

LAMPIRAN

**UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM**

Surat Keputusan Nomor: S41/E/O/2021 Tanggal 7 Desember 2021

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**Jl. Aceh Sali Al-Aitaam No.1 Ciganti, Bojongsong Kabupaten Bandung 40287 Telp. 022-8750 0750
Email : fakultasikom@unisal.ac.id

Nomor : 073/SPeng/UNISAL-FIKOM/DEK/VI/2026
Perihal : Surat Pengantar Penelitian
Lampiran : -

Kepada Yth.
Ibu Dea Puspita Lesmi KKCP Majalaya
Di Tempat

Dengan Hormat,

Teriring salam serta doa semoga Ibu senantiasa ada dalam lindungan Allah SWT dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan kegiatan akademik mahasiswa, bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Angely Nadhifa A
NIM : 227020161
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Adalah benar mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam yang sedang menyusun tugas akhir/skripsi dengan judul :
"STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL FRONTLINEE BANK CENTRAL ASIA DALAM MENINGKATKAN NILAI BRANCH SERVICE QUALITY (BSQ) (Studi kasus pada kantor cabang pembantu (KCP) Majalaya)".

Adapun penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.).

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kiranya Ibu Pimpinan dapat memberikan izin serta arahan kepada mahasiswa yang bersangkutan selama pelaksanaan penelitian, dengan tetap memperhatikan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pengantar ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Bandung, 01 Juni 2026

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dery Fitriadi Ginanjar, S.I.Kom. M.I.Kom.
NIDN. 0410087803

Tembusan :
1. Arsip

GAMBAR 1. Surat Izin/Pengantar Penelitian dari Fakultas

A. Keterbukaan (*Openness*)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Bagaimana cara Bapak/Ibu menyampaikan informasi kepada nasabah?	
2	Bagaimana cara menjelaskan produk atau layanan yang kurang dipahami nasabah?	
3	Apakah seluruh informasi terkait produk dan layanan disampaikan secara lengkap kepada nasabah?	
4	Bagaimana cara menyampaikan informasi apabila terjadi kendala pelayanan?	

B. Empati (*Empathy*)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Bagaimana cara menghadapi nasabah yang marah atau kecewa?	
2	Apa yang dilakukan agar nasabah merasa dipahami?	

3	Bagaimana pelayanan terhadap nasabah lansia atau berkebutuhan khusus?	
4	Menurut Bapak/Ibu, seberapa penting empati dalam pelayanan?	

C. Dukungan (Supportiveness)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Bagaimana membantu nasabah yang mengalami kesulitan transaksi?	
2	Apa bentuk dukungan yang diberikan kepada nasabah selama proses pelayanan?	
3	Bagaimana memastikan permasalahan nasabah terselesaikan?	
4	Apa yang dilakukan ketika nasabah membutuhkan bantuan	

	di luar prosedur standar?	
--	---------------------------	--

D. Sikap Positif (*Positiveness*)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Bagaimana menjaga sikap ramah selama bekerja?	
2	Bagaimana menghadapi tekanan kerja dan antrean panjang?	
3	Apa pentingnya senyum, salam, dan sapa dalam pelayanan?	
4	Bagaimana menjaga suasana komunikasi tetap nyaman dengan nasabah?	

E. Kesetaraan (Equality)

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Apakah seluruh nasabah mendapatkan pelayanan yang sama?	
2	Bagaimana memastikan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan?	
3	Bagaimana perlakuan terhadap nasabah prioritas dan nasabah reguler?	
4	Mengapa kesetaraan penting dalam pelayanan perbankan?	

Form Observasi Penelitian

No	Aspek	Indikator	Ya/Tidak	Catatan
1	Keterbukaan	Frontliner menjelaskan informasi dengan jelas		
2	Keterbukaan	Frontliner memberikan informasi secara lengkap		
3	Empati	Frontliner mendengarkan keluhan nasabah		
4	Empati	Frontliner menunjukkan perhatian kepada nasabah		
5	Dukungan	Frontliner membantu menyelesaikan		

		masalah nasabah		
6	Dukungan	Frontliner memberikan solusi yang sesuai		
7	Sikap Positif	Frontliner menerapkan senyum, salam, dan sapa		
8	Sikap Positif	Frontliner bersikap ramah selama pelayanan		
9	Kesetaraan	Frontliner melayani seluruh nasabah secara adil		
10	Kesetaraan	Tidak ditemukan perlakuan diskriminatif		



GAMBAR 2 Observasi Cabang



GAMBAR 3 Observasi Cabang



GAMBAR 4 Observasi Cabang



GAMBAR 5 Observasi Cabang



GAMBAR 6 wawancara KKCP



GAMBAR 7 wawancara PIC BSQ



GAMBAR 8 Wawancara Kepala Bagian



GAMBAR 9 wawancara Satpam

Pewawancara: Angely Nadhifa A

Narasumber :

1. Fajar Mahendra (Satpam)
2. Asep Jaenudin (Kabag)
3. Arif Ridwan (Frontliner)
4. Rita Nurasipah (PIC BSQ)
5. Dea Puspita (KKCP)

NO.	PEMBICARA	ISI PERCAKAPAN
BAGIAN 1: WAWANCARA BERSAMA PAK FAJAR (STAFF / SATPAM BCA)		
1	Angely (Penulis)	Baik pak, sebelumnya perkenalkan saya angely dari unisal izin melakukan wawancara untuk kebutuhan skripsi, sebelumnya boleh diperkenalkan dulu pak?
2	Pak Fajar	Oke. Saya fajar sebagai satpam bca majalaya
3	Angely (Penulis)	Oke, kita mulai ya?
4	Pak Fajar	Siap.
5	Angely (Penulis)	Yang pertama, bagaimana cara Bapak menyampaikan informasi kepada nasabah?
6	Pak Fajar	Kalau untuk mencapai... menyampaikan informasi kepada nasabah, mungkin yang pertama kita gali dulu ya. Eeh nasabah itu perlunya informasi apa? Nah, kita pahami dulu kebutuhan nasabahnya seperti apa. Terus dari apa... dari kitanya juga harus lebih baik dalam menyambut nasabah tersebut. Jangan kelihatan jutek, atau malas, kita harus apa... memberikan... nah, harus ramah seperti itu biar apa, nasabah merasa kalau dia datang ke sini itu eeh oh ada jalan keluarnya nih, gitu kayak gitu. Atau disambut dengan baik, gitu ya. Yang pertama mungkin itu. Nah, yang keduanya mungkin kalau misalkan eeh kita udah tahu nih kebutuhan nasabah itu apa, baru kita baru menjelaskan eeh sepe... apa, sepengetahuan kita dengan detail, atau dengan apa... dengan cara yang eeh mudah dimengerti sama nasabahnya gitu ya. Kalau perlu, ya kita juga bantu nasabah ter... tersebut.
7	Angely (Penulis)	Diarahkan gitu ya?

8	Pak Fajar	Diarahkan, gitu diarahkan. Misalkan contohnya eeh dia eeh apa... si ATMnya itu terblokir, sedangkan posisinya untuk si apa...
9	Angely (Penulis)	Antriannya?
10	Pak Fajar	Kantornya itu lagi tutup nih. Otomatis kita arahkan dulu ke Halo BCA, nah. Itu kan lebih cepat dan lebih mudah juga kan. Kalau misalkan nasabahnya enggak paham atau enggak mengerti, ya kita kasih contoh atau kita kasih tahu, kayak gitu sih.
11	Angely (Penulis)	Diarahin gitu ya?
12	Pak Fajar	Heeh, kayak gitu sih kalau untuk...
13	Angely (Penulis)	Oke. Selanjutnya, bagaimana cara menjelaskan produk atau layanan yang kurang dipahami nasabah? Misalnya nih nasabahnya teh bingung nih pembukaan rekening teh sebenarnya jenisnya apa aja sih? Nah, gimana sih cara menjelaskan produknya?
14	Pak Fajar	Kalau... kalau untuk menjelaskan produknya, terutama kita tanya dulu nih, keperluan...
15	Angely (Penulis)	Kebutuhannya gitu ya?
16	Pak Fajar	Heeh, kebutuhan nasabah itu pembukaan rekeningnya buat apa nih? Contohnya kayak buat eeh gaji aja nih, buat kerja. Nah, itu kan rata-rata eeh kemungkinan kalau untuk gaji, bisa di bawah Rp10 juta ya, eeh atau kebanyakan lah di bawah...
17	Angely (Penulis)	Penarikannya gitu?
18	Pak Fajar	Heeh, gitu ya. Nah, kita saranin untuk di Tahapan Xpresi aja. Supaya kenapa? Karena eeh adminnya lebih murah, mungkin juga buat...
19	Angely (Penulis)	Setoran awalnya juga lebih murah.
20	Pak Fajar	...setoran awalnya juga lebih terjangkau buat nasabahnya. Nah, eeh mungkin seperti itu. Terus juga kalau misalkan nasabahnya eeh perlu tabungan yang lebih besar buat usaha, nah baru kita tawarin Tahapan.
21	Angely (Penulis)	Oh iya, iya, iya. Jadi, tergantung nasabahnya tetap harus digali lagi gitu ya kebutuhannya?

22	Pak Fajar	Heeh, kebutuhannya buat apa sih? Gitu kan. Beda-beda keperluan beda juga jenis kart... kartu rekeningnya, kayak gitu.
23	Angely (Penulis)	Sekarang yang ketiga. Masih banyak ya pertanyaannya ya. Apakah seluruh informasi terkait produk dan layanan disampaikan secara lengkap kepada nasabah? Ya, pasti lengkap.
24	Pak Fajar	Pasti lengkap kalau untuk eeh apa... fasilitasnya, terus ke... segala sesuatu yang ada di apa, BCA atau utamanya, pasti kita sampaikan secara lengkap. Dari mulai tabunannya, terus juga program-programnya.
25	Angely (Penulis)	Setoran awalnya juga harus disampaikan ya?
26	Pak Fajar	Heeh, adminnya juga harus dis... kita sampaikan. Terus juga... (suara latar belakang riuh/tertawa) Bentar, bentar. (tertawa) Si karyawan maksudnya harus difoto? Aku udah kebayang. Katanya...
27	Angely (Penulis)	Ya, jadi ulang lagi ya. Apakah seluruh informasi terkait produk dan layanan disampaikan secara lengkap kepada nasabah?
28	Pak Fajar	Kalau untuk semua transaksinya pasti kita eeh apa...
29	Angely (Penulis)	Sampaikan?
30	Pak Fajar	...sampaikan secara lengkap. Terutama untuk pembukaan rekening, dari mulai eeh apa pembukaan rekeningnya jenis tahapan... eh jenis re...kening... (batuk) Pak Jaya tuh ih. (tertawa) Mohon izin diam, apa lagi Pak Jaya, ih saya... (tertawa bersama) Si Fadil orang diam ya Pak Jaya ih. Sok, sok, sok. Sok. Balik deui, balik deui.
31	Angely (Penulis)	Oh, balik lagi ya, oke. Apakah seluruh informasi terkait produk dan layanan disampaikan secara lengkap kepada nasabah?
32	Pak Fajar	Oke, kalau untuk eeh... apa tadi teh?
33	Angely (Penulis)	Informasi.
34	Pak Fajar	Informasi, heeh, pelayanan atau ke nasabah itu pasti kita sampaikan secara lengkap. Terutama untuk pembukaan rekening. Nah, untuk pembukaan rekening itu kita pastikan dulu nih, eeh pembukaan rekeningnya jenis apa. Setelah itu, kita eeh apa... eeh kasih pengertian. Contohnya misalkan untuk Tahapan Xpresi, itu setoran awalnya di Rp100.000, terus potongan pertama di adminnya Rp10.000, nanti untuk biaya cetak kartunya Rp25.000, dan untuk biaya per bulannya di Rp10.000. Nah, itu kan pasti udah paham tuh, mereka harus...

35	Angely (Penulis)	Bawa uang gitu ya?
36	Pak Fajar	...berarti tahu eeh bawa uang, seperti itu. Nah, setelah itu mungkin kita juga kasih tahu kalau untuk yang eeh apa, yang Xpresi itu tanpa buku tabungan, tapi jangan khawatir Ibu, kalau untuk nabung masih bisa, mau setoran tunai atau mau datang langsung ke bank terdekat juga bisa. Sama juga dengan yang Tahapan, Ibu. Kalau untuk yang Tahapan, mungkin setoran awalnya lebih...
37	Angely (Penulis)	Besar?
38	Pak Fajar	...besar. Contohnya misalkan yang Tahapan awal itu di setorannya di Rp500.000, cuma adminnya di Rp50.000 Ibu, jadi langsung kepotong di Rp50.000... eh Rp5.000... (koreksi nilai) dan untuk cetak kartunya lebih murah tuh Ibu, cuma Rp20.000... Rp20.000. Cuma untuk biaya per bulannya, admin per bulannya itu di Rp14.000 atau Rp15.000 ya, kalau enggak salah kartunya, gitu. Nah, kalau yang untuk Tahapan itu, itu ada buku tabungannya, jadi Ibu misalkan perlu nih buku tabungannya, siapa tahu Ibu lupa atau malas cek di m-BCA atau langsung cek ini, itu ada di bukunya bisa diprint setiap Ibu nabung, kayak gitu paling Ibu. Nah, paling gitu aja sih kalau misalkan untuk mengenai...
39	Angely (Penulis)	Informasi. Pasti disampaikan secara lengkap ya, biar... biar enggak ada miskomunikasi gitu ya?
40	Pak Fajar	Heeh, aah. Berikut juga mungkin eeh kayak fitur-fitur di mobile banking atau di m-BCA-nya pasti kita kasih tahu lah, ya, cara-caranya eeh gitu.
41	Angely (Penulis)	Selanjutnya, bagaimana cara menyampaikan informasi apabila terjadi kendala pelayanan? Kalau misalnya kan di sini suka sering error ya kayak eService-nya, terus BDS-nya. Nah, gimana caranya nyampaiin ke nasabahnya gitu?
42	Pak Fajar	Kalau untuk menyampaikan ke nasabahnya, mungkin per... pertamanya kita meminta maaf dulu ya ke nasabahnya, apalagi yang sudah punya antrian, terus juga yang sudah nunggu lama. Pasti kita minta maaf dulu terlebih dahulu eeh karena ada gangguan. Hongkenah setelah itu kita kasih edukasi nih, langkah selanjutnya seperti apa, apakah fabel... eh kendalanya itu bisa cepat atau lama kan kita juga enggak tahu. Nah, kalau misalkan si nasabahnya apa... kayaknya takutnya lama atau gimana, kita saranin untuk dilanjut di besok lagi, misalkan. Takutnya kan nunggunya nih lama karena kita juga enggak tahu nih error-nya sampai kapan. Kita kasih edukasi dulu aja seperti apa. Kalau misalkan nasabahnya emang perlu banget nih rekeningnya hari ini selesai, eeh ya paling harus nunggu dulu, dengan catatan kita juga enggak tahu nih eeh apa si error-nya itu sampai kapan...

43	Angely (Penulis)	Waktunya kapan gitu ya?
44	Pak Fajar	...nah, kayak gitu aja. Nah, mungkin dengan seperti itu nasabah juga ada yang paham, mungkin ada yang, "Ya sudahlah, enggak apa-apa besok lagi." Terus juga, "Ya sudahlah, enggak apa-apa nunggu aja," paling kayak gitu. Yang ter... yang terutama sih paling kita...
45	Angely (Penulis)	Harus komunikasi?
46	Pak Fajar	...heeh, komunikasiin dulu, terus juga kasih edukasi, penjelasan yang benarbenar bisa dipahami dan dimengerti sama nasabahnya, kayak gitu sih.
47	Angely (Penulis)	Baik. Selanjutnya ya Pak, bagaimana cara nasab... cara menghadapi nasabah yang marah atau kecewa?
48	Pak Fajar	Kalau untuk menanggapi nasab... nasabah yang marah atau kecewa ya, eeh pertama ya mungkin kita mmm kitanya... kita diri sendiri dulu ya, eeh jangan sampai ikut marah.
49	Angely (Penulis)	Ikut marah, jangan ikut emosi gitu ya?
50	Pak Fajar	Jangan sampai ikut emosi. Kita redain. Pertama ya kita kembali lagi ya, kita minta maaf lagi kendala menyatanya di apa. Mungkin seperti itu, nanti kita cari solusinya bareng-bareng. Entah itu nanti kita cari solusinya ke temanteman kita atau ke CSO yang lain, atau ke Kabag-nya juga. Nah, kita cari jalan tengahnya seperti apa, supaya nasabahnya itu merasa oh kita dicariin nih. Misalkan eeh dia tuh marah karena mungkin antriannya lama, nah kita kasih edukasi aja, "Oh, maaf kalau untuk pembukaan rekening di sini memang pro... prosedurnya seperti ini nih, apalagi kalau misalkan udah antrian lebih dari 20 pasti bakal lama, apalagi kalau misalkan posisi mungkin emang lagi ramai, di hari Senin-Selasa itu pasti Pak," paling kayak gitu aja.
51	Angely (Penulis)	Jadi dikasih dulu penjelasan, terus ditenangin dulu ya?
52	Pak Fajar	Ditenangin, gitu. Kitanya juga jangan ikut emosi aja, gitu. Heeh, gitu paling.
53	Angely (Penulis)	Oke. Selanjutnya, apa yang dilakukan agar nasabah merasa dipahami?
54	Pak Fajar	Oh, merasa dipahami?
55	Angely (Penulis)	Heeh, jadi kan sering tuh ada yang marah-marah, nah gimana sih ee biar caranya si nasabahnya teh, "Oh iya nih, eeh kita teh didengar," gitu.

56	Pak Fajar	Didengar, paling kalau misalkan merasa kitanya ya, terutama kitanya harus benar-benar pertama dari mimik muka kita, harus bisa kelihatan oh...
57	Angely (Penulis)	Enggak emosi gitu, tenang gitu ya?
58	Pak Fajar	...heeh, enggak emosi, tenang gitu ya. Terus eeh kalau misalkan si nasabahnya komplain atau apa ke kita, kitanya kelihatan mendengarkan. Terus kitanya kelihatan apa... mau eeh membantu eeh eeh si nasabah tersebut agar merasa nasabah teh oh diperhatiin ya, kita teh benar-benar dilayani di sini, walaupun antriannya penuh, antriannya panjang, tapi kan kitanya tetap welcome gitu ya ke nasabahnya gitu ya. Terutama sih paling...
59	Angely (Penulis)	Tetap empati gitu ya?
60	Pak Fajar	...tetap empati, apalagi kalau misalkan lagi penuh. Terus kita harus tanya dulu nih nasabahnya, kita juga kasih edukasi dulu, "Bu, antriannya ini lagi penuh, pasti Ibu bakal menunggu lama. Kalau misalkan Ibunya misalkan eeh mau makan dulu atau apa, boleh silakan. Cuma kalau misalkan Ibunya eeh kita udah kasih tahu, Bu, di sini tuh pasti antriannya bakal lama, jadi mohon maaf." Nah, itu kan udah memberikan apa ya, satu eeh...
61	Angely (Penulis)	Kalimat penenang gitu ya?
62	Pak Fajar	...kalimat penenang, "Oh bakal lama," jadi si dianya tuh merasa, "Ya sudahlah, enggak apa-apa." Kan udah dikasih tahu gitu ya, dikasih tahu gitu paling kayak gitu.
63	Angely (Penulis)	Oke. Selanjutnya, bagaimana pelayanan terhadap nasabah lansia atau berkebutuhan khusus?
64	Pak Fajar	Kalau untuk pelayanan lansia dan berkebutuhan khusus, pasti kita nomor satuin ya. Terutama kalau misalkan...
65	Angely (Penulis)	Diprioritaskan gitu ya?
66	Pak Fajar	...heeh, diprioritaskannya. Kayak dari a... mulai dia datang, terus dari mulai dia eeh apa namanya... pokoknya eeh transaksinya. Otomatis kita layanin le... terlebih dahulu dan didahulukan, karena kenapa ya? Kasihan juga kan, apalagi yang mempunyai eeh kelainan gitu ya, kan. Eeh pasti kita eeh apa, edukasi. Mungkin langsung dikasih duduk aja, walaupun punya antrian, tapi antriannya khusus gitu ya. Intinya antriannya harus khusus dan dibedain lah sama yang lainnya. Mungkin nasabah yang lain juga pasti kan eeh...
67	Angely (Penulis)	Ngerti gitu ya?

68	Pak Fajar	...ngerti lah, eeh dan melihat gitu kan posisinya seperti apa. Paling kayak gitu. Kalau misalkan datang, kita harus sambut langsung, harus langsung dibantu, dan langsung duduk. Jangan dikasih antrian, kita langsung duduk aja dan ki... bisa tanya aja langsung eeh, "Bapak, boleh dibantu eeh transaksinya apa?" Terus kita minta itu eeh apa, kertas pendukungnya atau KTP-nya atau apanya lah ya, supaya langsung diproses, paling kayak gitu sih.
69	Angely (Penulis)	Oke. Selanjutnya menurut Bapak, seberapa penting empati dalam pelayanan?
70	Pak Fajar	Eeh kalau untuk empati, mungkin sangat penting banget ya. Sangat penting banget karena memang kita kan tugasnya dalam melayani nasabah ya. Kalau kita enggak ada empati buat ke nasabah, ya pasti agak susah juga kan. Ha... nasabah... nasabah kan ke sini itu kebanyakan yang emang...
71	Angely (Penulis)	Ada masalah?
72	Pak Fajar	...ada masalah. Jadi kita harus ada empati kan?
73	Angely (Penulis)	Ada kendala gitu ya?
74	Pak Fajar	Kendalanya ya. Ant... entah itu salah transfer, atau entah itu kartunya hilang, itu kan bentuk mereka mempunyai masalah dan kita harus empati gitu kan ke nasabahnya. Maka dari itu, ya kita juga harus memberikan...
75	Angely (Penulis)	Solusi?
76	Pak Fajar	...heeh, solusi yang baik, gitu. Terus sambutannya juga yang baik agar mereka merasa tenang.
77	Angely (Penulis)	Nyaman gitu ya?
78	Pak Fajar	...nyaman gitu ya, apalagi kalau mereka yang pertama kali ngerasa punya masalah ini, kayak misalkan contoh...
79	Angely (Penulis)	Pertama kali datang ke sini gitu ya?

80	Pak Fajar	...heeh, baru datang ke sini itu pertama kali salah transfer, pertama kali ngerasa, "Aduh, enggak tenang nih salah transfer besar," pastikan dia datangnya ke sini kan dengan emosi yang apa ya, enggak karuan gitu kan. Ya kita tenang-tenangin aja, "Ibu, kalau untuk transfernya ke rekening BCA lagi, kita usahakan, kita bantu sampai dananya bisa balik lagi. Tapi kita juga tergantung Ibu, tergantung yang mempunyai rekening tersebut," paling kayak gitu. "Tapi kemungkinan besar kalau untuk salah transfer ke reke... ke BCA, bisa kembali," paling kayak gitu, kita kasih te... ketenangan dulu aja, kecuali kalau memang penipuan ya. Kalau untuk penipuan, paling kita bisa bantunya hanya mengakses atau memblokir.
81	Angely (Penulis)	Membuka?
82	Pak Fajar	Heeh, paling kayak gitu aja.
83	Angely (Penulis)	Jadi untuk empati mah memang penting ya Pak, dari mulai...
84	Pak Fajar	Penting banget lah, gitu. Dari mulai eeh apa, transaksi...
85	Angely (Penulis)	Nasabahnya datang sampai selesai gitu ya?
86	Pak Fajar	...heeh, betul, betul, betul, betul. Paling di situ.
87	Angely (Penulis)	Selanjutnya, bagaimana membantu nasabah yang mengalami kesulitan transaksi?
88	Pak Fajar	Kesulitan transaksi?
89	Angely (Penulis)	Kayak tadi misalnya, kalau misalnya nasabahnya teh datang, tapi eeh situasi CSO-nya lagi penuh, ternyata dia teh cuman enggak bisa transfer doang nih, gitu. Gimana caranya?
90	Pak Fajar	Paling kalau itu mah kita cek dulu ya, kalau misalkan enggak bisa apa, transfer, biasanya kan di finansialnya ya? Di finansialnya, kalau misalkan registrasinya di m-banking berhasil, terus bisa di apa, diverifikasi lagi, ya kita bantu aja di mesin. Kalau misalkan nan teh... eeh apa, bisa gitu kan, kita bantu juga ya. Pertama mungkin kita lihat dulu nih...
91	Angely (Penulis)	Masalahnya apa gitu ya? Kalau misalnya bisa dibantu...
92	Pak Fajar	...heeh, masalahnya apa. Kalau bisa dibantu registrasi di luar...
93	Pak Fajar	ATM?
94	Pak Fajar	...heeh, di ATM, pasti kita langsung diarahkan...

95	Angely (Penulis)	Pasti diarahkan, pasti dibantu gitu ya?
96	Pak Fajar	...pasti dibantu, gitu ya. Paling kayak gitu.
97	Angely (Penulis)	Oke. Terus selanjutnya, apa bentuk dukungan yang diberikan kepada nasabah selama proses pelayanan?
98	Pak Fajar	Bentuk dukungannya ya? Kalau... paling kalau untuk bentuk dukungan mah, kalau misalnya nasabahnya nih kan suka banyak yang bingung nih di mesin e-Service ya, belum baru pertama kali. Berarti bentuk dukungannya paling eeh diarahkan, mungkin ya?
99	Pak Fajar	...mungkin diarahkan, iya betul. Eeh kita kan juga harus me... mengarahkan nasabah juga agar dia ngerasa, "Oh, ternyata di BCA itu ada mesin ini nih. Ternyata bisa lebih cepat, bisa lebih apa, efisien." Nah, kita juga harus le... lebih mengarahkan, terus juga mungkin kasih tahu juga...
100	Angely (Penulis)	Diedukasi gitu ya? Kalau misalnya di BCA teh lebih cepat pakai mesin gitu ya?
101	Pak Fajar	...lebih cepat pakai mesin, betul. Paling misalkan Bapak misalkan lagi di luar kota juga bisa kan, misalkan ada di KCU-KCU besar yang kayak misalkan mesin CS Digital-nya di luar, itu kan bisa lebih cepat juga Pak, gitu. Paling kayak gitu sih.
102	Angely (Penulis)	Jadi untuk bentuk dukungannya, mungkin lebih ke mengarahkan...
103	Pak Fajar	Mengarahkan dan memberi tahu informasi, nah, gitu.
104	Angely (Penulis)	Selanjutnya, bagaimana memastikan permasalahan nasabah terselesaikan?
105	Pak Fajar	Memastikan nasab... permasalahan nasabah tersela...selesaikan. Mungkin kalau yang pertama ya, kalau misalkan nasabahnya udah ada di antrian, ya kita pastikan eeh apa ya, menyesuaikan lah gitu ya. Nasabahnya kalau misalkan...
106	Angely (Penulis)	Udah selesai?
107	Pak Fajar	...eeh udah selesai, kita tanya dulu nih, "Ibu, udah selesai transaksinya?" Jangan... jangan sampai nanti begitu Ibunya udah beres...
108	Angely (Penulis)	Udah pulang, tapi...
109	Pak Fajar	...udah pulang, tapi...
110	Angely (Penulis)	...belum beres gitu ya?

111	Pak Fajar	...belum beres balik lagi. Makanya kita harus tanyakan lagi gitu, Ibu, "Ibu, apakah permasalahannya udah beres atau ada lagi enggak sih yang bisa dibantu?" Kadang kan nasabah juga ngerasa eeh karena udah ah udah ini mah, gitu ya, ternyata dia teh pengen m-banking-nya diaktifin lagi, tapi...
112	Angely (Penulis)	Ternyata ada yang lain gitu, tapi lupa?
113	Pak Fajar	...ternyata lupa atau dianya ah me... lagi penuh nih atau gimana, takutnya diganti antrian lagi padahal kan enggak usah ya. Nah, gitu ki... kita tanyakan lagi. Jadi, eeh jadi mungkin nasabahnya kan pastinya bakal ngerasa lebih, "Oh iya ya, kalau di BCA itu ternyata diingatkan dulu," gitu paling kayak gitu.
114	Angely (Penulis)	Dibantu sampai selesai gitu ya?
115	Pak Fajar	Heeh, dibantu sampai selesai.
116	Angely (Penulis)	Oke. Selanjutnya, apa yang dilakukan ketika nasabah membutuhkan bantuan di luar prosedur standar? Jadi, di luar SOP nih kan suka ada nih nasabah yang, "Kalau misalnya salah transfer, oh saya mau minta aja nomor teleponnya," kan enggak boleh ya itu ya? Nah, gimana tanggapannya?
117	Pak Fajar	Kalau itu mah, paling kalau misalkan ada nasabah seperti itu, paling kita kasih edukasi dulu tuh, eeh kita tanya dulu, "Ibu salah transfer ya? Ibu trans... transfernya ke rekening siapa atau ke rekening BCA lagi bukan?" "Oh iya, ke rekening BCA lagi." Nah, kita tenang-tenangin dulu nih si Ibunya atau nasabahnya seperti apa, biar... biar apa dianya tenang. "Ibu, kalau salah transfer ke ke rekening BCA lagi, saya saranin Ibu tenang dulu aja. Kita kan bantu prosesnya. Contohnya misalkan nanti kayak gini Bu, untuk salah transfer itu kita bisa langsung layanannya ke Halo BCA. Ibu download dulu Halo BCA, nanti saya bantu." Nah, setelah Ibu nanti untuk eeh telepon atau pun pengaduannya ke Halo BCA, nanti prosesnya akan langsung dijalankan sama pihak Halo BCA-nya. Nah, nanti Ibu itu akan ada keluar nih ID laporannya. Nah, kalau setelah ada ID laporan, Ibu tinggal menunggu hasilnya aja. Nah, rata-rata biasanya kalau untuk yang salah transfer, itu 5 hari sampai 7 hari kerja, seperti itu. Nah, tapi k... ada yang bisa balik lagi dengan cepat, ada yang lama. Kenapa? Karena...
118	Angely (Penulis)	Penerimanya?
119	Pak Fajar	...ada juga kan yang tergantung penerimanya, ada yang nasabahnya eeh welcome atau ada yang nasabahnya udah enggak tahu alamatnya di mana, kadang nomor handphone-nya juga...
120	Angely (Penulis)	Enggak bisa dihubungi?

121	Pak Fajar	...enggak bisa dihubungi, gitu ya. Heeh, kita pasti membekukan, Bu, uangnya di rekening itu pasti kita bekukan, cuma nasabahnya itu apakah nasabah aktif atau nasabah yang...
122	Angely (Penulis)	Enggak aktif gitu ya? Iya.
123	Pak Fajar	...enggak aktif gitu. Nah, itu yang kita harus cari tahu, apalagi kalau misalkan nasabahnya yang ya gitu, eeh alamatnya udah pindah, nomor handphone-nya udah enggak eeh sesuai, nah itu yang susah. Tapi rata-rata mudah-mudahan ya Ibu, kalau rekeningnya masih aktif mah pasti bakal aktif. Nah, kita tenang-tenangin aja dulu lah.
124	Angely (Penulis)	Tenangin dulu, terus kita arahin agar sesuai SOP gitu ya?
125	Pak Fajar	Nah, itu betul. Misalkan kadang ada nasabah yang, "Enggak apa-apa, Pak, saya mah enggak apa-apa misalkan ini saya minta alamatnya aja." Nah, kalau itu mah kan enggak bisa, itu kan udah jadi kode apa rahasia buat kita juga ya, kalau misalkan kita ngasih si...
126	Angely (Penulis)	Alamatnya?
127	Pak Fajar	...alamatnya, itu kan pelanggaran buat kitanya, Pak. "Jadi kalau misalkan Bapak nih eeh ada masalah tertentu dikasih alamat Bapak, kan Bapak juga kan enggak senang," biasanya kayak gitu.
128	Angely (Penulis)	Jadi ditenangin aja, terus kita cari...
129	Pak Fajar	Cari solusinya...
130	Angely (Penulis)	...solusi lain gitu ya?
131	Pak Fajar	...solusi lain, heeh, paling kayak gitu.
132	Angely (Penulis)	Oh, oke. Selanjutnya, bagaimana menjaga sikap ramah selama bekerja?
133	Pak Fajar	Ah, eeh kalau untuk menjaga sikap ramah ya, untuk selama bekerja ya, pertamanya kita jaga emosi dulu.
134	Angely (Penulis)	Jaga emosi, jangan ikut emosi gitu ya?
135	Pak Fajar	Jaga emosi kita. Pertama-tama kita jaga emosi, kita harus lebih... kita harus ingat nih, kita ini di sini jasanya pelayanan. Kita harus lebih tenang dari apa nasabah yang datang. Kitanya juga harus lebih apa ya, intinya lebih bisa menenangkan nasabah gitu, pasti...
136	Angely (Penulis)	Jadi kitanya harus tetap ramah gitu ya?

137	Pak Fajar	...nah, itu, tetap ramah dalam pelayanan, walaupun kitanya... walaupun nasabahnya apa ya, bete, atau nasabahnya marah-marah, kitanya harus tetap melayani dengan sopan, intinya kayak gitu sih.
138	Angely (Penulis)	Betul. Selanjutnya, bagaimana menghadapi tekanan kerja dan antrian panjang?
139	Pak Fajar	Kalau untuk tekanan an... tekanan kerja atau antriannya yang panjang, itu sih tergantung dari...
140	Angely (Penulis)	Balik lagi ke yang awal mungkin ya? Heeh.
141	Pak Fajar	...heeh, aah, gitu. Pertama ya kita pasti...

142	Angely (Penulis)	Tetap harus positif gitu ya?
143	Pak Fajar	...positif gitu ya, positif dulu diri kita sendirinya, terus juga kita juga jangan lupa ke nasabahnya juga harus kita sering-sering edukasi, sering-sering...
144	Angely (Penulis)	Tetap ramah?
145	Pak Fajar	...kasih pemahaman lah, agar nasabah itu tahu, "Oh, ternyata untuk ke apa, bank itu antriannya itu se... ramainya seperti ini Ext," gitu kan ya. Emang udah apa, lumrahnya seperti ini, ramainya seperti ini. Makanya sering-sering kita edukasi, "Bu, Pak, kalau mau ke sini... memang antriannya seperti ini. Kalau Bapak pengen cepat, ya harus datangnya lebih pagi," paling kayak gitu sih.
146	Angely (Penulis)	Jadi tetap kitanya mah harus positif gitu ya, tetap harus ramah?
147	Pak Fajar	Kita harus positif, tetap harus ya enjoy lah, gitu.
148	Angely (Penulis)	Oke. Apa pentingnya senyum, salam, dan sapa dalam pelayanan?
149	Pak Fajar	Nah, itu sangat penting banget tuh, menyangkut lagi ke pelayanan. Nah, untuk s... senyum, salam, sapa itu kan yang emang benar-benar paling apa ya, paling penting lah buat nasabah. Kadang kalau kitanya cuek, kalau kitanya enggak senyum, nasabah pasti kan enggak suka ya.
150	Angely (Penulis)	Heeh. Pasti ngasih nilai jelek.

151	Pak Fajar	Nah, pasti ngasih nilai jelek, balik lagi ke situ. Tapi kalau kitanya memberikan layanannya dengan baik, sopan, senyum, salam, sapanya dijalankan, bahkan memberikan magic word-nya dengan baik, pastikan nasabah merasa eeh apa ya, dispesialkan, merasa diperhatikan. Nah, pastikan hatinya bakal... walaupun udah nunggu lama-lama tapi kitanya sopan, senyum, gitu kan kitanya menawarkan, nasabahnya pasti puas walaupun udah antriannya panjang kan. Nah, gitu, itu apa ya, balik lagi ke situ sih.
152	Angely (Penulis)	Jadi puas gitu ya nasabahnya?
153	Pak Fajar	Heeh, nasabahnya pasti puas, paling di situ aja bedanya ya. Oke.
154	Angely (Penulis)	Selanjutnya, bagaimana menjaga suasana komunikasi tetap nyaman dengan nasabah? Oh, kalau ini mah ya paling ya balik lagi ke tadi ya, kita tetap harus positif gitu ya?
155	Pak Fajar	Mmm, benar, gitu. Kan kita juga harus menjaga eeh apa...
156	Angely (Penulis)	Komunikasinya?
157	Pak Fajar	...komunikasinya baik dengan nasabah. Misalkan nasabah udah nunggu lama nih, pastikan suka nanya-nanya nih...
158	Pak Fajar	Marah-marah gitu?
159	Pak Fajar	...marah, nanya-nanya, "Pak, antrian ini? Pak, antrian ini?" Ya, kita jelasin aja.
160	Angely (Penulis)	Jelasinnya pelan-pelan?
161	Pak Fajar	Jelasinnya pelan-pelan. "Bapak, maaf antriannya baru di sekian, Bapaknya antrian sekian ya, paling nunggu beberapa antrian lagi." Kadang ngeyel nih, nanya lagi, "Berapa lama sih? Paling berapa jam, berapa jam?" Nah, kita kasih edukasi juga. "Bapak, kalau untuk terkait waktu, itu kita kan enggak tentu. Ada nasabahnya yang bisa cepatnya beres dalam 15 menit, ada yang kadang 1 jam juga ada. Nah kita kan enggak bisa..."
162	Angely (Penulis)	Nentuin?

163	Pak Fajar	"...nentuin, tergantung permasalahannya seperti apa. Kan satu nasabah itu kan kita enggak tahu tuh penyelesaiannya itu berapa menit kan kita enggak tahu. Nah, Bapak kalau misalkan, saya saranin gini aja Pak, kalau misalkan Bapak ngerasa oh ini antriannya lama, Bapak kan bisa aja makan dulu, terus ngopi dulu di luar biar rileks, jadi bapaknya enak gitu ya. Sok, paling kayak gitu dulu aja. Nanti kalau misalkan... heeh, tenangin aja gitu. Paling nunggu aja Pak di luar dulu sambil ngopi," kitanya sambil senyum, gitu.
164	Angely (Penulis)	Iya, iya.
165	Angely (Penulis)	Selanjutnya, apakah seluruh nasabah mendapatkan pelayanan yang sama?
166	Pak Fajar	Nah, itu mah pasti, kita semua harus me... apa, memberikan pelayanan yang sama.
167	Angely (Penulis)	Yang sama gitu? Yang ramah, yang sopan?
168	Pak Fajar	Heeh, yang ramah, yang sopan yang baik. Dari nasabahnya seperti apa pun, ibaratnya yang datangnya seperti apa pun, kita harus memberikan pelayanan yang sama terhadap nasabah.
169	Angely (Penulis)	Bagaimana memastikan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan?
170	Pak Fajar	Ya, tadi ya, kita melakukan semuanya nasabahnya sama, enggak ada yang dibeda-bedain.
171	Angely (Penulis)	Enggak ada yang dibeda-bedain? Betul.
172	Pak Fajar	...heeh, dibeda-bedain gitu. Maupun apa nasabahnya kita kenal, maupun nasabahnya apa, enggak kenal, pasti kita memberikan pelayanan yang sama terhadap nasabah, paling kayak gitu sih.
173	Angely (Penulis)	Oke. Selanjutnya, bagaimana perlakuan terhadap nasabah prioritas dan nasabah reguler?
174	Pak Fajar	Kalau untuk itu, kita tergantung situasional ya. Kalau untuk yang reguler, otomatis kan udah seperti biasa.
175	Angely (Penulis)	Dikasih antrian?

176	Pak Fajar	Heeh, seperti antrian. Nah, untuk prioritas, biasanya kalau untuk di apa, CSO, itu antriannya juga pasti antrian prioritas ya, karena memang prioritas harus diprioritaskan. Nah, itu kita harus komunikasi dengan CSO ataupun Kabag keperluannya apa sih untuk si prioritas. Otomatis kita harus memberikan sambutan dulu nih ke prioritasnya. "Bapak, silakan untuk antriannya Bapak ditunggu dulu sebentar ya, kita konfirmasi dulu ke pihak CSO-nya," paling kayak gitu.
177	Angely (Penulis)	Tapi untuk pelayanannya mah semua sama ya, cuman antriannya aja?
178	Pak Fajar	Cuma antriannya... nah, betul, betul, betul, betul, betul.
179	Pak Fajar	Betul, betul, betul. Paling di satu aja bedanya ya?
180	Pak Fajar	Oke.
181	Angely (Penulis)	Selanjutnya, mengapa kesetaraan penting dalam pelayanan perbankan?
182	Pak Fajar	Heeh, kesetaraan emang harus penting ya buat semua nasabah ya. Eeh karena memang nasabah kan eeh enggak di... eeh sama, enggak dibedabedain, karena memang nasabah...
183	Angely (Penulis)	Semuanya nasabah BCA gitu ya?
184	Pak Fajar	...nah, itu betul, kita di sini itu kan semuanya nasabah BCA. Otomatis ya harus diberikan apa, pelaksanaan... eh perasaan... pelayanan yang sama kayak gitu.
185	Pak Fajar	Pelayanan yang baik gitu ya Pak ya? Meskipun dia prioritas atau reguler, semuanya harus sama?
186	Pak Fajar	Heeh. Betul, betul, betul, betul. Sip.
187	Angely (Penulis)	Terima kasih Pak Fajar, udah selesai acaranya. (tertawa)

188	Pak Fajar	Sama-sama.
189	Angely (Penulis)	Kok kayak ter... (rekaman terputus)

BAGIAN 2: WAWANCARA BERSAMA PAK ASEP (KEPALA BAGIAN / KABAG BCA)

173	Angely (Penulis)	Langsung aja ya, Pak Asep ya?
174	Pak Asep	Heeh.

175	Angely (Penulis)	Yang pertama, bagaimana cara Pak Asep menyampaikan informasi kepada nasabah?
176	Pak Asep	Informasi apa dulu nih?
177	Angely (Penulis)	Informasi terkait produk, atau terkait layanan.
178	Pak Asep	Kalau yang pertama, kita lihat dulu eeh nasabahnya. Nasabahnya seperti apa, apakah nasabah tipe pengusaha atau pegawai. Kalau nasabahnya pegawai, berarti yang ditawarkannya jangan yang berat-berat, contohnya tawaran kayak SM aja untuk modal... eeh untuk modal... eeh kredit kendaraan roda dua. Tapi kalau nasabahnya pengusaha, kita harus ditawarkan, atau kita infoin ke nasabahnya, bahwa di BCA teh banyak produk kredit yang sebenarnya bisa dipakai sama nasabah-nasabah kecil. Contohnya, di BCA kan ada KUR, ada modal kerja, ada kredit rekening koran. Mungkin sebagian nasabah yang tidak mengetahui bahwa di BCA itu ada KUR. Kita tawarin yang pertama tuh uh programnya yang KUR dulu nih, untuk yang modal... modal kerjanya setelah KUR. Takutnya nasabahnya udah ada punya kredit KUR di bank lain. Terus untuk yang lainnya, mungkin eeh pertama sih CSO menawarkan yang KUR nih, karena kan KUR mah bunganya lebih kecil daripada modal kerja. Bunganya tuh ada di 6%, beda sama modal kerja di 9%, gitu. Jadi, kita jelasin KUR-nya dulu. Nah, untuk KUR-nya sendiri sih kalau di BCA tuh ada batas minimal pengajuan dan maksimal pengajuan. Minimal pengajuannya di 100 juta, maksimal sama dengan 500 juta. Nah, untuk jaminan, itu wajib sertifikat. Posisi sertifikatnya harus di pinggir jalan raya. Jadi, pertama yang kita uh collect datanya, yaitu akte, sertifikat rumah, share loc, sama fotokopi KTP suami istri. Itu yang pertama, karena BCA akan melihat dulu nih untuk jaminannya apakah jaminannya masuk atau tidak. Kalau jaminan masuk, masuk ke kategori uh untuk yang bisa di-acc sama BCA, terus masuk ke BI checking. Kalau BI checking-nya aman, masuk ke rekening koran. Dan rekening korannya aman, berarti kita harus kunjungan ke... ke nasabahnya sendiri untuk proses pengajuannya.
179	Angely (Penulis)	Berarti untuk penjelasannya mah untuk menyampaikan informasinya gimana nasabahnya mau informasi yang mana, gitu ya Pak ya?
180	Pak Asep	Betul, lihat dulu nih kira-kira nasabah mau diajukannya ke mana nih. Makanya kita lihat dulu prospek nasabahnya seperti apa, jangan sampai kita salah nih nasabah, salah menawarkan ke nasabah kan jadi bumerang juga. Jadi kita banyak ngomong, tapi referalnya enggak dapat nih, karena nasabahnya tidak sesuai dengan yang di... maksudnya kriteria.

181	Angely (Penulis)	Iya. Selanjutnya ya Pak ya, bagaimana cara menjelaskan produk atau layanan yang kurang dipahami oleh nasabah?
182	Pak Asep	Oke. Biasanya tuh nasabah tuh harus pelan-pelan ya, mengarahkan ke nasabah. Kadang-kadang balik lagi ke si CSO-nya sih, si Customer Service-nya untuk menjelaskan ke nasabahnya seperti apa. Yang pasti, menjelaskan ke nasabah tuh harus dengan suara yang jelas, heeh, suara... apa namanya tuh, suara yang jelas, padat, dan tidak bertele-tele. Jadi kita ke fokusnya nih apa aja. Ya, yang... yang pasti mah untuk menjelaskan produk tuh balik lagi ke si Customer Service-nya. Kalau Customer Service-nya menjelaskan secara eeh dengan suaranya jelas, dengan pemahaman uh si Customer Service untuk bisa menjelaskan secara baik, baik dan detailnya sih, ya balik lagi ke... ke si Customer Service-nya dan uh daya ingat si nasabahnya sendiri sih. Kadang-kadang nasabah teh suka... udah harus beberapa kali dijelasin nih. Jadi kita harus sabar juga sih.
183	Angely (Penulis)	Berarti balik lagi gitu ya ke komunikasi frontliner-nya gitu ya Pak ya?
184	Pak Asep	Betul, betul.
185	Angely (Penulis)	Oke. Selanjutnya, apakah selalu informasi terkait produk dan layanan sering disampaikan secara lengkap oleh frontliner-nya kepada nasabah, Pak?
186	Pak Asep	Kalau untuk uh kalau untuk produk itu balik lagi ke nasabahnya, kadangkadang kan kita untuk layanan kan dikejar, ditarget waktu, jangan lama-lama juga. Kita harus lihat dulu nih sisi nasabahnya dulu. Kalau begitu si nasabah ditawarkan dia ada, berminat, nah kita baru kita prospek. Tapi kalau begitu nasabah kita tawarin produk, nasabahnya, gestur nasabahnya udah enggak nyaman, ya kita enggak usah... enggak usah diterusin untuk penawaran produknya, karena kan nanti jadi... jadi mubazir dalam artian tuh, ya kita... kita CSO-nya capek ngomong tapi si nasabahnya enggak ikut closing atau referalnya.
187	Angely (Penulis)	Tapi untuk misalnya nih, nasabahnya mau membuka rekening nih, dia mau buka rekening Tahapan, pasti informasinya dilengkapinya secara jelas ya Pak ya, dari setoran awal dan lain-lainnya?
188	Pak Asep	Oh, oke. Kalau itu ya udah pasti sih, kalau untuk pembukaan rekening dari A sampai Z-nya si Customer Service harus menerangkan ke nasabahnya secara detail dan jelas. Karena, jangan sampai si nasabahnya banyak yang tidak mengerti apa yang dijelaskan sama si Customer Service-nya ya.
189	Angely (Penulis)	Selanjutnya, bagaimana cara menyampaikan apabila terjadi kendala saat pelayanan? Misalnya kendala sistem atau kendala pelayanan?

190	Pak Asep	Besarnya kan kita cari... cari dulu nih sebelum diinformasikan ke nasabah, untuk uh kendala atau error di sistemnya, kita pastiin dulu ke IT-nya kita nih, IT BCA. Kalau sudah pasti, udah ada pasti ada kabar bahwa emang terkendalanya secara nasional, baru kita informasin ke nasabah. Ya menginformasinkannya ya kita, contohnya seperti ini: "Bapak Ibu, mohon perhatiannya, untuk saat ini kebetulan uh kita lagi ada gangguan nasional untuk... untuk komputernya, jadi mohon ditunggu. Nah, cuman kita enggak tahu nih berapa menit atau berapa jamnya. Tapi dipastiin kalau nasabah mau nunggu ya silakan, walaupun mau datang besok pagi juga enggak masalah." Karena han untuk error sistem itu kita enggak tahu, enggak pasti sampai berapa menit atau berapa jamnya, karena itu kan tergantung dari uh perbaikan dari sistem dari KP-nya. Jadi pasti kalau misalnya ada kendala, pasti langsung diinformasiin gitu ke nasabah ya?
191	Pak Asep	Oh iya, pasti diinformasikan ke nasabah, jangan sampai nasabah begitu nunggu lama-lama ternyata sistemnya lagi error, kan lebih...
192	Angely (Penulis)	Kecewa gitu ya?
193	Pak Asep	...mengecewakan, gitu.
194	Angely (Penulis)	Selanjutnya Bapak, bagaimana cara menghadapi nasabah yang marah atau kecewa?
195	Pak Asep	Oke. Untuk menghadapi nasabah yang marah sama kecewa, kita harus punya sisi eeh apa namanya tuh...
196	Angely (Penulis)	Empati.
197	Pak Asep	Empati. Jadi dengerin dulu, dengerin dulu dari sisi nasabahnya dulu nih, dia uh kenapa, apa dia emang ada kendala di apanya. Kita dengerin dulu, kita tampung dulu keluhan nasabahnya. Sudah ditampung, kita tahu nih oh ini harusnya seperti ini, baru kita jelasin ke nasabahnya. Jangan sampai nasabahnya udah marah-marah, kitanya juga si CSO-nya juga ikut marah. Tapi tampung dulu, empati dulu. Kalau kita posisi seperti nasabah, mungkin akan sama seperti nasabah. Jadi, kalau ilmu dari perbankan, biasanya tuh ya kita kasih empati dulu. "Oh iya Pak, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, boleh saya bantu nanti untuk tindak lanjutnya." Nah, kalau kita udah jawabannya, kita jelasin ke nasabahnya sampai nasabahnya bener-bener terpuaskan dengan penjelasan yang disampaikan sama kita.
198	Angely (Penulis)	Selanjutnya, apa yang dilakukan agar nasabah merasa dipahami? Kalau misalnya nasabahnya nih lagi kesel, terus dia cerita, gimana caranya biar si nasabah teh, "Oh iya, saya didengar nih, saya dipahami"?

199	Pak Asep	Iya. Makanya kita harus punya sisi pendengar... mendengar yang baik. Jadi begitu ada nasabah kalau ada yang komplain, nasabah yang perlu diperhatikan sama si Customer Service atau sama orang BCA-nya ya kita harus jadi pendengar yang baik. Jadi si nasabah merasa uh kekecewaan dia tersampaikan, kita dengerin dengan baik, nasabahnya setelah nasabahnya... kita tahu nih jawabannya seperti apa, kita baru jawab ke nasabahnya.
200	Angely (Penulis)	Jadi yang penting kita dengerin dulu gitu ya Pak ya, dan kasih empati gitu?
201	Pak Asep	Betul.
202	Angely (Penulis)	Selanjutnya ya Pak, bagaimana pelayanan terhadap nasabah atau lansia yang berkebutuhan... atau berkebutuhan khusus?
203	Pak Asep	Kalau untuk yang berkebutuhan khusus, kita pasti ada sih. Jadi, dari sisi Kabag-nya, dari sisi pimpinannya, dari sisi eeh apa namanya tuh... kerja sama dengan tim-tim sekuriti sama yang lainnya ya. Karena begitu ada nasabahnya lagi sakit, nasabahnya lansia, enggak bo... enggak mungkin kan nunggu lama. Gitu, otomatis harus ada koordinasi dari tim sekuriti. Jadi diutamakan, jadi kita harus tahu nih yang diutamakannya seberapa, gitu. Jadi diutamakan, diperhitungkan. Jadi kalau begitu ada si Customer Service yang kosong, biasanya sih langsung diarahin ke... ke Customer Service dengan acc pejabat-pejabat setempat.
204	Angely (Penulis)	Menurut Bapak, seberapa penting empati... menurut Bapak, seberapa penting empati dalam pelayanan?
205	Pak Asep	Sangat penting, empati mah. Karena kita harus tahu nih posisi nasabahnya, gestur nasabahnya seperti apa. Sangat penting nih kalau empati tuh, karena kita harus jadi... harus lihat posisi nasabahnya datang ke BCA-nya dalam keadaan seperti apa. Apakah dalam keadaan ceria, atau dalam keadaan ada masalah di tempat kerja atau di rumahnya, biasanya ke BCA sudah dibawa-bawa. Nah, kita harus jadi... harus memberikan empati. Betul sih, nasabah tuh emang nasabah BCA tuh macam-macam ya. Yang ada apa... ada masalah di perusahaannya, ada masalah di rumahnya, emang selalu dibawa-bawa ke kantor, ke BCA. Nah, kita harus jadi... harus memberikan empati, betul.
206	Angely (Penulis)	Selanjutnya ya Pak ya, bagaimana membantu nasabah yang mengalami kesulitan transaksi?
207	Pak Asep	Kesulitan transaksi?
208	Angely (Penulis)	Kalau misalnya ngelihat nasabah yang kebingungan atau kesulitan transaksinya, gimana cara menanggapi... membantu?

209	Pak Asep	Oke. Yang pertama-tama kita tanya dulu nih, kesulitan nasabahnya di... di apanya nih? Contoh kalau dia transfer melalui m-banking, dia enggak tahu nih cara-caranya, ya kita jelasin. Jelasin ke nasabahnya untuk transfernya seperti apa. Contoh nih, untuk transfer ke rekening sesama BCA berarti kan harus didaftarkan dulu nomor rekening tujuan. Tapi, dengan catatan kita cuman ngasih unjuk aja biar nasabah yang mengetiknya. "Ini Pak, ini masukan nomor rekeningnya," biar nasabah yang ngetiknya, biar nasabahnya pintar. Jadi jangan dibantu ambil handphone-nya, kita transaksi sama kita, enggak... enggak boleh. Tapi biar nasabahnya yang bertransaksi, kita me... mengunyu... apa, memberikan... mem- mem-
210	Angely (Penulis)	Menunjukkan ya?
211	Pak Asep	...menunjukkan, prosesnya.
212	Angely (Penulis)	Jadi kita cuman mengarahkan gitu ya Pak ya?
213	Pak Asep	Mengarahkan prosesnya.
214	Angely (Penulis)	Jadi untuk bentuk dukungan yang diberikan kepada nasabah selama proses pelayanan itu berarti uh bentuknya mengarahkan aja kalau kita ya Pak?
215	Pak Asep	Iya, mengarahkan sampai nasabah transaksinya sampai selesai dan terpuaskan.
216	Angely (Penulis)	Dan sampai ngerti gitu ya Pak?
217	Pak Asep	Betul.
218	Angely (Penulis)	Selanjutnya, bagaimana cara memastikan permasalahan nasabah terselesaikan?
219	Pak Asep	Memastikan nasab... permasalahan nasabah tersela...selesaikan. Gampang sih sebenarnya untuk memastikan, lihat nasabah kalau terselesaikan ya. Dia begitu datang ke BCA mukanya muram, mukanya penuh emosi, atau mimik... mimik wajahnya tinggal enggak... enggak enak dilihat. Begitu diterima sama CS, dijelaskan permasalahannya seperti apa, terselesaikan permasalahannya pasti dia terselesaian. Jadi gestur... dari gestur tubuh sih kelihatan memastikan nasabah terselesaikan atau tidaknya. Kalau terselesaikan dengan senyum dia keluar dari BCA-nya, tapi kalau tidak terselesaikan dia marah-marah keluar dari BCA-nya.
220	Angely (Penulis)	Selanjutnya ya Pak ya, apa yang dilakukan ketika nasabah membutuhkan bantuan di luar prosedur standar?

221	Pak Asep	Nah. Kalau di luar prosedur, kita kan ter... bukan terbentur ya, kita ngikutin dengan prosedur yang ada. Kalau umpamanya di luar prosedur, kita enggak bisa bantu nih, tidak sesuai dengan prosedur, karena risikonya ada di diri karyawan sendiri kalau di luar prosedur. Jadi, ya diarahin nasabahnya ikutin sesuai dengan prosedur yang ada di BCA. Heeh, karena kan sebenarnya mah untuk prosedur mah lebih gampang selama nasabahnya bisa mengikuti prosedurnya.
222	Angely (Penulis)	Jadi kalau untuk di luar prosedur, kita pasti kasih penjelasan dulu ya Pak ya, bahwa kita terbentur oleh SOP gitu ya Pak ya?
223	Pak Asep	Nah, betul SOP kita, betul. Tidak boleh kita menjalan... menjalankan transaksi di luar prosedur karena risikonya ada di nasabah... eh karyawan sendiri, bukan di nasabah ya, karyawannya sendiri. Mungkin kita nanti ngasih penjelasan itu tuh di luar SOP, tapi kalau misalnya di luar itu ada yang bisa dibantu yang lainnya, kita pasti bantu gitu ya Pak ya? Yang enggak di luar SOP.
224	Pak Asep	Betul, selama itu sesuai dengan prosedur, kita bantu. Kalau tidak sesuai dengan prosedur, ya kita enggak bisa bantu.
225	Angely (Penulis)	Selanjutnya ya Pak, bagaimana menjaga sikap ramah selama bekerja?
226	Pak Asep	Sikap ramah itu balik ke...
227	Angely (Penulis)	Frontliner nya sendiri ya Pak ya?
228	Pak Asep	...diri... ke CSO-nya sih, si Customer Service-nya atau ke si petugas layanannya. Lihat kita dengan senyum, sapa nasabah, terus memberikan empati, terus menjelaskan sesuatu sesuai prosedur dengan tidak terburuburu, tidak tergesa-gesa. Nah, nasabah pasti akan terpuaskan.
229	Angely (Penulis)	Jadi kalau untuk menjaga sikap ramah mungkin harus ditanamin gitu ya Pak ya dalam dirinya, bahwa kita teh SOP-nya memang harus ramah gitu ya Pak?
230	Pak Asep	Betul. Kan kalau di BCA mah ada SMART.
231	Angely (Penulis)	Heeh.
232	Pak Asep	SMART teh singkatan: sigap, menarik, ramah, antusias, dan teliti. Itu udah masuk ke yang tadi, menjaga keramaian kerja.
233	Angely (Penulis)	Bagaimana menghadapi tekanan kerja dalam antrean yang panjang? Kan di Majalaya banyak banget ya Pak ya antreannya, nah gimana nih caranya untuk menghadapinya gitu biar kita teh enggak tertekan, jadi enggak stres, gitu?

234	Pak Asep	Eeh dibawa enjoy aja, karena kan kalau BCA di cabang-cabang tertentu kalau di daerah pasti nasabahnya pasti banyak nih, kecuali kalau di... di BCA yang di dalam kota, karena terbagi dengan cabang-cabang yang lain. Kalau cabang-cabang luar kota atau cabang Majalaya, Soreang, Banjaran, pasti nasabahnya banyak ya. Kita happy aja, enjoy aja, karena pasti terselesaikan semuanya. Gitu, dibawa happy aja. Walaupun dalam... dalam hati kita nih, ya alah areu-areuseun gini nasabah... tapi ya bawa enjoy aja.
235	Angely (Penulis)	Balik lagi ke yang tadi mungkin ya Pak ya, karena kan kita SOP-nya juga harus ramah gitu ya Pak ya?
236	Pak Asep	Betul. Betul, nih.
237	Pak Asep	Biar kita juara hari ini.
238	Angely (Penulis)	Biar BSQ-nya bagus juga ya Pak ya?
239	Pak Asep	Betul.
240	Pak Asep	Biar BSQ-nya bagus.
241	Angely (Penulis)	Iya, betul. Yang berikutnya ada, apa pentingnya senyum, salam, dan sapa dalam pelayanan?
242	Pak Asep	Sangat penting untuk senyum, salam, sapa ke nasabah, karena kita tugas... kita bekerja di bank pelayanan ya, di pelayanan. Jadi supaya nasabahnya betah di BCA, supaya nasabah betah bertransaksi di BCA, betah si nasabahnya eeh menyimpan uangnya di BCA, ya itu, senyum... kita harus ramah ke nasabahnya. Jangan sampai nasabahnya eeh melihat uh di BCA mah mendingan karyawannyateh tidak ramah. Itu wajib itu mah.
243	Angely (Penulis)	Biar BSQ-nya bagus juga ya Pak ya?
244	Pak Asep	Betul. Betul, nih.
245	Pak Asep	Biar BSQ-nya bagus juga gitu ya?
246	Angely (Penulis)	Biar BSQ-nya bagus juga. Iya, betul.
247	Pak Asep	Biar BSQ-nya bagus. Iya, betul.

248	Angely (Penulis)	Yang selanjutnya ada bagaimana menjaga suasana komunikasi tetap nyaman dengan nasabah? Kan kalau misalnya udah pagerenggereng nih ya Pak ya, kita teh suka tiba-tiba eeh capek gitu ngomongnya juga, gitu. Sok, gimana cara Pak caranya? Biar komunikasinya teh tetap terjalin dengan ramah dan nyaman?
249	Pak Asep	Balik lagi ke kita sih, Pak. Balik lagi ke kita... balik lagi ke si Customer Service-nya atau ke si petugas layanannya. Kalau dapat nasabah biar nasabahnya nyaman ya, ya berarti kita harus senyaman mungkin kita juga ngikutin langkah-langkah yang...
250	Angely (Penulis)	Harus ngasih tetap ngasih sikap positif gitu ya Pak ya? Harus ramah, tetap harus tetap ramah, tetap harus senyum, gitu ya Pak ya? Tetap harus apa, Pak? Ramah dan senyum.
251	Pak Asep	Ramah dan senyum. Tetap harus ramah dan senyum ke nasabah mah.
252	Angely (Penulis)	Selanjutnya Pak, apakah seluruh nasabah mendapatkan pelayanan yang sama?
253	Pak Asep	Sama. Ada beberapa nasabah, mungkin dibedakan dari eeh namanya teh klaster nasabahnya ya. Ada nasabah prioritas sama reguler. Kalau nasabah prioritas otomatis, kalau nasabah prioritas setiap ada nasabah datang ke BCA dengan menunjukkan kartu prioritasnya, otomatis itu harus diprioritaskan. Diprioritaskan dalam artian begitu nasabah datang ke BCA, dilihat nih, betul. Lihat nih di sini si Customer Service-nya begitu ada yang kosong atau setelah dilayani, sebe- sebelum memanggil nasabah reguler, nasabah prioritasnya dulu yang diprioritaskan. Sudah beres nasabah prioritas, baru enggak ada nasabah prioritas lain-lainnya lagi, baru nasabah reguler. Jadi ada dua nih, nasabah prioritas sama reguler. Perse- eeh apa nama teh... sama sih untuk...
254	Angely (Penulis)	Untuk pelayanannya mah sama gitu ya Pak ya? Tapi mungkin untuk waktu transaksinya aja, waktu menunggu gitu ya?
255	Pak Asep	Waktu menunggu lebih cepat yang prioritas, karena kan begitu nasabah Customer Service atau teller-nya ada yang kosong, pertama yang dipanggil pasti nasabah prioritas mah, heeh.
256	Pak Asep	Jadi itu mah cuman waktunya aja ya, kalau untuk pelayanannya mah sama.
257	Pak Asep	Heeh.
258	Angely (Penulis)	Selanjutnya, bagaimana memastikan tidak ada diskriminasi dalam pelayanan?

259	Pak Asep	Ya sama sih, enggak ada diskriminasi karena setiap pelayanan pasti enggak ada diskriminasi ya. Semua dilakukan sama, gitu. Semua dilakukan sama, nasabah-nasabah yang sama. Dia datang bertransaksi ke BCA memang ada macam-macam, ada yang kalau di Customer Service ada yang ganti kartu, diganti kartu dia ada m-banking sama yang lainnya, tetap kita diperlakukan sama sih, enggak ada diskriminasi. Betul.
260	Angely (Penulis)	Selanjutnya bagaimana perlakuan terhadap nasabah prioritas dan nasabah reguler? Tadi udah dijawab ya Pak ya? Mungkin perbedaannya cuman di...
261	Pak Asep	Perbedaan ya, di layanan ya, jadi kan di waktu.
262	Angely (Penulis)	Di waktu aja. Kalau untuk pelayanannya semuanya sama gitu ya, diperlakukannya pasti sampai selesai ya Pak ya?
263	Pak Asep	Betul, sampai terpuaskan nasabah mah.
264	Angely (Penulis)	Yang terakhir nih Pak, mengapa kesetaraan penting dalam pelayanan perbankan? Kenapa nasabah reguler sama nasabah prioritas sama dilakukannya? Perlakuannya sama gitu, di luar waktu?
265	Pak Asep	Kalau itu sih iya sih, pasti disamain, karena kan kita balik lagi, bank itu adalah ketika kita jual adalah layanan. Jadi semua transaksi, semua pelayanan pasti disamakan, cuman tadi perbedaannya prioritas sama reguler yaitu di waktu antrean, gitu waktu antrean. Karena malahan kalau di KCU-KCU ada ruang khusus nasabah prioritas. Gitu, tapi kalau untuk pelayanan semuanya sama enggak ada dibeda-bedain.
266	Angely (Penulis)	Jadi untuk kesetaraan memang penting ya Pak untuk pelayanan ya, enggak ada dibeda-bedain ini nasabah prioritas atau nasabah reguler, semuanya harus diselesaikan ya masalahnya ya?
267	Pak Asep	Iya, betul.
268	Angely (Penulis)	Terima kasih, Pak Jay. Udah, udah selesai.
269	Pak Asep	Sama-sama.
270	Angely (Penulis)	Kok kayak ter... (rekaman terputus)
BAGIAN 3: WAWANCARA BERSAMA PIC BSQ BCA (NARASUMBER AHLI LAYANAN)		
271	Angely (Penulis)	Oke, sekarang mulai aja ya Kak wawancaranya. Yang pertama, bagaimana proses penyampaian standar BSQ kepada frontliner?

272	PIC BSQ	Mmm kalau prosesnya, kita lakukan lewat beberapa tahap, biar enggak bosan dan benar-benar nempel. Pertama, biasanya setiap hari di setiap KCP aku minta roleplay salah satu CSO, teller, atau satpam. Dan itu difoto. Dan setiap minggu aku minta video roleplay-nya. Setelah dalam satu bulan, selalu... terus aku ingatin lagi setiap poin-poin penting pelayanan. Kayak gitu sih.
273	Angely (Penulis)	Oke, selanjutnya gimana memastikan frontliner memahami indikator penilaian BSQ?
274	PIC BSQ	Mmm enggak cuma sekedar dikasih tahu, tapi kita pastiin lewat roleplay yang tadi, simulasi langsung. Jadi, sesama CSO dan teller gantian jadi nasabah, lalu kita praktikkan standar BSQ yang ada.
275	Angely (Penulis)	Jadi selain dikasih tahu, itu juga di-roleplay juga ya, biar langsung praktik langsung?
276	PIC BSQ	Iya, jadi langsung praktik langsung.
277	Angely (Penulis)	Heeh, betul. Oke. Selanjutnya, bagaimana indikator empati dinilai dalam penilaian BSQ?
278	PIC BSQ	(Batuk) Kalau empati itu dinilai dari cara frontliner mendengarkan nasabah. Jelasnya, di lembar penilaian kita, kita lihat apakah frontliner melakukan active listening, kayak mengangguk, melakukan kontak mata yang tulus, terus tidak memotong pembicaraan nasabah, dan memberikan respons kalimat penenang saat nasabah panik atau komplain. Misalnya, "Baik Pak, saya sangat memahami kendala yang Bapak hadapi. Mari kita bantu cek ya." Gestur tubuh juga penting, biar nasabah lebih yakin dan terbantu.
279	Angely (Penulis)	Oke. Jadi selain kalimat, juga eeh gestur juga penting ya?
280	PIC BSQ	Heeh.
281	Angely (Penulis)	Selanjutnya, menurut eeh Kak Rita, aspek empati apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
282	PIC BSQ	Aspek yang berpaling... yang paling berpengaruh itu kayak kesediaan untuk mendengarkan sampai tuntas dan kasih validasi perasaan nasabah. Nasabah itu kalau misal datang dengan kondisi kartu tertelan, saldo terpotong, apa... atau keluhan-keluhan lainnya, emosinya pasti enggak stabil kan. Ketika frontliner menunjukkan wajah yang ikut prihatin dan benar-benar fokus dengerin apa pun keluhan nasabah, nasabah langsung merasa dihargai. Emosi mereka yang tadinya tinggi bisa langsung turun, dan itu kunci kepuasan terbesar.

283	Angely (Penulis)	Bentuk pendampingan apa yang diberikan kepada frontliner terkait standar pelayanan?
284	PIC BSQ	Bentuknya ada yang namanya on the job tracking. Jadi waktu jam operasional, biasanya eeh aku sekali-kali berdiri atau duduk di dekat area layanan, tanpa mengganggu kenyamanan nasabah ya, untuk melihat langsung bagaimana CSO, teller, atau satpa... satpam berinteraksi. Kalau ada hal yang kurang pas, pendampingan langsung dilakukan, tapi setelah nasabah selesai dilayani. Biasanya berupa masukan kecil atau contoh gestur yang lebih baik.
285	Angely (Penulis)	Oke, selanjutnya bagaimana proses coaching dilakukan untuk meningkatkan kualitas komunikasi frontliner? Jadi kan kalau tadi mungkin dikasih masukan ya, nah masukan itu tuh disampaiinnya gimana sih?
286	PIC BSQ	Kalau masukannya, mungkin ada dua cara sih. Masukan langsung di tempat, jadi aku kasih masukan dan contoh eeh perilaku yang lebih baik. Tapi kalau misalkan untuk coaching yang lebih eeh dalam lagi, biasanya aku lakuinnya eeh dua arah, dan personal satu-satu. Jadi aku panggil ke ruangan satu-satu, terus aku tanya sama frontliner, satpam, atau CSO yang tadi aku review eeh sambil dibukalah, ada namanya rapor BSQ. Aku buka, terus eeh kita cari masalah dan kekurangannya, atau misalnya kesulitan dia waktu melayani nasabah yang tadi, atau nasabah-nasabah yang eeh ada kendala lah gitu. Terus setelah itu, kita cari solusi barengbareng, dan melatih intonasi suara atau pemilihan kata yang lebih baik lagi.
287	Angely (Penulis)	Oke. Selanjutnya, bagaimana sikap positif frontliner diukur dalam penilaian
288	PIC BSQ	BSQ? Sikap positif diukur dari energi yang dipancarkan eeh lewat ada yang namanya 3S: senyum, sapa, salam, yang konsisten dari awal sampai akhir layanan. Kita melihat keikhlasan senyuman, bukan senyum terpaksa ya. Terus intonasi suara, suaranya tuh harus terlihat ramah dan bersemangat, serta penggunaan kata-kata positif. Seperti, "Dengan senang hati", "Terima kasih sudah menunggu", kayak gitu-gitu. Sikap optimis saat mencari solusi untuk nasabah juga menjadi poin tambah untuk BSQ.
289	Angely (Penulis)	Oke. Selanjutnya, apa indikator yang menunjukkan pelayanan yang ramah and profesional? Kayak yang tadi ya...

290	PIC BSQ	Kayak eeh senyum, terus intonasi, banyak sih indikatornya ya, eeh yang jelas harus ramah, terus eeh ekspresi wajah juga harus terlihat hangat, terus ada kontak mata, komunikasinya juga harus interaktif, enggak kaku kayak baca teks atau terpaksa. Terus sedangkan profesional itu ditunjukkan dari kerapian penampilan, grooming. BCA punya standar grooming. Terus eeh ketepatan, kecepatan dalam memproses transaksi, serta kemampuan menjaga ketenangan diri, meskipun menghadapi nasabah yang marah.
291	Angely (Penulis)	Kayak yang tadi yang pertama ya, mungkin masuk lagi ke sikap positif tadi. Betul. Oke, selanjutnya bagaimana penerapan prinsip kesetaraan dalam standar BSQ?
292	PIC BSQ	Prinsip kesetaraan eeh ya artinya kita wajib ya memberikan kualitas dan kehangatan, atau rasa hormat yang sama, rata kepada siapa pun. Entah itu nasabah biasa, nasabah prioritas, atau ya siapa pun lah yang ada di kantor. Terus eeh BSQ juga melarang keras adanya perbedaan perlakuan, baik nasabah dengan pakaian sederhana maupun yang berpenampilan mewah. Semuanya disapa dengan sebutan yang sama terhormat, dan dilayani dengan antusiasme yang sama.
293	Angely (Penulis)	Oke, selanjutnya apakah empati penting dalam pelayanan? Dan apakah empati tersebut sudah diterapkan oleh frontliner disini
294	PIC BSQ	Mmm sejauh ini sudah ya, tapi suatu waktu pernah juga ada kejadian yang menurut saya si cso ini kurang empati yaaaa mungkin karena antrian nya lagi penuh dan hektik juga, jadi ada nasabah yang panik karena uangnya ga keluar nih dari mesin ATM. Bapak-bapak atau ibu ya saya lupa pokoknya orang tua aja nah sic so malah langsung mengarahkan nasabah untuk menghubungi layanan Halo BCA dan memintanya menceritakan sendiri kronologi kejadian tersebut melalui telepon tanpa ditanya dulu gt ya. Nah karena udah orang tua ya jadi dia kebingungan tuh dan malah nanya sana sini ke satpam, bahkan ke nasabah lain
295	Angely (Penulis)	Setelah kejadian itu cso nya dikenakan spa tau sanksi ga bu?
296	PIC BSQ	Kalo sanksi ngga sih cmn dijadiin evaluasi aja, dan setelah itu saya kasih mystery shopper untuk lihatin cso nya
297	Angely (Penulis)	.mystery shopper tuh yang n yamar jadi nasabah itu ya bu?
298	PIC BSQ	Iya betul, Karena kalau misalkan eeh frontliner tahu dilihatin atau tahu ada kita, kan mereka pasti...
299	Angely (Penulis)	Dibagus-bagusin gitu ya? Heeh, betul. Kalau mystery shopper kan mereka enggak akan tahu itu, disangkanya nasabah biasa.

300	PIC BSQ	Iya.
301	Angely (Penulis)	Oke, selanjutnya apa saja indikator utama dalam penilaian BSQ? Itu yang tadi, Mbak. Oh, bukan ya? Mirip-mirip ya pertanyaannya?
302	PIC BSQ	Iya. (Tertawa) Boleh diulang pertanyaannya?
303	Angely (Penulis)	Apa saja indikator utama dalam penilaian BSQ di BCA?
304	PIC BSQ	Eeh secara garis besarnya, ada beberapa pilar sih yang utama, salah satunya grooming, terus eeh standar greeting. Standar greeting tuh salam pembuka dan penutup yang sesuai SOP gitu ya. Oke, terus ada service ethic, sikap selama melayani, seperti kontak mata, senyum, intonasi. Terus ada skill dan knowledge, itu penting ya, kecepatan, akurasi transaksi, dan pemahaman produk. Dan terakhir ada handling complaint, cara meredam dan menyelesaikan keluhan.
305	Angely (Penulis)	Oke, selanjutnya ada bagaimana proses monitoring dalam evaluasi BSQ dilakukan?
306	PIC BSQ	Untuk monitoring, itu berjalan harian. Setiap sore setelah tutup konter, saya review catatan-catatan kecil eeh mengenai temuan-temuan layanan hari itu untuk dievaluasi. Kita lakukan, terus kita lakukan bulanan begitu rapor nilai resmi BSQ dari wilayah pusat keluar. Di rapat bulanan itu, kita bedah bersama seluruh tim, di mana poin yang nilainya sudah bagus harus dipertahankan, dan poin yang nilainya kurang, atau misalnya kita sempat kecolongan atau mendapat nilai minus, itu segera diperbaiki.
307	Angely (Penulis)	Oke, selanjutnya faktor apa yang paling sering mempengaruhi hasil BSQ?
308	PIC BSQ	Mmm biasanya faktor internal sih yang paling kuat, kayak tingkat kelelahan fisik, terus mood-nya enggak stabil, terus nih saat-saat peak hours ya, atau awal bulan di mana antrean sangat padat. Faktor...
309	Angely (Penulis)	Apalagi kalau misalnya udah libur panjang mungkin?
310	PIC BSQ	Betul, kan pasti capek ya dari pagi sampai sore.
311	Angely (Penulis)	Pasti penuh banget gitu ya?
312	PIC BSQ	Iya. Terus dari faktor ist... eksternal juga biasanya kenyamanan lingkungan sih, kayak AC yang kurang dingin, atau misalnya mesin ATM yang tiba-tiba trouble, masalah teknis seperti itu bisa langsung memicu penurunan mood nasabah, yang akhirnya berdampak pada penilaian gitu, mereka terhadap ramah atau tidaknya petugas.

313	Angely (Penulis)	Jadi itu mah tergantung kalau misalnya nasabahnya udah nunggu lama nih ya, berarti dia akan komplainnya eeh mengenai waktu gitu ya? Apalagi kan di BCA Majalaya memang eeh penuh terus gitu ya. Tapi biasanya eeh suka ada enggak sih yang komplain CSO-nya atau teller-nya komunikasinya kurang baik?
314	PIC BSQ	Sebenarnya enggak ada sih, cuman mungkin karena... karena nasabahnya menunggu lama, jadi pas dia datang ke konter ketemu teller dan CS, dianya udah bad mood aja. Jadi dia ngerasa eeh pelayanan enggak sempurna padahal emang udah terlalu lama nunggu, gitu.

315	Angely (Penulis)	Oh oke, jadi paling...
316	PIC BSQ	Udah bete duluan lah.
317	Angely (Penulis)	...untuk komplainnya paling di waktu antrean aja gitu ya, bukan di komunikasi frontliner-nya gitu ya? Jadi untuk komunikasi frontliner-nya mah sebetulnya sudah...
318	PIC BSQ	Sudah bagus.
319	Angely (Penulis)	...sudah baik, tapi memang eeh banyak komplainnya di waktu antrean aja gitu ya, oke. Sejauh mana komunikasi interpersonal frontliner mempengaruhi nilai BSQ?
320	PIC BSQ	Mmm strategi utama di KCP Majalaya, biasanya... (rekaman terputus)

Daftar Riwayat Hidup Penulis



Penulis Bernama Angely Nadhifa Alganie, putri ke 3 dari 3 bersaudara, Lahir di Bandung hari Sabtu 03 April 2004 Selama menempuh Pendidikan di Universitas Sali Al-Aitaam, Peneliti aktif di dalam organisasi intra yaitu Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi

Selain itu penulis memperoleh pengalaman kerja dan mengasah kompetensi profesional di bidang komunikasi serta pelayanan. Perjalanan karier Peneliti diawali di bidang manajemen acara sebagai *crew Wedding Organizer* (WO). Selanjutnya, Peneliti bekerja sebagai *Retail Assistant* di Eiger, kemudian sebagai *Sales Promotion Girl* (SPG) di KAO. Peneliti juga berkesempatan menjalani program magang pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Saat ini, Peneliti aktif bekerja sebagai *Customer Service Officer* (CSO) di PT Bank Central Asia Tbk

