

KOMUNIKASI INTERPERSONAL TELLER BNI DALAM MENGEDUKASI NASABAH UNTUK MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL BANKING

Fadya Amalia Retno Ramadhanti¹, Arvin Hardian²

¹² Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

* Correspondence e-mail; fadyamalia00@gmail.com

Article history

Submitted: 2026/09/01; Revised: 2026/09/03; Accepted: 2026/09/16

Abstract

The development of digital banking services provides convenience in banking activities; however, not all customers have the same level of understanding and readiness to use these services. This condition makes interpersonal communication by bank tellers important in educating customers about digital banking services. This study aims to analyze the interpersonal communication of BNI tellers in educating customers to use digital banking services. This research employed a constructivist paradigm with a qualitative approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman model and validated through triangulation technique. The findings indicate that tellers' interpersonal communication in educating customers about digital banking services reflects five interpersonal communication aspects proposed by DeVito: openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. Tellers provide information about service benefits and features, adjust their language and communication methods to customers' levels of understanding, provide assistance and practical demonstrations, and allow customers to ask questions. The educational process still encounters barriers, including differences in digital literacy, adaptation difficulties among elderly customers, and concerns regarding digital transaction security. Therefore, interpersonal communication serves as a bridge between digital banking services and customers' ability to understand and utilize these services.

Keywords

Interpersonal Communication, Digital Banking, Education, Tellers, Customers.



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital pada era industri 4.0 telah membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk sektor finansial dan perbankan. Perkembangan teknologi komunikasi digital memengaruhi aktivitas masyarakat modern, terutama dalam proses penyampaian informasi dan

pemanfaatan layanan digital (Satria dkk., 2025). Perubahan tersebut mendorong hadirnya berbagai layanan keuangan berbasis digital yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan perbankan dengan lebih mudah dan praktis. Aktivitas transaksi yang sebelumnya dilakukan secara konvensional mulai bergeser menuju penggunaan layanan perbankan digital. Dalam perkembangannya, bank terus mengembangkan layanan *digital banking* yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas perbankan, seperti transfer dan pembayaran, tanpa harus datang ke kantor cabang. Martha dkk. (2024) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi komunikasi turut mengubah pola interaksi dan aktivitas masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Dengan demikian, transformasi *digital banking* tidak hanya mengubah mekanisme transaksi, tetapi juga memengaruhi pola pelayanan dan interaksi antara bank dengan nasabah.

Meskipun layanan *digital banking* terus mengalami perkembangan, keberadaan layanan tersebut belum serta-merta membuat seluruh nasabah beralih dari pelayanan konvensional ke layanan digital. Sebagian nasabah masih melakukan transaksi secara langsung melalui teller maupun memperoleh bantuan ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan respons, pengalaman, tingkat pemahaman, dan kesiapan nasabah dalam menerima serta menggunakan teknologi digital. Oleh karena itu, keberhasilan pemanfaatan *digital banking* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan dan kemudahan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam menyampaikan informasi layanan secara tepat dan mudah dipahami oleh nasabah.

Dalam kondisi tersebut, edukasi kepada nasabah menjadi bagian penting dalam memperkenalkan dan meningkatkan pemahaman terhadap layanan *digital banking*. Edukasi tidak sekadar berkaitan dengan penyampaian informasi mengenai suatu layanan, tetapi juga berkaitan dengan cara informasi tersebut disampaikan sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan penerima. Teller sebagai pihak yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah di kantor cabang tidak hanya menjalankan fungsi transaksi, tetapi juga berperan dalam memberikan informasi dan edukasi mengenai layanan *digital banking*. Interaksi langsung antara teller dan nasabah menjadi ruang terjadinya proses penyampaian informasi, pemberian penjelasan, penerimaan umpan balik, serta pendampingan kepada nasabah dalam memahami penggunaan layanan digital.

Perbedaan karakteristik dan tingkat pemahaman teknologi yang dimiliki nasabah menyebabkan informasi yang sama belum tentu diterima dan dipahami dengan cara yang sama. Sebagian nasabah dapat memahami informasi dengan

mudah, sedangkan sebagian lainnya membutuhkan penjelasan yang lebih sederhana, bertahap, atau disertai contoh penggunaan secara langsung. Kondisi tersebut menempatkan kemampuan komunikasi teller sebagai aspek penting dalam proses edukasi. Komunikasi yang berlangsung tidak hanya berkaitan dengan isi pesan, tetapi juga mencakup kemampuan teller dalam menjelaskan informasi, merespons pertanyaan, memahami kondisi nasabah, dan menciptakan komunikasi dua arah. Dengan demikian, proses edukasi layanan *digital banking* melibatkan komunikasi interpersonal yang memungkinkan teller dan nasabah saling memberikan pesan dan umpan balik.

Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang memungkinkan terjadinya pertukaran pesan dan respons secara langsung antara pihak-pihak yang berinteraksi. Anggraini dkk. (2022) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan penyampaian pesan dan respons secara langsung sehingga memungkinkan terjadinya interaksi antara komunikator dan komunikan. Dalam pelayanan perbankan, komunikasi interpersonal memberikan ruang bagi teller untuk menjelaskan manfaat dan penggunaan layanan *digital banking*, menerima pertanyaan maupun tanggapan nasabah, serta menyesuaikan penjelasan berdasarkan respons yang diberikan. Oleh sebab itu, komunikasi interpersonal menjadi salah satu aspek yang penting dalam proses edukasi layanan *digital banking* kepada nasabah.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas peran komunikasi interpersonal dalam proses interaksi dan penyampaian informasi. Sari dan Nugroho (2022) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dapat mendukung kualitas pelayanan karena membantu penyampaian informasi menjadi lebih jelas dan mudah dipahami. Badawi dan Rahadi (2021) menemukan bahwa komunikasi interpersonal dapat membantu membangun hubungan yang lebih dekat serta meningkatkan rasa percaya antara pihak yang berkomunikasi. Mahmudah (2024) menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal berkaitan dengan efektivitas hubungan kerja dan penyampaian informasi antarindividu. Penelitian lain juga mengkaji keterkaitan komunikasi dengan pemanfaatan teknologi digital. Maulana dan Fitriani (2025) menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi dalam penggunaan teknologi digital berkaitan dengan pemahaman dan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi, sedangkan Martha dkk. (2024) menunjukkan bahwa perkembangan komunikasi digital memengaruhi pola aktivitas masyarakat dalam menggunakan media dan layanan digital.

Meskipun penelitian terdahulu telah membahas komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan, hubungan sosial, organisasi, pekerjaan sosial, maupun

penggunaan teknologi digital, kajian yang secara khusus mengkaji komunikasi interpersonal teller dalam proses edukasi layanan *digital banking* kepada nasabah masih terbatas. Penelitian sebelumnya lebih banyak menempatkan komunikasi interpersonal dalam konteks hubungan sosial atau pelayanan secara umum, sedangkan interaksi teller dan nasabah memiliki karakteristik yang berbeda karena melibatkan proses pelayanan sekaligus edukasi mengenai teknologi perbankan digital. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian untuk memahami bagaimana komunikasi interpersonal berlangsung ketika teller berhadapan dengan nasabah yang memiliki tingkat pemahaman dan kesiapan teknologi yang beragam.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada komunikasi interpersonal teller BNI dalam mengedukasi nasabah untuk menggunakan layanan *digital banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses komunikasi yang berlangsung antara teller dan nasabah, bentuk komunikasi yang diterapkan berdasarkan lima aspek komunikasi interpersonal DeVito, serta hambatan yang muncul dalam proses edukasi layanan *digital banking*. Fokus tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai praktik komunikasi interpersonal dalam pelayanan perbankan, khususnya pada proses penyampaian informasi dan edukasi penggunaan layanan *digital banking* kepada nasabah.

METODE

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif. Paradigma konstruktivisme dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman pengalaman, makna, respons, dan proses komunikasi interpersonal antara teller BNI dan nasabah dalam kegiatan edukasi layanan *digital banking*. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai proses komunikasi interpersonal teller ketika memberikan edukasi, cara nasabah memaknai komunikasi tersebut, serta hambatan yang muncul selama proses edukasi berlangsung. Penelitian dilaksanakan di BNI Kantor Cabang Pecenongan yang berlokasi di Jl. Pecenongan No. 52, Kebon Kelapa, Gambir, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10120. Penelitian berlangsung selama empat bulan, yaitu April hingga Juli 2026. Subjek penelitian terdiri atas teller BNI dan nasabah yang menerima edukasi mengenai layanan *digital banking*, sedangkan objek penelitian adalah komunikasi interpersonal teller BNI dalam proses edukasi layanan *digital banking*, khususnya cara penyampaian informasi, penyesuaian komunikasi, respons nasabah, dan hambatan komunikasi.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dengan fenomena yang diteliti. Informan *teller* merupakan *teller* BNI yang secara langsung memberikan edukasi mengenai layanan *digital banking* kepada nasabah di BNI Kantor Cabang Pecenongan, sedangkan informan nasabah merupakan nasabah yang pernah menerima edukasi layanan tersebut dari *teller*. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada *teller* dan nasabah untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dalam menyampaikan dan menerima edukasi *digital banking*. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas pelayanan *teller*, cara penyampaian informasi, pemberian arahan penggunaan layanan digital, serta respons nasabah, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto kegiatan dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi direduksi dengan memfokuskan informasi pada komunikasi interpersonal *teller* BNI dalam edukasi layanan *digital banking*, kemudian disajikan secara sistematis berdasarkan lima aspek komunikasi interpersonal menurut DeVito (2021), yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Selanjutnya, kesimpulan ditarik berdasarkan keseluruhan data yang telah dianalisis sesuai dengan fokus penelitian. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari *teller* dan nasabah, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan pada Juni 2026. Informan penelitian terdiri atas *teller* BNI Kantor Cabang Pecenongan dan nasabah BNI. Data yang diperoleh menunjukkan adanya lima aspek komunikasi interpersonal dalam proses edukasi layanan digital banking, yaitu openness, empathy, supportiveness, positiveness, dan equality. Selain itu, ditemukan beberapa hambatan berupa perbedaan pemahaman teknologi, kesulitan adaptasi, dan kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital.

Tabel 1. Data Temuan Komunikasi Interpersonal Teller BNI

No.	Aspek Komunikasi Interpersonal	Data Temuan
1	Openness (Keterbukaan)	Teller menyampaikan informasi mengenai manfaat, fitur, dan kemudahan digital banking serta memberikan kesempatan kepada nasabah untuk bertanya.
2	Empathy (Empati)	Teller menemukan perbedaan tingkat pemahaman dan kesiapan teknologi nasabah; penjelasan diberikan secara perlahan, menggunakan bahasa sederhana, dan disertai contoh penggunaan aplikasi.
3	Supportiveness (Sikap mendukung)	Teller memberikan penjelasan secara bertahap dan contoh penggunaan aplikasi secara langsung ketika nasabah mengalami kesulitan.
4	Positiveness (Sikap positif)	Nasabah menyatakan teller bersikap ramah, sabar, dan komunikatif sehingga nasabah merasa nyaman untuk bertanya.
5	Equality (Kesetaraan)	Nasabah memperoleh kesempatan untuk memperoleh informasi, bertanya, dan memberikan respons selama proses edukasi.
6	Hambatan	Ditemukan rendahnya pemahaman teknologi pada sebagian nasabah, kesulitan adaptasi terutama pada nasabah lanjut usia, serta kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital.

Keterangan: Tabel menunjukkan data temuan lapangan mengenai bentuk komunikasi interpersonal teller BNI dalam proses edukasi layanan digital banking.

Tabel 2. Data Wawancara Informan

Informan	Data Pernyataan
Teller BNI	"Kami biasanya menjelaskan manfaat digital banking saat nasabah melakukan transaksi di teller."
Teller BNI	"Tidak selalu. Ada nasabah yang langsung tertarik, tetapi ada juga yang masih ragu karena belum terbiasa menggunakan teknologi digital."
Teller BNI	"Kami menjelaskan secara perlahan, menggunakan bahasa yang sederhana, serta memberikan contoh penggunaan aplikasi secara langsung agar nasabah lebih memahami."

Nasabah BNI	"Teller menjelaskan dengan cukup jelas dan menggunakan bahasa yang mudah saya pahami. Saya juga diberikan kesempatan untuk bertanya."
Nasabah BNI	"Awalnya saya merasa bingung karena belum terbiasa menggunakan aplikasi, tetapi setelah dijelaskan oleh teller saya menjadi lebih mengerti."
Nasabah BNI	"Menurut saya sudah baik, ramah, dan sabar dalam menjelaskan sehingga saya merasa nyaman untuk bertanya apabila ada hal yang belum dipahami."
Teller BNI	"Kendala yang paling sering adalah kurangnya pemahaman teknologi, terutama pada nasabah yang berusia lanjut. Ada juga nasabah yang khawatir mengenai keamanan transaksi digital."
Nasabah BNI	"Saya jadi mengetahui manfaat aplikasi digital banking untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang."

Keterangan: Data wawancara menunjukkan bentuk komunikasi yang dilakukan teller dan pengalaman nasabah selama proses edukasi digital banking.

Pembahasan

Komunikasi Interpersonal Teller BNI dalam Edukasi Digital Banking

Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi layanan digital banking dilakukan melalui interaksi langsung antara teller dan nasabah ketika nasabah memperoleh pelayanan di kantor cabang. Interaksi tersebut tidak hanya berupa penyampaian informasi mengenai fitur dan manfaat layanan, tetapi juga melibatkan kesempatan bagi nasabah untuk bertanya, pemberian penjelasan secara bertahap, penggunaan bahasa sederhana, dan pemberian contoh penggunaan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa proses edukasi berlangsung melalui komunikasi yang bersifat interaktif antara teller sebagai penyampai informasi dan nasabah sebagai penerima sekaligus pemberi respons.

Openness: Keterbukaan dalam Penyampaian Informasi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan diwujudkan melalui penyampaian informasi mengenai manfaat, fitur, dan kemudahan digital banking serta pemberian kesempatan kepada nasabah untuk mengajukan pertanyaan. Dengan demikian, komunikasi tidak berhenti pada penyampaian pesan dari teller kepada nasabah, tetapi dilanjutkan dengan pemberian ruang bagi nasabah untuk memberikan respons.

Jika dikaitkan dengan konsep komunikasi interpersonal DeVito (2021), keterbukaan merupakan salah satu karakteristik yang memungkinkan pihak-pihak yang berkomunikasi menyampaikan informasi dan merespons pesan secara terbuka. Dalam penelitian ini, keterbukaan tampak pada adanya proses pertukaran informasi selama edukasi. Teller menyampaikan informasi mengenai layanan, sedangkan nasabah memperoleh kesempatan untuk mengklarifikasi informasi yang belum dipahami.

Temuan tersebut sejalan dengan Anggraini dkk. (2022) yang menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran pesan dan respons secara langsung. Penelitian Sari dan Nugroho (2022) juga menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dapat membantu penyampaian informasi menjadi lebih jelas dan mudah dipahami. Dengan demikian, penelitian ini mengafirmasi temuan penelitian terdahulu, tetapi memperlihatkan penerapannya secara lebih spesifik dalam konteks edukasi layanan digital banking antara teller dan nasabah.

Empathy: Penyesuaian Komunikasi terhadap Kondisi Nasabah

Aspek empati terlihat ketika teller menghadapi nasabah dengan tingkat pemahaman teknologi yang berbeda. Data menunjukkan bahwa terdapat nasabah yang langsung tertarik menggunakan digital banking, tetapi terdapat pula nasabah yang masih ragu karena belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Teller merespons perbedaan tersebut dengan memberikan penjelasan secara perlahan, menggunakan bahasa sederhana, dan memberikan contoh penggunaan aplikasi secara langsung.

Dalam perspektif DeVito (2021), empati berkaitan dengan kemampuan memahami kondisi atau sudut pandang pihak lain dalam proses komunikasi. Berdasarkan temuan penelitian, empati tidak hanya diwujudkan melalui ungkapan verbal, tetapi juga melalui penyesuaian cara penyampaian pesan. Teller mengubah kecepatan penjelasan, pilihan bahasa, dan bentuk penyampaian berdasarkan kemampuan nasabah.

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dalam edukasi digital banking membutuhkan adaptasi pesan. Informasi yang sama dapat diterima secara berbeda oleh nasabah karena adanya perbedaan pengalaman menggunakan teknologi. Pernyataan nasabah yang awalnya merasa bingung kemudian menjadi lebih memahami setelah memperoleh penjelasan teller memperlihatkan bahwa penyesuaian komunikasi menjadi bagian penting dalam proses edukasi.

Temuan tersebut mengafirmasi pentingnya kemampuan memahami kondisi penerima pesan dalam komunikasi interpersonal sebagaimana dibahas dalam

penelitian terdahulu. Namun, penelitian ini memperluas konteks tersebut dengan menunjukkan bahwa empati dalam pelayanan perbankan dapat diwujudkan melalui adaptasi komunikasi terhadap tingkat literasi digital nasabah.

Supportiveness: Dukungan dalam Proses Edukasi

Sikap mendukung ditunjukkan melalui kesediaan teller memberikan penjelasan secara bertahap dan memberikan contoh penggunaan aplikasi secara langsung. Dukungan tersebut terutama diberikan ketika nasabah mengalami kesulitan memahami layanan digital banking. Data menunjukkan bahwa nasabah yang sebelumnya merasa bingung menjadi lebih memahami setelah memperoleh penjelasan dari teller.

Menurut DeVito (2021), sikap mendukung merupakan salah satu unsur yang menciptakan kondisi komunikasi yang memungkinkan pihak yang berinteraksi memperoleh dukungan selama proses komunikasi. Dalam penelitian ini, dukungan tidak hanya ditunjukkan melalui keramahan, tetapi melalui tindakan konkret berupa pendampingan, penjelasan bertahap, dan pemberian contoh.

Temuan ini sejalan dengan Sari dan Nugroho (2022) yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal mendukung kualitas pelayanan melalui penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami. Penelitian ini mengafirmasi temuan tersebut dengan memperlihatkan bahwa dalam konteks digital banking, dukungan komunikatif menjadi semakin penting ketika nasabah belum terbiasa menggunakan teknologi.

Positiveness: Penciptaan Suasana Komunikasi yang Nyaman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap positif teller tampak melalui keramahan, kesabaran, dan komunikasi yang membuat nasabah merasa nyaman. Nasabah menyatakan bahwa sikap tersebut membuat dirinya tidak ragu untuk bertanya ketika terdapat informasi yang belum dipahami.

Temuan tersebut dapat dianalisis menggunakan konsep sikap positif DeVito (2021). Dalam komunikasi interpersonal, sikap positif berkaitan dengan penciptaan kondisi interaksi yang mendukung hubungan antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Pada penelitian ini, sikap positif menjadi kondisi yang mendukung keterbukaan nasabah selama proses edukasi.

Hal tersebut sejalan dengan Rahmawati (2023) yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dapat mendukung terciptanya hubungan dan pemahaman dalam interaksi antarindividu. Penelitian ini mengafirmasi temuan tersebut, tetapi menunjukkan penerapan yang lebih khusus dalam pelayanan perbankan. Sikap ramah dan sabar bukan hanya berkaitan dengan hubungan interpersonal, tetapi juga

menciptakan ruang bagi nasabah untuk mengungkapkan kesulitan dalam memahami layanan digital.

Equality: Kesenjangan dalam Partisipasi Komunikasi

Kesenjangan dalam penelitian ini terlihat melalui pemberian kesempatan kepada nasabah untuk memperoleh informasi, mengajukan pertanyaan, dan memberikan respons. Kesenjangan tidak berarti bahwa setiap nasabah memperoleh bentuk penjelasan yang identik. Sebaliknya, teller menyesuaikan penjelasan dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman nasabah.

Konsep tersebut sesuai dengan pandangan DeVito (2021) bahwa komunikasi interpersonal membutuhkan pengakuan terhadap kesempatan pihak-pihak yang berkomunikasi untuk berpartisipasi dan saling menghargai. Dalam penelitian ini, kesenjangan diwujudkan melalui kesempatan komunikasi yang diberikan kepada nasabah meskipun tingkat pemahaman teknologinya berbeda.

Temuan tersebut memiliki kesesuaian dengan Prasetyo dan Anwar (2021) yang menunjukkan karakteristik komunikasi interpersonal berupa komunikasi dua arah dan keterlibatan pihak-pihak yang berinteraksi. Penelitian ini mengkonfirmasi temuan tersebut dengan menempatkan partisipasi komunikasi dalam konteks edukasi layanan digital banking.

Hambatan Komunikasi dalam Edukasi Digital Banking

Selain lima aspek komunikasi interpersonal, penelitian menemukan tiga kondisi yang menjadi hambatan dalam edukasi digital banking, yaitu rendahnya pemahaman teknologi pada sebagian nasabah, kesulitan adaptasi terutama pada nasabah lanjut usia, dan kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tidak berlangsung dalam kondisi yang seragam. Teller dapat menyesuaikan bahasa, memberikan penjelasan secara perlahan, dan memberikan contoh penggunaan, tetapi penerimaan pesan tetap dipengaruhi oleh kondisi nasabah. Dengan demikian, keberhasilan proses komunikasi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan komunikator menyampaikan pesan, tetapi juga dengan kesiapan komunikan dalam menerima informasi.

Kekhawatiran terhadap keamanan juga memperlihatkan bahwa hambatan edukasi tidak hanya bersifat teknis. Nasabah dapat memahami cara menggunakan layanan, tetapi masih memiliki keraguan apabila belum memiliki keyakinan terhadap keamanan transaksi digital. Oleh karena itu, proses edukasi perlu memberikan ruang bagi nasabah untuk menyampaikan kekhawatiran dan memperoleh penjelasan yang relevan.

Temuan ini memperlihatkan sisi yang lebih kompleks dibandingkan penelitian yang hanya menempatkan komunikasi sebagai sarana penyampaian informasi. Dalam konteks digital banking, komunikasi interpersonal juga berhadapan dengan faktor literasi digital, pengalaman penggunaan teknologi, kemampuan adaptasi, dan kepercayaan nasabah.

Peran Komunikasi Interpersonal dalam Pemahaman Nasabah

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal teller mendukung proses pemahaman nasabah terhadap layanan digital banking. Nasabah menyatakan bahwa setelah memperoleh penjelasan teller, dirinya mengetahui manfaat aplikasi digital banking, termasuk kemudahan melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang.

Kelima aspek komunikasi interpersonal DeVito—openness, empathy, supportiveness, positiveness, dan equality—ditemukan dalam satu rangkaian interaksi. Keterbukaan menyediakan ruang pertukaran informasi, empati mendorong penyesuaian pesan terhadap kondisi nasabah, sikap mendukung diwujudkan melalui pendampingan, sikap positif menciptakan suasana nyaman, sedangkan kesetaraan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk berpartisipasi.

Temuan tersebut mendukung penelitian Sari dan Nugroho (2022), Rahmawati (2023), dan Siregar (2025) yang menempatkan komunikasi interpersonal sebagai bagian penting dalam proses interaksi dan pemahaman informasi. Namun, penelitian ini memberikan penekanan bahwa komunikasi interpersonal dalam edukasi digital banking tidak dapat dilepaskan dari perbedaan kemampuan dan kesiapan digital nasabah.

Dengan demikian, afirmasi utama penelitian ini adalah bahwa komunikasi interpersonal mendukung proses penyampaian dan pemahaman informasi. Sementara itu, nuansa antitesis terhadap pemahaman yang terlalu sederhana mengenai efektivitas komunikasi adalah bahwa komunikasi yang baik belum dapat secara otomatis dibuktikan menyebabkan nasabah menggunakan layanan digital banking. Data penelitian hanya menunjukkan adanya pemahaman yang dirasakan oleh informan setelah memperoleh edukasi, bukan pengukuran tingkat penggunaan layanan secara luas. Oleh karena itu, temuan penelitian lebih tepat dimaknai bahwa komunikasi interpersonal menjadi jembatan antara layanan digital yang disediakan bank dengan kemampuan nasabah dalam memahami layanan tersebut, bukan sebagai satu-satunya faktor yang menentukan penggunaan digital banking.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Komunikasi Interpersonal Teller dalam Mengedukasi Nasabah untuk Menggunakan Layanan Digital Banking, diperoleh kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal merupakan bagian penting dalam proses edukasi layanan digital banking kepada nasabah. Proses edukasi tidak hanya berupa penyampaian informasi mengenai fitur dan manfaat layanan digital banking, tetapi juga melibatkan interaksi langsung antara teller dan nasabah untuk membantu nasabah memahami serta mengatasi kesulitan dalam penggunaan layanan.

Komunikasi interpersonal teller dalam proses edukasi menunjukkan adanya lima aspek komunikasi interpersonal menurut DeVito, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Keterbukaan terlihat melalui penyampaian informasi dan pemberian kesempatan kepada nasabah untuk bertanya. Empati terlihat melalui penyesuaian cara penyampaian informasi dengan tingkat pemahaman dan kondisi nasabah. Sikap mendukung ditunjukkan melalui pendampingan dan pemberian bantuan ketika nasabah mengalami kesulitan. Sikap positif tercermin melalui sikap ramah, sabar, dan komunikatif selama proses interaksi. Sementara itu, kesetaraan terlihat melalui pemberian kesempatan kepada nasabah untuk berpartisipasi dalam proses komunikasi serta memperoleh penjelasan sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Dalam pelaksanaannya, proses edukasi layanan digital banking masih menghadapi beberapa hambatan, terutama perbedaan tingkat literasi digital nasabah, kesulitan adaptasi pada nasabah lanjut usia, serta kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan layanan digital banking belum secara otomatis membuat seluruh nasabah mampu memahami dan menggunakannya. Oleh karena itu, proses edukasi membutuhkan komunikasi yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing nasabah.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang terletak pada jumlah informan yang terbatas sehingga belum seluruh karakteristik nasabah pengguna layanan digital banking dapat terwakili secara mendalam. Selain itu, keterbatasan waktu penelitian menyebabkan proses pengumpulan data tidak dapat dilakukan lebih lama untuk memperoleh pengalaman informan yang lebih beragam. Kondisi tersebut membuat hasil penelitian lebih menggambarkan pengalaman dan proses komunikasi interpersonal pada konteks penelitian yang diteliti, sehingga temuan penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada seluruh teller dan nasabah BNI. Meski demikian, data yang diperoleh tetap memberikan gambaran mengenai penerapan komunikasi interpersonal teller dalam proses edukasi layanan digital banking serta hambatan yang muncul selama proses tersebut.

REFERENSI

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, M. H. (2025). Transformasi pola komunikasi interpersonal di era digital. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Umum*.
<https://ojs.smkmerahputih.com/index.php/jimu/article/view/1511>
- Amelia, A. (2025). The interpersonal communication process. *TOFEDU Journal*.
<https://journal.tofedu.or.id/index.php/journal/article/download/426/418>
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342.
<https://jurnal.dokicti.org/index.php/JCSS/article/view/1184>
- Ariyani, E. D., & Hadiani, D. (2020). Keterampilan komunikasi interpersonal antar mahasiswa dan hubungannya dengan capaian prestasi akademik. *JSHP: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 4(2), 141–149.
<https://jurnal.poltekba.ac.id/index.php/jsh/article/view/849>
- Badawi, M. A., & Rahadi, D. R. (2021). Analisis komunikasi interpersonal antar mahasiswa President University. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 123–134.
<https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/communicology/article/download/17817/10972/>
- Bank Indonesia. (2025). *Ekonomi dan keuangan digital: Konsep dan implementasi di Indonesia*. BI Institute.
- Bank Negara Indonesia. (2026). *Profil BNI*. <https://bni.co.id>
- Chairunnisa, A., Arum, H. S., & Salamah, P. U. (2024). Pengaruh hubungan dan komunikasi interpersonal terhadap aspek psikologis: Sebuah systematic review. *Jurnal Psikologi*, 1(4).
<https://journal.pubmedia.id/index.php/pjp/article/view/2717>
- DeVito, J. A. (2021). *The interpersonal communication book* (14th ed.). Pearson Education.
- Islami, F. N. R. (2025). Komunikasi interpersonal berbasis lima konsep Joseph DeVito pada Toko Buah All Fresh Bogor dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Sosial Humaniora Indonesia*, 4(2), 273–383.
<https://doi.org/10.52436/1.jishi.202>
- Kalimau, I. B. E. F. P. (2023). Komunikasi interpersonal dan keterbukaan diri anak. *Jurnal Ilmu Komunikasi Linimasa*.
<https://journal.unpas.ac.id/index.php/linimasa/article/download/8548/3780>
- Mahmudah, A. N. (2024). Pengaruh keterampilan komunikasi interpersonal terhadap efektivitas kerja tim. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*.
<https://ejournal.upi.edu/index.php/jpmanper/article/view/65140>
- Martha, A., Suri, A., Putri, Y. R., & Sari, Y. N. (2024). Pengertian komunikasi, komunikasi antarbudaya dan sistem komunikasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(3), 50356–50365. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/23777>

- Maulana, R., & Fitriani, N. (2025). Efektivitas komunikasi digital pada media sosial. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 44–56.
<https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/interaksi/article/view/19876>
- Prasetyo, M. A. M., & Anwar, K. (2021). Karakteristik komunikasi interpersonal serta relevansinya dengan kepemimpinan transformasional. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 5(1), 25–39.
<https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/komdik/article/view/1042>
- Putri, A. R., Wijaya, F., & Kurniawan, D. (2024). Pengaruh efektivitas komunikasi terhadap kerja sama organisasi. *Perspektif Komunikasi*, 8(2), 120–132.
<https://journal.unilak.ac.id/index.php/perspektif/article/view/16241>
- Rahman, R. (2024). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap partisipasi mahasiswa Universitas Hang Tuah Pekanbaru dalam kegiatan kampus. *SAGARA: Jurnal Pengabdian dan Penelitian*, 1(1).
<https://jurnal.htp.ac.id/index.php/sagara/article/view/2024>
- Rahmawati, I. (2023). Efektivitas komunikasi interpersonal pada hubungan sosial mahasiswa. *Jurnal Kompeten*, 6(3), 88–97.
<https://journal.ildikti9.id/Kompeten/article/view/2248>
- Sari, D. P., & Nugroho, A. (2022). Efektivitas komunikasi interpersonal pada pelayanan publik. *Jurnal Kajian Media dan Komunikasi Publik*, 5(1), 15–27.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JKMP/article/view/46921>
- Sari, N. H., Fasa, M. I., & Susanto, I. (2024). Pemahaman nasabah tentang digital banking dan implikasinya bagi kinerja perbankan syariah. *Jurnal Media Akademik*, 2(11), 1–13. <https://share.google/2Sr0qdikwFTAvG4Hb>
- Satria, I. G. A., Widaswara, R. Y., & Jelantik, S. K. (2025). Peran komunikasi efektif dalam kehidupan sehari-hari. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(4), 1508–1517.
<https://journal.y3a.org/index.php/mukasi/article/view/4864>
- Siregar, R. A. (2025). Pendekatan komunikasi interpersonal dalam praktik pekerjaan sosial. *Share: Jurnal Ilmu Komunikasi*.
<https://jurnal.unpad.ac.id/share/article/download/65371/26091>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Widjaya, H. A. W. (2022). Pengertian komunikasi dan hubungan sosial manusia. *SYMBOLICUS: Jurnal Ilmu Komunikasi*.
<https://ejurnal.stisipolcandradimuka.ac.id/index.php/Symbolicus/article/download/69/56/>
- UNESCO. (2026). *What is education? Meaning, definition*.
<https://share.google/RHUB0VIjXjFJ0HJ0v>
- Widya, W. G. M. (2024). Peran pelatihan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan efektivitas kerja sama tim di lingkungan organisasi. *Atribusi: Jurnal Penelitian Komunikasi*, 2(1).
<https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/atribusi/article/view/3587>