

# Peran Customer Service Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Melalui Komunikasi Interpersonal Pada Nasabah Yang Mengalami Kesulitan Menggunakan Layanan Digital Bank Sumsel Babel

Gita Melinda<sup>1</sup>

<sup>1</sup> UIN Raden Fatah Palembang, Indonesia  
Email Corespondensi: [23031410051@radenfatah.ac.id](mailto:23031410051@radenfatah.ac.id)

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the role of customer service in delivering excellent service through interpersonal communication to customers who experience difficulties using the digital services of Bank Sumsel Babel. The digital transformation of banking offers convenience but also presents challenges for customers who are unfamiliar with technology. Customer service functions as the frontline that bridges this gap through effective, empathetic, and persuasive interpersonal communication. This research uses a qualitative descriptive method with interviews, observations, and documentation to explore customer experiences and customer service strategies. The results show that interpersonal communication plays a crucial role in building trust, explaining the steps of digital service usage, and maintaining personalized relationships despite the growing reliance on technology. These findings confirm that excellent service still requires interpersonal touch even within increasingly digitalized banking systems.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran customer service dalam mewujudkan pelayanan prima melalui komunikasi interpersonal kepada nasabah yang mengalami kesulitan menggunakan layanan digital Bank Sumsel Babel. Transformasi digital perbankan menghadirkan kemudahan, namun juga tantangan bagi sebagian nasabah yang belum familiar dengan teknologi. Customer service menjadi garda terdepan dalam menjembatani kesenjangan tersebut melalui kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif, empatik, dan persuasif. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menggali pengalaman nasabah serta strategi pelayanan customer service. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berperan penting dalam membangun kepercayaan, memberikan pemahaman langkah penggunaan layanan digital, serta menciptakan hubungan yang humanis di tengah perkembangan teknologi. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan prima tetap memerlukan sentuhan interpersonal meskipun bank semakin mengandalkan sistem digital.

## KEYWORDS:

*Customer Service, Excellent Service, Interpersonal Communication, Digital Banking Services, Bank Sumsel Babel.*

## KATA KUNCI:

Customer Service, Pelayanan Prima, Komunikasi Interpersonal, Layanan Digital, Bank Sumsel Babel.

## How to Cite:

“Melinda, G. (2025). Peran Customer Service Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Melalui Komunikasi Interpersonal Pada Nasabah Yang Mengalami Kesulitan Menggunakan Layanan Digital Bank Sumsel Babel. *NAAFI: JURNAL ILMIAH MAHASISWA*, 2(1), 63–72.”

## PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor perbankan syariah telah mengalami perkembangan signifikan seiring kemajuan teknologi informasi. Layanan seperti *mobile banking*, *internet banking*, ATM, dan

dompet digital menjadi elemen penting dalam meningkatkan efisiensi transaksi serta memberikan kemudahan akses bagi nasabah tanpa batasan waktu dan lokasi. Di sisi lain, digitalisasi ini menuntut bank untuk memastikan bahwa seluruh sistem modern tersebut tetap inklusif bagi nasabah dengan tingkat literasi digital yang beragam. Perbankan syariah, termasuk Bank Sumsel Babel Syariah, dituntut untuk tidak hanya mengadopsi teknologi, tetapi juga memastikan teknologi tersebut dapat digunakan dengan nyaman oleh seluruh segmen masyarakat.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap layanan digital semakin meningkat. Penggunaan mobile banking dan internet banking misalnya, mengalami lonjakan signifikan karena menawarkan kecepatan dan fleksibilitas dalam transaksi. Selain itu, meningkatnya tren penggunaan dompet digital membuat masyarakat semakin terbiasa dengan transaksi non-tunai. Namun demikian, kemajuan ini tidak selalu diikuti dengan kemampuan seluruh nasabah dalam memahami cara kerja aplikasi digital. Masih banyak nasabah yang menghadapi kendala seperti kesalahan login, gagal aktivasi, atau kebingungan dalam menggunakan fitur-fitur tertentu.

data statistik terbaru mengenai penggunaan dan keluhan terkait digital banking, serta laporan literasi digital perbankan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI):

#### Data Statistik Penggunaan Mobile Banking dan Transaksi Digital:

1. Pertumbuhan Transaksi: Transaksi perbankan digital di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, dengan kenaikan sebesar 50,6% pada tahun 2024. OJK melaporkan bahwa total transaksi digital perbankan Indonesia telah menembus angka Rp 87 kuadriliun.
2. Pengguna Aktif: Aplikasi mobile banking utama juga mencatat pertumbuhan pesat. Contohnya, aplikasi Livin' by Mandiri menembus 1,3 miliar transaksi dalam setahun hingga Juli 2023.
3. Demografi Pengguna: Transaksi bank digital didominasi oleh generasi Z dan milenial, menunjukkan adopsi teknologi yang tinggi di kalangan usia muda.

#### Jumlah Keluhan Digital Banking:

OJK menerima ribuan pengaduan terkait layanan jasa keuangan setiap tahunnya. Data spesifik mengenai keluhan digital banking mencakup:

1. Total Pengaduan (April 2024): Hingga akhir April 2024, OJK menerima 9.101 pengaduan, dengan masalah yang berkaitan dengan fintech menjadi salah satu yang paling banyak dilaporkan.
2. Total Pengaduan (Oktober 2025): OJK menerima 38.640 pengaduan jasa keuangan secara total, yang mayoritas terkait dengan perbankan dan fintech.

3. Aduan Nasabah Bank (Agustus 2025): OJK juga menerima sekitar 9.487 aduan nasabah bank terkait berbagai isu, termasuk pembekuan rekening.

Konsumen dapat mengajukan pengaduan melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) OJK.

Laporan OJK/BI Terkait Literasi Digital Perbankan:

1. Indeks Literasi Keuangan: Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) OJK tahun 2022, indeks literasi keuangan masyarakat Indonesia meningkat menjadi 49,68% (dari 38,03% pada 2019), sementara indeks inklusi keuangan mencapai 85%.
2. Literasi Digital vs Penggunaan: Meskipun literasi keuangan meningkat, beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat literasi digital yang tinggi tidak secara otomatis memengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan layanan digital banking. Banyak pengguna cenderung langsung mencoba layanan tanpa memahami sepenuhnya informasi yang diterima.
3. Target Nasional: Pemerintah dan OJK menargetkan tingkat inklusi keuangan mencapai 90% pada tahun 2024, sebagai bagian dari upaya peningkatan kesejahteraan keuangan berkelanjutan.
4. Strategi OJK: OJK memiliki Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia 2021-2025 yang menitikberatkan pada digitalisasi edukasi keuangan dan pengembangan infrastruktur literasi melalui Learning Management System (LMS) OJK (Ojk, n.d.).

Kondisi tersebut menempatkan customer service sebagai elemen yang sangat penting. Bank Sumsel Babel Syariah merupakan salah satu bank daerah yang aktif melakukan digitalisasi layanan, tetapi tetap memiliki nasabah dengan latar belakang teknologi yang berbeda-beda. Lebih lanjut, customer service berperan sebagai penghubung antara sistem digital dan nasabah yang membutuhkan pendampingan. Mereka bukan hanya bertugas memberikan informasi teknis, tetapi juga menjadi pihak yang memberikan rasa aman, kejelasan, dan dukungan interpersonal ketika nasabah mengalami kesulitan. Inilah yang menjadi alasan kuat peneliti memilih fokus penelitian pada Peran Customer Service dalam Mewujudkan Pelayanan Prima melalui Komunikasi Interpersonal pada Nasabah yang Mengalami Kesulitan Menggunakan Layanan Digital Bank Sumsel Babel.

Komunikasi interpersonal (Watie, 2025) dijelaskan sebagai proses pertukaran pesan antara dua individu yang berlangsung secara langsung dan memungkinkan adanya umpan balik cepat. Komunikasi ini menekankan kedekatan hubungan, kejelasan pesan, dan keterlibatan emosi sehingga mampu membangun pemahaman yang mendalam antara komunikator dan komunikasi. Dalam konteks pelayanan perbankan, komunikasi interpersonal menjadi sangat penting karena customer

service harus menyesuaikan pesan dan sikapnya dengan kondisi psikologis nasabah, terutama mereka yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital.

Buku tersebut juga menekankan bahwa komunikasi interpersonal memiliki fungsi penting dalam menciptakan pemahaman bersama, memberikan dukungan emosional, mengurangi ketidakpastian, dan membangun hubungan yang positif. Dalam interaksi antara customer service dan nasabah, komunikasi interpersonal tidak hanya berupa penyampaian informasi teknis, tetapi juga mencakup aspek edukatif, persuasif, dan suportif. Customer service harus mampu menenangkan kecemasan nasabah, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta memastikan bahwa nasabah merasa dihargai dan didampingi selama proses penggunaan layanan digital.

Berdasarkan konsep yang dijelaskan dalam buku, indikator komunikasi interpersonal yang relevan untuk dianalisis dalam penelitian ini meliputi: kejelasan pesan, yaitu kemampuan customer service menyampaikan informasi secara mudah dipahami; empati, yakni kemampuan memahami emosi dan kesulitan nasabah; sikap suportif, berupa bantuan dan bimbingan tanpa menghakimi; responsivitas, yaitu ketepatan dan kecepatan memberi umpan balik; serta sikap positif, yang tercermin melalui keramahan, kesabaran, dan penggunaan bahasa yang menenangkan. Seluruh indikator ini menjadi dasar dalam menilai efektivitas komunikasi interpersonal customer service dalam mewujudkan pelayanan prima.

Di sisi akademik, kajian tentang digital banking lebih banyak berfokus pada kualitas layanan digital, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Namun demikian, kajian yang mengangkat hubungan antara digitalisasi layanan dengan komunikasi interpersonal customer service masih terbatas. Penelitian yang menekankan bagaimana peran komunikasi interpersonal membantu keberhasilan adopsi layanan digital, terutama pada nasabah yang mengalami hambatan teknis maupun psikologis, masih jarang ditemukan. Kesenjangan inilah yang menjadi research gap dalam penelitian ini. Novelty penelitian ini terlihat pada integrasi dua aspek sekaligus: teknologi digital dan sentuhan interpersonal dalam pelayanan prima.

Kerangka teori dalam penelitian ini mengacu pada konsep pelayanan prima menurut Kasmir, yang menekankan pada empati, keramahan, dan kemampuan memberikan rasa aman kepada nasabah. Lebih lanjut, teori komunikasi interpersonal dari Suryanto juga digunakan untuk memahami bagaimana pesan, ekspresi, dan sikap customer service dapat mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap informasi yang diberikan. Sementara teori digital banking dari Wardhana dan Tarigan digunakan untuk menjelaskan konteks perubahan teknologi dalam perbankan serta tantangan implementasinya di lapangan.

Berdasarkan kerangka tersebut, arah penelitian ini difokuskan untuk menggambarkan bagaimana customer service berperan dalam membantu nasabah memahami dan menggunakan layanan digital

dengan baik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk melihat bagaimana komunikasi interpersonal diterapkan dalam situasi ketika nasabah merasa cemas, takut salah, atau berulang kali gagal menggunakan aplikasi digital. Aspek psikologis inilah yang sering kali tidak disentuh dalam penelitian terkait digitalisasi perbankan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis maupun teoretis. Dari sisi praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Sumsel Babel untuk meningkatkan pelatihan komunikasi interpersonal bagi customer service. Dari sisi teoretis, penelitian ini memberikan sudut pandang baru bahwa keberhasilan digitalisasi perbankan tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kualitas interaksi manusia yang tetap dibutuhkan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah. Dengan rumusan masalah sebagai berikut, bagaimana peran customer service Bank Sumsel Babel dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan menggunakan layanan digital, faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat customer service dalam menerapkan komunikasi interpersonal pada layanan digital. Dengan mengintegrasikan dua aspek ini, penelitian bertujuan untuk menganalisis peran customer service Bank Sumsel Babel dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan menggunakan layanan digital, khususnya dalam konteks meningkatnya kebutuhan transaksi berbasis teknologi. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bentuk komunikasi interpersonal yang diterapkan customer service dalam memberikan pelayanan prima, termasuk bagaimana strategi verbal dan nonverbal diterapkan untuk menciptakan kenyamanan dan kepercayaan nasabah. Lebih lanjut, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung maupun penghambat yang memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal customer service dalam pelayanan digital, sehingga hasil penelitian dapat masukan bagi Bank Sumsel Babel dalam meningkatkan kualitas pendampingan digital dan kompetensi layanan frontliner di era transformasi perbankan modern.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam peran customer service dalam mewujudkan pelayanan prima melalui komunikasi interpersonal kepada nasabah yang mengalami kesulitan menggunakan layanan digital Bank Sumsel Babel. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman, persepsi, serta makna yang dirasakan oleh informan secara langsung dalam konteks pelayanan perbankan.

Subjek penelitian dalam penelitian ini meliputi customer service Bank Sumsel Babel serta nasabah yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital, seperti mobile banking dan layanan perbankan elektronik lainnya. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung kepada customer service dan nasabah untuk memperoleh data mengenai bentuk komunikasi interpersonal yang diterapkan, strategi pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam proses pendampingan penggunaan layanan digital. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses interaksi antara customer service dan nasabah saat pelayanan berlangsung. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan pelayanan, dan dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi dan diklasifikasikan sesuai dengan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Selanjutnya, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pola-pola dan temuan yang muncul terkait peran komunikasi interpersonal customer service dalam mewujudkan pelayanan prima.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan dan metode pengumpulan data. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang baik serta mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa customer service Bank Sumsel Babel memiliki peran strategis sebagai *mediator* antara sistem digital dan nasabah yang mengalami kesulitan penggunaan layanan perbankan digital. Peran ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga komunikatif dan edukatif. Berdasarkan hasil wawancara, customer service secara aktif memberikan pendampingan langsung, mulai dari proses aktivasi aplikasi, pembuatan PIN, hingga simulasi transaksi sederhana.

Salah satu bentuk peran utama customer service adalah memberikan penjelasan bertahap dan berulang terkait prosedur penggunaan layanan digital. Menunjukkan bahwa permasalahan utama bukan semata-mata keterbatasan teknologi, melainkan rendahnya kepercayaan diri dan literasi digital nasabah. Hal ini sejalan dengan pandangan (Kasmir, 2015b) yang menegaskan bahwa pelayanan

prima menuntut customer service untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah, terutama dalam situasi yang menimbulkan kecemasan. Dengan demikian, peran customer service dalam konteks ini tidak hanya sebagai penyedia informasi, tetapi sebagai pendamping yang membantu proses adaptasi nasabah terhadap layanan digital.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa empati menjadi indikator dominan dalam mewujudkan pelayanan prima. Customer service tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah, tetapi juga memahami kondisi emosional nasabah. Hal ini terlihat dari sikap sabar, tidak menghakimi, dan kesediaan meluangkan waktu lebih lama bagi nasabah lanjut usia atau nasabah dengan literasi digital rendah. Seorang customer service menyatakan:

Kalau nasabahnya sudah kelihatan panik, kami tidak langsung ke teknis, tapi ditenangkan dulu, biar mereka tidak merasa disalahkan”

Pendekatan ini sejalan dengan teori pelayanan prima menurut (Kasmir, 2015) yang menekankan pentingnya empati dan keramahan sebagai fondasi hubungan jangka panjang dengan nasabah. Selain itu (Putri, 2020) juga menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal yang empatik dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah. Dengan demikian, empati tidak hanya berdampak pada penyelesaian masalah sesaat, tetapi juga pada persepsi positif terhadap institusi perbankan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa customer service menerapkan strategi komunikasi yang berbeda sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan nasabah. Untuk nasabah yang belum terbiasa menggunakan smartphone, customer service memberikan panduan sangat mendasar dan berulang. Sementara itu, bagi nasabah yang sudah familiar, komunikasi difokuskan pada fitur lanjutan dan efisiensi penggunaan layanan digital. Pendekatan ini mencerminkan prinsip komunikasi interpersonal yang bersifat *personalized*, sebagaimana dikemukakan oleh (Suryanto, 2018), bahwa efektivitas komunikasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikator menyesuaikan pesan dengan latar belakang komunikan. Hal ini juga mendukung temuan (Wardhana, 2020) bahwa kualitas layanan, termasuk aspek komunikasi, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital banking.

Meskipun peran customer service dinilai efektif, penelitian ini menemukan beberapa hambatan dalam implementasi komunikasi interpersonal. Hambatan utama bukan berasal dari sistem teknologi, melainkan keterbatasan waktu pelayanan saat jumlah nasabah meningkat serta perbedaan tingkat pemahaman nasabah yang sangat beragam. Kondisi ini menuntut customer service untuk tetap responsif tanpa mengurangi kualitas komunikasi. Namun demikian, keberadaan customer service sebagai *human interface* tetap menjadi faktor kunci keberhasilan digitalisasi layanan. Temuan ini menguatkan pandangan (Ni Luh Nurkariani & Widya., 2021) bahwa komunikasi interpersonal

berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah di tengah perkembangan layanan elektronik.

## **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa customer service memiliki peran krusial dalam membantu nasabah mengatasi kesulitan menggunakan layanan digital. Customer service tidak hanya memberikan solusi teknis, tetapi juga menjadi fasilitator yang membantu nasabah memahami alur layanan digital dengan cara yang lebih sederhana. Dalam beberapa kasus, customer service bahkan harus menjelaskan berulang kali hingga nasabah benar-benar memahami. Sikap sabar dan empatik terbukti meningkatkan kepercayaan diri nasabah dalam menggunakan aplikasi digital. Banyak nasabah menyampaikan bahwa tanpa bantuan customer service, mereka enggan mencoba lagi karena takut salah atau mengalami kegagalan transaksi.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif mampu mengubah persepsi nasabah tentang layanan digital. Nasabah yang sebelumnya merasa takut dan tidak yakin menjadi lebih percaya diri setelah menerima penjelasan yang ramah, jelas, dan terstruktur. Customer service menggunakan teknik komunikasi seperti eye contact, senyuman, bahasa tubuh positif, dan intonasi suara yang menenangkan untuk menciptakan suasana pelayanan yang nyaman. Pendekatan ini membantu menurunkan kecemasan nasabah dan membuat mereka merasa dihargai. Keberhasilan ini menegaskan bahwa pelayanan prima pada era digital tetap memerlukan sentuhan emosional.

Dalam proses pendampingan, customer service menghadapi beragam karakteristik nasabah, mulai dari yang benar-benar tidak mengenal teknologi hingga yang hanya kesulitan pada fitur tertentu. Customer service menerapkan strategi berbeda-beda sesuai kebutuhan nasabah. Untuk nasabah yang tidak terbiasa menggunakan smartphone, customer service memberikan panduan sangat dasar seperti membuka aplikasi, membuat PIN, hingga keamanan transaksi. Sedangkan bagi nasabah yang sudah terbiasa, penjelasan difokuskan pada fitur lanjutan seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, atau pemulihan akun. Pendekatan yang personalized ini menjadi fondasi penting pelayanan prima.

Selain itu, ditemukan bahwa sebagian hambatan tidak berakar pada teknologi, melainkan pada faktor psikologis nasabah. Beberapa nasabah merasa canggung karena takut dianggap tidak mampu, sementara yang lain merasa khawatir membuat kesalahan. Customer service harus memahami kondisi ini dan memberikan pendekatan yang meyakinkan tanpa menghakimi. Sikap ramah, sabar, dan penggunaan bahasa yang mudah dimengerti menjadi kunci keberhasilan komunikasi interpersonal.

Hal ini sesuai dengan teori pelayanan prima yang menekankan pentingnya keramahan, responsivitas, dan empati sebagai inti pelayanan.

Secara keseluruhan, peran customer service terbukti tidak tergantikan meskipun era digital makin berkembang. Ketergantungan nasabah terhadap pendampingan customer service menegaskan bahwa teknologi tidak dapat sepenuhnya menggantikan interaksi manusia. Kehadiran customer service sebagai "*jembatan komunikasi*" menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi layanan digital. Bank Sumsel Babel perlu terus meningkatkan kompetensi komunikasi interpersonal customer service melalui pelatihan dan pendampingan profesional agar mampu menjawab tantangan era digital dengan lebih optimal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa customer service memiliki peran sangat penting dalam mewujudkan pelayanan prima melalui komunikasi interpersonal kepada nasabah yang mengalami kesulitan menggunakan layanan digital di Bank Sumsel Babel. Meskipun teknologi telah mempermudah transaksi, sebagian nasabah masih membutuhkan pendampingan intensif. Customer service bertindak sebagai penghubung antara teknologi dan nasabah, sehingga kemampuan komunikasi interpersonal menjadi faktor penentu keberhasilan layanan digital. Sikap empati, kesabaran, dan kemampuan menjelaskan secara sederhana menjadi elemen yang sangat diapresiasi oleh nasabah.

Kesimpulan berikutnya adalah bahwa komunikasi interpersonal terbukti mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan digital. Customer service yang menerapkan pendekatan humanis berhasil mengubah persepsi nasabah yang awalnya takut atau bingung menjadi lebih percaya diri dan terbuka terhadap inovasi digital. Proses pendampingan bukan hanya memecahkan masalah teknis, tetapi juga memberikan edukasi jangka panjang sehingga nasabah dapat menggunakan layanan secara mandiri di masa mendatang.

Selain itu, hambatan penggunaan layanan digital lebih banyak berasal dari faktor psikologis dan kurangnya literasi digital ketimbang kesulitan teknis. Oleh karena itu, customer service perlu memiliki kepekaan dan kompetensi komunikasi yang baik dalam memahami kondisi emosional nasabah. Strategi komunikasi interpersonal yang tepat dapat membantu mengurangi kecemasan nasabah dan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Saran bagi Bank Sumsel Babel adalah meningkatkan pelatihan komunikasi interpersonal bagi customer service, terutama terkait teknik konseling ringan, empati, dan pemahaman perilaku nasabah. Bank juga dapat menyediakan modul edukasi digital berupa video tutorial, panduan visual, atau

pendampingan digital yang dapat diakses nasabah secara mandiri. Dengan demikian, beban customer service dapat berkurang dan nasabah memperoleh pengalaman belajar yang lebih fleksibel.

Bank juga disarankan untuk terus melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan customer service, serta memperkuat integrasi antara layanan digital dan layanan tatap muka. Dengan mempertahankan kualitas komunikasi interpersonal yang baik, Bank Sumsel Babel dapat membangun loyalitas nasabah dan meningkatkan citra sebagai bank yang tidak hanya modern secara teknologi, tetapi juga unggul dalam pelayanan humanis.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kasmir. (2015a). Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. (Buku 1. Ka).
- [2] Kasmir. (2015b). Customer Service Excellent. RajaGrafindo Persada.
- [3] Ni Luh Nurkariani & Widya. (2021). Pengaruh e-banking, kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 88-100.
- [4] Ojk. (n.d.). Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia.
- [5] Putri, D. (2020). Analisis komunikasi interpersonal customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 50-65.
- [6] Suryanto. (2018). Pengantar Ilmu Komunikasi. RajaGrafindo Persada.
- [7] Wardhana, D. (2020). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 30-45.
- [8] Watie, E. D. S. (2025). Teori Komunikasi Konsep, Teori dan Transformasi. Star Digital Publishing. [https://books.google.co.id/books?id=ikSBEQAAQBAJ&pg=PA105&dq=teori+komunikasi+interpersonal&hl=id&newbks=1&newbks\\_redir=0&source=gb\\_mobile\\_search&sa=X&ved=2ahUKEwi9yc2EqrnRAxUt3TgGHf4BIxwQ6AF6BAgNEAM](https://books.google.co.id/books?id=ikSBEQAAQBAJ&pg=PA105&dq=teori+komunikasi+interpersonal&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwi9yc2EqrnRAxUt3TgGHf4BIxwQ6AF6BAgNEAM).