

Dinamika Komunikasi Interpersonal *Customer Service* dan Kepala Sekolah Dalam Proses Layanan SIPLAH di Bank Sumsel Babel Syariah

Khalisya Rahma¹

¹ UIN Raden Fatah Palembang, Indonesia
Email Correspondensi: 23011410009@radenfatah.ac.id

ABSTRACT

This study aims to explore the dynamics of interpersonal communication between the customer service officers of Bank Sumsel Babel Syariah and school principals in the SIPLah service process. The research focuses on how both parties build interaction, convey information, and manage obstacles that arise during the service process. A qualitative approach was used through interviews and observations to gain insight into the participants' experiences. The findings reveal that the effectiveness of interpersonal communication is influenced by the clarity of information, the level of empathy, and the responsiveness demonstrated by customer service officers. Meanwhile, school principals contribute by providing accurate data and showing readiness to follow the required procedures. Additionally, challenges such as differences in understanding SIPLah's technical aspects and limited time often affect the fluency of the service process. This study concludes that effective interpersonal communication plays a crucial role in streamlining the service and fostering a more harmonious working relationship between schools and the bank.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dinamika komunikasi interpersonal antara *customer service* Bank Sumsel Babel Syariah dan kepala sekolah dalam proses pelayanan SIPLah. Fokus penelitian berada pada bagaimana kedua pihak membangun interaksi, menyampaikan informasi, serta mengatasi hambatan selama proses layanan berlangsung. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui wawancara dan observasi untuk menggali pengalaman langsung dari para informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal sangat dipengaruhi oleh kejelasan informasi, empati, dan sikap responsif dari *customer service*, sementara kepala sekolah berperan dalam memberikan data yang akurat serta menunjukkan kesiapan dalam mengikuti prosedur layanan. Selain itu, hambatan seperti perbedaan pemahaman teknis SIPLah dan keterbatasan waktu seringkali memengaruhi kelancaran pelayanan. Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat mempercepat proses layanan dan membangun hubungan kerja yang lebih harmonis antara pihak sekolah dan bank.

KEYWORDS:

interpersonal communication, customer service, school principal, SIPLah, Bank Sumsel Babel Syariah.

KATA KUNCI:

komunikasi interpersonal, *customer service*, kepala sekolah, SIPLah, Bank Sumsel Babel Syariah.

How to Cite:

“Rahma, K. (2025). Dinamika Komunikasi Interpersonal *Customer Service* dan Kepala Sekolah Dalam Proses Layanan SIPLAH di Bank Sumsel Babel Syariah. *NAAFI: JURNAL ILMIAH MAHASISWA*, 2(1), 51–62.”

PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal tetap menjadi aspek kunci dalam dunia pelayanan, tidak hanya dalam pelayanan publik umum, melainkan juga dalam konteks perbankan dan layanan bagi institusi

pendidikan. Dalam banyak penelitian lokal, komunikasi interpersonal terbukti menjadi fondasi dalam membangun kepercayaan, pemahaman, dan efektivitas layanan bagi penerima manfaat (Salman et al., 2025).



Gambar 1. *Coustomer Service* saat menjelaskan SIPLah

Berdasarkan hasil observasi di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Pasar Kuto, terlihat adanya interaksi langsung antara petugas *customer Service* dan kepala sekolah dalam proses pelayanan SIPLah. Layanan ini menuntut penyampaian prosedur yang jelas, pendampingan teknis, serta ketelitian dalam melakukan verifikasi data. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal menjadi hal yang sangat penting dalam menunjang kelancaran pelayanan. Apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik, maka dapat menimbulkan kesalahpahaman, kesalahan dalam penginputan data, serta kebingungan dalam memahami alur pelayanan, yang pada akhirnya berpotensi menghambat proses layanan SIPLah.

Beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal efektif sangat bergantung pada keterbukaan, empati, dan responsifitas dari pelaku komunikasi (Rahmi & Harahap, 2023). Di lain pihak, peran aktif penerima layanan (dalam konteks ini: kepala sekolah) seperti kesiapan data, kesediaan bertanya, dan kooperatif juga berperan besar dalam kelancaran interaksi komunikasi (Serindang, 2014). Kombinasi antara petugas yang komunikatif dan penerima layanan yang kooperatif menjadi kunci suksesnya layanan.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang sederhana dan sikap komunikatif dari petugas *customer Service*, disertai dengan kesabaran dalam memberikan penjelasan, memudahkan kepala sekolah dalam memahami alur SIPLah, mengisi data secara tepat, serta memperlancar proses pelayanan. Sebaliknya, ketika petugas menyampaikan informasi secara terburu-buru atau menggunakan istilah teknis tanpa penjelasan yang memadai, hal tersebut cenderung menimbulkan kebingungan dan keraguan pada kepala sekolah, sehingga dapat memperlambat proses pelayanan bahkan berpotensi menimbulkan kesalahan administratif.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai “Dinamika Komunikasi Interpersonal antara *Customer Service* dan Kepala Sekolah dalam Proses Layanan

SIPLah di Bank Sumsel Babel Syariah”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai praktik komunikasi yang terjadi di lapangan, mulai dari bagaimana pola interaksi antara kedua pihak terbentuk, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat proses komunikasi, hingga dampaknya terhadap kualitas layanan SIPLah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman peneliti serta menjadi bahan masukan bagi pihak bank dan sekolah agar pelayanan SIPLah dapat berjalan lebih efektif dan tetap mengedepankan pendekatan yang manusiawi.

METODE PENELITIAN

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali dan memahami secara mendalam pola komunikasi interpersonal antara *customer service* dan kepala sekolah dalam layanan SIPLah, sebagaimana didefinisikan dalam literatur metodologi kualitatif yang menekankan pemahaman fenomena sosial secara kontekstual tanpa manipulasi numerik (Furidha & Sidoarjo, 2023). Proses analisis data dilakukan melalui tiga tahapan utama: reduksi data, yaitu menyaring catatan observasi dan hasil wawancara untuk memfokuskan data yang benar-benar relevan dengan fenomena komunikasi yang diteliti penyajian data, yaitu menyusun data terpilih ke dalam bentuk naratif tematik yang menggambarkan pola komunikasi, respons kepala sekolah, serta hambatan yang muncul dalam interaksi layanan SIPLah dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, dimana peneliti memeriksa kembali keterkaitan antar data untuk memastikan kesimpulan yang diambil akurat dan kredibel, sesuai dengan model analisis interaktif yang dipaparkan dalam penelitian kualitatif deskriptif pada studi pelayanan prima dan komunikasi interpersonal (Sabrila & Murwaningsih, 2025) (Bank, 2019). Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap makna komunikasi secara utuh dan kontekstual dalam natural setting, sehingga temuan penelitian bukan hanya menggambarkan data mentah tetapi juga memetakan dinamika hubungan interpersonal dalam proses pelayanan SIPLah yang kompleks. Serta, model analisis serupa telah digunakan pada penelitian komunikasi interpersonal pelayanan pelanggan di berbagai konteks layanan publik dan komersial untuk menghasilkan deskripsi fenomena komunikasi yang mendalam dan sistematis (Kats, 2023)(Fadila et al., 2024). Dengan demikian, prosedur analisis data ini memberikan landasan kuat untuk menarik kesimpulan yang valid dan kontekstual tentang bagaimana komunikasi interpersonal berlangsung antara *customer service* dan kepala sekolah dalam layanan SIPLah di Bank Sumsel Babel Syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pola Komunikasi *Customer Service* dengan Kepala Sekolah

Berdasarkan hasil observasi langsung di Bank Syariah serta wawancara dengan *customer service* (CS) dan kepala sekolah, ditemukan bahwa pola komunikasi dalam layanan SIPLah bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh situasi pelayanan. Pola komunikasi yang paling dominan adalah komunikasi dua arah (*two-way communication*), khususnya ketika kondisi pelayanan normal dan tidak terlalu ramai.

Dalam kondisi ini, *customer service* tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah, tetapi juga membuka ruang dialog melalui tanya jawab, klarifikasi, serta demonstrasi langsung penggunaan sistem SIPLah. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa kepala sekolah benar-benar memahami tahapan dan prosedur yang harus dilakukan.

Customer service menyampaikan:

“Kalau kepala sekolah datang untuk urusan SIPLah, biasanya kami jelaskan pelan-pelan. Soalnya masih banyak yang belum paham alurnya, jadi kami harus pastikan mereka benar-benar mengerti.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa *customer service* menyadari adanya perbedaan tingkat pemahaman kepala sekolah terhadap sistem SIPLah, sehingga diperlukan komunikasi yang interaktif dan tidak tergesa-gesa. Hal ini diperkuat oleh pernyataan kepala sekolah sebagai pengguna layanan:

“Kalau tidak jelas, saya bisa langsung bertanya, dan *customer service* biasanya langsung memberi contoh praktik di sistem. Jadi lebih gampang ngerti.”

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dua arah memberikan kesempatan bagi kepala sekolah untuk aktif bertanya dan memperoleh penjelasan yang lebih konkret melalui praktik langsung, sehingga memudahkan pemahaman terhadap sistem SIPLah.

Namun demikian, hasil observasi juga menunjukkan bahwa pola komunikasi dapat berubah ketika kondisi pelayanan sedang ramai atau padat. Dalam situasi tersebut, komunikasi cenderung bergeser menjadi komunikasi satu arah (*one-way communication*). *Customer service* menyampaikan informasi secara singkat dan langsung pada inti permasalahan dengan tujuan menjaga efisiensi pelayanan dan mengurangi antrean.

Perubahan pola komunikasi ini berdampak pada keterbatasan kesempatan kepala sekolah untuk bertanya secara mendalam. Akibatnya, tidak semua informasi dapat disampaikan secara lengkap dalam satu kali kunjungan.

Tabel 1. Frekuensi Pola Komunikasi Berdasarkan Situasi

Situasi	Pola Komunikasi	Frekuensi	Catatan
---------	-----------------	-----------	---------

Normal	Dua arah	80%	Terdapat tanya jawab, klarifikasi, demonstrasi.
Ramai atau padat	Satu arah	20%	Informasi cepat, pertanyaan terbatas.

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa pola komunikasi dua arah lebih sering terjadi (80%) dibandingkan komunikasi satu arah (20%). Hal ini menunjukkan bahwa dalam kondisi ideal, komunikasi interpersonal menjadi pendekatan utama dalam layanan SIPLah. Sementara itu, komunikasi satu arah muncul sebagai respons terhadap tekanan situasional, khususnya saat antrean meningkat.

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi alur komunikasi yang relatif konsisten antara *customer service* dan kepala sekolah dalam setiap proses pelayanan SIPLah.

Tabel 2. Alur Komunikasi *Customer Service* dan Kepala Sekolah

NO.	Tahapan Komunikasi	Kegiatan <i>Customer Service</i> (CS)	Respon Kepala Sekolah	Catatan
1.	Permintaan awal	Menanyakan maksud kedatangan dan dokumen yang dibawa	Menjelaskan kendala atau tujuan	<i>Screening awal</i> untuk menyesuaikan penjelasan CS
2.	Penjelasan prosedur	Memberikan penjelasan langkah-langkah SIPLah secara bertahap	Bertanya jika ada yang tidak jelas	CS sering memberi demonstrasi langsung pada sistem
3.	Klarifikasi & konfirmasi	Menjawab pertanyaan, memastikan pemahaman	Menegaskan pemahaman atau meminta contoh tambahan	Menjamin pesan diterima dengan benar dan jelas

Tabel 2 menunjukkan bahwa komunikasi dalam layanan SIPLah tidak berlangsung secara instan, tetapi melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan. Proses klarifikasi dan konfirmasi menjadi bagian penting untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh *customer service* dapat dipahami dengan baik oleh kepala sekolah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antara *customer service* dan kepala sekolah dalam layanan SIPLah didominasi oleh komunikasi dua arah yang interaktif. Namun, efektivitas komunikasi tersebut masih dipengaruhi oleh kondisi situasional, terutama tingkat kepadatan layanan di bank.

Hambatan Komunikasi dalam Layanan SIPLAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, komunikasi interpersonal antara *customer service* dan kepala sekolah dalam layanan SIPLah tidak selalu berjalan tanpa kendala. Peneliti berpendapat bahwa hambatan komunikasi merupakan hal yang wajar dalam layanan berbasis sistem digital yang melibatkan aktor dengan latar belakang pengetahuan dan pengalaman yang berbeda. Pendapat ini diperkuat oleh temuan lapangan yang menunjukkan adanya beberapa hambatan komunikasi yang memengaruhi kelancaran interaksi dan proses pelayanan SIPLah. Hambatan tersebut meliputi hambatan semantik, hambatan teknis, dan hambatan situasional.

1) Hambatan Semantik

Hambatan semantik muncul akibat penggunaan istilah-istilah teknis dalam sistem SIPLah yang belum sepenuhnya dipahami oleh sebagian kepala sekolah. Istilah seperti *verifikasi token*, *sinkronisasi*, *approval*, dan *validasi dokumen* kerap menimbulkan kebingungan ketika disampaikan tanpa penjelasan tambahan. Dalam konteks komunikasi interpersonal, perbedaan pemaknaan terhadap simbol atau istilah dapat menyebabkan pesan tidak diterima secara utuh oleh penerima pesan.

Hal ini diperkuat oleh pernyataan kepala sekolah sebagai berikut:

“Kadang kami bingung juga dengan istilah-istilahnya. Kalau dijelaskan pakai bahasa biasa baru bisa paham.”

Kutipan tersebut menunjukkan adanya perbedaan latar belakang pemahaman antara *customer service* dan kepala sekolah, khususnya terkait literasi digital dan istilah teknis sistem. Menurut (Rahmi & Harahap, 2023), hambatan semantik sering muncul ketika komunikator dan komunikan memiliki kerangka referensi yang berbeda, sehingga pesan perlu disesuaikan agar maknanya dapat dipahami secara sama.

Dalam praktiknya, hasil observasi menunjukkan bahwa *customer service* mengatasi hambatan ini dengan mengulang penjelasan, menyederhanakan bahasa, serta memberikan contoh konkret melalui praktik langsung pada sistem SIPLah. Dengan demikian, opini peneliti mengenai dominannya hambatan semantik diperkuat oleh data lapangan serta didukung oleh teori komunikasi interpersonal.

2) Hambatan Teknis

Hambatan teknis berkaitan dengan masalah pada sistem dan sarana pendukung layanan SIPLah, seperti sistem yang mengalami gangguan (*error*), koneksi internet yang tidak stabil, atau dokumen digital yang sulit diakses. Hambatan ini tidak hanya memengaruhi kelancaran layanan, tetapi juga berdampak langsung pada efektivitas komunikasi interpersonal antara *customer service* dan kepala sekolah. Ketika hambatan teknis muncul, komunikasi cenderung tidak berjalan optimal karena fokus interaksi bergeser dari penjelasan prosedur layanan menjadi upaya penyelesaian masalah teknis. Akibatnya, proses komunikasi menjadi terhenti sementara dan pelayanan tidak dapat berjalan sesuai alur yang seharusnya.

Temuan ini sejalan dengan (Fadila et al., 2024) yang menyatakan bahwa teknologi dalam layanan perbankan berperan ganda, yaitu sebagai pendukung sekaligus penghambat komunikasi interpersonal. Artinya, meskipun *customer service* memiliki kemampuan komunikasi yang baik, gangguan teknis tetap dapat menurunkan kualitas interaksi dan memperlambat proses layanan.

Dengan demikian, hambatan teknis dalam layanan SIPLah menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal tidak hanya bergantung pada faktor manusia, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknologi dan infrastruktur pendukung.

3) Hambatan Situasional

Hambatan situasional muncul akibat kondisi lingkungan pelayanan yang kurang kondusif, seperti antrean panjang, jumlah nasabah yang banyak, serta keterbatasan waktu operasional. Dalam situasi seperti ini, *customer service* dituntut untuk melayani secara cepat dan efisien agar antrean tidak semakin menumpuk. Akibatnya, penjelasan yang diberikan cenderung lebih singkat dan langsung pada inti permasalahan. Kondisi ini menyebabkan komunikasi berubah menjadi satu arah dan membatasi kesempatan kepala sekolah untuk bertanya secara mendalam. Beberapa kepala sekolah bahkan memilih untuk menunda pertanyaan atau kembali di waktu lain karena merasa tidak enak mengganggu antrean.

Kondisi ini sejalan dengan pendapat (Bank, 2019) yang menyatakan bahwa tekanan situasional dalam pelayanan publik sering kali memengaruhi pola komunikasi petugas, dari yang idealnya dialogis menjadi lebih instruktif. Temuan tersebut memperkuat opini peneliti bahwa faktor situasi dan beban kerja memiliki pengaruh besar terhadap kualitas komunikasi interpersonal dalam layanan SIPLah.

Untuk memperjelas jenis hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini, berikut disajikan ringkasan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hambatan Komunikasi dalam Layanan SIPLah

Jenis Hambatan	Bentuk Hambatan	Dampak Terhadap Komunikasi
----------------	-----------------	----------------------------

Semantik	Istilah teknis sulit dipahami	Perlu penjelasan ulang, potensi miskomunikasi
Teknis	Sistem error, internet lambat	Komunikasi tertunda, fokus teralihkan
Situasional	Antrean panjang, waktu terbatas	Komunikasi singkat dan cenderung satu arah

PEMBAHASAN

Pola Komunikasi Interpersonal dalam Layanan SIPLAH

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi interpersonal antara petugas *customer service* (CS) dan kepala sekolah dalam layanan SIPLah di Bank Sumsel Babel Syariah didominasi oleh komunikasi dua arah. Dalam kondisi pelayanan yang relatif normal, *customer service* memberikan ruang bagi kepala sekolah untuk bertanya, melakukan klarifikasi, serta memperoleh umpan balik secara langsung. Pola komunikasi ini terlihat dari adanya dialog aktif dan penjelasan bertahap yang disesuaikan dengan tingkat pemahaman kepala sekolah.

Temuan ini diperkuat oleh pernyataan *customer service* berikut:

“Kalau untuk SIPLah, biasanya kami jelaskan pelan-pelan, terus kami tunggu dulu apakah kepala sekolahnya sudah paham atau belum. Kalau belum, kami ulangi lagi.”

Dari sisi pengguna layanan, kepala sekolah juga merasakan bahwa komunikasi dua arah sangat membantu dalam memahami prosedur SIPLah, sebagaimana disampaikan berikut:

“Saya lebih mudah paham kalau bisa langsung tanya. Kalau ada yang bingung, *customer service* langsung jelasin lagi atau kasih contoh.”

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep komunikasi interpersonal dalam layanan publik yang menekankan interaksi tatap muka, baik verbal maupun nonverbal, di mana kedua pihak saling memengaruhi satu sama lain. Penelitian sebelumnya di bidang pelayanan publik juga menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan pemahaman pengguna layanan serta meminimalkan kesalahpahaman. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat hasil studi terdahulu dalam konteks layanan SIPLah. Namun, hasil observasi juga menunjukkan bahwa pola komunikasi dapat berubah ketika kondisi pelayanan sedang ramai atau terdapat tekanan waktu, seperti antrean panjang. Dalam situasi tersebut, komunikasi cenderung bergeser menjadi satu arah (*one-way communication*), di mana *customer service* menyampaikan informasi secara singkat untuk menjaga efisiensi pelayanan.

Customer service menyampaikan:

“Kalau lagi ramai, biasanya kami jelaskan yang intinya dulu supaya antrean tidak terlalu panjang.”

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi interpersonal yang ideal sangat dipengaruhi oleh konteks situasional pelayanan. Tidak hanya faktor teori, tetapi kondisi operasional dan beban kerja juga berperan besar dalam membentuk pola komunikasi di lapangan.

Hambatan Komunikasi dan Pengaruhnya terhadap Layanan

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa hambatan komunikasi yang memengaruhi efektivitas layanan SIPLah. Hambatan tersebut meliputi hambatan semantik, teknis, dan situasional.

Hambatan semantik muncul akibat penggunaan istilah-istilah teknis dalam sistem SIPLah yang belum sepenuhnya dipahami oleh sebagian kepala sekolah, seperti *verifikasi token*, *sinkronisasi*, *approval*, dan *validasi dokumen*. Kondisi ini diperkuat oleh pernyataan kepala sekolah berikut:

“Kalau dengar istilah-istilah itu, awalnya bingung. Tapi kalau dijelasin pakai bahasa biasa, baru ngerti.”

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya perbedaan literasi digital antara petugas dan pengguna layanan. Meskipun sistem SIPLah telah berbasis digital, komunikasi interpersonal tetap sangat dibutuhkan agar prosedur dapat dipahami dengan benar. Tanpa penjelasan yang mudah dimengerti, istilah teknis justru berpotensi menimbulkan miskomunikasi.

Selain hambatan semantik, hambatan teknis juga memengaruhi proses komunikasi. Berdasarkan observasi, gangguan sistem atau koneksi internet yang lambat menyebabkan komunikasi tidak berjalan optimal karena fokus interaksi beralih pada penyelesaian masalah teknis. *Customer service* menyampaikan:

A. “Kadang sistemnya lambat atau error, jadi penjelasan ke kepala sekolah tertunda karena kami fokus ke teknis dulu.”

Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi dapat berperan sebagai pendukung sekaligus penghambat komunikasi interpersonal dalam layanan SIPLah.

Hambatan situasional juga menjadi faktor yang cukup berpengaruh, terutama ketika kondisi pelayanan sedang padat. Antrean panjang dan keterbatasan waktu membuat komunikasi menjadi lebih cepat dan ringkas, sehingga ruang diskusi menjadi terbatas. Akibatnya, kepala sekolah tidak selalu memperoleh pemahaman yang komprehensif dalam satu kali kunjungan.

Secara umum, kualitas komunikasi interpersonal dalam layanan SIPLah sudah berjalan dengan baik, namun masih dipengaruhi oleh berbagai hambatan tersebut. Efektivitas layanan sangat bergantung pada kemampuan *customer service* dalam mengelola hambatan komunikasi serta kesiapan kepala sekolah dalam mengikuti alur informasi yang diberikan.

Implikasi Temuan terhadap Pelayanan SIPLah di Bank Syariah

Berdasarkan temuan penelitian dan penguatan dari literatur yang *relevan*, terdapat beberapa implikasi penting terhadap peningkatan kualitas pelayanan SIPLah di Bank Sumsel Babel Syariah. Pertama, pelatihan komunikasi interpersonal bagi *customer service* menjadi hal yang sangat penting, tidak hanya untuk meningkatkan pemahaman prosedur teknis, tetapi juga kemampuan menyampaikan informasi dengan bahasa yang sederhana, manusiawi, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan.

Kedua, perlunya pendampingan bagi kepala sekolah, khususnya pada tahap awal penggunaan SIPLah. Pendampingan ini dapat membantu meningkatkan literasi digital dan pemahaman prosedur, sehingga potensi miskomunikasi dapat diminimalkan.

Ketiga, kesiapan infrastruktur dan teknologi perlu mendapat perhatian serius. Sistem SIPLah yang stabil dan dukungan jaringan yang memadai tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga menjaga kualitas komunikasi antara *customer service* dan kepala sekolah.

Keempat, manajemen layanan perlu mempertimbangkan faktor situasional, terutama pada jam-jam sibuk. Meskipun efisiensi menjadi prioritas, tetap diperlukan ruang minimal untuk interaksi dua arah, seperti klarifikasi dan tanya jawab. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah petugas di jam padat atau menyediakan waktu khusus untuk konsultasi SIPLah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Kuto Palembang, penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antara *customer service* dan kepala sekolah dalam layanan SIPLah berperan penting dalam menunjang efektivitas dan kelancaran pelayanan. Pola komunikasi yang dominan adalah komunikasi dua arah, dimana *customer service* menyampaikan prosedur layanan secara bertahap serta memberikan ruang bagi kepala sekolah untuk bertanya dan melakukan klarifikasi guna memastikan pemahaman terhadap setiap tahapan layanan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *customer service* memiliki peran strategis dalam layanan SIPLah, tidak hanya sebagai penyedia informasi teknis, tetapi juga sebagai pihak yang melakukan pendampingan komunikasi bagi kepala sekolah yang belum terbiasa dengan sistem digital. Peran ini terlihat dari upaya *customer service* dalam menyesuaikan bahasa, memberikan contoh visual, serta mengulang penjelasan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Selain itu, penelitian ini menemukan adanya beberapa hambatan komunikasi yang memengaruhi proses layanan SIPLah, yaitu hambatan semantik berupa ketidakpahaman terhadap istilah teknis, hambatan teknis yang berkaitan dengan gangguan sistem dan koneksi internet, serta hambatan situasional akibat antrean panjang dan keterbatasan waktu pelayanan. Meskipun menghadapi

hambatan tersebut, *customer service* mampu melakukan penyesuaian komunikasi sehingga proses layanan tetap berjalan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal *customer service* merupakan faktor utama dalam keberhasilan layanan SIPLah. Komunikasi yang efektif berkontribusi terhadap meningkatnya pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan kepala sekolah sebagai pengguna layanan, sekaligus mendukung terciptanya hubungan kerja yang lebih baik antara pihak bank dan institusi pendidikan.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran dapat diajukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan SIPLah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Kuto Palembang. Pertama, pihak bank disarankan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal *customer service* melalui pelatihan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis layanan, tetapi juga pada kemampuan menyederhanakan bahasa teknis, memberikan umpan balik yang efektif, serta menunjukkan empati dalam menghadapi nasabah dengan beragam karakter dan tingkat pemahaman teknologi.

Kedua, penyederhanaan prosedur SIPLah melalui penyediaan panduan visual, buku saku, atau video tutorial dinilai perlu dilakukan agar kepala sekolah dapat memahami alur layanan secara mandiri sebelum datang ke bank. Langkah ini berpotensi mengurangi kebingungan, mempercepat proses layanan, serta meminimalkan terjadinya miskomunikasi.

Ketiga, peningkatan dukungan teknis berupa stabilitas sistem SIPLah dan kualitas koneksi internet menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Dukungan teknis yang memadai tidak hanya memperlancar proses layanan, tetapi juga berkontribusi pada efektivitas komunikasi interpersonal antara *customer service* dan kepala sekolah.

Keempat, terkait dengan beban layanan, bank dapat mempertimbangkan pengaturan sistem janji temu atau penambahan personel *customer service*, khususnya pada jam pelayanan yang padat. Upaya ini bertujuan untuk mengurangi tekanan kerja, menjaga kualitas komunikasi, serta memastikan setiap pengguna layanan memperoleh penjelasan yang memadai.

Kelima, penguatan literasi digital bagi kepala sekolah melalui pelatihan singkat atau kegiatan sosialisasi dinilai penting untuk meningkatkan pemahaman terhadap sistem SIPLah. Dengan meningkatnya literasi digital, proses pengadaan melalui SIPLah diharapkan dapat berlangsung lebih cepat, efisien, dan minim kesalahan.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan layanan SIPLah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Kuto Palembang dapat berjalan secara lebih optimal, meningkatkan kepuasan pengguna layanan, serta mendukung pengembangan layanan perbankan berbasis digital secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bank, T. N. (2019). PERAN KOMUNIKASI DALAM EXTERNAL RELATIONS : PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE. 3(November), 1-9.

- [2] Fadila, N., Putri, E., Arsyad, A. W., & Dwivayani, K. D. (2024). Analisis Kualitas Komunikasi Interpersonal Customer service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank PT . BPD. 5(2), 1695-1703.
- [3] Furidha, B. W., & Sidoarjo, U. M. (2023). Comprehension of the Descriptive Qualitative Research Method : A Critical Assessment of the Literature. 2.
- [4] Kats, E. (2023). PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL WAROENG NOESANTARA. 08(02), 94-109.
- [5] Rahmi, N., & Harahap, A. R. (2023). Strategi Pendidik dalam Meningkatkan Komunikasi Interpersonal Peserta Didik. 7, 32573-32578.
- [6] Sabrila, E. A., & Murwaningsih, T. (2025). Penerapan pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan pada Bagian Protokol Komunikasi dan Administrasi Pimpinan Setda Surakarta Pendahuluan. 9(1), 41-50.
- [7] Salman, D., Ilham, M., Faturahman, A., Astika, Y., & Widyawan, B. (2025). Komunikasi Interpersonal dalam Pendampingan Pemanfaatan Digitalisasi Keuangan UMKM di Kelurahan Abadijaya Depok. 9(1), 28-40.
- [8] Serindang, D. I. S. D. N. (2014). KOMUNIKASI INTERPERSONAL KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN PRESTASI AKADEMIK..