

**KOMUNIKASI NONVERBAL DALAM MEMBANGUN  
KOMUNIKASI EFEKTIF (STUDI KASUS PADA  
FRONTLINER BANK CENTRAL ASIA BATAM)**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Mia Kasmila  
201110045**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

**KOMUNIKASI NONVERBAL DALAM MEMBANGUN  
KOMUNIKASI EFEKTIF (STUDI KASUS PADA  
FRONTLINER BANK CENTRAL ASIA BATAM)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Mia Kasmila  
201110045**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mia Kasmila  
NPM : 201110045  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:  
**Komunikasi Nonverbal Dalam Membangun Komunikasi Efektif (Studi Kasus Pada Frontliner Bank Central Asia Batam)**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 19 Januari 2024



Mia Kasmila

201110045

**KOMUNIKASI NONVERBAL DALAM MEMBANGUN  
KOMUNIKASI EFEKTIF (STUDI KASUS PADA  
FRONTLINER BANK CENTRAL ASIA BATAM)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Mia Kasmila  
201110045**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 19 Januari 2024**



**Sholihul Abidin, S.Sos.I., M.I.Kom.**

**Pembimbing**



## **ABSTRAK**

Manusia sebagai makhluk sosial, tidak lepas dari komunikasi. Baik komunikasi verbal maupun nonverbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih dalam segala bidang. Manusia merupakan makhluk yang secara alami terhubung dengan kehidupan sosial. Hal ini merupakan kenyataan tak terhindarkan, karena keberlangsungan hidup dan peran manusia dalam masyarakat hanya dapat terwujud melalui interaksi dan kerja sama dengan sesama manusia. Komunikasi tidak hanya terpaku pada kata-kata yang dinyatakan, tetapi juga mencakup unsur nonverbal seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah, gerakan tangan, dan elemen nonverbal lainnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan karyawan frontliner dan pejabat dari Bank Central Asia Cabang Batam serta dokumentasi terkait strategi komunikasi yang telah diterapkan. Penelitian ini juga mengacu pada Teori interaksi simbolik diperkenalkan oleh beberapa sosiolog, yaitu John Dewey, Charles Horton Cooley, George Herbert Mead dan Herbert Blumer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dalam konteks Bank Central Asia (BCA) Batam, penting untuk memahami peran kritis komunikasi nonverbal dalam membangun hubungan yang efektif antara frontliner dan nasabah. Dampak dari peningkatan komunikasi nonverbal frontliner tidak hanya terbatas pada kepuasan nasabah, tetapi juga dapat menciptakan koneksi emosional, meningkatkan kepercayaan, dan berkontribusi pada loyalitas jangka panjang. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi yang efektif dan berkelanjutan menjadi kunci dalam peningkatan citra positif.

Kata Kunci: Komunikasi, nonverbal, petugas frontliner, pelanggan

## ***ABSTRACT***

*Human beings, as social creatures, are inseparable from communication, both verbal and nonverbal. Any behavior can be considered communication when involving two or more individuals in various fields. Humans are naturally connected to social life, an inevitable reality as the continuity of life and the role of humans in society can only be realized through interaction and collaboration with fellow human beings. Communication is not confined to spoken words but also encompasses nonverbal elements such as body language, facial expressions, hand movements, and other nonverbal cues. This research employs a qualitative research method with a case study approach. Data is collected through in-depth interviews with frontliner employees and officials from Bank Central Asia Branch in Batam, as well as documentation related to the implemented communication strategies. The study also refers to the Theory of Symbolic Interactionism introduced by several sociologists, namely John Dewey, Charles Horton Cooley, George Herbert Mead, and Herbert Blumer. The research findings indicate that in the context of Bank Central Asia (BCA) Batam, it is crucial to understand the critical role of nonverbal communication in building effective relationships between frontliners and customers. The impact of improved nonverbal communication by frontliners is not limited to customer satisfaction but can also create emotional connections, enhance trust, and contribute to long-term loyalty. The study concludes that effective and sustainable communication strategies are key to enhancing a positive image.*

*Keywords: communication, nonverbal, frontliners, customers*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI, selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.SI, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.SI, selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam;
5. Bapak Sholihul Abidin, S.Sos.I., M.I.Kom., selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam kesediaan waktunya, atas diskusi yang sangat bernilai dan telah sabar menghadapi setiap keterlambatan;
6. Seluruh Dosen dari Keluarga besar Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam dan seluruh Dosen Universitas Putera Batam atas materi dan pembelajaran yang sangat berharga yang sedikit banyaknya mampu diterapkan untuk masa depan;
7. Kedua orang tua Bapak Lamsani dan ibu Kumala Dewi superhero terhebat dalam perjuangan hidup penulis, yang senantiasa memberikan dukungan dan mendoakan tanpa henti – hentinya;
8. Teman – teman seperjuangan Ika Widya Karlina, Stevander Glen Jeremiah Leong, Bintang Aries Tanto dan teman – teman Ilmu Komunikasi angkatan 2020 yang selalu memberikan masukan dan saling memberikan nasehat;
9. Sahabat – sahabat terbaik Siti Annisa Fitri, Nabila Fauzi, Eka Ratning yang selalu memberikan bantuan jarak jauh sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
10. Bapak Feri Aspian selaku Kepala Layanan Bank Central Asia Cabang Batam yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian ini;
11. Kepada informan – informan yang telah memberikan informasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik;
12. Kepada rekan – rekan kerja saya di Bank Central Asia yang telah membantu memberikan arahan dan informasi banyak mengenai penelitian ini;



13. Semua pihak yang telah membantu penulis, seseorang yang memberikan dukungan dengan perhatiannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan'
14. Kepada diri sendiri Mia Kasmila, terimakasih telah berproses, belajar, berjuang dengan sangat hebat dan tidak mudah menyerah dengan situasi.

Terimakasih dari lubuk hati yang paling luas, apapun jadinya mereka telah memberikan kenangan dalam lukisan hidup penulis sampai ketahap ini, masih banyak nama – nama yang telah berjasa tetapi tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 20 Januari 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'M' followed by a smaller 'K' and a horizontal line through it.

Mia Kasmila



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	14
1.3 Rumusan Masalah .....	14
1.4 Tujuan Penelitian .....	15
1.5 Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1 Kajian Teoritis .....	17
2.1.1 Komunikasi .....	17
2.1.1.1 Definisi Komunikasi .....	17
2.1.1.2 Proses Komunikasi .....	20
2.1.1.3 Jenis Komunikasi .....	22
2.1.1.4 Starategi Komunikasi .....	24
2.1.2 Komunikasi Nonverbal .....	25
2.1.2.1 Definisi Komunikasi Nonverbal. ....	25
2.1.2.2 Fumgsi Komunikasi Nonverbal .....	28
2.1.2.3 Peran Komunikasi Nonverbal .....	30
2.1.2.4 Dampak Komunikasi Nonverbal Positif dan Negatif .....	32
2.1.3 Efektifitas Komunikasi .....	34
2.1.3.1 Pengertian Efektifitas Komunikasi .....	34
2.1.4 Froneliner dalam Perbankan .....	37

2.1.5 Teori Interaksi Simbolik .....	40
2.2 Penelitian Terdahulu .....	48
2.3 Kerangka Pemikiran.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	55
3.2 Objek Penelitian .....	56
3.3 Subjek Penelitian.....	57
3.4 Informan .....	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.6 Metode Analisis .....	61
3.6.1 <i>Collecting Data</i> (Pengumpulan Data).....	62
3.6.2 <i>Data Reduction</i> (Pengurangan Data) .....	62
3.6.3 <i>Data Display</i> (Penampilan Data) .....	62
3.6.4 <i>Conclusion</i> (Menarik Kesimpulan).....	62
3.7 Uji Kredibilitas Data .....	63
3.8.1 Uji <i>Credibility</i> .....	63
3.8.2 Uji <i>Transferability</i> .....	65
3.8.3 <i>Depandability</i> dan <i>Confirmability</i> .....	65
3.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	66
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
4.1 Hasil .....	68
4.1.1 Profil Bank Central Asia .....	69
4.1.2 Penyajian Data Penelitian .....	76
4.2 Pembahasan .....	81
4.2.1 Komunikasi Nonverbal yang banyak digunakan oleh Frontliner Bank Central Asia .....	81
4.2.2 Cara frontliner Bank Central Asia meningkatkan kemampuan komunikasi nonverbal yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.	83
<b>BAB V.....</b>	<b>88</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran .....	89
5.2.1 Saran Akademis .....	89

5.2.2 Saran Praktis.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
Lampiran 1 : Pendukung Penelitian .....	93
Matriks Hipotetik .....	98
Dokumentasi Peneltian.....	104
Axial Coding .....	109
Key Informan .....	109
Lampiran 2 : Riwayat Hidup.....	110
Lampiran 3 : Surat Izin penelitian.....	111

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Frontliner Customer Service Bank Central Asia .....	3
<b>Gambar 2. 1</b> Proses Komunikasi .....	21
<b>Gambar 2. 2</b> Proses Interaksi Dalam Masyarakat Joel Charon .....	68
<b>Gambar 4. 1</b> Logo Bank BCA .....	81

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	60
<b>Tabel 2. 2</b> Kerangka Pemikiran.....	66
<b>Tabel 2. 3</b> Daftar Informan.....	70
<b>Tabel 2. 4</b> Daftar Responden.....	71
<b>Tabel 2. 5</b> Pedoman Observasi.....	74
<b>Tabel 2. 6</b> Jadwal Penelitian.....	79