

BAB III

HASIL PENELITIAN

3.1 Bentuk Komunikasi Pelayanan Digital

Bentuk komunikasi dalam pelayanan Digital *New BRI Mobile* mencakup bagaimana petugasnya memiliki segala ide, motivasi, standar dan *feedback* tentang pelayanan terhadap nasabah dengan menggunakan semua kesempatan melalui sosial media, instans messenger, vidio calls, dan email, untuk mengkomunikasikan pelayanan digital yang ditawarkan. Banyak sekali fungsi komunikasi pelayanan digital ini yang membuat semua proses pelayanan dapat diperbaiki dan budaya pelayanan dapat dibangun. Melalui komunikasi pelayanan digital, petugas akan menyampaikan apa yang menjadi *service standard* (Standar pelayanan) yang akan dilakukan, bagaimana visi, misi, yang dimiliki PT Bank Rakyat Indonesia dan ini semua dapat dijelaskan setiap hari melalui bentuk- bentuk tindakan yang nyata.

3.2 Teknik Komunikasi Digital

Komunikasi Hipersonal

Komunikasi hipersonal menurut walther adalah suatu yang secara sosial lebih kita inginkan dibandingkan dengan apa yang biasa kita rasakan dalam suatu interaksi tatap muka.

Komunikasi Impersonal

Impersonal memandang bahwa komunikasi online kurang mendukung aspek personal karena saluran internet tidak mengakomodasi sinyal nonverbal yang dibutuhkan dalam menjalin interaksi interpersonal. Ketika melakukan komunikasi secara tatap muka, para pelaku komunikasi cenderung lebih banyak menggunakan

bahasa nonverbal untuk berkomunikasi, seperti suara, raut wajah, intonasi, jarak.

Teori yang mendukung komunikasi ini adalah *Social Presence theory* (teori kehadiran sosial) seperti yang di ungkapkan oleh Short, Willias, and Christie (1976). *Social Presence theory* (kehadiran sosial) adalah derajat dimana seseorang menerima orang lain pada kenyataan sesungguhnya yaitu sebagai individu dan seluruh interaksi yang terdapat didalamnya terdapat nilai-nilai ikatan hubungan saling timbal balik.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal diartikan sebagai suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Komunikasi ini dapat terjadi secara tatap muka (*face to face*) antara dua individu. Dan komunikasi interpersonal dapat dilakukan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal tidak hanya apa yang dikatakan dan apa yang diterima namun juga tentang bagaimana bahasa tubuh yang digunakan, dan bagaimana ekspresi wajah yang diberikan.

3.3 Proses Komunikasi Digital

Komunikasi dapat berjalan secara efektif apabila dilakukan menggunakan teknik yang tepat. Di sinilah biasanya petugas pelayanan Digital *New BRI Mobile* komunikasi tentang pelayanan nasabah. Petugas pelayanan Digital *New BRI Mobile* bertindak sebagai wakil dari PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Bandung yang menjadi subjek penilaian nasabah mengenai citra yang dimilikinya. Petugas pelayanan Digital *New BRI Mobile* memerlukan teknik komunikasi verbal maupun non-verbal yang sesuai dalam penyampaiannya terhadap nasabah, yaitu dengan *service excellence* atau pelayanan prima.