**GAYA KOMUNIKASI COSTUMER SERVICE DENGAN NASABAH DI BRI UNIT TIDORE TAHUNA SANGIHE**

Rio A. Kansil, Mariam Sondakh, Debby Kawengian

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Sam Ratulangi, Jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia

Email: *Kansilrio6@gmail.com*

**ABSTRAK**

**Peran dari Customer service tentunya akan sangat berpengaruh terhadap kemajuan sebuah bisnis, hal ini cukup beralasan karena costumer service memiliki tugas dan Tanggung jawab dalam memberikan layanan dari suatu perusahaan kepada nasabah atau pelanggan, baik itu sebelum maupun sesudah melakukan pembelian produk maupun jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi costumer service dengan nasabah di BRI Tidore Tahuna. Lokasi penelitian ini adalah Bank BRI unit Tidore, di kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe Sulawesi utara. Waktu penelitian 3 – 6 bulan, apabila tidak ada hal yang menjadi halangan dan rintangan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, adalah metode kualitatif, karena dianggap sesuai dengan permasalahan yang akan dikaji, dimana akan menelusuri berbagai pendapat dan alasan dari sumber informasi yaitu subjek manusia. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara. Pada penelitian ini yang berkaitan dengan permasalahan bagaimana gaya komunikasi costumer service dengan nasabah di BRI unit Tidore, Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe hanya diambil beberapa kajian teori yang dijadikan fokus penelitian yang cocok dengan permasalahan yang diteliti antara lain adalah Gaya Komunikasi Meninggalkan Kesan (Impression-leaving communication style), Gaya Komunikasi Santai (Relaxed communication style), Gaya Komunikasi Perhatian (Attentive communication style), Gaya Komunikasi Terbuka (Open communication style) dan Gaya Komunikasi Bersahabat (Friendly communication style).**

**Kata Kunci : Gaya Komunikasi, Customer Service, Nasabah**

***ABSTRACT***

*The progress of a business, this is quite reasonable because customer service has the duty and responsibility in providing services from a company to customers or customers, both before and after purchasing products or services. This study aims to find out how the style of customer service communication with customers at BRI Tidore Tahuna. The location of this research is Bank BRI Tidore unit, in Tahuna sub-district, Sangihe Islands Regency, North Sulawesi. Research time 3 6 months. if there are no things that become obstacles and obstacles. The research method used in this study is a qualitative method, because it is considered appropriate to the problem to be studied, which will explore various opinions and reasons from information sources, namely human subjects. Data collection techniques in this study used documentation, observation, and interview techniques. In this study, which relates to the problem of how the customer service communication style with customers at BRI Tidore unit, Tahuna District, Sangihe Islands Regency, only a few theoretical studies are taken that are the focus of research that match the problems studied, including the Impression-leaving Communication Style. communication styles). Relaxed communication style, Attentive communication style. Open Communication Style and Friendly Communication Style*

*Keywords: Communication Style, Customer Service, Customers*

**PENDAHULUAN**

Peran Perbankkan dalam upaya meningkatkan perekonomian masyarakat Indonesia saat ini sudah sangat meningkat, artinya dengan adanya bank-bank yang hadir dinegara ini, sangat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia, baik di kota besar sampai di pelosok-pelosok desa. Peran dari Customer service tentunya akan sangat berpengaruh terhadap kemajuan sebuah bisnis, hal ini cukup beralasan karena costumer service memiliki tugas dan Tanggung jawab dalam memberikan layanan dari suatu perusahaan kepada nasabah atau pelanggan, baik itu sebelum maupun sesudah melakukan pembelian produk maupun jasa. Salah satu tujuan costumer service adalah dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan, Ketika berkomunikasi dengan orang atau bisa juga disebut pelanggan ataupun nasabah, hal tersebut tentunya akan memberikan kesan yang baik serta mampu menciptakan pengalaman bertransaksi yang lebih baik. Hal tersebut tentunya terjadi juga dalam keseharian tugas dan tanggung jawab seorang costumer service yang bekerja pada sebuah bank, termasuk salah satunya adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang ada di seluruh kota dan pelosok Indonesia. Berdasarkan dari data permasalahan yang ada pada masyarakat, serta informasi dari pihak Bank tersebut, maka peneliti mencoba untuk menelusuri secara lebih mendalam dengan melakukan penelitian tentang bagaimana pihak bank BRI khususnya melalui bagian costumer service dalam melakukan pelayanan maupun pola, serta gaya komunikasi mereka seperti apa dalam melakukan interaksi komunikasi dengan nasabah ataupun calon nasabah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi costumer service dengan nasabah di BRI Tidore Tahuna. Secara teoritis manfaat dari hasil penelitian ini adalah untuk memberikan masukan bagi perkembangan kajian ilmu komunikasi, terlebih khusus pada kajian komunikasi antarpribadi dan diharapkan dari hasil penelitian ini adalah untuk memberikan masukan bagi perkembangan institusi perbankkan di Indonesia, termasuk Bank BRI Unit Tidore Tahuna dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan masyarakat.

**METODOLOGI PENELITIAN**

**Tempat dan Waktu Penelitian;** Yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Bank BRI unit Tidore, di kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe Sulawesi utara. Sementara untuk waktu penelitian direncanakan 3 – 6 bulan, apabila tidak ada hal yang menjadi halangan dan rintangan. **Metode yang digunakan;** Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, adalah metode kualitatif, karena dianggap sesuai dengan permasalahan yang akan dikaji, dimana akan menelusuri berbagai pendapat dan alasan dari sumber informasi yaitu subjek manusia. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskritif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti, (Sutrisno, 1999 -204). Mulyana (2001 : 148) menyebutkan bahwa, metode penelitian dilakukan dengan cara deskriptif (wawancara tak berstruktur / wawancara mendalam, pengamatan berperan serta), analisis dokumen, studi kasus, studi historis kritis; penafsiran sangat ditekankan alih-alih pengamatan objektif. **Fokus Penelitian;** Pada penelitian ini yang berkaitan dengan permasalahan bagaimana gaya komunikasi costumer service dengan nasabah di BRI unit Tidore, Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe hanya diambil beberapa kajian teori yang dijadikan fokus penelitian yang cocok dengan permasalahan yang diteliti antara lain adalah; Gaya Komunikasi Meninggalkan Kesan (Impression-leaving communication style), Gaya Komunikasi Santai (Relaxed communication style), Gaya Komunikasi Perhatian (Attentive communication style), Gaya Komunikasi Terbuka (Open communication style), Gaya Komunikasi Bersahabat (Friendly communication style). **Informan Penelitian;** Informan pangkal pada penelitian ini adalah kepala BRI Unit Tidore dan yang menjadi informan pokok penelitian ini ditentukan secara purposive sampling, dikarenakan informan sudah diketahui jelas oleh peneliti yaitu staf costumer service di Bank BRI Tidore, yaitu 3 orang, sementara untuk membantu data pembanding dalam penelitian ini diambil juga informan dari nasabah yang ditentukan secara snowball sampling, yaitu 3 orang. Secara keseluruhan untuk mendukung penelitian ditetapkan informan 7 orang. **Teknik Pengumpulan Data;** Menurut Sugiyono (2012 : 224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara. **Teknik Analisis Data;** Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung. Sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilangsungkan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian. Laporan itu hendaknya merupakan penyajian data secara analitis dan deskriptif yang telah dikumpulkan dan ditafsirkan secara sistematis (Furchan, 1992 : 233).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian;** Pada penelitian ini yang berkaitan dengan permasalahan bagaimana gaya komunikasi costumer service dengan nasabah di BRI unit Tidore, Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe hanya diambil beberapa kajian teori yang dijadikan fokus penelitian yang cocok dengan permasalahan yang diteliti antara lain adalah: 1) Gaya Komunikasi Meninggalkan Kesan (Impression-leaving communication style); Dari hasil penelitian berkaitan dengan gaya komunikasi meninggalkan kesan (Impression-leaving communication style), dapat disimpulkan costumer service BRI unit Tidore selalu berusaha untuk memberikan kesan yang baik kepada nasabah, dengan melakukan komunikasi yang sopan, ramah, dan selalu tersenyum manis dalam melayani nasabah. Hal tersebut merupakan prosedur dalam memberikan pelayanan tersebut bagi nasabah BRI. 2) Gaya Komunikasi Santai (Relaxed communication style); Dari hasil penelitian berkaitan dengan bagaimana gaya komunikasi santai dari custumer service Bank BRI Unit Tidore, dapat disimpulkan berdasarkan dari beberapa pernyataan informan, adalah custumer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah BRI, melakukannya dengan santai, tetapi tetap konsentrasi dan teliti, santai dalam hal ini mereka para custumer service melayani tidak tegang, walaupun menghadapi berbagai macam karakter nasabah, ada yang marah-marah ada yang hanya diam dan lainnya. 3) Gaya Komunikasi Perhatian (Attentive communication style); Berdasarkan hasil penelitian tentang gaya komunikasi perhatian yang dilakukan oleh custumer servive bank BRI di Unit Tidore Talaud, dapat disimpulkan bahwa, gaya komunikasi tersebut ditunjukkan dengan selalu membantu, mendampingi, menuntun, serta memberikan petunjuk kepada nasabah saat melakukan transaksi, ataupun keperluan lainnya di Bank BRI. 4) Gaya Komunikasi Terbuka (Open communication style). Dari hasil penelitian tentang gaya komunikasi terbuka yang dilakukan oleh custumer service bank BRI Tidore, dapat disimpulkan berdasarkan dari beberapa pernyataan informan diatas adalah keterbukaan dalam komunikasi ditunjukkan dengan selalu komunikatif dengan nasabah, semua pertanyaan dan hal yang tidak diketahui oleh nasabah semuanya dijawab dengan senang hati oleh custumer service Bank BRI. 5) Gaya Komunikasi Bersahabat (Friendly communication style). Dari hasil penelitian berkaitan dengan gaya komunikasi yang bersahabat dari custumer service bank BRI Tidore, terlihat pada sikap mereka kepada nasabah yang selalu hangat, memberikan senyuman, memberikan salam, memberikan permen ataupun melayani dengan segenap hati kepada nasabah tersebut. gaya komunikasi seperti ini menjadi bagian dari pelaksanaan tugas custumer service dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah yang datang di kantor BRI Unit Tidore. **Pembahasan:** Gaya komunikasi didefinisikan sebagai *a cognitive process which accumulates ‘micro behavior’ form-giving of literal content, and adds up to ‘macro judgment. When a person communicates, it is considered an attempt of getting literl meanings across* ( proses kognitif yang mengakumulasikan bentuk suatu konten agar dapat dinilai secara makro. Setiap gaya selalu merefleksikan bagaimana setiap orang menerima dirinya ketika dia berinteraksi dengan orang lain). ( Norton, 1983; Kirtley & Weaver,1999). Gaya komunikasi juga dipandang sebagai meta-messages yang mengkontekstualisasikan bagaimana pesan-pesan verbal diakui dan dinterprestasikan *(communication styles can also be viewed as a meta-message which contextualizes how verbal message should be acknowledged and interpreted)* ( Gudykunst & Ting-Toomey, 1998). Definisi Ini menjelaskan mengapa seseorang berkomunikasi, tidak lain berkomunikasi sebagai upaya untuk mereflesikan identitas pribadinya yang dapat mempengaruhi pesepsi orang lain terhadap identitas ini. Gaya komunikasi juga dapat dipandang sebagai campuran unsur-unsur komunikasi lisan dan ilustratif. Pesan-pesan verbal individu yang digunakan untuk berkomunikasi diungkapkan dalam kata-kata tertentu yang mencirikan gaya komunikasi. Ini termasuk nada, volume, atas semua pesan yang diucapkan ( Raynes, 2011). Costumer service memiliki peran yang penting dalam sebuah perusahaan atau institusi karena memiliki tugas yang penting dalam melakukan hubungan komunikasi dengan nasabah. Tugas-tugas dari costumer service antara lain adalah : melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pelanggan atau konsumen, memberikan informasi yang diinginkan konsumen mengenai suatu produk selengkap mungkin., melakukan penanganan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen., kemudian juga membina hubungan baik dengan nasabah atau konsumen. Costumer Service cukup berperan penting pada suatu perusahaan. Customer service merupakan layanan perusahaan yang diberikan kepada pelanggan, baik itu sebelum maupun sesudah membeli maupun menggunakan layanan. CS atau customer service, maka pelanggan bisa lebih mudah dalam memperoleh berbagai produk maupun layanan. Pada zaman dahulu customer service hanya dapat memberikan pelayanan melalui telepon atau tatap muka langsung. Akan tetapi seiring dengan berkembangnya zaman, pelayanan CS dapat dilakukan melalui berbagai cara. Misalnya saja seperti penggunaan sosial media, aplikasi messenger, email, maupun yang lain. Tentu saja hal ini lebih memudahkan konsumen ketika ingin menghubungi CS. Hal yang sama juga di lakukan oleh Costumer service Bank BRI unit Tidore Sangihe dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah. Dari hasil penelitian terlihat jelas bahwa 5 gaya komunikasi dari costumer service Bank BRI tersebut memberikan dampak yang sangat baik bagi Bank tersebut. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi dari Robert Norton (dalam Shawn, D. & Laura, 2011 ) mengembangkan sembilan gaya komunikator khusus biasanya digunakan dalam proses komunikasi yang menginformasikan sifat hubungan antara komunikator. Ternyata yang di gunaka oleh costumer service Bank BRI Tidore Talaud hanya lima gaya komunikasi saja, antara lain adalah Gaya komunikasi meninggalkan kesan *(Impression-leaving communication style),* Gaya komunikasi santai *(Relaxed communication style)*, Gaya Komunikasi Perhatian *(Attentive communication style),* Gaya Komunikasi Terbuka *(Open communication style),* Gaya komunikasi yang bersahabatatau disebut (*Friendly Communication Style).* Gaya komunikasi meninggalkan kesan Costumer service BRI unit Tidore Talaud, selalu berusaha untuk memberikan kesan yang baik kepada nasabah, dengan melakukan komunikasi yang sopan, ramah, dan selalu tersenyum manis dalam melayani nasabah. Hal tersebut merupakan prosedur dalam memberikan pelayanan tersebut bagi nasabah BRI. Gaya komunikasi santai yang ditunjukkan oleh costumer service Bank BRI Unit Tidore, adalah dengan melakukannya dengan santai, tetapi tetap konsentrasi dan teliti, santai dalam hal ini mereka para custumer service melayani tidak tegang, walaupun menghadapi berbagai macam karakter nasabah, ada yang marah-marah ada yang hanya diam dan lainnya. Gaya Komunikasi Perhatian (Attentive communication style) oleh costumer service bank BRI Tidore ditunjukkan dengan selalu membantu, mendampingi, menuntun, serta memberikan petunjuk kepada nasabah saat melakukan transaksi, ataupun keperluan lainnya di Bank BRI. Gaya Komunikasi Terbuka (Open communication style) ditunjukkan dengan selalu komunikatif dengan nasabah, semua pertanyaan dan hal yang tidak diketahui oleh nasabah semuanya dijawab dengan senang hati oleh custumer service Bank BRI. Gaya komunikasi yang bersahabatatau disebut *Friendly Communication Style* dari custumer service bank BRI Tidore, terlihat pada sikap mereka kepada nasabah yang selalu hangat, memberikan senyuman, memberikan salam, memberikan permen ataupun melayani dengan segenap hati kepada nasabah tersebut. gaya komunikasi seperti ini menjadi bagian dari pelaksanaan tugas custumer service dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah yang datang di kantor BRI Unit Tidore.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan:** Setelah melewati tahapan hasil penelitian dan pembahasan, pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil kesimpulan akhir dari penelitian ini, yang berkaitan dengan bagaimana gaya komunikasi dari costumer service Bank BRI Unit Tidore Talaud. Gaya komunikasi meninggalkan kesan yang di tunjukkan oleh Costumer service BRI unit Tidore Talaud, tentunya selalu dilakukan oleh para costumer service pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah, ditunjukkan dengan melakukan berbicara yang sopan, ramah, dan selalu tersenyum manis dalam melayani nasabah. Hal tersebut merupakan prosedur dalam memberikan pelayanan bagi nasabah BRI dengan tujuan untuk memberikan kesan bahwa bank BRI adalah bagian dari rakyat dan selalu membantu rakyat Indonesia. Gaya komunikasi santai yang ditunjukkan oleh costumer service Bank BRI Unit Tidore, adalah dengan melakukannya dengan santai, tetapi tetap konsentrasi dan teliti, santai dalam hal ini para costumer service melayani nasabah dalam situasi dan kondisi yang tidak tegang, walaupun menghadapi berbagai macam karakter nasabah.Gaya Komunikasi Perhatian (Attentive communication style) oleh costumer service bank BRI Tidore ditunjukkan dengan selalu membantu, mendampingi, menuntun, serta memberikan petunjuk kepada nasabah saat melakukan transaksi, ataupun keperluan lainnya di Bank BRI. Gaya Komunikasi Terbuka (Open communication style) oleh costumer service Bank BRI Tidore kepulauan Talaud, ditunjukkan dengan selalu komunikatif dengan nasabah, menjawab, serta memberikan arahan, petunjuk kepada nasabah dengan senang hati. Gaya komunikasi yang bersahabat atau disebut *Friendly Communication Style* dari custumer service bank BRI Tidore, terlihat pada sikap mereka kepada nasabah yang selalu hangat, memberikan senyuman, memberikan salam, melayani dengan segenap hati kepada nasabah tersebut. Gaya komunikasi ini menjadi bagian dalam keseharian pelaksanaan tugas pelayanan terbaik bagi nasabah yang datang di kantor BRI Unit Tidore Kepulauan Talaud tersebut. **Saran:** Dari beberapa hasil kesimpulan penelitian ini, perlu juga ada beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai masukan atau saran, untuk kebaikan dan kesempurnaan dari penelitian ini, antara lain; Gaya komunikasi yang baik dan selalu menghormati dan melayani nasabah, selalu harus dijaga dan dipertahankan oleh para costumer service bank, guna mempertahankan kepercayaan masyarakat kepada bank tersebut. Gaya komunikasi santai perlu juga di lakukan dalam melaksanakan tugas pelayanan nasabah, tetapi harus tetap teliti dan konsentrasi, untuk menghindari kesalahan-kesalahan dalam memberikan informasi. Gaya komunikasi yang menunjukkan perhatian sangat perlu dilakukan secara intens, untuk memberikan kesan yang baik kepada nasabah yang datang di bank BRI tersebut. Pihak bank BRI masih perlu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam mengatur antrian, karena seringkali pelayanan yang baik perlu memperhatikan pengaturan ketertiban dalam antrian serta waktu yang cepat dalam pelayanan nasabah. Berkomunikasi dalam konserp yang bersahabat dengan nasabah, perlu selalu dilakukan oleh pihak Bank dan juga costumer service, karena akan memberikan kesan kenyamanan dan citra yang positif terhadapa bank tersebut.

**DAFTAR PUSTAKA**

Effendy, Onong Uchjana. (2003). Ilmu, teori dan filsafat komunikasi. Bandung : Citra Aditya Bakti.

Fuchan, Arief. 1992. Pengantar Metode Penelitian Kualitatif. Surabaya : Usaha Nasional

Hernie Herliany Humena. 2016. Upaya Costumer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Siswa Di Ganesha Operation Cabang Sulut. e-journal “Acta Diurna” Volume V. No.2. Tahun 2016.

Koentjaraningrat. (1991). Metode Penelitian Masyarakat. Jakarta: Gramedia.

Nugroho D, Riant. 2004. Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi.Jakarta:Gramedia. Dunn

Marizha Corry Pratiwi (2009). Pengaruh Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Tentang Pelayanan Customer Service Kepada Pelanggan Di Plasa Telkom Karanganyar Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan). Program Ilmu Komunikasi Non-Reguler Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. http://repositori.uinalauddin.ac.id/1229/1/RISDAYANTI%20HARUN.p df

Mulyana, Dedi. 2001. Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar. Bandung: Remaja

Rosdakarya.Sasa Djuarsa Sendjaja. 2004. Materi Pokok : Teori Komunikasi. Jakarta: Universitas Terbuka.

Shawn, D & Laura, V. 2011. Interpersonal Communication Style. [www.sageereference.com](http://www.sageereference.com)

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno Hadi, 1999. Stastistik (Jilid 2). Yogyakarta: Andi Offiset

Wiryanto, 2004, Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta : Grasindo.