

ABSTRAK

Verinda Agam Fitri. 41153035140047. Simbol Komunikasi Pelayanan Teller Bank. Studi Interaksi Simbolik di bagian Teller PT Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Padalarang. Dosen Pembimbing: Lusy Mukhlisiana, S.Sos., M.I.Kom dan Dina Alamianti, S.Sos., M.I.Kom.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui simbol komunikasi verbal pelayanan teller bank dan untuk mengetahui simbol komunikasi non verbal pelayanan teller bank.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan paradigma penelitian konstruktivisme, dan pendekatan penelitian studi interaksi simbolik. Subyek penelitiannya adalah teller di Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Padalarang. Proses pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap informan, sedangkan untuk data penunjang diperoleh melalui studi dokumentasi hasil penelitian sebelumnya, dan wawancara dengan pihak terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa simbol komunikasi verbal pelayanan teller bank yang meliputi salam, menyebut nama nasabah, konfirmasi transaksi, menawarkan bantuan, dan *magic word* (maaf, tolong, dan terima kasih) adalah komunikasi pelayanan teller yang dilakukan secara lisan kepada nasabah yang diucapkan secara santun, tulus, dan beretika. Sedangkan simbol komunikasi non verbal pelayanan teller bank yang meliputi senyum, ekspresi, bahasa tubuh, kontak mata, dan penampilan adalah komunikasi pelayanan teller yang dilakukan secara tidak langsung kepada nasabah melalui sikap tubuh yang dibentuk dan diatur sedemikian rupa yang dipresentasikan oleh teller selama melayani nasabah.

Keyword: simbol, komunikasi, teller, nasabah, dan bank.

ABSTRACT

Verinda Agam Fitri. 41153035140047. *Communication Symbols of Bank Teller services. Study of Symbolic Interaction at the Teller PT Bank OCBC NISP branch of Cahya Kawaluyan Padalarang Hospital. Supervisor: Lusy Mukhlisiana, S.Sos., M.I.Kom and Dina Alamianti, S. Sos., M.I.Kom.*

This study aims to determine verbal communication symbol bank teller service and to find out non-verbal communication symbol bank teller service.

This study uses qualitative research methods to the research paradigm of constructivism, and symbolic interaction study research approach. The subject of the study is a teller at Bank OCBC NISP branch of Cahya Kawaluyan Padalarang Hospital. The process of collecting data obtained through in-depth interviews and direct observation of the informant, while supporting data obtained through documentation study results of previous studies, and interviews with relevant parties.

The results showed that the symbols of verbal communication of bank teller's services that include greetings, the name of the customer, confirm of transactions, offering help, and magic word (sorry, please and thank you) is a communication service from teller which made by orally to the customer in spoken politely, sincere and ethical. While the symbol of non-verbal communication of bank teller's services which includes a smile, expressions, body language, eyes contact, and the appearance of communication teller's service is done indirectly to customers through a posture that is shaped and arranged in by the teller while serving customers.

Keyword: symbols, communication, tellers, customers, and bank.