 2023 dengan judul **“Pola Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Perpustakaan Daerah Kota Cilegon”**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi yang diterapkan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Daerah Kota Cilegon. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan induktif. Teknik pengumpulan data mencakup observasi, wawancara, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pola komunikasi satu arah, dua arah, dan multi arah yang terjadi antara pustakawan dan pengguna perpustakaan, serta antar pustakawan itu sendiri. Pola komunikasi dua arah dan multi arah memungkinkan adanya interaksi timbal balik yang berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan perpustakaan. Persamaan dengan penelitian penulis terletak pada fokus terhadap pola komunikasi yang digunakan oleh pemberi layanan untuk meningkatkan kepuasan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna. Sementara itu, perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda(Ferdy & Yuliana, 2023).

Penelitian oleh Astuti Wijayanti pada tahun 2022 dengan judul **“Pola Komunikasi I Am Bali 3d Museum Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung”**. Penelitian ini bertujuan untuk memahami makna pola komunikasi dalam meningkatkan jumlah pengunjung di I AM Bali 3D Museum serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan pendekatan kualitatif dan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang digunakan mencakup pola satu arah, dua arah, dan multi arah. Persamaannya dengan penelitian penulis terletak pada fokus terhadap pola komunikasi yang efektif dalam mencapai tujuan, baik dalam menarik pengunjung maupun meningkatkan kepuasan nasabah. Sementara itu, perbedaannya terletak pada tujuan dan objek penelitian yang berbeda (Wijayanti, 2022).

6. Penelitian oleh Kamaruddin Arsyad, Rismawati dan Sindy Ramadani pada tahun 2024 dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Komunikasi Dan Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah”**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Menggunakan metode Tinjauan Literatur dengan pendekatan deskriptif, data diperoleh dari berbagai jurnal dan sumber internet terkait perbankan syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun layanan BSI beragam dan bermanfaat, masih ada kendala dalam komunikasi personal, terutama keterbatasan customer service yang memperlambat pelayanan. Strategi komunikasi yang diterapkan meliputi edukasi pelanggan, pemanfaatan media sosial, dan peningkatan layanan BSI mobile. Interaksi langsung melalui customer service serta pemberian reward di BSI mobile terbukti paling efektif dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Strategi komunikasi tetap menjadi faktor utama, meskipun implementasinya bervariasi sesuai kondisi dan sumber daya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu fokus pada peran komunikasi customer service dalam meningkatkan layanan di bank syariah. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas komunikasi dan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah sedangkan penelitian penulis berfokus pada pola komunikasi customer service dalam meningkatkan kualitas pelayanan tanpa menitikberatkan pada pertumbuhan jumlah nasabah (Arsyad et al., 2025).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©

7.

- Penelitian oleh Adinda Rizky Aulia pada tahun 2023 dengan judul "**Pola Komunikasi Teller dan Nasabah Bank Jateng Kota Semarang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**". Penelitian ini bertujuan untuk memahami pola komunikasi rantai secara mendalam pada teller Bank Jateng Kota Semarang. Penelitian ini didasarkan pada Teori Pola Komunikasi dari Joseph A. Devito dan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pola komunikasi telah diterapkan dengan baik, hal tersebut tidak selalu menjamin kualitas pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik memiliki hubungan erat dengan efektivitas pola komunikasi. Secara keseluruhan, komunikasi pola rantai di Bank Jateng dinilai cukup baik karena telah dijalankan secara sistematis dan efisien. Perbedaannya dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian, sedangkan persamaannya adalah sama-sama berfokus pada komunikasi dalam layanan perbankan (Rizky Aulia, 2023).
8. Penelitian oleh Resti Latifah pada tahun 2020 dengan judul "**Pola Komunikasi Staff Front Office Department Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen**". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi yang diterapkan oleh staf Front Office Department dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel The Excelton Palembang. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini mengacu pada teori pola komunikasi yang dikemukakan oleh Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, yang mencakup tiga pola utama, yaitu pola linier, interaktif, dan transaksional. Hasil dari penelitian ini adalah pola komunikasi yang diterapkan oleh Staff Front Office Department dalam meningkatkan pelayanan kepuasan konsumen ialah pola komunikasi transaksional. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama menggunakan teori pola komunikasi menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian penulis yaitu penelitian ini berfokus pada pola komunikasi dalam meningkatkan kepuasan konsumen sedangkan penelitian penulis berfokus pada pola komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Resti Latifah, 2020).
9. Penelitian oleh Paisal, Hamidah dan Anang Walian pada tahun 2024 dengan judul "**Pola Komunikasi Pemerintah Untuk Peningkatan Pelayanan Publik Dengan Masyarakat Desa Menten Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin**". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat Desa Menten, serta

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengidentifikasi kendala dan solusi yang dihadapi dalam proses pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan mengacu pada Teori Komunikasi Organisasi R. Wayne Pace dan Don F. Faules, yang mencakup komunikasi ke atas, ke bawah, horizontal, dan lintas saluran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Desa Menten menerapkan pola komunikasi lingkaran dan Y. Pola lingkaran memungkinkan setiap anggota saling berhubungan, tetapi akses informasi masih terbatas. Sementara itu, dalam pola Y, Sekretaris Desa memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kepada bawahannya selain Kepala Desa. Kendala utama dalam pelayanan publik adalah belum tersedianya kotak saran untuk menampung aspirasi masyarakat. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus yang sama, yaitu pola komunikasi dalam meningkatkan pelayanan antara pemberi dan penerima layanan. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian ini meneliti komunikasi pemerintah desa dengan masyarakat dalam pelayanan publik, sedangkan penelitian penulis berfokus pada komunikasi antara petugas bank dan nasabah dalam layanan perbankan (Paisal et al., 2024).

10. Penelitian oleh Wayan Ngurah Eka Kurniawan dan UHN I Gusti Bagus Sugriwa pada tahun 2023 dengan judul **“Pola Komunikasi Interpersonal Antar Pustakawan Dan Pemustaka Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar”**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar, dengan harapan dapat mendukung peningkatan kualitas layanan perpustakaan di masa depan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara terstruktur, studi dokumen, dan analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi interpersonal dua arah antara pustakawan dan pemustaka memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus yang sama, yaitu pola komunikasi interpersonal dan perannya dalam meningkatkan kualitas layanan. Sementara itu, perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian ini meneliti interaksi antara pustakawan dan pemustaka di perpustakaan, sedangkan penelitian penulis meneliti interaksi antara customer service dan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA, dengan fokus pada layanan perbankan yang diberikan (Eka Kurniawan, 2023).

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1. Komunikasi

Secara umum, komunikasi mengacu pada suatu proses yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan respons terhadap tindakan atau simbol yang dilakukan oleh orang lain. Istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin “communication” yang berarti pemberitahuan atau pertukaran. Kata sifatnya, “communis,” memiliki arti umum atau bersama-sama. Maksud sama di sini yaitu memiliki makna yang sama. Dengan kata lain, ketika seseorang berkomunikasi, ia mengharapkan orang lain untuk terlibat, berpartisipasi, dan bertindak sesuai dengan maksud, harapan, atau pesan yang ingin disampaikan. Menurut Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid (1981:18), komunikasi merupakan proses di mana dua orang atau lebih menciptakan atau bertukar informasi satu sama lain, yang pada akhirnya menghasilkan pemahaman bersama yang lebih mendalam (Widyanto, 2004).

Dalam praktik sehari-hari, proses komunikasi tidak berhenti setelah pesan disampaikan atau diterima oleh penerima. Setelah menerima pesan, penerima akan memberikan respons kepada pengirim, yang kemudian direspon kembali. Proses ini berlanjut dengan pergantian peran antara pengirim dan penerima, di mana penerima menjadi pengirim dan sebaliknya. Komunikasi ini berlangsung hingga kedua belah pihak mencapai pemahaman yang sama terhadap pesan yang disampaikan dan merespons, baik sesuai atau tidak sesuai dengan keinginan pengirim (komunikator). Komunikasi akan terus terjadi selama ada kesamaan makna antara komunikator dan komunikasi terkait topik yang dibicarakan. Pemahaman terhadap bahasa yang digunakan dalam komunikasi belum tentu berarti memahami makna atau pesan yang disampaikan. Percakapan antara dua orang atau lebih baru bisa disebut komunikatif jika terdapat kesamaan makna di antara mereka, dan lebih jauh, komunikasi dapat melaksanakan pesan yang disampaikan (Mohd Rafiq, 2018).

Komunikasi adalah sebuah proses yang memerlukan beberapa unsur untuk berjalan dengan baik. Unsur-unsur tersebut saling berhubungan dan saling berkaitan satu sama lain. Jika salah satu elemen hilang atau tidak ada, maka kegiatan komunikasi akan mengalami ketidakseimbangan. Berikut ini merupakan unsur-unsur dalam komunikasi :

#### 1. Komunikator

Komunikator merupakan individu yang menyampaikan pesan kepada audiens, sehingga sering disebut sebagai pengirim, sumber (source), atau encoder. Dalam proses komunikasi, komunikator berperan penting dalam menentukan keberhasilan pesan yang disampaikan kepada komunikasi (penerima pesan). Untuk itu, komunikator perlu memiliki keterampilan dalam menentukan sasaran dan respons yang diharapkan. Sebelum berkomunikasi,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

  1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penting bagi komunikator untuk memastikan bahwa komunikasi dapat memahami pesan yang disampaikan. Selain itu, pemilihan media yang tepat juga diperlukan agar proses persuasi lebih efektif dan tujuan komunikasi dapat tercapai dengan maksimal (Marlina, 2022).

## 2. Pesan

Pesan merupakan informasi yang dikirimkan oleh komunikator kepada komunikan. Penyampaian pesan dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti penggunaan kata-kata, intonasi suara, gerakan tubuh serta ekspresi wajah. Sebagai salah satu elemen komunikasi, pesan bisa muncul dalam berbagai bentuk di antaranya :

- a. Pesan informatif, berfungsi untuk memberikan penjelasan atau fakta-fakta yang membantu komunikan dalam mengambil keputusan.
  - b. Pesan persuasif, adalah jenis pesan yang berisi ajakan atau persuasi yang memiliki tujuan untuk mengubah sikap komunikan. Perubahan yang terjadi bukanlah hasil paksaan, tetapi muncul dari keinginan pribadi komunikan itu sendiri.
  - c. Pesan koersif, pesan ini merupakan kebalikan dari pesan persuasif. Jenis pesan ini bersifat memaksa dan menggunakan sanksi untuk menekan komunikan.

### 3. Media

Media dapat diartikan sebagai alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Secara umum, media komunikasi terbagi menjadi dua jenis, yaitu media komunikasi personal dan media komunikasi massa. Media komunikasi personal melibatkan interaksi antara dua orang atau lebih dalam proses komunikasi. Media ini bersifat privat, sehingga dampaknya tidak dirasakan secara luas oleh masyarakat. Contoh dari media komunikasi personal meliputi telepon, aplikasi pesan instan seperti WhatsApp, Line, dan BBM. Di sisi lain, media komunikasi massa digunakan untuk menyebarkan pesan dari satu atau beberapa individu kepada khalayak yang lebih luas. Karena jangkauannya yang besar, media ini dapat memberikan pengaruh yang signifikan bagi banyak orang. Beberapa contoh media komunikasi massa antara lain televisi, radio, serta media sosial modern seperti Instagram, Twitter, dan YouTube (Geofakta Razali, 2022).

## 4. Komunikan

Komunikan adalah pihak yang menjadi sasaran penerima pesan dalam proses komunikasi. Dengan kata lain, komunikan adalah mitra komunikator dalam interaksi ini. Mereka berfungsi sebagai penerima informasi dan menerjemahkan pesan sesuai dengan pemahaman mereka (dekodifikasi). Kemampuan untuk memahami pesan sangat tergantung pada tingkat kecerdasan, latar belakang budaya, situasi, dan kondisi dari komunikan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 5. Efek

Efek adalah komponen dalam komunikasi yang didefinisikan sebagai hasil akhir dari suatu proses komunikasi. Efek komunikasi dapat bervariasi dan dikelompokkan ke dalam tiga kategori yaitu Personal opinion, adalah sikap dan pendapat individu terhadap suatu isu tertentu, Public opinion, yang merujuk pada penilaian sosial mengenai suatu hal yang diperoleh melalui proses pertukaran pikiran dan Majority opinion, diartikan sebagai pendapat yang diterima oleh sebagian besar masyarakat atau publik.

### 2.2.3. Pola Komunikasi

Istilah pola komunikasi biasa dikenal sebagai model, yaitu suatu sistem yang terdiri dari berbagai elemen yang saling berhubungan dengan tujuan untuk mendidik masyarakat. Pola merujuk pada bentuk atau model (lebih abstrak, berupa seperangkat aturan) yang dapat digunakan untuk menghasilkan sesuatu atau bagian dari sesuatu, khususnya jika hasilnya cukup seragam sehingga dapat dijadikan pola dasar yang dapat ditunjukkan atau dilihat.

Pola komunikasi adalah representasi sederhana dari proses komunikasi yang menggambarkan keterkaitan antara berbagai komponen komunikasi (Innocento & Priyono, 2022). Pola komunikasi juga dapat didefinisikan sebagai metode interaksi antara individu atau kelompok dengan menggunakan simbol-simbol yang telah disepakati bersama sebelumnya (Pratama et al., 2021).

Menurut Effendi, pola komunikasi merupakan suatu proses yang dirancang untuk mencerminkan keterkaitan antara berbagai unsur yang terlibat dalam komunikasi, serta bagaimana proses tersebut berlangsung. Konsep ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman secara sistematis dan logis, sehingga interaksi komunikasi dapat dianalisis dengan lebih terstruktur (Effendy, 2017).

Dengan kata lain, pola komunikasi adalah gambaran yang merepresentasikan hubungan antar elemen dalam sebuah proses komunikasi. Setiap unsur dalam komunikasi, seperti pengirim pesan, penerima, saluran, dan umpan balik, memiliki keterkaitan yang membentuk suatu alur komunikasi yang dapat dipahami dengan lebih baik. Pentingnya pola komunikasi terletak pada kemampuannya dalam menyusun konsep yang sistematis, sehingga setiap tahap dalam proses komunikasi dapat dipelajari dan diterapkan secara lebih efisien. Hal ini tidak hanya berlaku dalam komunikasi sehari-hari, tetapi juga dalam berbagai bidang seperti pendidikan, bisnis, dan media, di mana keberlangsungan komunikasi yang baik menjadi faktor utama dalam keberhasilan suatu interaksi (Ngajibullah & Fidhoh, 2023).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Devito dalam buku berjudul *Hakikat, Etika dan Filsafat Komunikasi dalam Dinamika Sosial* mengelompokkan pola komunikasi menjadi empat jenis, antara lain (Imam Kurniawan dkk, 2023)

a. Pola Komunikasi Primer

Pola komunikasi primer dapat dilihat dalam proses pengiriman pesan dari komunikator (pengirim) kepada komunikan (penerima) melalui symbol-simbol, seperti bahasa atau isyarat lain yang berfungsi sebagai sarana atau saluran. Dalam pola ini, simbol yang di gunakan terbagi menjadi dua jenis yaitu lambang verbal dan nonverbal.

Lambang verbal merupakan bentuk komunikasi yang paling umum digunakan oleh manusia dalam berbagai interaksi. Bahasa, sebagai salah satu wujud lambang verbal, berperan penting dalam menyampaikan ide, makna, serta isi pikiran seseorang kepada orang lain secara jelas dan efektif. Kemampuan bahasa dalam mengartikulasikan pesan membuatnya menjadi alat utama dalam komunikasi, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan, sehingga memungkinkan individu untuk berbagi informasi, perasaan, serta gagasan dengan lebih terstruktur dan mudah dipahami.

Sedangkan lambang nonverbal adalah bentuk komunikasi yang tidak menggunakan bahasa lisan sebagai media utama dalam menyampaikan pesan. Sebagai bagian dari bahasa isyarat, lambang nonverbal mencakup berbagai cara berkomunikasi yang mengandalkan ekspresi tubuh dan gerakan fisik. Misalnya, seseorang dapat mengomunikasikan perasaan, maksud, atau makna tertentu melalui gestur tangan, ekspresi wajah, tatapan mata, gerakan kepala, serta pergerakan bibir dan anggota tubuh lainnya. Komunikasi nonverbal ini sering kali menjadi pelengkap komunikasi verbal, membantu memperjelas pesan yang disampaikan, serta memungkinkan komunikasi tetap berlangsung meskipun tanpa kata-kata, seperti dalam situasi di mana bahasa lisan tidak dapat digunakan atau kurang efektif.

b. Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi sekunder merupakan proses pengiriman pesan dari komunikator (pengirim pesan) kepada komunikan (penerima pesan) dengan memanfaatkan alat atau sarana sebagai media tambahan, setelah terlebih dahulu menggunakan lambang bahasa sebagai media utama. Penggunaan media kedua ini biasanya diperlukan ketika audiens atau penerima pesan berada pada jarak yang jauh dari komunikator, atau ketika pesan harus disampaikan kepada khalayak dalam jumlah yang besar.

Seiring dengan perkembangan zaman, pola komunikasi sekunder mengalami kemajuan pesat, terutama dengan kemajuan dalam bidang teknologi dan informasi. Kemajuan ini memungkinkan pesan disampaikan dengan lebih cepat, efektif, dan efisien. Teknologi modern, seperti internet, media sosial,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang menggumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1

televisi, radio, dan berbagai platform digital lainnya, semakin memperluas jangkauan komunikasi, memungkinkan informasi dapat diterima oleh lebih banyak orang dalam waktu yang lebih singkat. Hal ini menjadikan komunikasi sekunder sebagai elemen penting dalam interaksi manusia di era digital, di mana kecepatan dan keakuratan informasi sangat diperlukan.

c. Pola Komunikasi Linear

Pola komunikasi linear mengacu pada proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan secara langsung dan lurus, yang berarti bahwa pesan tersebut bergerak dari satu titik ke titik lainnya tanpa adanya penghalang atau gangguan. Dalam konteks ini, komunikator berfungsi sebagai sumber informasi, sedangkan komunikan adalah penerima pesan yang dituju. Proses komunikasi ini sering kali terjadi dalam interaksi tatap muka (face to face), namun juga dapat berlangsung melalui berbagai media komunikasi seperti televisi, radio, atau tulisan di media massa.

Komunikasi linear memiliki karakteristik sebagai komunikasi satu arah, di mana pesan disampaikan tanpa adanya umpan balik dari penerima. Hal ini berarti bahwa penerima hanya menerima informasi tanpa dapat memberikan tanggapan langsung. Efektivitas komunikasi linear sangat bergantung pada perencanaan yang matang sebelum proses komunikasi dimulai. Dengan adanya perencanaan, pesan dapat disampaikan dengan jelas dan tepat sasaran, sehingga tujuan komunikasi dapat tercapai (Andreano, 2013).

Dalam model ini, elemen-elemen penting yang terlibat meliputi sumber pesan (komunikator), isi pesan itu sendiri, media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, serta penerima pesan. Tanpa adanya salah satu elemen ini, proses komunikasi tidak akan berlangsung dengan baik. Selain itu, gangguan atau noise juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kejelasan dan akurasi pesan yang diterima oleh komunikator (Delpa, 2022). Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi linear merupakan pendekatan sederhana namun efektif dalam menyampaikan informasi secara langsung dari pengirim kepada penerima, asalkan dilakukan dengan perencanaan yang baik dan mempertimbangkan potensi gangguan yang mungkin terjadi selama proses komunikasi.

#### d. Pola Komunikasi Sirkuler

Model komunikasi sirkuler dapat dipahami sebagai suatu proses yang berbentuk lingkaran, di mana aliran informasi berlangsung secara dinamis antara komunikator dan komunikan. Dalam pola ini, terdapat interaksi timbal balik yang memungkinkan terjadinya umpan balik (feedback) dari pendengar atau penerima pesan kepada pengirim. Umpan balik ini sangat penting karena menjadi indikator utama keberhasilan dan efektivitas komunikasi yang dilakukan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.2.3. Customer Service

Pernyataan bahwa konsumen adalah raja telah mendorong banyak pihak untuk menjadikan peran customer service sebagai yang terdepan dalam dunia bisnis. Customer service merupakan posisi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan, menyampaikan informasi, serta menangani keluhan terkait produk yang dialami oleh tamu atau nasabah (Fernandes & Marlius, 2018). Untuk membangun citra perusahaan yang baik, perusahaan perlu menyiapkan sumber daya manusia yang mampu menangani kebutuhan, keinginan, dan keluhan pelanggan. Secara umum, Customer service merupakan segala bentuk aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui layanan yang mampu memenuhi ekspektasi mereka.

Customer service memiliki peran yang sangat penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Selain itu, tugas customer service mencakup memberikan layanan dan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Dalam melayani pelanggan, customer service perusahaan selalu berusaha untuk menarik minat calon pelanggan dengan cara yang persuasif. Customer service juga menjadi tulang punggung dari berbagai kegiatan operasional dalam bisnis (Widana, 2020).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masih banyak pelanggan yang beranggapan bahwa Customer Service hanya berfungsi sebagai penyedia informasi di perusahaan. Namun, pada kenyataannya, perannya jauh lebih luas. Menurut teori pelayanan pelanggan dari Zeithaml dan Bitner (2003), Customer Service adalah elemen kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan membangun loyalitas. Customer Service tidak hanya bertugas memberikan informasi, tetapi juga bertanggung jawab untuk membantu pelanggan, menyelesaikan masalah, dan menjaga hubungan baik antara perusahaan dan konsumen.

Setiap Customer Service memiliki tugas serta fungsi yang telah ditetapkan, yang harus dipahami dan dijalankan dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan pelayanan secara optimal. Berdasarkan model layanan pelanggan "Service Encounter Triad" (Bitner, Booms, dan Tetreault, 1990), interaksi antara pelanggan, penyedia layanan, dan perusahaan harus dikelola secara efektif. Berikut adalah beberapa tugas Customer Service yang dikaji lebih dalam:

a. Sebagai deskman

Deskman merupakan seorang Customer Service yang bertanggung jawab dalam menangani dan menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan. Tugasnya meliputi memberikan informasi terkait produk-produk perusahaan. Selain itu, ia juga bertanggung jawab memberikan instruksi serta panduan dalam mengisi aplikasi hingga tuntas. Sebagai seorang deskman, ia harus mempersiapkan semua jenis brosur dan formulir yang dibutuhkan oleh pelanggan. Masalah yang mungkin muncul adalah deskman sering berhadapan dengan pelanggan yang tidak sabar, kurang memahami prosedur, atau kebingungan terhadap informasi yang diberikan. Karena itu, kemampuan berkomunikasi dengan sabar serta memberikan penjelasan secara sistematis menjadi sangat penting.

b. Sebagai sales

Sebagai seorang sales Customer Service, tugasnya adalah menjual produk-produk yang dimiliki oleh perusahaan. Perannya mencakup mempromosikan dan menawarkan berbagai produk yang tersedia di perusahaan tersebut. Terkadang pelanggan merasa ragu dengan produk yang ditawarkan atau membandingkan dengan produk kompetitor. Oleh karena itu, Customer Service harus menguasai produk terlebih dahulu dan keterampilan persuasi.

c. Sebagai receptionis

Dalam hal ini, tugas customer service mencakup menyambut tamu dengan ramah, sopan, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan menyenangkan. Customer service harus memperhatikan setiap pelanggan, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas, serta menggunakan bahasa Indonesia yang mudah dipahami oleh pelanggan. Selain itu, penting untuk menyampaikan salam di awal dan akhir percakapan. Masalah yang mungkin

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



muncul adalah receptionist bisa menghadapi pelanggan yang marah atau kecewa, sehingga perlu mampu tetap tenang dan bersikap profesional dalam berbagai situasi.

d. Sebagai komunikator

Sebagai komunikator, customer service bertanggung jawab menyampaikan informasi dan memberikan kemudahan bagi pelanggan. Selain itu, customer service juga berfungsi sebagai wadah untuk menerima keluhan, keberatan, maupun konsultasi dari pelanggan. Salah komunikasi atau kesalahan penyampaian informasi dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Oleh sebab itu, customer service harus berbicara dengan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dan memastikan informasi yang disampaikan akurat (Meldiana & Rahadi, 2020).

#### **2.2.4. Kualitas Pelayanan**

Pada dasarnya, manusia selalu menginginkan pemenuhan kebutuhannya. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah melalui pelayanan. Setiap orang mengharapkan pelayanan dengan kualitas terbaik untuk memuaskan keinginannya. Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Perusahaan dianggap baik jika mampu menyediakan produk atau layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan (Rohaeni, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan tindakan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Menurut Zeithaml (Br Marbun et al., 2022) Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan atau nilai suatu produk atau layanan secara keseluruhan. Kualitas ini dinilai melalui proses evaluasi, di mana pelanggan membandingkan pengalaman mereka terhadap layanan yang diterima dengan harapan yang telah mereka tetapkan. Konsumen cenderung memilih perusahaan yang mampu menawarkan pelayanan dengan kualitas baik. Kepuasan pelanggan menjadi faktor krusial bagi perusahaan dalam menjaga keberlangsungan bisnisnya (Cesariana et al., 2022).

Menurut Sampara (1999) dalam (Mokoginta et al., 2023) kualitas pelayanan diartikan sebagai layanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan untuk mencapai mutu layanan yang baik. Kualitas pelayanan menjadi dasar utama dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini, suatu perusahaan atau instansi dianggap baik jika mampu menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen. Terdapat berbagai metode untuk menilai kualitas suatu usaha. Mengenai kualitas layanan, Parasuraman (1985) dalam (Mokoginta et al., 2023) membaginya ke dalam lima aspek utama, yaitu:

a. Reliability (Keandalan)

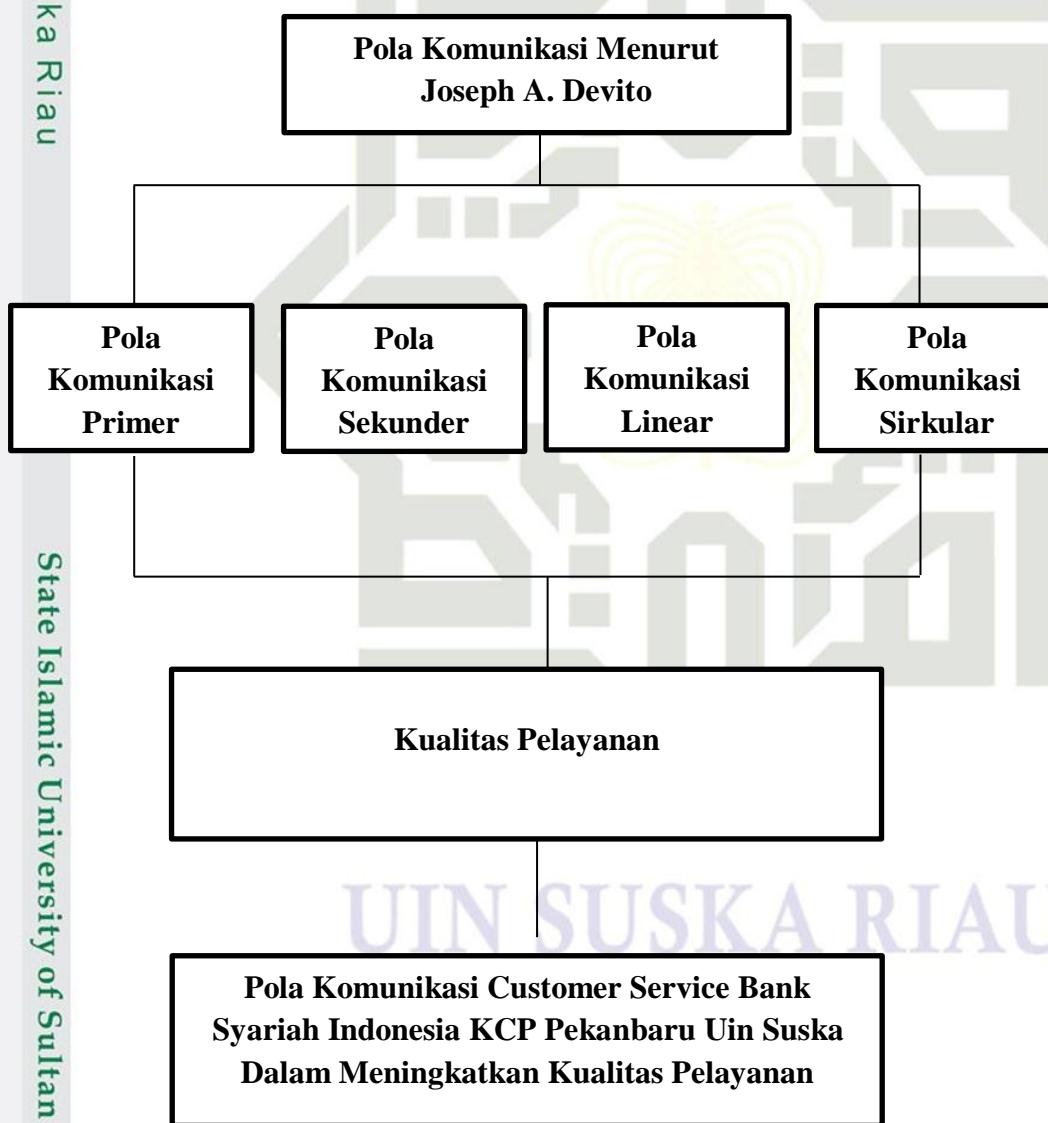


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.3. Kerangka pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan dasar konseptual dalam suatu penelitian yang disusun berdasarkan sintesis dari fakta, hasil observasi, serta kajian literatur. Oleh karena itu, kerangka ini mencakup teori, konsep, atau dalil yang dijadikan sebagai rujukan dalam penelitian. Dalam kerangka pemikiran, setiap variabel penelitian dijelaskan secara mendalam sesuai dengan isu yang diteliti, sehingga dapat menjadi dasar dalam menjawab pertanyaan penelitian. Selain itu, kerangka pemikiran juga dapat disajikan dalam bentuk diagram yang menunjukkan alur pemikiran peneliti serta keterkaitan antara variabel yang dianalisis (Syahputri et al., 2023).



Bagan 2.1. Kerangka Pikir

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang menggambarkan fenomena menggunakan kata-kata tanpa mengandalkan angka atau pengukuran. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah memahami objek penelitian secara mendalam. (Amirullah, 2016). Erickson (1968) Menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan secara naratif aktivitas yang dilakukan serta pengaruh dari tindakan tersebut terhadap kehidupan mereka (Anggito & Setiawan, 2018).

Penelitian kualitatif pada dasarnya melibatkan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, yaitu responden, saat mereka berinteraksi dengan lingkungan mereka. Ini melibatkan berinteraksi langsung dengan mereka dan berusaha memahami kehidupan mereka dalam konteks interaksi tersebut. Oleh karena itu, teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat partisipatif dan melibatkan wawancara mendalam. (Ajat Rukajat, 2018). Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena dianggap dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan situasi atau peristiwa tertentu.

#### 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA yang berlokasi di gedung PKM (Pusat Kegiatan Mahasiswa) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Jalan Soebrantas KM.15. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2025.

#### 3.3. Sumber Data Penelitian

Penelitian ini mengumpulkan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utama atau asli di lapangan. Sumber data ini dapat berasal dari responden atau subjek penelitian, serta diperoleh melalui wawancara dan observasi. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang di peroleh dari wawancara dan observasi langsung dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA (Kriyantono, 2010).

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber lain atau sumber kedua yang relevan dengan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari buku-buku dan jurnal yang berkaitan dengan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian, khususnya buku yang berkaitan dengan pola komunikasi (Rahmadi, 2011).

### 3.4. Informan Penelitian

Informan merupakan individu yang berperan sebagai subjek dalam penelitian dan menyampaikan informasi terkait fenomena atau permasalahan yang menjadi objek kajian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling untuk menentukan informan, di mana pemilihannya didasarkan pada pertimbangan dan tujuan tertentu serta memiliki pemahaman yang mendalam tentang objek penelitian. (Heryana, A., & Unggul, 2018). Informan dalam penelitian ini meliputi customer service, Branch Operational service manager, dan nasabah.

No	Nama	Jabatan
1	Muthia Faurine	Customer Service
2	Siti Fauzia Rahmi	Branch Operational Service Manager
3	Nurpatila	Nasabah
4	Amaliya	Nasabah
5	Zahra	Nasabah

**Tabel 3.1. Daftar Informan**

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beragam metode dalam pengumpulan data, dan dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan metode sistematis untuk mengumpulkan data tentang objek penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sukmadinata menjelaskan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas yang sedang berlangsung (Hardani dkk, 2020). Tujuan observasi meliputi deskripsi perilaku objek serta pemahamannya, atau hanya untuk mengetahui frekuensi suatu kejadian. Intinya, observasi memerlukan adanya perilaku yang teramat dan tujuan yang ingin dicapai. Perilaku yang teramat dapat berupa perilaku yang dapat diamati secara langsung, didengar, dihitung, dan diukur (Murdiyanto, 2020). Peneliti menerapkan metode observasi langsung, yaitu pengamatan yang dilakukan secara langsung dengan turut serta dalam perilaku yang diamati. Penggunaan metode ini memungkinkan peneliti untuk melihat secara langsung objek serta subjek yang diteliti.

## © Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai pemahaman lebih dalam tentang suatu subjek. Dalam wawancara, terdapat pewawancara yang bertanggung jawab untuk mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban. Wawancara merupakan upaya untuk membangun pemahaman yang lebih mendalam mengenai berbagai aspek seperti individu, peristiwa, kegiatan, organisasi, emosi, motivasi, tuntutan, kepedulian, dan topik lainnya, seperti yang dinyatakan oleh Lincoln dan Guba (1988) (Hardani dkk, 2020). Melalui interaksi dengan informan sebagai sumber data, tujuan utama dari wawancara adalah menggali informasi yang relevan terkait dengan fokus penelitian (Salim & Syahrum, 2012).

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah rekaman atau catatan dari peristiwa yang telah terjadi di masa lampau. Bentuk dokumentasi bisa berupa teks tertulis, gambar, atau karya-karya monumental yang diciptakan oleh seseorang (Hikmawati, 2020). Dokumentasi adalah pengarsipan atau pencatatan dari peristiwa yang sudah terjadi di masa sebelumnya. Dokumentasi dapat berwujud teks tertulis, gambar, atau karya monumental yang dibuat oleh individu (Zuchri Abdussamad, 2021).

Dokumentasi bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang dapat digunakan dalam proses analisis dan interpretasi data. Jenis dokumen yang dapat dimanfaatkan meliputi teks, gambar, serta karya-karya monumental. Dokumen berbentuk teks mencakup berbagai jenis, seperti catatan harian, riwayat hidup, biografi, peraturan, dan kebijakan. Sementara itu, dokumen visual dapat berupa foto, video, sketsa, dan bentuk gambar lainnya (Kriyantono, 2010).

### 3.6 Validitas Data

Validitas merupakan sejauh mana keakuratan data yang dilaporkan oleh peneliti mencerminkan data yang sebenarnya dialami pada responden. Oleh karena itu, suatu data dikatakan valid apabila tidak terdapat perbedaan antara data yang diperoleh di lapangan dengan data yang disampaikan oleh peneliti (Sulistiyawati, 2023). Dalam penelitian ini, metode validasi data yang digunakan adalah triangulasi. Triangulasi, menurut Moleong, merupakan suatu teknik untuk memverifikasi keabsahan data dengan menggunakan sumber lain di luar data itu sendiri sebagai perbandingan atau pengecekan terhadap data yang telah dikumpulkan (Salim & Syahrum, 2012).

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber, yaitu metode yang digunakan untuk membandingkan atau memverifikasi keakuratan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Misalnya, teknik ini dapat

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah rekaman atau catatan dari peristiwa yang telah terjadi di masa lampau. Bentuk dokumentasi bisa berupa teks tertulis, gambar, atau karya-karya monumental yang diciptakan oleh seseorang (Hikmawati, 2020). Dokumentasi adalah pengarsipan atau pencatatan dari peristiwa yang sudah terjadi di masa sebelumnya. Dokumentasi dapat berwujud teks tertulis, gambar, atau karya monumental yang dibuat oleh individu (Zuchri Abdussamad, 2021).

Dokumentasi bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang dapat digunakan dalam proses analisis dan interpretasi data. Jenis dokumen yang dapat dimanfaatkan meliputi teks, gambar, serta karya-karya monumental. Dokumen berbentuk teks mencakup berbagai jenis, seperti catatan harian, riwayat hidup, biografi, peraturan, dan kebijakan. Sementara itu, dokumen visual dapat berupa foto, video, sketsa, dan bentuk gambar lainnya (Kriyantono, 2010).

### 3.6 Validitas Data

Validitas merupakan sejauh mana keakuratan data yang dilaporkan oleh peneliti mencerminkan data yang sebenarnya dialami pada responden. Oleh karena itu, suatu data dikatakan valid apabila tidak terdapat perbedaan antara data yang diperoleh di lapangan dengan data yang disampaikan oleh peneliti (Sulistiyawati, 2023). Dalam penelitian ini, metode validasi data yang digunakan adalah triangulasi. Triangulasi, menurut Moleong, merupakan suatu teknik untuk memverifikasi keabsahan data dengan menggunakan sumber lain di luar data itu sendiri sebagai perbandingan atau pengecekan terhadap data yang telah dikumpulkan (Salim & Syahrum, 2012).

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber, yaitu metode yang digunakan untuk membandingkan atau memverifikasi keakuratan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Misalnya, teknik ini dapat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan dengan membandingkan hasil observasi dengan wawancara, atau mengontraskan pernyataan yang disampaikan secara publik dengan informasi yang diungkapkan secara pribadi (Kriyantono, 2010).

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah untuk mengelompokkan dan menyusun data ke dalam pola, kategori, dan unit-unit dasar tertentu. Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi tema-tema dan merumuskan hipotesis kerja berdasarkan saran-saran yang muncul dari data (Sandu Siyoto, 2015).

Teknik analisis data adalah prosedur sistematis dalam mengolah data guna membantu peneliti mencapai kesimpulan. Proses ini mencakup pengumpulan, penyusunan, serta pengolahan data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan berbagai sumber lainnya dengan cara yang terstruktur, sehingga hasilnya dapat dipahami dengan jelas dan disampaikan kepada pihak terkait (Prasetyo & Andriani, 2021).

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa metode atau teknik pengolahan data kualitatif dapat dilakukan melalui tiga tahap, yakni

a. Reduksi Data

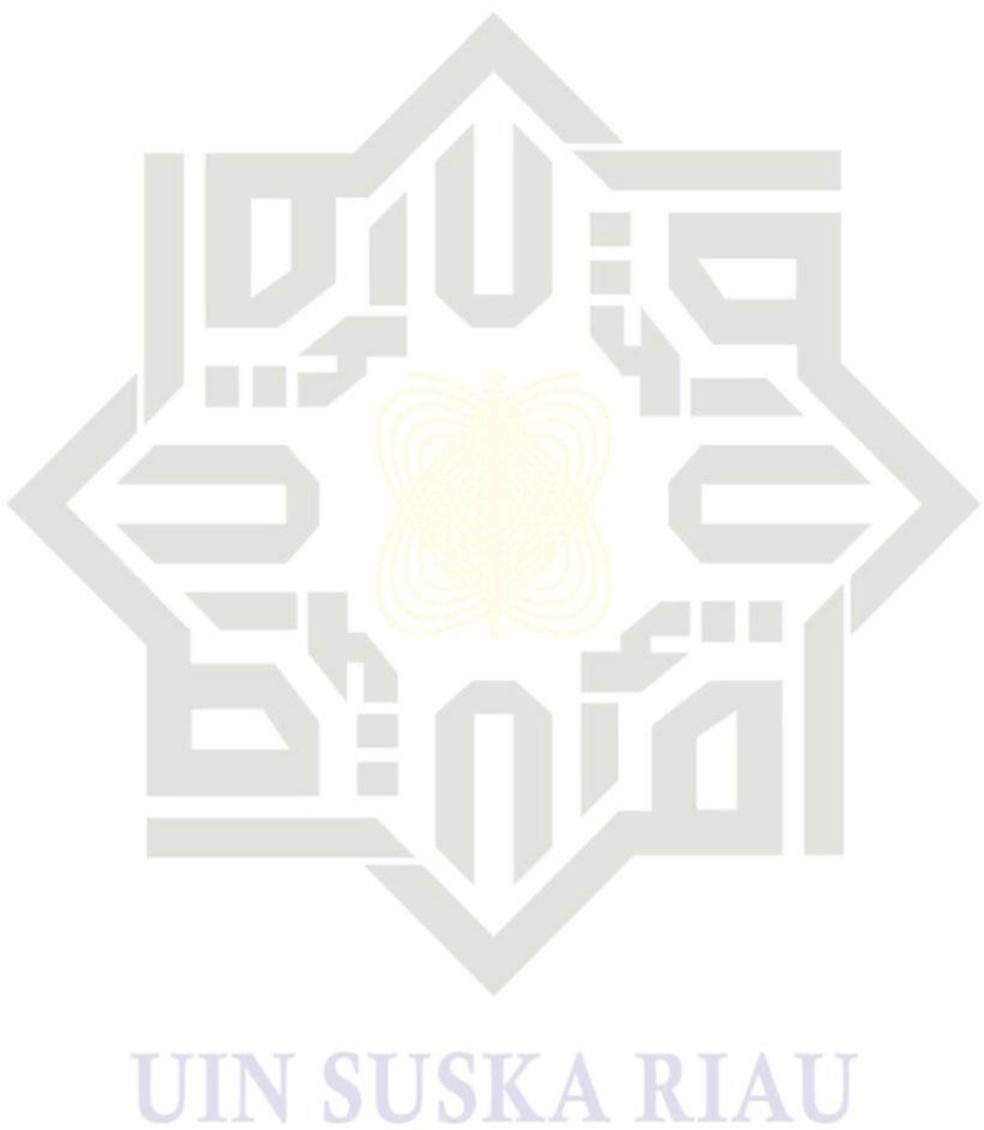
Data yang dikumpulkan dari lapangan cenderung melimpah, oleh karena itu perlu dilakukan reduksi data dengan merangkum, memilih aspek yang penting, dan fokus pada hal-hal mendasar. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi tema dan pola serta menghilangkan elemen yang tidak relevan.

b. Penyajian Data

Setelah proses reduksi, langkah berikutnya adalah menampilkan atau menyajikan data. Penyajian data merupakan rangkaian informasi terstruktur yang memungkinkan kita untuk membuat kesimpulan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menyajikan informasi secara terstruktur sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Ini penting karena data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif seringkali berbentuk naratif, sehingga perlu disederhanakan tanpa menghilangkan substansinya. Penyajian data dilakukan untuk memberikan gambaran yang komprehensif, di mana peneliti berusaha untuk mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali (Sahir, 2021).

c. Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah menarik kesimpulan. Proses penarikan kesimpulan dilakukan dengan menyusun hasil analisis data secara sistematis dan menyajikannya secara rinci. Pada tahap ini, peneliti juga melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan sesuai dengan data yang telah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM

#### 4.1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencapai pencapaian bersejarah dengan berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), yang resmi beroperasi pada 1 Februari 2021 atau bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Peresmian bank syariah terbesar di Indonesia ini dilakukan secara langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara.

BSI terbentuk dari hasil merger tiga bank syariah, yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah, berdasarkan keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021. Izin penggabungan ketiga bank ini resmi diberikan pada 27 Januari 2021, dan BSI kemudian diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada 1 Februari 2021. Struktur kepemilikan saham BSI terdiri dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan porsi 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebesar 24,85%, serta PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,25%. Sisa saham lainnya dimiliki oleh beberapa pemegang saham dengan kepemilikan masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ini menggabungkan keunggulan dari ketiga bank syariah, sehingga mampu menghadirkan layanan yang lebih beragam, memperluas cakupan operasional, dan meningkatkan kapasitas permodalan. Dengan dukungan sinergi antar perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI diharapkan dapat bersaing di tingkat global.

BSI hadir sebagai upaya mewujudkan bank syariah yang menjadi kebanggaan umat, dengan harapan dapat berperan sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi nasional serta memberikan dampak nyata bagi kesejahteraan masyarakat secara luas. Keberadaan BSI mencerminkan perbankan syariah di Indonesia yang modern, inklusif, dan memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Peluang BSI untuk terus berkembang dan masuk dalam jajaran bank syariah terkemuka di dunia sangat besar. Selain menunjukkan kinerja yang positif, dukungan pemerintah Indonesia dalam menciptakan ekosistem industri halal serta membangun bank syariah nasional yang kuat menjadi faktor pendukung utama. Ditambah lagi, posisi Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia semakin memperkuat potensi tersebut. Dalam hal ini, BSI memiliki peran strategis, tidak hanya sebagai fasilitator utama dalam berbagai aktivitas ekonomi di ekosistem industri halal, tetapi juga sebagai langkah nyata dalam mewujudkan cita-cita bangsa.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 4.1. Logo Bank Syariah Indonesia**

#### **4.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA**

**Visi :**

Top 10 Global Islamic Bank

**Misi :**

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

#### **4.3 Produk Layanan di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA**

##### **1. Produk dan Penyaluran Pembiayaan**

###### **a. BSI Oto**

BSI Oto merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk pembiayaan kendaraan bermotor. Layanan ini menawarkan solusi pembiayaan yang selaras dengan prinsip-prinsip keuangan syariah bagi individu yang ingin membeli atau mengganti kendaraan, seperti mobil atau motor. BSI Oto menyediakan berbagai fasilitas dan manfaat yang sesuai dengan nilai-nilai syariah, seperti transparansi dalam biaya, sistem pembayaran yang jelas, serta mekanisme bagi hasil yang adil.

###### **b. BSI Gadai Emas**

BSI Gadai Emas adalah layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk membantu memenuhi kebutuhan finansial nasabah dengan menjadikan emas sebagai jaminan. Layanan ini memungkinkan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasabah memperoleh dana tunai secara cepat tanpa harus melepas kepemilikan emas mereka.

**c. BSI KUR Super Mikro**

Program Pembiayaan Pemerintah adalah fasilitas yang ditujukan bagi pelaku UMKM dengan usaha yang layak dan produktif, menawarkan plafon hingga Rp. 10 juta untuk keperluan modal kerja atau investasi.

**d. BSI Pra Pensiun Berkah**

Pembiayaan ini ditujukan untuk ASN yang sudah atau akan menerima payroll melalui BSI dan memiliki sisa masa kerja hingga pensiun  $\leq$  10 tahun, dengan manfaat pensiun yang juga diterima melalui BSI. Selain itu, pembiayaan juga tersedia bagi ASN yang belum menerima payroll di BSI namun akan memasuki masa pensiun  $\leq$  3 tahun, dengan manfaat pensiun yang dikelola oleh BSI.

**2. Produk Penghimpunan Dana****a. Tabungan Easy Wadiah**

Tabungan dalam mata uang rupiah yang menggunakan prinsip Wadiah Yad Dhamanah, di mana nasabah dapat melakukan setoran dan penarikan kapan saja selama jam operasional bank atau melalui ATM.

**b. Tabungan Bisnis**

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah ini dirancang untuk mendukung kemudahan transaksi bagi segmen wiraswasta. Produk ini menawarkan batas transaksi harian yang lebih tinggi serta menyediakan fitur bebas biaya untuk layanan RTGS, transfer SKN, dan setoran kliring yang dilakukan melalui Teller maupun Net Banking.

**c. Tabungan Haji Indonesia**

Tabungan ini dirancang untuk perencanaan haji dan umrah bagi semua kelompok usia, berlandaskan prinsip syariah, dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah. Produk ini juga dilengkapi dengan fasilitas kartu ATM serta layanan E-Banking bagi nasabah yang telah terdaftar di Siskohat dan memperoleh porsi keberangkatan.

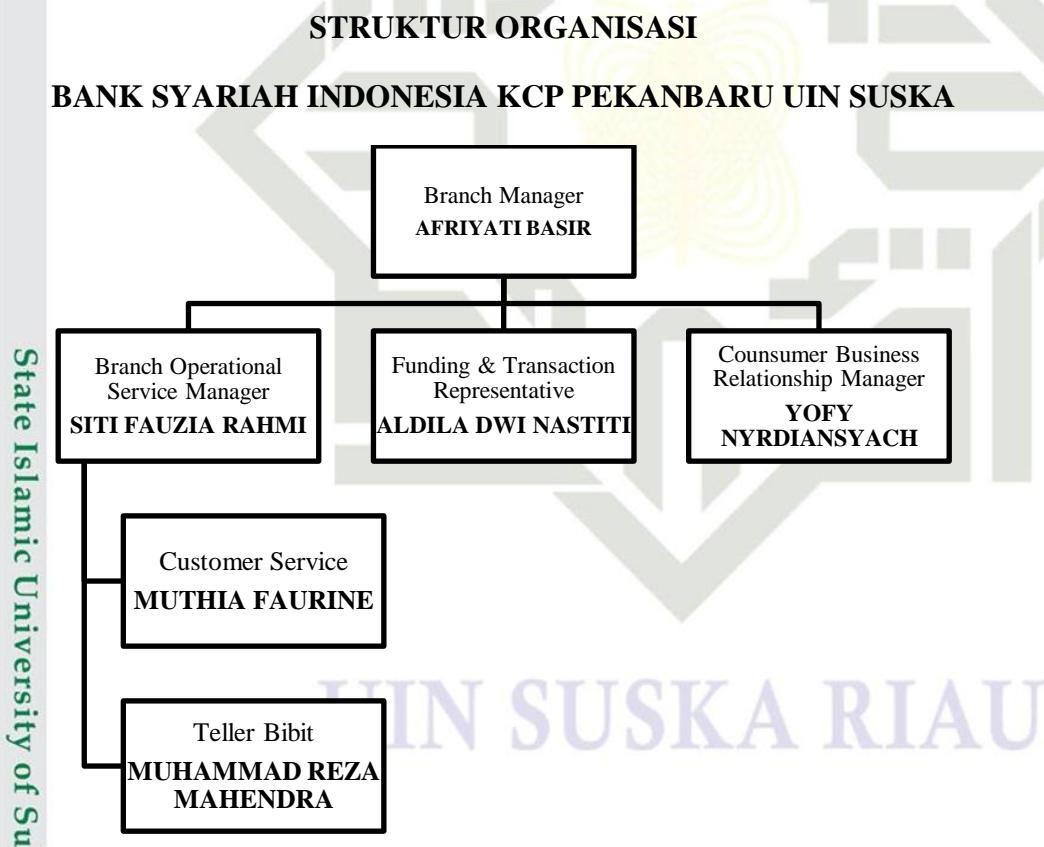
**d. Tabungan Payroll**

Tabungan khusus adalah produk turunan dari tabungan Wadiah/Mudharabah regular yang ditujukan khusus untuk nasabah payroll dan nasabah migran.

**e. Tabungan Pendidikan**

Tabungan yang ditujukan untuk anak-anak dan pelajar di bawah usia 17 tahun, bertujuan untuk mendorong kebiasaan menabung sejak dini.

- © Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- f. Tabungan Berencana  
Tabungan berbasis akad Mudharabah Muthlaqah ini dirancang khusus untuk individu dalam merencanakan biaya pendidikan. Tabungan ini menggunakan sistem autodebet serta dilengkapi dengan perlindungan asuransi untuk memberikan keamanan finansial yang lebih optimal.
- g. Tabungan Mahasiswa  
Tabungan dengan akad Wadiyah ini ditujukan untuk mahasiswa perguruan tinggi negeri maupun swasta (PTN/PTS), serta pegawai atau anggota perusahaan, lembaga, dan organisasi profesi yang memiliki kerja sama dengan bank.
- h. Tabungan Pensiun  
Tabungan dengan pilihan akad Wadiyah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah, yang ditujukan untuk nasabah perorangan yang terdaftar di lembaga pengelola pensiun yang telah bekerja sama dengan bank.



**Bagan 4.1. Struktur Organisasi**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**4.4. Uraian Tugas (Job Description) Bagian/Unit Kerja**

Adapun Tugas-tugas yang dilakukan di setiap bagian atau unit kerja pada lokasi penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA sebagai berikut :

a. Branch Manager

Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengoordinasikan seluruh aktivitas operasional di kantor cabang. Selain itu, memimpin pelaksanaan kegiatan pemasaran serta memantau semua aktivitas operasional dalam lingkup tanggung jawab kantor cabang yang dikelolanya.

b. Branch Operation and Service Manager

Berperan sebagai pendukung utama dalam melaksanakan tugas-tugas Branch Manager. Mengelola kegiatan administrasi di kantor cabang, termasuk dalam bidang Administrasi Kredit dan Keuangan Operasional (Operation Support dan Kasir). Juga bertugas untuk memonitor serta mengoordinasikan pekerjaan yang dilakukan oleh staf di bawah supervisinya.

c. Customer Service

Bertanggung jawab melayani segala kebutuhan nasabah, mulai dari menjawab pertanyaan, memproses transaksi, hingga menyelesaikan masalah. Customer service juga berperan penting dalam memasarkan produk bank dan membangun hubungan baik dengan nasabah.

d. Funding

Melaksanakan promosi berbagai produk perbankan untuk menarik minat nasabah agar menyimpan dana di bank sebanyak mungkin. Bertanggung jawab atas pembukaan rekening tabungan baru dan akuisisi nasabah. Melakukan analisis terhadap deposito dan tabungan nasabah serta menyusun laporan secara rutin. Berupaya mencapai target pendanaan yang telah ditetapkan oleh bank.

e. Consumer Business Relationship Manager

Bertugas merancang, mengelola, melaksanakan, dan mengevaluasi strategi pemasaran, penjualan, serta promosi dengan penuh tanggung jawab untuk mendukung pengembangan dan kemajuan perusahaan. Mengawasi dan mengendalikan seluruh aktivitas terkait kinerja pemasaran, penjualan, dan promosi demi kepentingan perusahaan. Memastikan seluruh karyawan bekerja secara profesional, efisien, dan efektif.

f. Teller

Melayani transaksi keuangan, baik tunai maupun non-tunai, termasuk pengelolaan surat berharga dan aktivitas kas lainnya sesuai dengan standar layanan perbankan.

## BAB V1

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai “ Pola Komunikasi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan” ini adalah bahwa dibandingkan dengan pola komunikasi lainnya, pola komunikasi sirkuler sering digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA. Hal ini disebabkan adanya interaksi dua arah dan umpan balik yang berkelanjutan sehingga customer service dapat memastikan informasi dipahami dengan baik oleh nasabah serta memberikan solusi yang tepat.

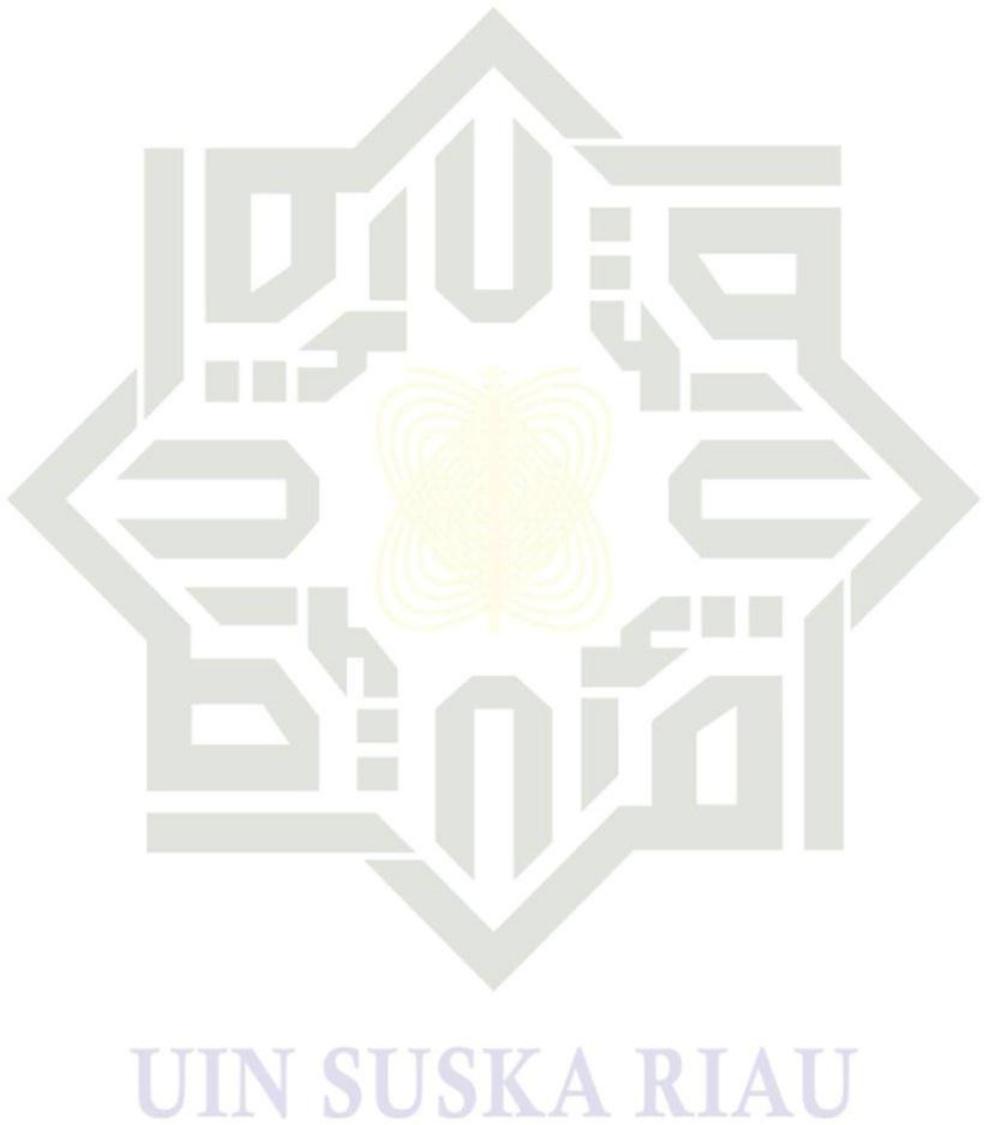
Selain itu, pola komunikasi sirkuler ini juga mempermudah penyelesaian keluhan dari nasabah, membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah melalui pendekatan personal dan lebih mudah dalam menyesuaikan komunikasi sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan pendekatan yang lebih personal dan cepat tanggap, pola komunikasi sirkuler mampu meningkatkan kapuasan dan kepercayaan nasabah dan menjadikannya pola komunikasi yang paling sering digunakan dalam meningkatkan pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA.

Selain pola komunikasi sirkuler, beberapa pola komunikasi yang lain juga digunakan dalam interaksi dengan nasabah. Pola komunikasi primer digunakan dalam penerapan standar pelayanan 3S (Senyum, Sapa, Salam), dimana customer service menyapa dengan ramah dan menunjukkan kesiapan dalam melayani. Pola komunikasi sekunder dilakukan melalui media yaitu telepon dan whatsapp. Dilakukan saat customer service menyampaikan informasi kepada nasabah yang tidak dapat hadir secara langsung ke kantor. Pola komunikasi linier diterapkan saat penyampaian informasi penting seperti pemberitahuan tentang kerusakan ATM, gangguan jaringan atau informasi lain yang bersifat umum yang tidak membutuhkan interaksi dengan nasabah.

#### 6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA perlu memperhatikan penggunaan media digital sebagai media komunikasi dengan memastikan pesan yang disampaikan jelas, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk menghindari kesalahpahaman. Dan juga pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA perlu melakukan evaluasi berkala terhadap pola komunikasi yang diterapkan untuk memastikan kelancaran komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer service semakin baik dan mampu memenuhi harapan nasabah. Sebagai saran untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk meneliti

lebih lanjut mengenai pengaruh pola komunikasi sirkuler terhadap kepuasan nasabah, diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang efektivitas komunikasi dua arah dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap bank. Selain itu, penelitian mendatang juga dapat mengeksplorasi peran teknologi digital dalam memperkuat komunikasi antara customer service dan nasabah, terutama dalam konteks perbankan syariah, guna memahami sejauh mana digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.



© **akademik** IN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Fattah Nasution. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Harfa Creative.
- Adiarsi, G. R., & Oktaviani, R. C. (2019). Pelatihan Customer Service Excellence Pada Karyawan Rscm Kirana. *Ethos (Jurnal Penelitian Dan Pengabdian)*, 7(1), 46–55. <Https://Doi.Org/10.29313/Ethos.V7i1.3970>
- Affandy, M. D., Syahbannuddin, H., & Maryadi. (2024). *Strategi Komunikasi Bank Syariah Indonesia (Bsi) Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Pt Bsi Kcp Kota Tebing Tinggi*. 1, 21–29.
- Ajat Rukajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Cv Budi Utama.
- Amirullah, H. &. (2016). *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*. Media Nusa Kreatif.
- Andreano, R. S. (2013). Pola Komunikasi Public Relation Officer Dalam Mempertahankan Citra. “*Acta Diurna*” Vol.I.No.I., I, 1–18.
- Anggito & Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cv Jejak.
- Arsyad, K., Rismawati, & Ramadani, S. (2025). *Analisis Pengaruh Kualitas Komunikasi Dan Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah*. 4(1), 1–5.
- Azeharie, S., & Khotimah, N. (2015). The Patterns Of Interpersonal Communication Between Teachers And Students In Children Daycare “Melati” In Bengkulu. *Jurnal Pekommas*, 18(3), 213–224.
- Br Marbun, M., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 716–727. <Https://Doi.Org/10.38035/Jmpis.V3i2.1134>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Delpa. (2022). *Pengaruh Teknologi Komunikasi Terhadap Model Komunikasi Siswa Smpn 1 Lengayang Pesisir Selatan*. 9(7), 356–363.
- Detiknews. (2009). *Ketidakpuasan Layanan Customer Service Bank Mandiri*. <Https://News.Detik.Com/Suara-Pembaca/D-1094259/Ketidakpuasan-Layanan-Customer-Service-Bank-Mandiri>
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi : Teori Dan Praktek*. Pt Remaja Rosdakarya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Eka Kurniawan, W. N. (2023). Pola Komunikasi Interpersonal Antar Pustakawan Dan Pemustaka Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar. *Pramana: Jurnal Hasil Penelitian*, 3(1), 11. <Https://Doi.Org/10.55115/Jp.V3i1.3198>
- Ety Nur Inah Dan Melia Trihapsari. (2019). Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Tsanawiyah Tridana Mulya Kecamatan Landono Kabupaten Konawe Selatan. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Fajriaturrizqoh, I., Rahman, I. K., & Yono, Y. (2020). Pola Komunikasi Interpersonal Antara Guru Dengan Murid Berkebutuhan Khusus Di Smp Inklusi Sada Ibu. *Komunika: Journal Of Communication Science And Islamic Dakwah*, 4(1), 48. <Https://Doi.Org/10.32832/Komunika.V4i1.4895>
- Febriani, A. K. (2023). Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kcp Pre Lawu Kediri. *Islamic Economic And Finance Journal*, 10(1).
- Fenti Hikmawati. (2020). *Metodologi Penelitian*. Rajawali Pers.
- Ferdy, S. K., & Yuliana, N. (2023). Pola Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Perpustakaan Daerah Kota Cilegon. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 2(3), 50–60.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 4.
- Geofakta Razali. (2022). *Ilmu Komunikasi Dan Informasi & Transaksi Elektronik*. Cv Media Sains Indonesia.
- Gunawan, H. (2013). Jenis Pola Komunikasi Orang Tua Dengan Anak Perokok Aktif Di Desa Jembayan Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(3), 218–233.
- Hardani Dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv Pustaka Ilmu.
- Haryati, P. & R. U. (2013). Jurnal Komunikasi, Issn 1907-898x Volume 8, Nomor 1, Oktober 2013. *Jurnal Komunikasi*, 8(1), 79–90.
- Hasibuan. (2019). Komunikasi Sirkular (Circular Theory). *Ilmu Komunikasi*, 1(1), 10–18.
- Heryana, A., & Unggul, U. E. (2018). *Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif*. Universitas Esa Unggul. 25,15. December.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hidayati, D., Fasa, M. I., & Susanto, I. (2024). *Konsumen Di Bank Syariah The Influence Of Sharia Marketing On Consumer Trust In. November*, 7545–7558.
- Ida, S. W. (2013). Komunikasi Interpersonal Dan Iklim Komida, S. W. (2013). Komunikasi Interpersonal Dan Iklim Komunikasi Dalam Organisasi (Ida Suryani Wijaya) Komunikasi Interpersonal Dan Iklim Komunikasi Dalam Organisasi. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 14(1), 115–126. Unikasi Dala. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 14(1), 115–126.
- Imam Kurniawan Dkk. (2023). *Hakikat, Etika Dan Filsafat Komunikasi Dalam Dinamika Sosial*. Mahakarya Citra Utama Group.
- Inncento, J., & Priyono, M. R. (2022). Penggunaan Pola Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Crayoone Production X Skala Rental. *Journal Communication Lens*, 74–82. <Https://Jurnal.Uic.Ac.Id/Index.Php/Lens/Article/View/128%0ahttps://Jurnal.Uic.Ac.Id/Index.Php/Lens/Article/Download/128/79>
- Kasmila, M., & Abidin, S. (2024). Komunikasi Nonverbal Dalam Membangun Komunikasi Efektif (Studi Kasus Pada Frontliner Bank Central Asia Batam). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*.
- Komariyah, K., Perbawasari, S., Nugraha, Aat Ruchiat, & Budiana, Heru Ryanto. (2013). Pola Komunikasi Kesehatan Dalam Pelayanan Dan Pemberian Informasi Mengenai Penyakit Tbc Pada Puskesmas Di Kabupaten Bogor. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 1(2), 173–185. <Https://Doi.Org/10.24198/Jkk.Vol1n2.7>
- Kriyantono, R. (2010). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenada Media Group.
- Krusial. (2024). *Perbedaan Kcu Dan Kcp Dalam Operasional Lembaga Perbankan*. <Https://Www.Krusial.Com/Perbedaan-Kcu-Dan-Kcp-Dalam-Operasional-Lembaga-Perbankan/>
- Marlina. (2022). *Buku Ajar Ilmu Komunikasi*. Cv Feniks Muda Sejahtera.
- Mediana, M. R., & Rahadi, D. R. (2020). Peran Customer Service Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Dalam Perusahaan. *Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*, 4(3), 1567–1581.
- Mikawati, R. (2019). *Pola Komunikasi Persuasif Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah (Studi Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang) Skripsi*. 1–23.
- Mohd Rafiq. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Wal Ashri Publishing.
- Mokoginta, C., L, I., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran (Mabp)*, 5(1), 82.  
<Http://Jurnal.Polimdo.Ac.Id/Index.Php/Mabp/Article/View/593>

Muntazmahal, A., & Drahat, M. S. (2022). Pola Komunikasi Humas Pmi Di Masa Pandemi. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 2(2).  
<Https://Doi.Org/10.29313/BcSpr.V2i2.2793>

Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat.

Najmi Ranisa Maulina. (2024). Pola Komunikasi Pramuwisata Istura Dalam Mempertahankan Kualitas Layanan Publik Di Istana Cipanas. *Penelitian Ilmu Sosial & Ilmu Budaya*, 2.

Ngajibullah, A. F., & Fidhoh, K. (2023). Pola Komunikasi Pimpinan Cabang Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama' (Ipnu) Kabupaten Ponorogo Dalam Menanggulangi Radikalisme. *Journal Of Communication Studies*, 3(1), 33–54. <Https://Doi.Org/10.37680/Jcs.V3i1.2950>

Nova, S. (2023). *Implementasi Pelayanan Customer Service Pada Produk Tabungan Di Bank Syariah Indonesia Kcp Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah*. 6(1), 47–61.

Nurhaliza, S., Rinjani, N., & Firdaus, J. N. (2023). Pola Komunikasi Mahasiswa Dalam Pembelajaran Daring. *Prosiding Seminar Nasional*, 406–416.

Ojk. (2023). *Mendorong Potensi Pengembangan Perbankan Syariah*.  
<Https://Perbanas.Org/Publikasi/Press-Release/Siaran-Pers-Ojk-Mendorong-Potensi-Pengembangan-Perbankan-Syariah>

Ojk. (2024). *Peran Perbankan Syariah Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Daerah*.  
<Https://Ojk.Go.Id/Id/Berita-Dan-Kegiatan/Siaran-Pers/Pages/Peran-Perbankan-Syariah-Mendukung-Pertumbuhan-Ekonomi-Daerah.Aspx>

Paisal, P., Hamidah, H., & Walian, A. (2024). Pola Komunikasi Pemerintah Untuk Peningkatan Pelayanan Publik Dengan Masyarakat Desa Menten Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin. *Buletin Antropologi Indonesia*, 1(2), 1–13. <Https://Doi.Org/10.47134/Bai.V1i2.3161>

Prasetyo, R. A., & Andriani, A. (2021). Proses Pembelajaran Daring Menggunakan Media Aplikasi Google Meet Terhadap Keaktifan Peserta Didik Kelas Iv Sd Negeri 2 Pliken Kembaran Banyumas. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 4(2), 389–399.  
<Https://Doi.Org/10.31004/Jrpp.V4i2.3490>

Pratama, J., Mujab, S., & Puspita, R. (2021). Pola Komunikasi Antara Pelatih Dan Atlet U-13 Always Futsal Klub Sebelum Dan Saat Pertandingan. *Jurnal*

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Komunikasi, Masyarakat Dan Keamanan*, 3(2), 65–80.
- Putri, N. D. N., & Munir, M. (2022). Analisa Kualitas Pelayanan Melalui Pola Komunikasi Driver Go-Ride Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Kesejahteraan Pengemudi. *Meyarsa: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Dakwah*, 2(2), 13–21. <Https://Doi.Org/10.19105/Meyarsa.V2i2.4461>
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasi Press.
- Resty Latifah. (2020). *Pola Komunikasi Staff Front Office Departement Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen*. 2, 1–119. <Http://Repository.Radenfatah.Ac.Id/9645/1/Resty Latifah.Pdf>
- Rizky Aulia, A. (2023). *Analisa Pola Komunikasi Antar Teller Dan Nasabah Bank Jateng Kota Semarang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. 5, 1–103. <Https://Www.Ncbi.Nlm.Nih.Gov/Books/Nbk558907/>
- Rohaeni, Mawra. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Fokus : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 16(1), 312–318. <Https://Doi.Org/10.51826/Fokus.V16i1.136>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Kbm Indonesia.
- Salim & Syahrum. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Citapustaka Media.
- Sandu Siyoto. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Simamora, E. R. (2007). ( *Studi Empiris Nasabah Pt . Bank Tabungan Negara Cabang Tesis*.
- Sulistyawati. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit K Media.
- Supartono. (2017). Model Dan Teori Komunikasi Antar Budaya. *Jurnal Komunikasi*, 1(1), 1–15.
- Suryani, & Susan. (2024). Mendobrak Stereotip : Efektivitas Pola Komunikasi Pasangan Pernikahan Dini Di Desa Banyu Asin Riau Silip Bangka. *Studia Komunika*, 7, 102–113.
- Sutriani, & Hamdiah. (2022). Analisis Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Indonesia Tbk Unit Sawang Cabang Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 11(2), 26.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berpikir Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Teti Purwanti. (2023). *Bsi Raih Extraordinary Sharia Banking Company On Gcg*. <Https://Www.Cnbcindonesia.Com/News/20231213193158-4-497098/Bsi-Raih-Extraordinary-Sharia-Banking-Company-On-Gcg>
- Widana, I. K. (2020). *Technopreneurship, Panduan Bisnis Berbasis Teknologi*. Politeknik Negeri Bali.
- Widyanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pt Gramedia Widiasara Indonesia.
- Wijayanti, A. (2022). Pola Komunikasi I Am Bali 3d Museum Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung. *Widyasrama*, 0852, 166–173.
- Yanto, H. E., & Pandia, F. (2014). Peranan Complaint Handling Dan Service Recovery Oleh Customer Service (Cs) Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Ekonomi & Bisnis*, 10(2), 147–151. <Https://Doi.Org/10.32722/Eb.V10i2.408>
- Zuchri Abdussamad. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Lampiran 1**

**LAMPIRAN**

**Draft Wawancara**

**Customer Service**

**Pola Komunikasi Primer**

Bagaimana cara anda menyampaikan atau menjelaskan informasi kepada nasabah secara langsung?

Apa strategi anda dalam membangun hubungan dengan nasabah saat berinteraksi tatap muka?

Bagaimana anda menangani nasabah yang emosional atau sedang menghadapi masalah secara langsung?

**Pola Komunikasi Sekunder**

Selain tatap muka, media apa yang paling sering digunakan untuk berkomunikasi dengan nasabah (telepon, WhatsApp, email, dll.)?

2. Bagaimana Anda memastikan pesan yang disampaikan melalui media tersebut tetap jelas dan mudah dipahami nasabah?
3. Apakah Anda sering menghadapi kendala dalam komunikasi melalui media? Jika ya, bagaimana Anda mengatasinya?

**Pola komunikasi Linier**

1. Dalam kondisi tertentu, apakah Anda pernah memberikan informasi kepada nasabah tanpa meminta feedback langsung?
2. Menurut Anda, apakah pola komunikasi satu arah ini efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

**Pola Komunikasi Sirkuler**

Seberapa sering Anda melibatkan nasabah dalam dialog untuk memastikan mereka memahami informasi yang Anda sampaikan?

Bagaimana Anda memastikan pesan yang disampaikan tidak hanya diterima tapi juga dipahami dan direspon oleh nasabah?

Apa strategi Anda dalam mengatasi kesalahpahaman atau miskomunikasi dengan nasabah?

Apakah ada teknik tertentu yang Anda gunakan untuk membangun hubungan baik dengan nasabah agar komunikasi lebih efektif?

Menurut anda, apakah menyampaikan informasi secara langsung lebih sering digunakan dalam menyelesaikan permasalahan nasabah di bandingkan melalui telepon atau pesan?

## Branch Operational Service Manager

### Pola Komunikasi Primer

Bagaimana peran Anda dalam mengarahkan customer service dalam berkomunikasi dengan nasabah?

Apakah ada pelatihan khusus yang diberikan kepada customer service untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka?

### Pola Komunikasi Sekunder

Media apa saja yang digunakan oleh pihak bank untuk menyampaikan informasi kepada nasabah selain komunikasi langsung?

Bagaimana efektivitas komunikasi melalui media digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Apakah ada kendala dalam penyampaian informasi melalui digital?

### Pola Komunikasi Linier

Bagaimana pihak manajemen memastikan bahwa informasi layanan dapat tersampaikan dengan jelas kepada nasabah?

2. Bagaimana cara bank menangani kesalahan komunikasi yang terjadi dalam pelayanan?

### Pola Komunikasi Sirkuler

1. Apakah ada aturan atau pedoman dari bank yang mengharuskan customer service untuk selalu melibatkan nasabah dalam komunikasi, seperti memastikan bahwa mereka memahami informasi dan memberikan kesempatan untuk bertanya atau memberikan umpan balik?

2. Apakah ada sistem khusus yang digunakan oleh bank untuk mencatat dan menindaklanjuti keluhan atau saran dari nasabah?

Bagaimana peran komunikasi langsung dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Menurut anda, seberapa penting umpan balik dari nasabah dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

## Nasabah

### Pola Komunikasi Primer

Apakah Anda merasa nyaman dengan cara customer service berkomunikasi secara langsung di kantor?

Apakah informasi yang diberikan oleh customer service selalu mudah dipahami?

### Pola komunikasi sekunder

Apakah Anda pernah berkomunikasi dengan pihak bank melalui media lain selain tatap muka? Jika iya, media apa yang paling sering Anda gunakan?

Bagaimana perbandingan pola komunikasi sekunder dengan komunikasi melalui media lain?

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

#### Pola Komunikasi Linier

Pernahkah Anda merasa hanya diberi informasi tanpa diminta tanggapan atau pendapat oleh customer service? Jika ya, bagaimana perasaan Anda? Apakah komunikasi satu arah tersebut membantu menyelesaikan masalah Anda?

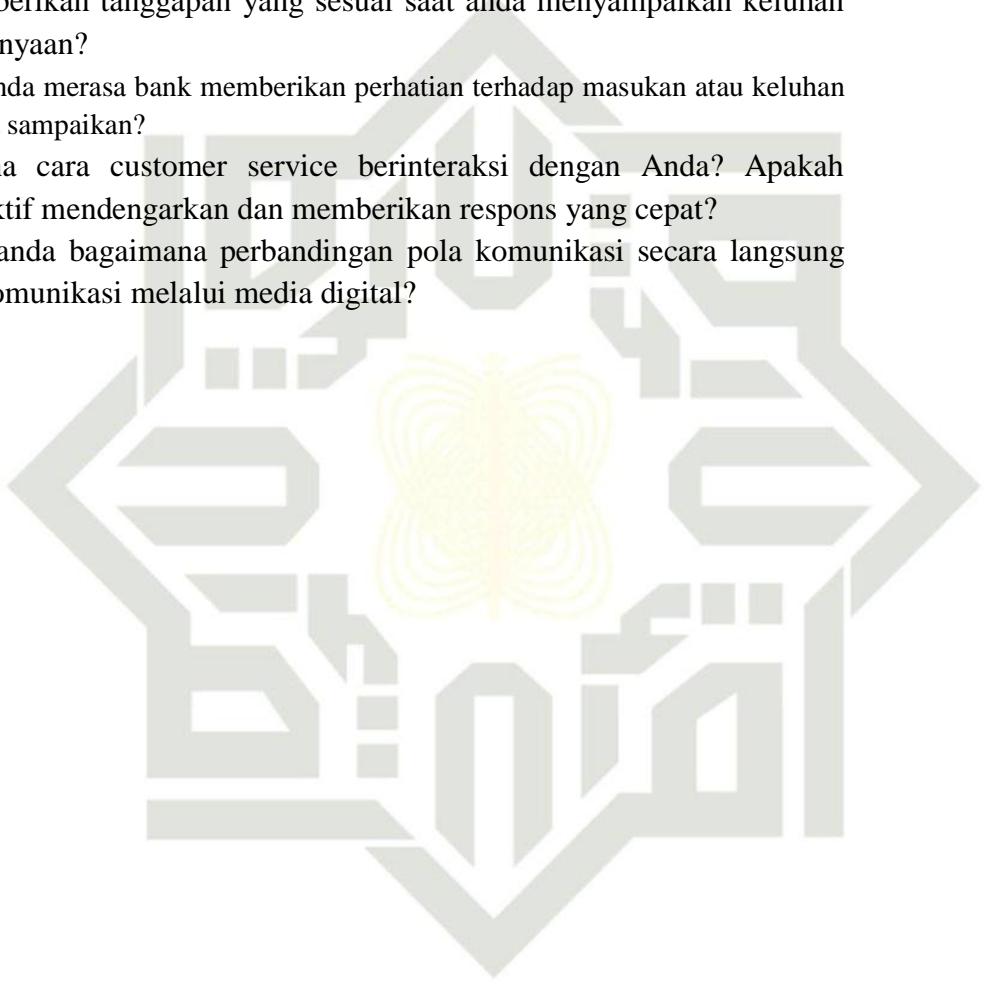
#### Pola Komunikasi Sirkuler

Apakah anda merasa customer service mendengarkan Anda dengan baik dan memberikan tanggapan yang sesuai saat anda menyampaikan keluhan atau pertanyaan?

Apakah Anda merasa bank memberikan perhatian terhadap masukan atau keluhan yang Anda sampaikan?

Bagaimana cara customer service berinteraksi dengan Anda? Apakah mereka aktif mendengarkan dan memberikan respons yang cepat?

Menurut anda bagaimana perbandingan pola komunikasi secara langsung dengan komunikasi melalui media digital?



UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© **Lampiran 2**

**FOTO DOKUMENTASI**

**Wawancara bersama Muthia Faurine ( Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA ) 6 Februari 2025**



**Wawancara dengan Fauzia Rahmi ( Branch Operational Service Manager Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA ) 5 Februari 2025**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



©

## Wawancara dengan Nurpatila (Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA) 5 Februari 2025

Hak cipta milik UIN Suska Riau



## Wawancara dengan Amaliya ( Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA) 6 Februari 2025

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Wawancara dengan Zahra ( Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP  
Pekanbaru UIN SUSKA) 6 Februari 2025**



**UIN SUSKA RIAU**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang waajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**RIWAYAT PENULIS**

Firda Yanti, lahir di Tanah Putih Tanjung Melawan, Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau pada tanggal 20 Oktober 2002. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara, putri dari Bapak Ahmad Jais dan Ibu Nurjannah. Pendidikan sekolah dasar ditempuh penulis di SDN 007 Melayu Tengah pada tahun 2009-2015, setelah itu melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 1 Tanah Putih Tanjung Melawan dan lulus pada tahun 2018 dan melanjutkan pendidikan menengah atas di SMAN 1

Tanah Putih Tanjung Melawan hingga tahun 2021.

Setelah lulus, penulis melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada program studi Ilmu Komunikasi.

Sejak SMP, penulis aktif dalam kegiatan organisasi OSIS yang kemudian berlanjut pada jenjang SMA. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi (HIMAKOM) dan menjabat selama dua periode. Pada tahun 2022, menulis menjadi Anggota Divisi Pemberdayaan Perempuan, kemudian pada tahun 2023 dipercaya sebagai Kepala Departemen Keperempuanan. Selain itu, penulis melaksanakan program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Koto Tuo, Kecamatan 13 Koto Kampar Kabupaten Kampar. Penulis juga telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada tahun 2024 di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA.

Melalui pengalaman akademik dan organisasi tersebut, penulis memperoleh banyak wawasan serta keterampilan dalam bidang komunikasi, kepemimpinan, perencanaan program dan kerjasama tim. Seluruh pengalaman ini menjadi bekal berharga dalam menyelesaikan studi ini.