

LAMPIRAN

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA
KARYAWAN PT PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM)
KABUPATEN
PONOROGO

Peneliti :
Narasumber :
Umur :
Jabatan :
Tempat Wawancara :
Tanggal Wawancara :
Tipe Wawancara :

Pertanyaan mengenai Strategi Komunikasi Persuasif dalam Melayani Nasabah PNM di Kabupaten Ponorogo

1. Karyawan PNM Kabupaten Ponorogo

- a. Bagaimana konsep PNM Kabupaten Ponorogo dalam memberi pelayanan terhadap nasabah, apakah ada standart kualitas yang digunakan?
- b. Bagaimana bentuk/proses komunikasi yang dilakukan oleh PNM di Kabupaten Ponorogo kepada nasabah secara umum?
- c. Bagaimana bentuk strategi komunikasi persuasif yang digunakan oleh PNM di Kabupaten Ponorogo kepada nasabahnya?
- d. Bagaimana cara karyawan PNM di Kabupaten Ponorogo menyampaikan informasi kepada nasabah penyandang disabilitas tunawicara agar mampu memahami apa yang karyawan sampaikan?
- e. Hambatan apa yang dihadapi oleh pihak PNM Kabupaten Ponorogo saat menerapkan proses komunikasi persuasif kepada nasabah tunawicara?

- f. Bagaimana upaya PNM di Kabupaten Ponorogo dalam menghasilkan proses persuasif yang berhasil antara kedua belah pihak?
- g. Apa yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan proses persuasif kedua belah pihak?
- h. Apa saja yang menjadi sumber informasi yang ada di PNM Kabupaten Ponorogo?
- i. Bagaimana cara karyawan PNM Kabupaten Ponorogo memberikan informasi kepada masyarakat awam mengenai PNM di Kabupaten Ponorogo?



PEDOMAN WAWANCARA
NASABAH PT PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM)
KABUPATEN
PONOROGO

Peneliti :
Narasumber :
Umur :
Jabatan :
Tempat Wawancara :
Tanggal Wawancara :
Tipe Wawancara :

Cara Berkomunikasi dengan Masyarakat Awam Mengenai PNM di Kabupaten Ponorogo

1. Nasabah Penyandang Disabilitas Tunawicara

- a. Apakah anda mengerti/memahami apa yang disampaikan oleh karyawan PNM Kabupaten Ponorogo?
- b. Apakah ada kendala dalam melakukan komunikasi dengan karyawan PNM Kabupaten Ponorogo?
- c. Apakah anda pernah membaca brosur atau melihat spanduk dari PNM di Kabupaten Ponorogo?
- d. Apakah anda pernah mengetahui atau bahkan mendatangi event atau pameran dan acaraacara semacamnya yang diadakan oleh PNM di Kabupaten Ponorogo?
- e. Sejauh ini apakah anda puas dengan strategi yang dilakukan oleh PNM Kabupaten Ponorogo?

2. Nasabah Non Disabilitas

- a. Apakah anda mengerti/memahami apa yang disampaikan oleh karyawan PNM Kabupaten Ponorogo?

- b. Apakah ada kendala dalam melakukan komunikasi dengan karyawan PNM Kabupaten Ponorogo?
- c. Apakah anda pernah membaca brosur atau melihat spanduk dari PNM di Kabupaten Ponorogo?
- d. Apakah anda pernah mengetahui atau bahkan mendatangi event atau pameran dan acaraacara semacamnya yang diadakan oleh PNM di Kabupaten Ponorogo?
- e. Sejauh ini apakah anda puas dengan strategi yang dilakukan oleh PNM Kabupaten Ponorogo?



Lampiran 2

TRANSKRIP WAWANCARA PENELITIAN

Informan 1

Peneliti : Anjany Novella Ratry
Narasumber : Diana
Umur : 25 Tahun
Jabatan : Kepala Cabang
Tempat Wawancara : Kantor PNM Kabupaten Ponorogo
Tanggal Wawancara : 30 Mei 2022
Tipe Wawancara : Wawancara Tatap Muka

Bagaimana konsep PNM Kabupaten Ponorogo dalam memberi pelayanan terhadap nasabah, apakah ada standart kualitas yang digunakan?

“Tentunya dari PNM di Kabupaten Ponorogo memang ada standart quality service sebagai panduan kami dalam berkomunikasi dan melayani nasabah ya, dimana diberikan kewenangan di tiap kantor cabang dari Permodalan Nasional Madani (PNM) juga untuk menerapkan standart tersebut, karena bagi kami kepuasan nasabah itu adalah segala-galanya.”

Bagaimana bentuk/proses komunikasi yang dilakukan oleh PNM di Kabupaten Ponorogo kepada nasabah secara umum?

“Kami melakukan komunikasi secara verbal dan non verbal ya, komunikasi verbal itu komunikasi secara langsung menggunakan unsur bahasa, tatap muka ya kan. Sedangkan untuk non verbalnya kami lakukan lewat flyering, spanduk, brosur, dan sebagainya yang bersifat simbolik gitu.”

Kalau komunikasi berdasarkan saluran ada tidak bu?

“Ohh tentu ada. Untuk tipe komunikasi berdasarkan saluran, kami melakukan 2 (dua) macam bentuk komunikasi, yaitu above the line, komunikasi yang memanfaatkan media seperti Koran, radio, dan media masa lainnya. Serta

bellow the line, yaitu kami terjun langsung kepada objek dengan mengadakan event, pameran, dan acara-acara lain yang bersifat langsung dan mengena sih seperti itu.”

Bagaimana bentuk strategi komunikasi persuasif yang digunakan PNM di Kabupaten Ponorogo kepada nasabahnya?

“Secara umum sih, strategi yang kami lakukan adalah lewat event, pemberian reward, dan lain sebagainya. Untuk event yang dilakukan, biasanya kami hadir untuk memberitahu, mengingatkan, merefresh, kayak ini loh bahwa PNM Kabupaten Ponorogo masih ada dengan program-programnya yang menarik gitu. Bisa juga dengan menyebarkan selebaran/brosur, spanduk, sponsoring, hingga memberikan benefit atau reward kepada nasabah yang tergabung seperti itu”

Bagaimana cara karyawan PNM di Kabupaten Ponorogo menyampaikan informasi kepada nasabah penyandang disabilitas tunawicara agar mampu memahami apa yang karyawan sampaikan?

“Ya kami menyampaikan informasi seperti biasa, berbicara seperti biasa tapi tidak terlalu cepat, agar mereka tidak kesulitan untuk mencerna sehingga mampu mengerti dengan apa yang kita sampaikan. Jika belum atau tidak mengerti biasanya kami ulang penyampaiannya ditambah dengan gerakan-gerakan dan kontak mata atau bisa juga ditulis untuk yang mengerti baca tulis”

Hambatan apa yang dihadapi oleh pihak PNM Kabupaten Ponorogo saat menerapkan proses komunikasi persuasif kepada nasabah tunawicara?

“Kalau hambatan sih, ya itu jika nasabahnya tidak kunjung paham dengan apa yang kita sampaikan, jadi harus diulang-ulang, harus tambah gerakan agar mereka bisa memahami. Selain itu, sejauh ini tidak ada hambatan lainnya ya.”

Bagaimana upaya PNM di Kabupaten Ponorogo dalam menghasilkan proses persuasif yang berhasil antara kedua belah pihak?

“Jadi ketika awal datang, biasanya langsung kita sambut, kita persilahkan, kita tanya dengan sopan, kita ajak bicara tapi bicaranya yang tidak cepat gitu ya, nanti kan pasti ada respon, ada interaksi seperti itu.”

Apa yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan proses persuasif kedua belah pihak?

“Tolak ukur berhasil atau tidaknya dari proses komunikasi persuasif yang kita lakukan itu lebih ke bagaimana reaksinya yaa, jadi kita lihat reaksinya bagaimana, jika reaksinya good, kayak tertarik, mau berkomunikasi lebih lanjut, tanya jawab, dan selebihnya berarti kemungkinan besar berhasil”

Apa saja yang menjadi sumber informasi yang ada di PNM Kabupaten Ponorogo?

“Untuk sumber informasi, ada brosur ya, ada website, ada spanduk, ada iklan di radio, dan media masa lainnya, banyak si sumber informasi yang ada disini dan gampang juga untuk mengakses itu semua, bisa tanya-tanya langsung juga ke karyawan sini gitu”

Bagaimana cara karyawan PNM Kabupaten Ponorogo memberikan informasi kepada masyarakat awam mengenai PNM di Kabupaten Ponorogo?

“Ada banyak cara ya sebetulnya, salah satunya dengan pendekatan ke masyarakat awam, dengan edukasi bahwa PNM Kabupaten Ponorogo berbeda loh dengan lembaga keuangan lainnya seperti perbankan, bahwa PNM Kabupaten Ponorogo itu tidak hanya memberikan pembiayaan usaha saja loh, tetapi juga memberikan pendampingan dan pelatihan usaha secara regular dan berkelanjutan, sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga usaha yang dijalankan dapat berkembang dan naik naik kelas seperti itu. Jadi bisa membantu menaikkan ekonomi, ibu rumah tangga bisa juga loh sambil buka usaha, pinjamannya bisa berkelompok, dan lain sebagainya.”

Informan 2

Peneliti : Anjany Novella Ratry

Narasumber : Sinta

Umur : 22 Tahun
Jabatan : *Senior Account Officer*
Tempat Wawancara : Kantor PNM Kabupaten Ponorogo
Tanggal Wawancara : 30 Mei 2022
Tipe Wawancara : Wawancara Tatap Muka

Bagaimana konsep PNM Kabupaten Ponorogo dalam memberi pelayanan terhadap nasabah, apakah ada standart kualitas yang digunakan?

“Mengenai pelayanan itu ada standart tersendiri ya sebagai pedoman kami dalam menyampaikan informasi dan melayani nasabah, yang jelas semuanya harus sesuai dengan standart yang udah ditentukan gitu.”

Bagaimana bentuk/proses komunikasi yang dilakukan oleh PNM di Kabupaten Ponorogo kepada nasabah secara umum?

“Pastinya sih komunikasi verbal dan non verbal. Seperti tatap muka, terus pakai brosur atau spanduk gitu-gitu sih.”

Kalau komunikasi berdasarkan saluran ada tidak bu?

“Kalau komunikasi berdasarkan saluran, yakni melakukan dua macam bentuk komunikasi kalo tidak salah ya, yaitu yang pertama pemanfaatan melalui media seperti koran, radio, dan media masa lainnya dan yang kedua itu kami terjun langsung kepada objeknya dengan mengadakan event, pameran dan acara-acara lain semacamnya gitu.”

Bagaimana bentuk strategi komunikasi persuasif yang digunakan oleh PNM di Kabupaten Ponorogo kepada nasabahnya?

“Biasanya kami ada event-event, pemberian reward, dan acara-acara lainnya. Ada juga seperti sponsoring, spanduk, selebaran/brosur, dan sejenisnya.”

Bagaimana cara karyawan PNM di Kabupaten Ponorogo menyampaikan informasi kepada nasabah penyandang disabilitas tunawicara agar mampu memahami apa yang karyawan sampaikan?

“Tentunya agak sedikit berbeda ya penyampaian informasinya, biasanya sih bicara pelan agar mereka tidak bingung dan bisa membaca gerak bibir kami sehingga bisa paham dengan apa yang kami sampaikan, terkadang juga harus ditambah gerakan-gerakan agar mereka makin paham gitu sih.”

Hambatan apa yang dihadapi oleh pihak PNM Kabupaten Ponorogo saat menerapkan proses komunikasi persuasif kepada nasabah tunawicara?

“Kalau nasabah tunawicara biasanya hambatannya saat berkomunikasi ya, karena kan mereka pasti tidak bisa langsung sepenuhnya paham, jadi gak jarang kami harus mengulang apa yang udah kami sampaikan, kami siasati juga saat bicara pelan-pelan aja, gak bisa bicara cepat seperti ini mereka gak bakalan nangkap aya yang kami sampaikan soalnya kalau bicara cepat gini, kami tambah gerakan-gerakan pendukung juga agar mereka cepet paham.”

Bagaimana upaya PNM di Kabupaten Ponorogo dalam menghasilkan proses persuasif yang berhasil antara kedua belah pihak?

“Jadi biasanya ketika baru datanag langsung kami sambut, kami tanya dengan sopan, kami ajak bicara tapi ya itu tadi bicaranya pelan, nanti kan pasti dijawab tuh, ada respon, nah ajak ngobrol deh, lama-lama kan saling ada interaksi gitu.”

Apa yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan proses persuasif kedua belah pihak?

“Tolak ukurnya biasanya kami lihat dari ekspresinya ya, reaksinya gitulah, tertarik gak, ada komunikasi lebih lanjut gak, gitu.”

Apa saja yang menjadi sumber informasi yang ada di PNM Kabupaten Ponorogo?

“Sumber informasi ada banyak ya, website ada, brosur juga ada, iklan di radio juga iya, spanduk dimana-dimana juga ada, banyak sih, mau bertanya langsung ke kami juga monggo dengan senang hati kami layani.”

Bagaimana cara karyawan PNM Kabupaten Ponorogo memberikan informasi kepada masyarakat awam mengenai PNM di Kabupaten Ponorogo?

“Nah ini, biasanya kami lakukan pendekatan dan edukasi. Karena kan emang namanya masyarakat awam ya, belum ngerti-ngerti banget tentang PNM jadinya harus gitu, mau gak mau kami melakukan pendekatan ngasih tau kalo ini loh PNM tuh beda sama lembaga keuangan lainnya, PNM tuh bisa loh melakukan pinjaman secara berkelompok, PNM tuh gak cuman ngasih pembiayaan usaha aja loh, tapi PNM juga mau dan pasti memberikan pendampingan dan pelatihan secara regular dan berkelanjutan, semacam itu lah pokoknya cara edukasi dan pendekatannya.”



Informan 3

Peneliti : Anjany Novella Ratry
Narasumber : Soni
Umur : 50 Tahun
Tempat Wawancara : Di rumah bu Soni
Tanggal Wawancara : 02 Juni 2022
Tipe Wawancara : Wawancara Tatap Muka

Apakah Ibu Nyaniyem mengerti/memahami apa yang disampaikan oleh karyawan PNM Kabupaten Ponorogo?

“Cukup mengerti, tapi ada beberapa yang saya tidak mengerti maksudnya apa.”

Apakah ada kendala dalam melakukan komunikasi dengan karyawan PNM Kabupaten Ponorogo?

“Ada, kendalanya ya mereka suka tidak menegrti dengan yang saya sampaikan, atau kadang kebalik saya yang tidak mengerti dengan yang mereka sampaikan, meskipun mereka memakai gerakan-gerakan tapi kadang itu juga tidak membantu, karena saya kadang tetep belum ngerti sampai kadang harus diulang-ulang baru ngerti.”

Apakah Ibu Nyaniyem pernah membaca brosur atau melihat spanduk dari PNM di Kabupaten Ponorogo?

“Pernah, seingat saya pernah baca.”

Gimana brosurnya menurut ibu? Bagus atau tidak?

“Ya bagus, cukup jelas juga, tapi saya lebih suka secara langsung, tatap muka seperti ini, daripada baca brosur.”

Apakah Ibu Nyaniyem pernah mengetahui atau bahkan mendatangi event atau pameran dan acara-acara semacamnya yang diadakan oleh PNM Kabupaten Ponorogo?

“Tidak, tidak pernah datang, sebenarnya pengen datang tapi ya itu ibu udah tua, yang mengantar dan mendampingi juga tidak ada.”

Kalau ada yang mengantar dan mendampingi mamangnya ibu mau datang?

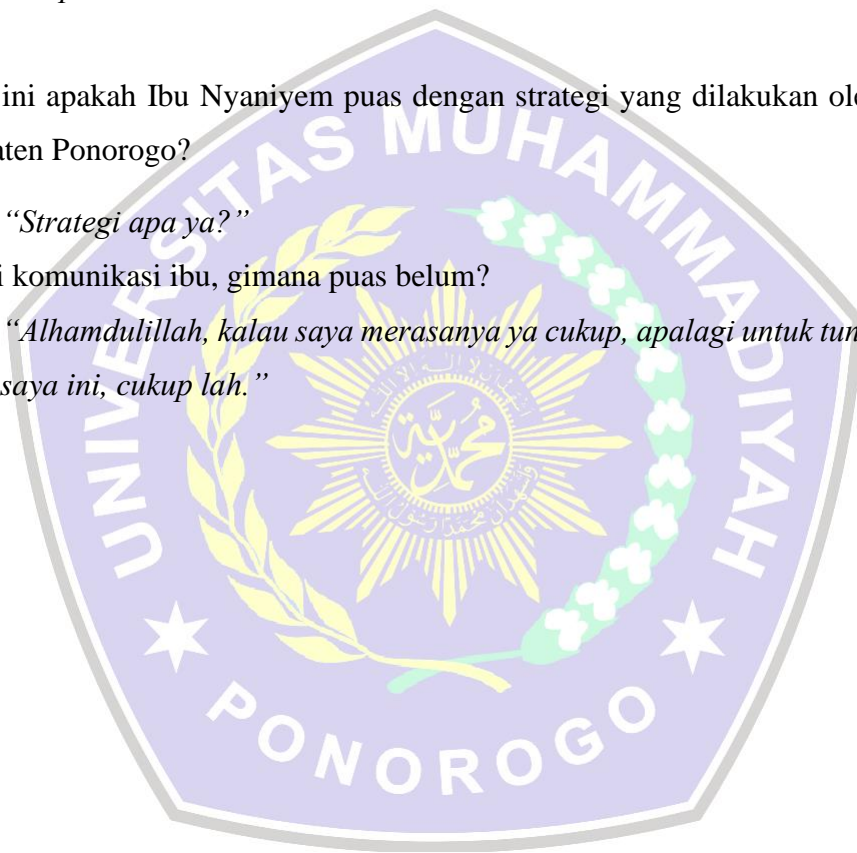
“Ya pasti mau lah”

Sejauh ini apakah Ibu Nyaniyem puas dengan strategi yang dilakukan oleh PNM Kabupaten Ponorogo?

“Strategi apa ya?”

Strategi komunikasi ibu, gimana puas belum?

“Alhamdulillah, kalau saya merasanya ya cukup, apalagi untuk tunawicara seperti saya ini, cukup lah.”



Informan 4

Peneliti : Anjany Novella Ratry
Narasumber : Endang
Umur : 42 Tahun
Tempat Wawancara : Di Ruumah bu Endang
Tanggal Wawancara : 02 Juni 2022
Tipe Wawancara : Wawancara Tatap Muka

Apakah Ibu Endang mengerti/memahami apa yang disampaikan oleh karyawan PNM Kabupaten Ponorogo?

“Cukup paham, tapi memang ada beberapa hal yang saya tidak paham dengan yang disampaikan.”

Apakah ada kendala dalam melakukan komunikasi dengan karyawan PNM Kabupaten Ponorogo?

“Kendala pasti ada aa ya, apalagi saya kan tunawicara pasti ada aja kendalanya, tapi mereka sigap loh mau memakai gerakan saat berkomunikasi, mau bicara pelan/tidak cepat, dan sabar ngulang-ngulang informasi yang sama.”

Apakah Ibu Endang pernah membaca brosur atau melihat spanduk dari PNM di Kabupaten Ponorogo?

“Pernah, pernah baca brosurnya sekilas dan pernah lihat spanduknya juga. Bagus, tapi saya lebih senang kalau dengar penjelasan secara langsung, tapi dengan membaca brosur juga cukup membantu bagi saya.”

Apakah Ibu Endang pernah mengetahui atau bahkan mendatangi event atau pameran dan acaraacara semacamnya yang diadakan oleh PNM di Kabupaten Ponorogo?

“Belum sih, tapi kemungkinan mau datang kalau ada yang mendampingi dan mengantar saya.”

Sejauh ini apakah Ibu Endang puas dengan strategi yang dilakukan oleh PNM Kabupaten Ponorogo?

“Strategi apa?”

Strategi tentang cara komunikasi bu, gimana menurut ibu, ibu puas apa belum?

“Ohh puas-puas saja sebenarnya, tapi ya lebih bagusnya ada karyawan khusus untuk menangani nasabah tunawicara dan penyandang disabilitas lainnya sih kalau pendapat dari saya.”



Informan 5

Peneliti : Anjany Novella Ratry
Narasumber : Bibit
Umur : 40 Tahun
Tempat Wawancara : Rumah Ibu Bibit
Tanggal Wawancara : 06 Juni 2022
Tipe Wawancara : Wawancara Tatap Muka

Apakah Ibu Bibit mengerti/memahami apa yang disampaikan oleh karyawan PNM Kabupaten Ponorogo?

“Paham, sangat paham. Penyampaiannya jelas kok dan gak muter-muter ya, jadi ya saya yang udah berumur ini bisa cukup paham dengan yang disampaikan mereka.”

Apakah ada kendala dalam melakukan komunikasi dengan karyawan PNM Kabupaten Ponorogo?

“Ya pasti ada, gak mungkin gak ada kendala” Kalau boleh tau kendalanya apa ya bu?

“Kendalanya ini sih paling di pemilihan bahasa/kata atau istilah-istilah yang saya kurang ngerti maksudnya itu apa.”

Apakah Ibu Bibit pernah membaca brosur atau melihat spanduk dari PNM di Kabupaten Ponorogo?

“Brosur? Kertas selebaran itu ya?”

Iya betul ibu, pernah membacanya tidak bu?

“Pernah, sekilas saja saya bacanya.”

Bagaimana menurut ibu brosurnya?

“Bagus, cukup jelas, tapi saya sih lebih puas kalau tanya sendiri atau dengar penjelasan secara langsung, lebih paham juga kalau dengar secara langsung. Kalo hanya baca brosur kan kadang suka salah nangkep.”

Apakah Ibu Bibit pernah mengetahui atau bahkan mendatangi event atau pameran dan acara-acara semacamnya yang diadakan oleh PNM di Kabupaten Ponorogo?

“Pameran? Tau, saya tau”

Pernah datang ke pamerannya tidak bu?

“Kalau datang si hanya sekali saja, tidak semua pameran yang diadakan PNM saya datang.

Tapi pernah lah datang walau hanya sekali.”

Sejauh ini apakah Ibu Bibit puas dengan strategi yang dilakukan oleh PNM Kabupaten Ponorogo?

“Strategi apa?”

Ya strategi komunikasi yang dilakukan oleh PNM Kabupaten Ponorogo, menurut ibu gimana?

Udah puas atau belum?

“Ohh strategi komunikasi, ya bagus lah, cukup ngena dan bisa membuat orang tertarik kalo menurut saya.”

Lampiran 3

DOKUMENTASI



