

## **Komunikasi Antarpribadi *Personal Banker* dengan Nasabah dalam Membangun Minat Berdeposito**

Interpersonal Communication between Personal Banker with Customer in Order to Increase Interest on Deposit

<sup>1</sup>Aldi Hardiana <sup>2</sup>Anne Maryani

<sup>1,2</sup> *Bidang Kajian Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

e-mail : <sup>1</sup>hardiana.aldi@gmail.com, <sup>2</sup>anmar2005.@gmail.com

**Abstract.** Banking as one of the financial institutions that have a strategic value in the economy of a country. The institutions became a intermediaries between peoples have more funds (surplus of funds) with those people need funding (lack of funds). It has become a phenomenon in the banking world where there is competition between banks to encourage customers to cooperate. By offering a variety of benefits and advantages to give a gift that customers want to cooperate with the bank. However, it becomes an obligation for a Personal Banker having to achieve the target set by the bank. The purpose of this research was to find the correlation of openness, empathy, positivity, equality, and support of Personal Banker in doing inter-personal communication with customers in building interest of deposit. In this research, the variable X namely Interpersonal Communication consists of openness, empathy, positivity, equality, and support variable Y is interest of deposit. The research method used is quantitative with correlational approach, with a sample of 80 people, who are customers of Bank BTPN Sinaya Sukajadi. Data analysis techniques and test hypotheses used are Spearman rank. The result of research showed that the variables X, openness, empathy, positivity, equality, and support Personal Banker with customers has a positive and significant in building interest of deposit in Bank BTPN Sinaya Sukajadi.

**Keywords:** Interpersonal Communication, Personal Banker, Interest of Deposit

**Abstrak.** Perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan yang mempunyai nilai strategis dalam perekonomian suatu negara. Lembaga tersebut menjadi sebuah perantara pihak yang memiliki dana lebih (*surplus of funds*) dengan pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lack of funds*). Sudah menjadi fenomena di dunia perbankan di mana terjadi persaingan antar bank untuk mengajak nasabah untuk bekerja sama. Dengan menawarkan berbagai kelebihan keuntungan dan sampai memberikan hadiah agar nasabah mau bekerja sama dengan bank tersebut. Namun, itu menjadi sebuah kewajiban bagi seorang *Personal Banker* karena harus mencapai target yang ditetapkan oleh bank. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan keterbukaan, empati, kepositifan, kesetaraan, dukungan *Personal Banker* dalam melakukan komunikasi antarpribadi dengan nasabah dalam membangun minat berdeposito. Dalam penelitian ini, variabel X yaitu Komunikasi Antarpribadi yang terdiri dari keterbukaan, empati, kepositifan, kesetaraan, dan dukungan variabel Y yaitu minat berdeposito. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan pendekatan korelasional, dengan sampel yang berjumlah 80 orang, yang merupakan nasabah Bank BTPN Sinaya Sukajadi. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan yaitu *rank spearman*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel X, keterbukaan, empati, kepositifan, kesetaraan, dan dukungan *Personal Banker* dengan nasabah memiliki hubungan yang positif dan signifikan dalam membangun minat berdeposito di Bank BTPN Sinaya Sukajadi.

**Kata Kunci :** Komunikasi Antarpribadi, *Personal Banker*, Minat Berdeposito

## A. Pendahuluan

Perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan yang mempunyai nilai strategis dalam perekonomian suatu negara. Lembaga tersebut menjadi sebuah perantara pihak yang memiliki dana lebih (*surplus of funds*) dengan pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lack of funds*). Peranan tersebut menimbulkan konsekuensi bahwa perbankan dituntut untuk mampu memberikan pemanfaatan yang sebesar-besarnya guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi, sehingga tercipta stabilitas ekonomi nasional yang mengarah kepada meningkatnya kesejahteraan masyarakat.

“Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak” (Djumhana, 2000:86).

*Personal banker* menghubungi nasabah untuk menawarkan kerjasama berupa deposito dan berbagai layanan produk lainnya, namun seringkali nasabah menolak bekerja sama dengan alasan yang beragam atau nasabah sudah bekerja sama dengan bank lain. Itu disebabkan karena bank membutuhkan nasabah yang menyimpan deposito untuk memberikan pemasukan dan *revenue* bagi perusahaan serta sebagai modal pinjaman untuk nasabah yang membutuhkan dana. Sedangkan untuk nasabah, sebuah deposito dapat memberikan solusi untuk nasabah yang ingin menyimpan dananya dan menguntungkan dalam jangka waktu tertentu. Hal tersebut merupakan sebuah hubungan yang saling menguntungkan, namun di tengah maraknya bank yang mencari nasabah yang berdeposito tentu banyak persaingan di antara bank-bank.

Effendy (1986) menjelaskan bahwa:

Pada hakikatnya komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara seorang komunikator dengan komunikan. Jenis Komunikasi tersebut dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis. (Liliweri, 1997:12).

De Vito (1976) mengemukakan juga bahwa: Komunikasi antarpribadi mempunyai lima ciri, yaitu komunikasi antarpribadi : (1) Keterbukaan atau *Openness* (2) Empati atau *Empathy* (3) Dukungan atau *Supportiveness* (4) Perasaan positif atau *Positiveness* (5) Kesamaan atau *Equality* (Liliweri, 1997:13)

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan komunikasi antarpribadi antara *personal banker* dengan nasabah dalam membangun minat berdeposito?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Apakah terdapat hubungan keterbukaan antara *personal banker* dengan nasabah dalam membangun minat berdeposito?
2. Apakah terdapat hubungan empati antara *personal banker* dengan nasabah dalam membangun minat berdeposito?
3. Apakah terdapat hubungan kepositifan antara *personal banker* dengan nasabah dalam membangun minat berdeposito?
4. Apakah terdapat hubungan kesetaraan antara *personal banker* dengan nasabah dalam membangun minat berdeposito?
5. Apakah terdapat hubungan dukungan antara *personal banker* dengan nasabah dalam membangun minat berdeposito?

## B. Landasan Teori

Thibault dan Kelley merupakan pencetus teori pertukaran sosial. Teori ini memandang hubungan antarpribadi sebagai suatu transaksi dagang. Orang yang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu yang memenuhi kebutuhannya (Rakhmat, 1996:121).

Teori pertukaran sosial merupakan bagian dari teori komunikasi antarpribadi yang menjabarkan bagaimana seseorang tinggal dan memasuki suatu interaksi sosial dengan mempertimbangkan konsekuensi yang didapatkan dari suatu interaksi antarpribadi tersebut.

Dalam teori pertukaran sosial yang menggunakan ekonomi sebagai landasan teorinya mengungkapkan bahwa membangun hubungan pertemanan dan percintaan yang hanya akan memberikan keuntungan yang lebih besar. Asumsi dasar teori ini adalah bahwa setiap individu memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya (Rakhmat, 1996:121). Ganjaran, biaya, laba dan tingkat perbandingan menjadi empat konsep pokok dalam teori ini.

- a. Ganjaran adalah setiap akibat yang dinilai positif yang diperoleh seseorang dari suatu hubungan. Ganjaran berupa uang, penerimaan sosial atau dukungan terhadap nilai yang dipegangnya. Nilai suatu ganjaran berbeda-beda antara seseorang dengan yang lain dan berlainan antara waktu yang satu dengan waktu yang lain
- b. Biaya adalah akibat yang dinilai negatif yang terjadi dalam suatu hubungan. Biaya itu dapat berupa waktu, usaha, konflik, kecemasan, dan keruntuhan harga diri dan kondisi-kondisi lain yang dapat menghabiskan sumber kekayaan individu atau dapat menimbulkan efek-efek yang tidak menyenangkan
- c. Laba adalah ganjaran dikurangi biaya. Bila seorang individu merasa dalam suatu hubungan antarpribadi bahwa ia tidak memperoleh laba sama sekali, ia akan mencari hubungan lain yang mendatangkan laba
- d. Tingkat perbandingan menunjukkan ukuran baku (standar) yang dipakai sebagai kriteria dalam menilai hubungan individu pada masa sekarang. Ukuran baku ini dapat berupa pengalaman individu pada masa lalu atau alternatif hubungan lain yang terbuka baginya. (Rakhmat, 1996:121)

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian studi korelasional. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2012:7). Metode korelasional digunakan untuk : (1) mengukur hubungan di antara berbagai variabel (2) meramalkan variabel tak bebas dari pengetahuan kita tentang variabel bebas, dan (3) meratakan jalan untuk membuat rancangan penelitian eksperimental (Rakhmat, 2012, 31).

Dalam penelitian ini peneliti akan mengambil populasi dari nasabah di Bank BTPN Sinaya Sukajadi yang berjumlah 385 orang. Peneliti akan menggunakan sampel random sederhana (*simple random sampling*). Sampel random sederhana merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam populasi untuk dijadikan sampel (Siregar, 2013:31). Peneliti

akan mengambil sampel sebanyak 80 orang.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 1. Hubungan sub variabel keterbukaan *Personal Banker* dengan nasabah dalam membangun minat berdeposito di Bank BTPN Sinaya Sukajadi.

Hubungan	Koefisien Korelasi Rank Spearman	Kekuatan Hubungan	T Hitung	T Tabel	Kesimpulan
X1-Y	0,537	Sedang	5,62	1,99	Terdapat hubungan yang signifikan

Sumber: Analisis Statistik Excel dan SPSS (Rank Spearman)

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi *Rank Spearman* sebesar 0,537. Berdasarkan pedoman interpretasi *Guildford*, korelasi 0,537 termasuk pada kategori hubungan yang sedang. Dengan rumus  $t = rs\sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$  (Siregar,

2013:253) diperoleh nilai t hitung sebesar  $t = 0,537\sqrt{\frac{80-2}{1-(0,537)^2}} = 5,62$ . Dengan db = 78 (n-2) dan  $\alpha = 5\%$  untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 1,99. Ketika bertemu dengan nasabah hal yang pertama kali dilakukan oleh *personal banker* adalah mengucapkan salam dan memperkenalkan diri. Tentunya ketika melakukan hal tersebut dengan tutur kata yang sopan. Dalam berkomunikasi, keterbukaan (memperkenalkan diri) menjadi sebuah hal yang penting dalam memulai sebuah hubungan, apakah akan menimbulkan suasana yang baik atau tidak. Lalu setelah memperkenalkan diri, *personal banker* menanyakan apa yang dibutuhkan nasabah

#### 2. Hubungan sub variabel yaitu empati *Personal Banker* dengan nasabah dalam membangun minat berdeposito di Bank BTPN Sinaya Sukajadi.

Hubungan	Koefisien Korelasi Rank Spearman	Kekuatan Hubungan	T Hitung	T Tabel	Kesimpulan
X2-Y	0,494	Sedang	5,01	1,99	Terdapat hubungan yang signifikan

Sumber: Analisis Statistik Excel dan SPSS (Rank Spearman)

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi *Rank Spearman* sebesar 0,494. Berdasarkan pedoman interpretasi *Guildford*, korelasi 0,494 termasuk pada kategori hubungan yang sedang. Dengan rumus  $t = rs\sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$  (Siregar,

2013:253) diperoleh nilai t hitung  $t = 0,494 \sqrt{\frac{80-2}{1-(0,494)^2}} = 5,01$ . Dengan db = 78 (n-2) dan  $\alpha = 5\%$  untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 1,99. Kemampuan dalam menempatkan diri menjadi salah satu hal yang harus dikuasai oleh senior *personal banker* dalam berkomunikasi dengan nasabah. *Personal banker* dapat mendengarkan apa yang diinginkan oleh nasabah, lalu setelah itu *personal banker* dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang diperlukan untuk membangun kerjasama yang saling menguntungkan untuk kedua pihak.

### 3. Hubungan sub variabel kepositifan *Personal Banker* dengan nasabah dalam membangun minat berdeposito di Bank BTPN Sinaya Sukajadi.

Hubungan	Koefisien Korelasi Rank Spearman	Kekuatan Hubungan	T Hitung	T Tabel	Kesimpulan
X3-Y	0,593	Sedang	6,50	1,99	Terdapat hubungan yang signifikan

Sumber: Analisis Statistik Excel dan SPSS (Rank Spearman)

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi *Rank Spearman* sebesar 0,593. Berdasarkan pedoman interpretasi *Guildford*, korelasi 0,593 termasuk pada kategori hubungan yang sedang. Dengan rumus  $t = rs \sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$  (Siregar,

2013:253) diperoleh nilai t hitung  $t = 0,593 \sqrt{\frac{80-2}{1-(0,593)^2}} = 6,50$ . Dengan db = 78 (n-2) dan  $\alpha = 5\%$  untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 1,99.

*Personal Banker* menunjukkan sikap yang positif dengan cara memberikan senyum dan bersikap sopan dan ramah kepada nasabah, *personal banker* pun memberikan pujian kepada nasabah tentang pekerjaan, wawasan dan lain sebagainya. Dengan menunjukkan sikap positif *personal banker* dapat menciptakan komunikasi yang efektif dan nasabah pun akan merasa nyaman ketika berkomunikasi dengan *personal banker*.

### 4. Hubungan sub variabel kesetaraan *Personal Banker* dengan nasabah dalam membangun minat berdeposito di Bank BTPN Sinaya Sukajadi.

Hubungan	Koefisien Korelasi Rank Spearman	Kekuatan hubungan	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X4-Y	0,541	Sedang	5,69	1,99	Terdapat hubungan yang Signifikan

Sumber: Analisis Statistik Excel dan SPSS (Rank Spearman)

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi *Rank Spearman* sebesar 0,541. Berdasarkan pedoman interpretasi *Guildford*, korelasi 0,541 termasuk

pada kategori hubungan yang sedang. Dengan rumus  $t = rs\sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$  (Siregar, 2013:253) diperoleh nilai t hitung  $t = 0,541\sqrt{\frac{80-2}{1-(0,541)^2}} = 5,69$ . Dengan db = 78 (n-2) dan  $\alpha = 5\%$  untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 1,99.

Dalam hal memberikan pelayanan, *personal banker* tidak membedakan antara nasabah yang memiliki saldo yang besar maupun yang kecil ataupun nasabah yang akan berdeposito dalam jumlah yang besar maupun kecil. Ini dilakukan karena *personal banker* memahami bahwa nasabah adalah sama-sama memiliki kepentingan dan memberikan keuntungan bagi bank BTPN Sinaya Sukajadi.

##### 5. Hubungan sub variabel dukungan *Personal Banker* dengan nasabah dalam membangun minat berdeposito di Bank BTPN Sinaya Sukajadi.

Hubungan	Koefisien Korelasi Rank Spearman	Kekuatan hubungan	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X5-Y	0,567	Sedang	6,08	1,99	Terdapat hubungan yang signifikan

Sumber: Analisis Statistik Excel dan SPSS (Rank Spearman)

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi *Rank Spearman* sebesar 0,567. Berdasarkan pedoman interpretasi *Guildford*, korelasi 0,567 termasuk pada kategori hubungan yang sedang. Dengan rumus  $t = rs\sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$  (Siregar, 2013:253) diperoleh nilai t hitung  $t = 0,567\sqrt{\frac{80-2}{1-(0,567)^2}} = 6,08$ . Dengan db = 78 (n-2) dan  $\alpha = 5\%$  untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 1,99.

Sikap mendukung *personal banker* kepada nasabah yaitu dengan berpikir terbuka terhadap pendapat nasabah dan *personal banker* bersedia mendengarkan pendapat atau aspirasi nasabah, walaupun tidak sesuai dengan pendapat nasabah. Sikap mendukung yang ditujukan *personal banker* tidak berarti harus menuruti apa yang diucapkan nasabah, melainkan dengan menghargai setiap perbedaan pendapat yang terjadi, solusi untuk perbedaan pendapat yaitu *personal banker* menjelaskan situasi dan kondisi tentang hal-hal yang berkaitan dengan deposito kepada nasabah, karena perbedaan pendapat bisa terjadi karena *miscommunication*, di mana nasabah salah menafsirkan informasi yang dijelaskan oleh *personal banker*.

#### D. Kesimpulan

1. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara Keterbukaan dengan Minat Berdeposito dengan kategori kekuatan hubungan yang sedang.
2. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara Empati dengan Minat Berdeposito dengan kategori kekuatan hubungan yang sedang.
3. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara Kepositifan dengan Minat Berdeposito dengan kategori kekuatan hubungan yang sedang.
4. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara Kesetaraan dengan Minat Berdeposito dengan kategori kekuatan hubungan yang sedang.

5. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara Dukungan dengan Minat Berdeposito dengan kategori kekuatan hubungan yang sedang.

### **Daftar Pustaka**

- Djumhana, Muhammad 2000. *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Rakhmat, Jalaluddin. 2013. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Siregar Sofyan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Prenada Media Group
- Sugiyono 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.