

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL *FRONTLINER*
BANK CENTRAL ASIA DALAM MENINGKATKAN NILAI
BRANCH SERVICE QUALITY (BSQ)
(Studi Kasus Pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Majalaya, Kabupaten
Bandung)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana

Pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

ANGELY NADHIFA ALGANIE

2270201061

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS SALI AL AITAAM

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL *FRONTLINER* BANK
CENTRAL ASIA DALAM MENINGKATKAN NILAI *BRANCH SERVICE*
*QUALITY (BSQ)***

**(Studi Kasus Pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Majalaya, Kabupaten
Bandung)**

Diajukan oleh :

Angely Nadhifa Alganie

Nim : 2270201061

Telah disetujui oleh :

Pembimbing skripsi



Nazmi Abdurahman, S.Sos., M.Sos

NIDN: 0413049203

Tanggal

16 Juni 2026

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI

STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL *FRONTLINER* BANK
CENTRAL ASIA DALAM MENINGKATKAN NILAI *BRANCH SERVICE*
QUALITY (BSQ)

(Studi Kasus Pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Majalaya, Kabupaten
Bandung)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Angely Nadhifa Alganie

Nim : 2270201061

Telah disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 1 Juli 2026

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua Prodi: Marina Yuliani, S.I.Kom., M.I.Kom.
NUPTK: 0033776677230283

(*Marina*)

Penguji 1: Marina Yuliani, S.I.Kom., M.I.Kom.
NUPTK: 0033776677230283.

(*Marina*)

Penguji 2: M. Hanif Fatahillah Iskandar, S.I.Kom., M.I.Kom.
NUPTK: 8339777678130083

(*Kunif*)

Bandung, 30 Juli 2026

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Sali Al-Aitaam



Dery Fitriadi Ginanjar, S.I.Kom., M.I.Kom.

NIDN: 0410087803

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi/hasil penelitian ini adalah saya sendiri yang membuat, dan semua kutipan yang ada dalam skripsi ini telah saya sebutkan sumber aslinya.

Bandung, 30 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Angely Nadhifa Alganie
2270201061

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah, tetapi Allah berjanji bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)



LEMBAR DEDIKASI

Saya dedikasikan Skripsi ini untuk orang tua, kakak, dan keluarga besar Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Interpersonal *Frontliner* Bank Central Asia dalam Meningkatkan Nilai *Branch service quality* (BSQ)” dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Dalam proses penyusunannya, penulis menyadari bahwa terdapat berbagai hambatan dan tantangan yang dihadapi. Namun, berkat doa, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Sali Iskandar, M.M (Alm) selaku Pendiri, Perintis dan Pembina Universitas Sali Al-Aitaam
2. Fatimah Nurjannati Iskandar, SE., M.Ak, selaku Rektor Universitas Sali Al-Aitaam
3. Andri Asmari, S.E., M.M selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Kurikulum Universitas Sali Al-Aitaam
4. Dian Haerana, S.T, selaku Wakil Rektor II Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana Universitas Sali Al-Aitaam
5. Ir. Arif Nugraha, M.M, selaku Wakil Rektor III Bidang Adm Kemahasiswaan dan PMB Universitas Sali Al-Aitaam
6. Dery Fitriadi Ginanjar, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam sekaligus dosen wali, terima kasih yang tak terhingga atas segala peran yang telah dihadirkan dalam kehidupan penulis, serta motivasi, bimbingan, perhatian, dan kesabaran yang telah mendampingi penulis sejak semester pertama hingga skripsi ini dapat terselesaikan

7. Marina Yuliani, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam
8. Wusana Bayu P, S.Pt., M.I.Kom selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam
9. Nazmi Abdurahman, S.Sos., M.Sos, selaku pembimbing skripsi dengan segala keterbukaan waktu
10. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi 1) Deli Luthfi, S.Sos., M.Sos, 2) Enung Nurhayati, S.Sos., M.Si, 3) Lina Wiyarsih, S.Sos., M.I.Kom 4) M. Hanif Fatahillah Iskandar, S.I.Kom., M.I.Kom 5) Mega Mutia Maeskina, S.I.Kom., M.I.Kom, 6) Mia Tania, S.I.Kom., M.I.Kom, 7) Nazmi Abdurahman, S.Sos., M.Sos 8) Ogy Mahendra, S.I.Kom., M.I.Kom, 9) Ryan Suherlan, S.I.Kom., M.I.Kom.
11. Jajaran civitas akademika Universitas Sali Al-Aitam
12. Ibu saya tercinta, Ibu Nurly Yuliani sosok luar biasa yang menjadi alasan utama saya berdiri di titik ini. Terima kasih karena jemari Ibu yang telah meyakinkan saya untuk melangkah ke dunia perkuliahan, serta kerja keras yang tak kenal lelah untuk membuka gerbang masa depan yang bahkan sebelumnya tidak pernah berani saya bayangkan. Skripsi ini adalah pembuktian atas perjuangan ibu selama ini, dan gelar yang akan saya peroleh nanti adalah milik Ibu.
13. Untuk Almarhum Ayahanda tersayang, Alm Yanto Rohimat yang kini telah berada di keabadian. Terima kasih telah mengajarkan arti kemandirian dan ketangguhan hidup. Kepergianmu secara tiba-tiba di tengah perjuangan perkuliahan ini adalah titik terendah sekaligus duka terdalam bagi penulis. Skripsi ini penulis dedikasikan untukmu, sebagai bentuk permohonan maaf atas segala khilaf, serta sebuah ungkapan cinta yang tak sempat tersampaikan semasa hidup. Beristirahatlah dengan tenang di tempat terbaik-nya.

14. Kakak-Kakakku Terkasih, Dinda Ayusti, Bunga Fahira, serta Kakak Ipar, Syarif Hidayat. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan karena telah menjadi tumpuan yang selalu siap mendengarkan keluh kesah dan atas segala bentuk dukungan, doa, juga kasih sayang yang tiada henti mengalir selama ini, serta memberikan bantuan moral maupun materiil yang tak terhitung jumlahnya.
15. Kepada Bude, Neni Maryani yang telah mengantarkan penulis sedari TK hingga Sarjana dan selalu bangga atas pencapaian penulis serta seluruh keluarga besar penulis, terima kasih yang tulus penulis persembahkan atas segala bentuk dukungan, motivasi, dan doa yang senantiasa mengalir selama penulis menempuh pendidikan ini.
16. Kepada MR yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan secara moral maupun materiil, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas ketulusan yang senantiasa menemani di masa-masa sulit dan setiap bantuan yang diberikan dalam tiap lembar perjuangan ini. Ke mana pun alur takdir kelak membawa langkah kita, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan akademik selama 4 tahun ini.
17. Kepada Winda Meilani, Aliza Nur, Karinna Nurrul, Habsy Yauma, Athaya Irsayanda, Anzia Tirta dan teman-teman Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitam yang telah memberikan semangat, dukungan, serta kebersamaan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga hal baik selalu menyertai langkah kalian.
18. Kepada keluarga besar CSO BCA KCP Majalaya yang selalu mempermudah penelitian ini, terima kasih atas waktu, pengertian dan semangat yang diberikan kepada penulis selama masa pengerjaan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Bandung, 30 Juli 2026

Angely Nadhifa A
227020106



ABSTRAK

STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL *FRONTLINER* BANK CENTRAL ASIA DALAM MENINGKATKAN NILAI *BRANCH SERVICE QUALITY* (BSQ)

(Studi Kasus Pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Majalaya)

Oleh:

¹ Angely Nadhifa Alganie, ² Nazmi Abdurrahman, S.Sos
angelynadhifaa@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi interpersonal *frontliner* yang terdiri atas *Customer service officer* (CSO), *Teller*, *Security*, dan *Cleaning Service* dalam meningkatkan nilai *Branch service quality* (BSQ) di BCA KCP Majalaya. Fokus penelitian ini meliputi sikap positif, dukungan, kesetaraan, keterbukaan, dan empati yang diterapkan oleh *frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas komunikasi interpersonal dalam mendukung pelayanan prima dan pencapaian standar *Branch service quality* (BSQ) pada industri perbankan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri atas Kepala Kantor Cabang Pembantu (KKCP), Kepala Bagian (Kabag), PIC *Branch service quality* (BSQ), *Customer service officer* (CSO), dan *Security* BCA KCP Majalaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal *frontliner* dalam meningkatkan nilai *Branch service quality* (BSQ) dilakukan melalui penerapan lima dimensi komunikasi interpersonal menurut Joseph A. Devito, yaitu sikap positif, dukungan, kesetaraan, keterbukaan, dan empati. Kelima dimensi tersebut terbukti membentuk komunikasi interpersonal yang efektif sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung pencapaian nilai *Branch service quality* (BSQ) di BCA KCP Majalaya.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, *Frontliner*, *Branch service quality* (BSQ), Pelayanan Perbankan, BCA KCP Majalaya

ABSTRACT

INTERPERSONAL COMMUNICATION STRATEGY OF FRONTLINERS AT BANK CENTRAL ASIA IN INCREASING SCORES BRANCH SERVICE QUALITY (BSQ)

(A Case Study at Majalaya Sub-Branch Office)

By:

¹ Angely Nadhifa Alganie, ² Nazmi Abdurrahman, S.Sos
angelynadhifaa@gmail.com

This study aims to determine the interpersonal communication strategies of frontliners consisting of Customer service officers (CSO), Tellers, Security Officers, and Cleaning Service personnel in improving the Branch service quality (BSQ) score at BCA KCP Majalaya. The research focuses on positiveness, supportiveness, equality, openness, and empathy applied by frontliners in providing services to customers. This study is motivated by the importance of interpersonal communication quality in supporting excellent service and achieving Branch service quality (BSQ) standards in the banking industry. This research employed a qualitative method with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The informants consisted of the Sub-Branch Office Head, Department Head, BSQ Officer, Customer service officer, and Security Officer at BCA KCP Majalaya. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the interpersonal communication strategy of frontliners in improving Branch service quality (BSQ) is implemented through the five dimensions of interpersonal communication proposed by Joseph A. Devito, namely positiveness, supportiveness, equality, openness, and empathy. These five dimensions collectively form effective interpersonal communication that contributes to service quality improvement and supports the achievement of Branch service quality (BSQ) standards at BCA KCP Majalaya.

Keywords: *Interpersonal Communication, Frontliner, Branch service quality (BSQ), Banking Services, BCA KCP Majalaya.*

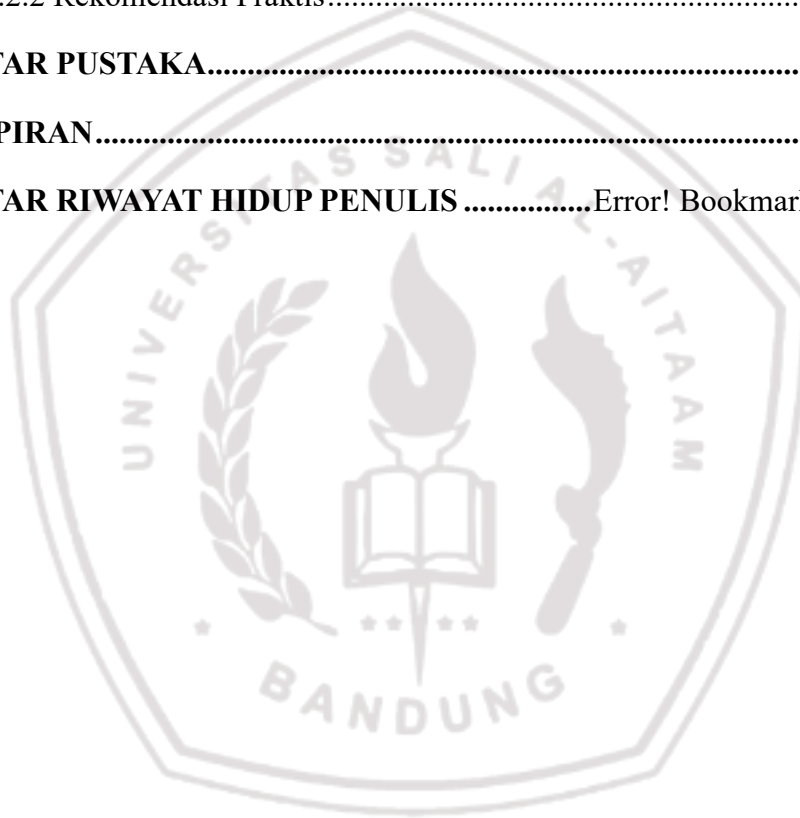
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
LEMBAR DEDIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR BAGAN	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Konteks Penelitian	1
1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
1.5 <i>Setting</i> Penelitian.....	10
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	12
2.1 <i>Review</i> Hasil Penelitian Sejenis	12
2.2 Tinjauan Teoritis & Kerangka Pemikiran.....	20
2.2.1 Komunikasi	20

2.2.1.1 Definisi Komunikasi	21
2.2.1.2 Fungsi Komunikasi	21
2.2 Kerangka Pemikiran.....	26
3.1. Metode Penelitian.....	29
3.1.1 Paradigma dan Pendekatan Penelitian	30
3.1.1.1 Paradigma.....	30
3.1.1.2 Pendekatan Penelitian	31
3.1.2 Subjek Penelitian.....	34
3.1.3 Teknik pengumpulan data	36
3.1.3.1 Wawancara	36
3.1.3.2 Observasi.....	38
3.1.3.3 Dokumentasi	41
3.1.4 Teknik Analisis Data	42
3.1.4.1 Pengumpulan Data	42
3.1.4.2 Reduksi Data	42
3.1.4.3 Penyajian Data	43
3.1.4.4 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	43
3.1.5 Keabsahan Data dan Hasil Penelitian	44
3.2 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	45
3.2.2 Waktu Penelitian	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Temuan Penelitian	48
4.1.1 Sikap Positif Yang Diterapkan Oleh <i>Frontliner</i> Bank Central Asia Untuk Meningkatkan Nilai <i>Branch service quality</i> (BSQ).....	48

4.1.2	Dukungan Yang Diterapkan Oleh <i>Frontliner</i> Bank Central Asia Untuk Meningkatkan Nilai <i>Branch service quality</i> (BSQ).....	52
4.1.3	Kesetaraan Yang Diterapkan Oleh <i>Frontliner</i> Bank Central Asia Untuk Meningkatkan Nilai <i>Branch service quality</i> (BSQ).....	56
4.1.4	Keterbukaan Yang Diterapkan Oleh <i>Frontliner</i> Bank Central Asia Untuk Meningkatkan Nilai <i>Branch service quality</i> (BSQ).....	62
4.1.3	Empati Yang Diterapkan Oleh <i>Frontliner</i> Bank Central Asia Untuk Meningkatkan Nilai <i>Branch service quality</i> (BSQ).....	66
4.2	Pembahasan.....	69
4.2.1	Sikap Positif yang Diterapkan dalam Komunikasi Interpersonal <i>Frontliner</i>	69
4.2.2	Dukungan yang Diterapkan dalam Komunikasi Interpersonal <i>Frontliner</i>	74
4.2.3	Kesetaraan yang Diterapkan dalam Komunikasi Interpersonal <i>Frontliner</i>	78
4.2.4	Keterbukaan yang Diterapkan dalam Komunikasi Interpersonal <i>Frontliner</i>	83
4.2.5	Empati Yang Diterapkan Oleh <i>Frontliner</i> Bank Central Asia Untuk Meningkatkan Nilai <i>Branch service quality</i> (BSQ)	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		93
1.1	Simpulan	93
5.1.1	Sikap Positif Yang Diterapkan Oleh <i>Frontliner</i> Bank Central Asia Untuk Meningkatkan Nilai <i>Branch service quality</i> (BSQ).....	93
5.1.2	Dukungan Yang Diterapkan Oleh <i>Frontliner</i> Bank Central Asia Untuk Meningkatkan Nilai <i>Branch service quality</i> (BSQ).....	93
5.1.3	Kesetaraan Yang Diterapkan Oleh <i>Frontliner</i> Bank Central Asia Untuk Meningkatkan Nilai <i>Branch service quality</i> (BSQ).....	94

5.1.4 Keterbukaan Yang Diterapkan Oleh <i>Frontliner</i> Bank Central Asia Untuk Meningkatkan Nilai <i>Branch service quality</i> (BSQ)	94
5.1.5 Empati Yang Diterapkan Oleh <i>Frontliner</i> Bank Central Asia Untuk Meningkatkan Nilai <i>Branch service quality</i> (BSQ)	94
1.2 Saran dan Rekomendasi	95
5.2.1 Rekomendasi Teoretis	95
5.2.2 Rekomendasi Praktis	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data BSQ.....	2
Gambar 2. 1 Ilustrasi Model Komunikasi Interpersonal.....	23
Gambar 3. 1 Wawancara Pra Penelitian.....	38
Gambar 3. 2 Observasi Penelitian.....	39
Gambar 3. 3 Observasi penelitian	41



DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berfikir	27
Bagan 4. 1 Model temuan sikap positif.....	72
Bagan 4. 2 Model Temuan Dukungan.....	77
Bagan 4. 3 Model Temuan Kesetaraan.....	81
Bagan 4. 4 Model Temuan Keterbukaan	86
Bagan 4. 5 Model Temuan Empati.....	90
Bagan 4. 6 Model Komunikasi Interpersonal Frontliner	93



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Subjek Penelitian.....	35
Tabel 3. 2 Waktu Penelitian.....	45
Tabel 4. 1 Profil Informan Penelitian.....	48

