JURNAL ACTA DIURNA KOMUNIKASI
Vol. 7 Nomor 1 , 2026 [e-ISSN 2685 6999]

PERAN BAHASA MANADO MELAYU DALAM PELAYANAN NASABAH PENSIUNAN DI BNI CABANG MANADO

Jeremia Y. K. Kimbal[1)]
Joanne P. M. Tangkudung[2)]
Anita Runtuwene[3)]

Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia[1)]
email: jeremiakimbal20@gmail.com[1)]

Article Info

Keywords:

Manado Malay Language; Banking Service; Pensioner Customer

ABSTRACT

Banking services for retired customers require an adaptive, empathetic, and contextual communication approach, given the characteristics of old age and the socio-cultural background inherent in this group. In Manado City, most retired customers use Manado Malay as their primary language in daily life. This difference has the potential to create a communication gap that impacts service effectiveness. This study uses Roman Jakobson's theory of language function. The results show that the use of Manado Malay plays a significant role in improving customer understanding, building emotional closeness, and creating a sense of comfort and trust in service interactions. In particular, the emotive, conative, and metalingual functions of language appear to be dominant in banking service practices, where regional languages serve not only as a means of conveying information but also as a means of building more humanistic interpersonal relationships.

Kata Kunci:

Bahasa Manado Melayu; Pelayanan Perbankan; Nasabah Pensiunan

Pelayanan perbankan kepada nasabah pensiunan menuntut pendekatan komunikasi yang adaptif, empatik, dan kontekstual, mengingat karakteristik usia lanjut serta latar belakang sosio-kultural yang melekat pada kelompok ini. Di Kota Manado, sebagian besar nasabah pensiunan menggunakan Bahasa Manado Melayu sebagai bahasa utama dalam kehidupan sehari-hari. Perbedaan ini berpotensi menimbulkan kesenjangan komunikasi yang berdampak pada efektivitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori fungsi bahasa Roman Jakobson. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Bahasa Manado Melayu berperan signifikan dalam meningkatkan pemahaman nasabah, membangun kedekatan emosional, serta menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan dalam interaksi pelayanan. Secara khusus, fungsi emotif, konatif, dan metalingual bahasa tampak dominan dalam praktik pelayanan perbankan, di mana bahasa daerah tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan interpersonal yang lebih humanis.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan elemen fundamental dalam praktik pelayanan perbankan karena menentukan efektivitas penyampaian informasi serta kualitas hubungan antara institusi dan nasabah. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur yang efisien, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam menyampaikan pesan secara jelas, empatik, dan mudah dipahami. Dalam konteks jasa, komunikasi menjadi inti dari proses pelayanan karena jasa bersifat tidak berwujud dan sangat bergantung pada interaksi antara penyedia dan pengguna layanan (Kotler & Keller, 2016). Oleh karena itu, kegagalan komunikasi berpotensi menurunkan kepuasan nasabah dan menghambat terciptanya hubungan jangka panjang.

Tantangan komunikasi dalam pelayanan perbankan semakin kompleks ketika berhadapan dengan nasabah lanjut usia, khususnya nasabah pensiunan. Kelompok ini memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan nasabah usia produktif, baik dari sisi kemampuan adaptasi terhadap bahasa formal maupun pemahaman terhadap istilah teknis perbankan.

Penelitian Pratama (2018) menunjukkan bahwa nasabah pensiunan cenderung lebih membutuhkan komunikasi yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi yang tidak sesuai dengan karakteristik tersebut berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam proses pelayanan.. Di Kota Manado, Bahasa Manado Melayu digunakan secara luas sebagai bahasa utama dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Bahasa ini berfungsi sebagai lingua franca antarsuku serta menjadi bahasa ibu bagi sebagian besar masyarakat Sulawesi Utara (Warouw, 2019. Minat beli konsumen menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan strategi pemasaran dari suatu perusahaan. Dalam konteks aplikasi MyTelkomsel, minat beli ini dapat dipengaruhi oleh berbagai indikator komunikasi pemasarannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pemasaran produk lewat platform aplikasi MyTelkomsel mempengaruhi minat beli pengguna. Ini penting karena tingkat persaingan dan perubahan lingkungan yang tinggi terletak pada seberapa jauh perusahaan tersebut dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pasar sasarannya.

Konsumen yang puas terhadap merk/produk tertentu cenderung untuk membeli kembali merk/produk tersebut pada saat kebutuhan yang sama muncul dikemudian hari. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan konsumen Selain sebagai alat komunikasi, Bahasa Manado Melayu juga memiliki ciri kebahasaan dan nilai budaya yang khas, seperti penggunaan struktur leksikal dan gramatikal yang berbeda dari bahasa Indonesia formal (Lalamentik, 2016). Dengan demikian, bahasa ini tidak hanya berfungsi secara linguistik, tetapi juga merepresentasikan identitas dan kedekatan sosial masyarakat Manado.

Namun demikian, praktik pelayanan perbankan pada umumnya masih menggunakan bahasa Indonesia formal yang bersifat administratif dan teknis. Perbedaan antara bahasa layanan dan bahasa yang akrab digunakan oleh nasabah, khususnya nasabah pensiunan, berpotensi menimbulkan kesenjangan komunikasi. Penelitian Anggraini dkk. (2024) menegaskan bahwa ketidaksesuaian ragam bahasa dalam pelayanan publik dapat menghambat aksesibilitas layanan dan menurunkan kualitas pemahaman masyarakat. Dalam konteks perbankan, kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap institusi layanan.

Sebagai bank milik negara, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. memiliki keterikatan yang kuat dengan nasabah pensiunan melalui penyaluran dana pensiun secara nasional. BNI Cabang Manado merupakan salah satu kantor cabang strategis yang melayani jumlah nasabah pensiunan yang signifikan dengan latar belakang budaya lokal yang kuat (BNI Annual Report, 2023). Hubungan jangka panjang antara BNI dan nasabah pensiunan tidak hanya bersifat transaksional, tetapi juga emosional, sehingga kualitas komunikasi pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga loyalitas nasabah (Darmawi, 2011).

Dalam praktik pelayanan di BNI Cabang Manado, penggunaan Bahasa Manado Melayu muncul sebagai strategi komunikasi yang bersifat kontekstual. Bahasa daerah digunakan oleh petugas bank untuk menjelaskan prosedur, memberikan arahan, serta membangun suasana interaksi yang lebih akrab. Imbang (2024) menyatakan bahwa bahasa daerah berfungsi sebagai alat integrasi sosial yang mampu memperkuat hubungan interpersonal. Bagi nasabah pensiunan, penggunaan Bahasa Manado Melayu tidak hanya mempermudah pemahaman informasi, tetapi juga menciptakan rasa dihargai dan diperlakukan secara personal sesuai dengan nilai budaya local.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi yang empatik dan personal sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada kelompok pensiunan. Pitri dan Aravik (2023) menemukan bahwa pendekatan komunikasi yang lebih manusiawi dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan peserta pensiun terhadap lembaga layanan. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji peran bahasa daerah sebagai strategi komunikasi utama dalam pelayanan perbankan, khususnya bagi nasabah pensiunan di Manado, masih terbatas. Dalam perspektif teori komunikasi, bahasa tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana ekspresi emosi, pengaruh sosial, dan klarifikasi makna.

Roman Jakobson mengemukakan bahwa bahasa memiliki berbagai fungsi yang

bekerja dalam setiap proses komunikasi, di antaranya fungsi emotif, konatif, dan metalingual. Ketiga fungsi ini relevan dalam konteks pelayanan perbankan karena mencakup ekspresi empati petugas, upaya mengarahkan tindakan nasabah, serta penjelasan kode atau istilah perbankan yang kompleks.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran Bahasa Manado Melayu dalam pelayanan kepada nasabah pensiunan di BNI Cabang Manado dengan menggunakan perspektif teori fungsi bahasa Roman Jakobson. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi kajian komunikasi pelayanan serta kontribusi praktis bagi institusi perbankan dalam merumuskan strategi pelayanan yang lebih inklusif dan berbasis budaya local.

Bahasa Melayu Manado merupakan lingua franca di Sulawesi Utara dan dianggap sebagai suatu dialek regional bahasa Melayu, karena anasir-anasir leksikonnya banyak kesamaan dengan bahasa Melayu (Salea Warouw, 1977:8). Bahasa Melayu Manado dipakai pula oleh penduduk Sulawesi Utara dalam kehidupan sehari-hari ketika berkomunikasi antarsuku yang telah menetap di Manado dan sekitarnya. Salea Warouw (Asri M. Nur Hidayah 2024:312)

Bahasa Melayu Manado berfungsi sebagai alat komunikasi utama yang memudahkan interaksi antarwarga di Sulawesi Utara yang multi-etnis dan multibahasa. Fungsi bahasa ini sangat penting dalam konteks sosial sebagai lingua franca yang menjembatani perbedaan suku dan bahasa daerah. Selain untuk keperluan komunikasi sehari-hari, bahasa Melayu Manado juga berperan dalam mempertahankan identitas budaya lokal serta sebagai media penyebaran informasi dan tradisi lisan di masyarakat. (Djeinnie Imbang, 2024:21)

Beberapa peneliti telah membahas Bahasa Manado Melayu, Menurut Lalamentik (1996), bahasa Melayu Manado memiliki ciri khas sendiri, misalnya dalam menunjukkan posesif digunakan kata ’punya’ (disederhanakan menjadi pe) yang didahului subyek, seperti pada kata ’mulutku atau mulut saya’ yang disederhanakan menjadi kita pe mulu atau ta pe mulu, dan juga penyederhanaan seperti pada kata ’pergi’ yang disederhanakan menjadi pi atau ’sudah’ yang menjadi so. Selain itu, dalam bahasa Melayu Manado seringkali juga ditemukan awalan-awalan yang mengalami pengulangan atau reduplikasi, seperti babajalang, babamakang, tatainga, dan sebagainya. Lalamentik (Manangkot, V. E. 2022:638)

Para ahli bahasa yang meneliti bahasa Melayu Manado menekankan fungsi sosial dan linguistik bahasa ini dalam konteks komunikasi masyarakat lokal. Djeinnie Imbang, dalam penelitiannya, menyatakan bahwa bahasa Melayu Manado berperan sebagai lingua franca yang memudahkan komunikasi antarsuku dan memperkuat interaksi sosial. Selain itu, fungsi kata tugas dalam bahasa tersebut sangat menentukan makna kalimat dan membantu penutur menyampaikan gagasan secara efektif, seperti sebagai penegas, penjelas, dan penguat makna. Penelitian lain juga menegaskan fungsi bahasa ini sebagai alat integrasi sosial yang membantu membangun hubungan sosial dan mengekspresikan identitas masyarakat Manado (Djeinnie Imbang, 2024:22)

Proses komunikasi dalam bahasa Manado Melayu secara umum dimulai dengan aktivitas saling menyapa yang menjadi langkah awal interaksi sosial antar penutur. Dalam masyarakat penutur Melayu Manado, sapaan seperti "kita" (saya), "ngana" (kamu), "dorang" (mereka), dan "torang" (kita/kami) digunakan berdasar kata ganti orang, diikuti oleh sapaan kekerabatan seperti "tete’" (kakek) dan "cici" (kakak perempuan). Penggunaan sapaan yang tepat mencerminkan hubungan sosial dan posisi dalam masyarakat, sehingga proses komunikasi dapat berjalan lancar tanpa menimbulkan kesalahpahaman (Femmy Lumempouw 2023:3).

Para ahli mengemukakan bahwa proses komunikasi bahasa Melayu Manado mengandung unsur kebahasaan yang khas dan juga sosial budaya. Bahasa ini digunakan secara luas sebagai alat komunikasi tidak resmi yang memfasilitasi interaksi dalam masyarakat yang heterogen dan beragam suku. Selain itu, perubahan dalam struktur morfologi dan sintaksis bahasa Manado seperti penyerapan kata dari bahasa lain menjadi bukti adaptasi bahasa ini terhadap perkembangan zaman dan kebutuhan komunikatif masyarakatnya. Hal ini

menunjukkan proses komunikasi yang dinamis dan adaptif mengikuti kondisi sosial dan budaya sekitar (Vany Kamu Ilke J. Moniung 2021:45)

Penelitian ini memfokuskan kajian pada penggunaan bahasa daerah dalam interaksi pelayanan nasabah pensiunan dengan menggunakan landasan teoretis utama dari model komunikasi Roman Jakobson yang dipaparkan dalam karya seminalnya, *Linguistics and Poetics* pada tahun 1960. Dalam konteks sosiolinguistik perbankan di Indonesia, bahasa daerah bukan sekadar alat komunikasi sekunder, melainkan sebuah instrumen strategis yang memenuhi enam fungsi fundamental bahasa yang melekat dalam setiap tindak tutur. Jakobson menegaskan bahwa pemahaman terhadap proses komunikasi harus dimulai dari identifikasi enam unsur konstitutif yang saling berkelindan, di mana efektivitas pelayanan nasabah lansia sangat bergantung pada bagaimana keenam unsur ini dikelola secara harmonis oleh institusi perbankan.

Unsur pertama dalam model ini adalah Pengirim (Addresser), yang dalam konteks penelitian ini merupakan petugas bank atau pihak instansi yang menginisiasi komunikasi. Pengirim memiliki peran krusial bukan hanya sebagai penyampai informasi faktual, tetapi juga sebagai subjek yang mengemban fungsi emotif atau ekspresif. Ketika seorang petugas bank memilih untuk menggunakan bahasa daerah saat berinteraksi dengan nasabah pensiunan, ia sedang memproyeksikan identitas yang inklusif dan menunjukkan sikap empati yang tinggi. Hal ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman sehingga hambatan psikologis yang sering dirasakan oleh kaum lansia saat berhadapan dengan birokrasi perbankan dapat diminimalisir. Pengirim dalam hal ini bertanggung jawab penuh dalam merumuskan maksud dan tujuan komunikasi agar selaras dengan nilai-nilai kesantunan lokal yang diharapkan oleh nasabah.

Berseberangan dengan pengirim, terdapat unsur Penerima (Addressee) yang menjadi sasaran utama dari pesan yang disampaikan. Dalam pelayanan pensiunan, karakteristik penerima pesan sangat spesifik, yakni individu yang berada pada fase usia lanjut dengan latar belakang budaya yang kuat dan mungkin memiliki keterbatasan dalam menyerap istilah-istilah teknis perbankan modern dalam bahasa nasional atau bahasa asing.

Fungsi yang dominan pada penerima adalah fungsi konatif, di mana pesan dirancang untuk memengaruhi perilaku atau tindakan nasabah, seperti saat petugas mengarahkan prosedur pengambilan dana atau pengisian formulir. Keberhasilan komunikasi sangat bergantung pada sejauh mana penerima dapat melakukan proses dekode terhadap pesan tersebut, sehingga pemahaman terhadap latar belakang linguistik nasabah menjadi kunci utama bagi bank untuk merancang strategi komunikasi yang tepat sasaran.

Komunikasi tidak terjadi dalam ruang hampa, melainkan selalu terikat oleh Konteks (Context) yang melingkupinya. Konteks merujuk pada realitas eksternal atau situasi sosiokultural yang memberikan kerangka acuan bagi penerima untuk memaknai sebuah pesan secara utuh. Dalam pelayanan perbankan bagi pensiunan, konteks ini mencakup setting ruang fisik kantor bank, waktu antrean yang panjang pada hari pembayaran gaji, hingga norma-norma sosial yang berlaku dalam masyarakat setempat. Fungsi bahasa yang berkaitan dengan konteks adalah fungsi referensial, di mana bahasa daerah digunakan untuk mendeskripsikan situasi atau informasi faktual secara lebih konkret dan mudah dibayangkan oleh nasabah. Tanpa pemahaman konteks yang sama antara petugas dan nasabah, pesan yang disampaikan berisiko mengalami distorsi makna yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan.

Inti dari setiap interaksi komunikasi adalah Pesan (Message), yang merupakan konten aktual yang dikirimkan oleh pengirim kepada penerima. Dalam perspektif Jakobson, pesan berkaitan erat dengan fungsi puitis, yang dalam konteks non-sastra merujuk pada bagaimana struktur, pemilihan kata, dan gaya penyampaian pesan dipilih untuk mencapai estetika komunikasi yang santun dan efektif. Penggunaan bahasa daerah dalam pesan pelayanan memungkinkan petugas bank untuk menggunakan metafora atau idiom yang akrab di telinga nasabah pensiunan, sehingga instruksi yang bersifat administratif tidak terkesan kaku atau memerintah. Pesan harus dirancang sedemikian rupa agar tidak hanya mengandung informasi (data), tetapi juga mengandung nilai penghormatan yang tinggi terhadap harkat nasabah

sebagai senior dalam masyarakat.

Selanjutnya, unsur Kontak (Contact) memegang peranan vital sebagai saluran fisik dan koneksi psikologis yang menjembatani pengirim dan penerima. Kontak dalam pelayanan ini mencakup saluran komunikasi lisan secara tatap muka yang diperkuat dengan fungsi fatik, yaitu fungsi bahasa yang bertujuan untuk menjalin, memelihara, atau memperpanjang hubungan sosial. Dalam interaksi dengan nasabah pensiunan, penggunaan bahasa daerah sering kali digunakan pada tahap pembukaan percakapan untuk memastikan bahwa "saluran" komunikasi telah terbuka secara psikologis. Tegur sapa dalam bahasa daerah berfungsi untuk membangun rasa percaya (*trust*) dan keterbukaan, sehingga nasabah merasa lebih berani untuk bertanya atau menyampaikan keluhan terkait layanan yang mereka terima. Tanpa kontak psikologis yang kuat melalui fungsi fatik, komunikasi akan terasa mekanis dan dingin.

Unsur terakhir yang menyatukan seluruh proses komunikasi adalah Kode (Code), yaitu sistem bahasa atau simbol yang digunakan bersama agar pesan dapat dikodekan dan diterjemahkan dengan benar. Masalah komunikasi dalam dunia perbankan sering kali muncul karena adanya perbedaan kode antara petugas (yang menggunakan kode teknis-formal) dan nasabah pensiunan (yang lebih fasih dengan kode kultural-lokal). Fungsi bahasa yang dominan di sini adalah fungsi metalingual, di mana pengirim dan penerima menggunakan bahasa untuk membicarakan atau mengklarifikasi bahasa itu sendiri. Dengan menggunakan bahasa daerah sebagai kode bersama, petugas bank dapat menjelaskan istilah-istilah sulit dalam dunia keuangan dengan padanan kata yang lebih sederhana dan dikenal oleh nasabah. Kesepakatan dalam menggunakan kode yang sama ini merupakan prasyarat mutlak agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat merugikan nasabah maupun pihak perbankan.

Secara keseluruhan, integrasi keenam unsur komunikasi Roman Jakobson ini dalam praktik pelayanan perbankan menunjukkan bahwa bahasa daerah memiliki kedudukan yang strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Melalui sinkronisasi antara pengirim yang empatik, penerima yang dipahami karakteristiknya, konteks yang relevan, pesan yang santun, kontak yang hangat, dan kode yang disepakati bersama, perbankan dapat menciptakan ekosistem pelayanan yang tidak hanya efisien secara operasional, tetapi juga inklusif secara sosial dan budaya bagi para pensiunan. Setiap unsur tersebut menghasilkan fungsi bahasa yang spesifik diantaranya:

Fungsi Emotif (Emotive Function). Fungsi yang berorientasi pada pengirim untuk mengekspresikan sikap, perasaan, dan emosi (Jakobson, 1960). Dalam konteks penelitian, bahasa daerah berfungsi sebagai medium ekspresi empati dan perhatian petugas bank terhadap nasabah pensiunan. Fungsi Konatif (Conative Function). Fungsi yang diarahkan pada penerima untuk mempengaruhi perilaku dan respon (Jakobson, 1960). Bahasa daerah digunakan untuk membangun persuasi dan compliance dalam pemahaman produk perbankan. Fungsi Referensial (Referential Function), fungsi yang berorientasi pada konteks dan acuan ekstralingual (Jakobson, 1960). Bahasa daerah berperan dalam mentransmisikan informasi teknis perbankan dalam kerangka kultural yang familiar. Fungsi Puitik (Poetic Function). Fungsi yang berfokus pada pesan untuk menciptakan efek estetis (Jakobson, 1960). Pemilihan diksi dan metafora budaya dalam bahasa daerah menciptakan pengalaman komunikasi yang bermakna. Fungsi Fatis (Phatic Function).

Fungsi yang memfokuskan pada saluran komunikasi untuk membangun dan memelihara hubungan (Jakobson, 1960). Bahasa daerah berperan sebagai ice breaker dan pemelihara keakraban dalam interaksi perbankan. Fungsi Metalingual (Metalingual Function). Fungsi yang berorientasi pada kode untuk memastikan pemahaman bersama (Jakobson, 1960). Bahasa daerah digunakan untuk menjelaskan terminologi perbankan yang kompleks.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk

memahami secara mendalam pengalaman komunikasi antara petugas bank dan nasabah pensiunan dalam konteks pelayanan perbankan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini menekankan pada pengungkapan makna, pemahaman, serta proses interaksi sosial yang terjadi secara alami dan kontekstual, yang tidak dapat direpresentasikan melalui angka atau pengukuran statistik (Moleong, 2017). Dengan pendekatan ini, peneliti berupaya menangkap realitas sosial sebagaimana dialami langsung oleh para informan, khususnya dalam praktik komunikasi pelayanan yang berlangsung sehari-hari.

Metode fenomenologi digunakan untuk menggali pengalaman subjektif informan terkait penggunaan Bahasa Manado Melayu dalam pelayanan perbankan di BNI Cabang Manado. Fenomenologi memungkinkan peneliti untuk menelusuri persepsi, pemaknaan, serta kesadaran informan terhadap pengalaman komunikasi yang mereka alami, baik dari sudut pandang petugas bank maupun nasabah pensiunan. Melalui metode ini, bahasa tidak hanya dipahami sebagai alat komunikasi semata, tetapi juga sebagai medium yang membentuk hubungan interpersonal, rasa kedekatan, serta kenyamanan dalam proses pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini berupaya memahami esensi pengalaman komunikasi pelayanan secara holistik dan mendalam.

Penentuan informan penelitian dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian (Moleong, 2017). Teknik ini dipilih karena tidak semua individu memiliki pengalaman komunikasi yang relevan dengan fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri atas petugas pengalaman langsung dan berulang dalam praktik komunikasi pelayanan perbankan. Bank yang terlibat langsung dalam pelayanan nasabah pensiunan serta
nasabah pensiunan yang secara aktif melakukan interaksi pelayanan di BNI Cabang Manado. Pemilihan informan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki

Kriteria informan ditetapkan secara jelas untuk memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat relevan, mendalam, dan mampu menggambarkan fenomena komunikasi pelayanan secara komprehensif. Selain itu, penentuan kriteria informan juga bertujuan untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas data penelitian. Dengan melibatkan informan yang sesuai dengan karakteristik penelitian, diharapkan data yang dihasilkan dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai dinamika penggunaan Bahasa Manado Melayu dalam membangun efektivitas komunikasi pelayanan kepada nasabah pensiunan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, serta pemahaman informan terkait penggunaan Bahasa Manado Melayu dalam proses pelayanan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung interaksi komunikasi antara petugas bank dan nasabah pensiunan di ruang pelayanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa catatan lapangan dan dokumen pendukung yang relevan (Moleong, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Bahasa Manado Melayu dalam pelayanan kepada nasabah pensiunan di BNI Cabang Manado berperan signifikan dalam membangun kedekatan emosional antara petugas bank dan nasabah. Dalam interaksi pelayanan, bahasa daerah digunakan ketika menyapa, merespons pertanyaan, dan menenangkan nasabah, sehingga menciptakan suasana komunikasi yang lebih akrab dan tidak kaku (Imbang, 2024). Praktik ini menunjukkan bahwa bahasa menjadi bagian dari strategi komunikasi emosional dalam pelayanan perbankan.

Penggunaan Bahasa Manado Melayu memungkinkan petugas bank mengekspresikan empati, kesabaran, dan perhatian secara lebih natural dibandingkan penggunaan bahasa Indonesia formal. Nasabah pensiunan menilai bahwa bahasa daerah memberikan rasa aman

dan nyaman, sehingga mereka lebih terbuka dalam menyampaikan kebutuhan dan keluhan selama proses pelayanan (Pratama, 2018). Hal ini memperkuat peran bahasa sebagai medium afektif dalam interaksi pelayanan.

Dimensi Emotif dalam Pelayanan Nasabah Dalam perspektif teori fungsi bahasa Roman Jakobson, temuan tersebut merepresentasikan fungsi emotif, yaitu fungsi bahasa yang berorientasi pada penutur dan berkaitan dengan ekspresi sikap serta perasaan (Jakobson, 2020). Penggunaan Bahasa Manado Melayu memungkinkan petugas mengekspresikan empati dan perhatian secara lebih natural, sehingga interaksi pelayanan menjadi lebih humanis dan tidak kaku. Hal ini sejalan dengan pandangan Imbang (2024) bahwa bahasa daerah memiliki muatan afektif yang kuat dalam menciptakan kedekatan sosial.

Dimensi Konatif dalam Pelayanan Nasabah Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bahasa Manado Melayu digunakan secara dominan oleh petugas bank ketika memberikan arahan dan instruksi kepada nasabah pensiunan, terutama terkait prosedur pencairan dana pensiun, pengisian formulir, dan kelengkapan dokumen. Petugas cenderung mengalihkan penggunaan bahasa Indonesia formal ke bahasa daerah ketika melihat adanya kesulitan pemahaman dari nasabah (Pratama, 2018). Temuan ini menunjukkan bahwa bahasa daerah dimanfaatkan sebagai alat untuk mengarahkan tindakan nasabah secara lebih efektif.

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa nasabah pensiunan lebih mudah mengikuti instruksi yang disampaikan dalam Bahasa Manado Melayu. Bahasa yang familiar membuat nasabah merasa tidak tertekan dan lebih percaya diri dalam menjalankan prosedur pelayanan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa penggunaan bahasa daerah mampu meningkatkan efektivitas komunikasi instruktif dalam pelayanan perbankan (Anggraini dkk., 2024).

Dalam kerangka teori Jakobson, temuan tersebut berkaitan dengan fungsi konatif, yaitu fungsi bahasa yang berorientasi pada penerima pesan dan bertujuan untuk memengaruhi atau mengarahkan tindakan (Jakobson, 1960). Bahasa Manado Melayu memperkuat daya pengaruh pesan karena disampaikan dalam kode yang akrab bagi nasabah pensiunan. Dengan demikian, fungsi konatif bahasa daerah berperan strategis dalam memastikan bahwa nasabah dapat mengikuti prosedur pelayanan secara tepat dan mandiri (Pratama, 2018).

Dimensi Metalingual dalam Pelayanan Nasabah Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas bank menggunakan Bahasa Manado Melayu ketika menjelaskan istilah perbankan yang dianggap sulit dipahami oleh nasabah pensiunan, seperti istilah administratif dan teknis dalam proses pencairan dana. Proses klarifikasi ini dilakukan dengan cara menyederhanakan makna istilah menggunakan bahasa daerah agar pesan dapat dipahami secara utuh oleh nasabah (Anggraini dkk, 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa bahasa daerah berfungsi sebagai alat klarifikasi dalam pelayanan perbankan.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa nasabah pensiunan merasa lebih berani untuk meminta penjelasan ulang ketika bahasa yang digunakan bersifat akrab dan tidak formal. Bahasa Manado Melayu menciptakan suasana komunikasi yang lebih setara antara petugas dan nasabah, sehingga proses klarifikasi dapat berlangsung secara dialogis. Hal ini membantu meminimalkan kesalahpahaman dalam pelayanan perbankan (Imbang, 2024).

Dalam perspektif teori fungsi bahasa Jakobson, temuan tersebut mencerminkan fungsi metalingual, yaitu fungsi bahasa yang digunakan untuk menjelaskan kode bahasa itu sendiri guna memastikan kesepahaman antara penutur dan mitra tutur (Jakobson, 1960). Penggunaan Bahasa Manado Melayu sebagai alat klarifikasi menjadi jembatan pemahaman antara sistem perbankan yang bersifat formal dan kompleks dengan kebutuhan komunikasi nasabah pensiunan (Anggraini dkk., 2024).

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Bahasa Manado Melayu memiliki peran strategis dalam pelayanan perbankan kepada nasabah pensiunan di BNI Cabang Manado. Bahasa daerah

tidak hanya digunakan sebagai alat komunikasi informal, tetapi berfungsi sebagai medium utama dalam membangun interaksi pelayanan yang lebih humanis dan kontekstual. Temuan penelitian menegaskan bahwa penggunaan bahasa yang dekat dengan latar belakang sosial dan budaya nasabah mampu meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, serta keterbukaan dalam proses pelayanan perbankan.

Melalui perspektif teori fungsi bahasa Roman Jakobson, penelitian ini mengungkap bahwa Bahasa Manado Melayu beroperasi secara simultan dalam tiga dimensi utama, yaitu emotif, konatif, dan metalingual. Fungsi emotif memungkinkan petugas bank mengekspresikan empati dan perhatian kepada nasabah pensiunan, fungsi konatif berperan dalam mengarahkan dan memengaruhi tindakan nasabah secara persuasif, sementara fungsi metalingual membantu menjembatani pemahaman terhadap istilah dan prosedur perbankan yang bersifat teknis (Jakobson, 1960). Integrasi ketiga fungsi ini menciptakan komunikasi pelayanan yang lebih efektif dan inklusif (Pratama, 2018).

Secara konseptual, penelitian ini menegaskan bahwa bahasa daerah dapat diposisikan sebagai strategi komunikasi pelayanan yang relevan dalam konteks perbankan, khususnya bagi kelompok nasabah lanjut usia. Temuan ini memberikan kontribusi bagi kajian komunikasi pelayanan dengan menempatkan bahasa sebagai elemen sentral dalam analisis kualitas layanan. digunakan sebagai alat komunikasi informal, tetapi berfungsi sebagai medium utama dalam membangun interaksi pelayanan yang lebih humanis dan kontekstual. Temuan penelitian menegaskan bahwa penggunaan bahasa yang dekat dengan latar belakang sosial dan budaya nasabah mampu meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, serta keterbukaan dalam proses pelayanan perbankan.

Melalui perspektif teori fungsi bahasa Roman Jakobson, penelitian ini mengungkap bahwa Bahasa Manado Melayu beroperasi secara simultan dalam tiga dimensi utama, yaitu emotif, konatif, dan metalingual. Fungsi emotif memungkinkan petugas bank mengekspresikan empati dan perhatian kepada nasabah pensiunan, fungsi konatif berperan dalam mengarahkan dan memengaruhi tindakan nasabah secara persuasif, sementara fungsi metalingual membantu menjembatani pemahaman terhadap istilah dan prosedur perbankan yang bersifat teknis (Jakobson, 1960). Integrasi ketiga fungsi ini menciptakan komunikasi pelayanan yang lebih efektif dan inklusif (Pratama, 2018).

Secara konseptual, penelitian ini menegaskan bahwa bahasa daerah dapat diposisikan sebagai strategi komunikasi pelayanan yang relevan dalam konteks perbankan, khususnya bagi kelompok nasabah lanjut usia. Temuan ini memberikan kontribusi bagi kajian komunikasi pelayanan dengan menempatkan bahasa sebagai elemen sentral dalam analisis kualitas layanan. penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi institusi perbankan untuk mengembangkan kebijakan komunikasi yang lebih peka terhadap konteks budaya dan linguistik nasabah, guna meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Imbang, 2024

REFERENSI

Allo, Putri Ayu Rojalia Shara. (2021). Strategi Pemasaran dalam Menarik Minat Nasabah Muslim dan Non-Muslim pada Produk Tabungan (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KC Manado).

Anggraini, R., dkk. (2024). Komunikasi pelayanan publik dan aksesibilitas bahasa bagi kelompok rentan. Jurnal Komunikasi dan Pelayanan Publik, 6(1), 45–58.

Imbang, F. (2024). Bahasa daerah dan integrasi sosial dalam komunikasi masyarakat Sulawesi Utara. Manado: Penerbit Lokal Sulawesi Utara.

Jakobson, R. (2020). Linguistics and poetics. Dalam T. A. Sebeok (Ed.), Style in Language (hlm. 350–377). Cambridge, MA: MIT Press.

Kotler, P. (2000). Manajemen pemasaran (Edisi Milenium). Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Harlow: Pearson Education.

Lalamentik, A. (2016). Struktur dan penggunaan Bahasa Melayu Manado. Manado: Fakultas Sastra Universitas Sam Ratulangi.

Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Pratama, A. (2018). Pelayanan pensiun dan kepuasan nasabah lanjut usia di perbankan. Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik, 5(2), 112–123.

Warouw, J. (2019). Bahasa Melayu Manado sebagai lingua franca di Sulawesi Utara. Manado: Universitas Sam Ratulangi.