

ABSTRAK

The Analysis of Conversational Structure between Customer Service and Customer at Bank Kesejahteraan Padang

By: Vika Fitri

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui unsur-unsur dari struktur percakapan yang terjadi antara customer service dan pelanggan di Bank Kesejahteraan Padang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Data penelitian ini adalah percakapan antara customer service dan pelanggan di Bank Kesejahteraan Padang yang berjumlah 20 percakapan. 20 percakapan tersebut terdiri dari empat percakapan membuat buku tabungan, tujuh percakapan tentang keluhan, lima percakapan mengganti buku tabungan dan empat percakapan mengganti pin ATM.

Data ini dianalisis berdasarkan teori Nanthakanok (2013). Temuan ini menunjukkan bahwa struktur percakapan dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu pembuka (*opening*), isi (*body*) dan penutup (*closing*). Di dalam pembuka terdapat dua unsur, yaitu 1) sambutan atau sapaan (*greeting*) dan 2) bertanya (*asking question*), di bagian isi juga terdapat dua unsur, yaitu 1) menyatakan tujuan berkunjung atau datang (*stating the purpose of visiting*) dan 2) menjelaskan dan menggambarkan proses dan prosedurnya (*explaining and describing the process and procedure*) dan di bagian penutup terdapat dua unsur, yaitu 1) membuat janji untuk pertemuan selanjutnya (*making an appointment for the next meeting*) dan 2) mengucapkan terima kasih (*saying Thanking*). Di samping itu, temuan ini juga menunjukkan bahwa ungkapan yang digunakan peserta dalam percakapan tersebut adalah formal seperti selamat pagi (*good morning*), selamat siang (*good afternoon*), ada yang bisa saya bantu (*can I help you*), terima kasih (*thank you*) dan terima kasih sudah datang (*thank you for the visiting*). Dengan demikian percakapan antara customer service dan pelanggan di Bank Kesejahteraan Padang terstruktur karena hampir semua percakapan memiliki unsur-unsur yang sama.