

ABSTRAK

Nur Rahmat Rahadi, 2026. Komunikasi Interpersonal Pegawai Bank Sulselbar Cabang Selayar.

(Dibimbing oleh Wardah, S.Sos., M.A. dan Iswadi Amiruddi, S.Sos., M.A.P.)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan komunikasi interpersonal pegawai Bank Sulselbar Cabang Selayar dalam pelayanan terhadap nasabah serta mengidentifikasi fakto-faktr yang mempengaruhi komunikasi interpersonal tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Informan penelitian berjumlah 4 orang yang terdiri atas 1 1 Customer Service, 1 Teller, 1 Satpam, dan 15 nasabah yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, tringulasi metode, member checking, audit eksternal, dan pengamatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pegawai Bank Sulselbar Cabang Selayar dalam pelayanan terhadddap nasabah telah berjalan dengan baik berdasarkan lima indikator interpersonal menurut DeVito, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, kesetaraan, dan kejelasan berkomunikasi. Pegawai mampu memberikan informasi secara terbuka, memahami kebutuhan dan kondisi nasabah, menunjukkan sikap mendukung selama proses pelayanan, memperlakukan seluruh nasabah secara setara tanpa membedakan latar belakang, serta menyampaikan informasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, komunikasi interpersonal pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor internal, eksternal, dan sosial budaya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pegawai Bank Sulselbar Cabang Selayar telah diterapkan secara efektif dalam pelayanan terhadap nasabah. penerepan komunikasi interpersonal yang baik memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memperoleh informasi, menciptakan hubungan yang harmonis antara pegawai dan nasabah, serta mendukung kelancaran proses pelayanan.

Kata kunci: Bank Sulselbar, DeVito, Komunikasi Interpersonal, Pelayanan nasabah, Penelitian Kualitatif.