

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnin, R. L. (2013). Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan PT. Nasmoco pemuda semarang. *Pengaruh Customer Relationship*.
- Alvin A Goldberg. dan Larson Carl. (1985). Komunikasi Kelompok. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Ayuwandani, et al. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Persepsi *Customer Services* Bca Darmo Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 25 (1) : 19-24, 2021
- Hamidi. (2007). Metode Penelitian Dan Teori Komunikasi, Malang PT PENERBITAN UNIVERSITAS MUHAMADIYAH MALANG. *Metode Penelitian Dan Teori Komunikasi*.
- Karyadi, D. &. (2015). Komunikasi Antarpribadi Dalam Promosi asuransi. Bandung. *Komunikasi antarpribadi*.
- Nurbany, P. &. (2022). Pengaruh Komunikasi *Interpersonal Costumer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang, Bandung. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal*.
- Pradhita, S. (2017). Komunikasi Antarpribadi Dalam Meningkatkan Kinerja karyawan di bank bri syariah cabang jamsostek kuningan jakarta. *Komunikasi Antarpribadi Dalam meningkatkan Kinerja*.

prayoga, D. (2015). Fungsi Komunikasi Antarpribadi *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung di PT. Bank Danamon Indonesia cabang Sudirman Samarinda. *Fungsi Komunikasi Antarpribadi*.

Safari, Triantoro. 2004. Kepemimpinan. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sidik, S. (2014). Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal Antara Ibu Dengan Anak Tiri, Surabaya. *Strategi Manajemen Konflik*.

Umran, N. S. (2015). Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dan Karyawan dalam meningkatkan Kinerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Jakarta 2. *Komunikasi Antarpribadi*.

Aplikasi Pelayanan Bank BCA, diakses pada <https://www.bca.co.id/id/Individu/layanan/Customer-Service/HaloBCA>

Kata Data Boks. Terus Bertambah, Jumlah Nasabah Bank BCA Tembus 28,5 Juta di tahun 2021. Diakses melalui <https://databoks.katadata.co.id/> 2021

Logo Bank BCA, diakses pada: <https://images.app.goo.gl/jHvQ3v9wnYEEB7vB9>

Responsi Bank BCA, diakses pada: <https://responsibank.id/banks/bank/bca/#:~:text=Profil%20Perusahaan,inti%20diatas%2030%20triliun%20rupiah.>

Service Excellence (Member of Marketing Magazine Group) Diakses melalui ([www.infobanknews.com](http://www.infobanknews.com)). 2014.

Standar Pelayanan Nasabah, diakses pada:

<https://www.bcalife.co.id/layan/panduan/standar-pelayanan-nasabah>



## LAMPIRAN

### Lampiran I : Surat Ketersediaan Pembimbing



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TERAKREDITASI BAN-PT**

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520, Telp. (021) 7806700 (hunting),  
Fax. 7802718-7802719 <http://www.unas.ac.id>, E-mail : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

Jakarta, 26 September 2022

Nomor : 101 /IK/IX/2022  
Lamp : -  
Hal : **Kesediaan Membimbing Proposal Skripsi**

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si**  
**Dosen Prodi Ilmu Komunikasi**  
Di Jakarta

Dengan hormat,

Terkait dengan penyelenggaraan ujian proposal skripsi semester Ganjil 2022/2023, Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing proposal skripsi yang disusun oleh:

Nama : Putri-Yova Malahayati Chan  
NPM : 193516516611  
Konsentrasi : Public Relations  
Judul Proposal Skripsi : Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi *Customer Service Bank Central Asia (BCA) Cabang Telepon Kota Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Nasabah*

Kami berharap Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban kesediaan segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini, dan mengembalikannya kepada Prodi Ilmu Komunikasi melalui sekretariat Tata Usaha FISIP. Jika Bapak/Ibu bersedia, mohon dapat membimbing dan mengarahkan proposal skripsi mahasiswa agar layak untuk diuji.

Demikian atas kesediaan dan dukungannya kami ucapkan terima kasih.

*Bersedia/ Tidak Bersedia\**  
Sebagai Pembimbing,

**Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si**

\* coret yang tidak perlu

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Ketua,

**Drs. Adi Prakosa, M.Si**

## Lampiran II : Surat Pengajuan Wawancara

	<b>UNIVERSITAS NASIONAL</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b> <b>TERAKREDITASI BAN-PT</b>	
Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719 Homepage : <a href="http://www.unas.ac.id">http://www.unas.ac.id</a> Email : <a href="mailto:info@unas.ac.id">info@unas.ac.id</a>		
Nomor	: /WD/ /2022	Jakarta, 2 Januari 2023
Lamp	: -	
Perihal	: Permohonan Penelitian dan Informasi Data	
Kepada Yth	: Bank Central Asia Cabang Telepon Kota	
Dengan hormat,		
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:		
Nama	: Putri Yova Malahayati Chan	
Nomor Induk Mahasiswa	: 193516516611	
Prodi/Konsentrasi	: Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat	
Alamat Rumah	: Jl. Kesatrian VIII H32 Komp. Bearland Matraman Jakarta Timur 13150	
HP	: 085777542916	
Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul <b>Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi Customer Service Bank Central Asia (BCA) Cabang Telepon Kota Dalam Meningkatkan Pelayanan Bagi Nasabah</b> . Dengan Dosen Pembimbing Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.		
Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.		
Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.		
		Wakil Dekan,  Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

### Lampiran III : Daftar Pertanyaan Wawancara

Pertanyaan kepada *Customer Service* Bank Central Asia (BCA) Cabang Telepon Kota dan Nasabah Bank Central Asia (BCA) Cabang Telepon Kota.

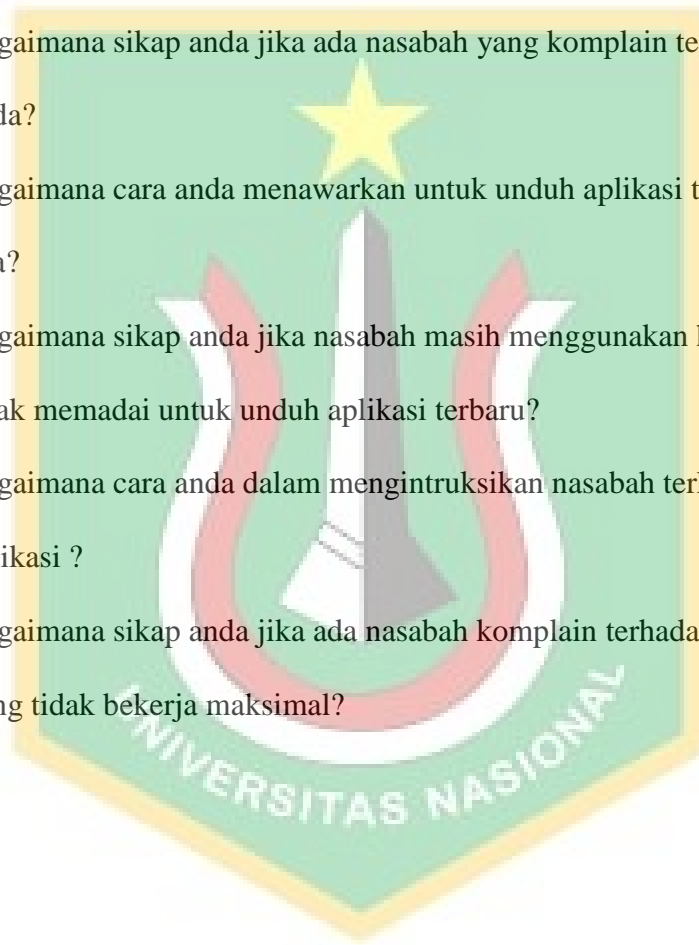
1. Apakah di bank bca memiliki ciri khas yang khusus dalam pelayanan nasabah?
2. Bagaimana pelayanan di bank bca apakah sudah berjalan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
3. Metode komunikasi apa yang digunakan untuk memberi layanan nasabah yang baik?
4. Menurut anda, bagaimana cara bank bca menerapkan pelayanan yang prima ?
5. Bagaimana cara anda meningkatkan kualitas pelayanan anda kepada nasabah?
6. Upaya apa yang anda lakukan dalam menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah?
7. Apa kendala anda dalam berkomunikasi dengan nasabah?
8. Bagaimana solusi anda dalam menangani nasabah yang sulit mengerti saat berkomunikasi?
9. Apakah ada nasabah yang mengeluh/komplain terkait informasi yang anda sampaikan?
10. Bagaimana sikap anda sebagai *customer service* dalam menangani nasabah yang komplain pada bank bca ?

11. Apa saja kendala seorang *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?
12. Apa solusi yang diberikan oleh bank bca jika *customer service* mengalami kendala yang dapat menghambat peningkatan pelayanan?
13. Bagaimana anda menyampaikan informasi terkait produk-produk yang ada serta informasi maraknya penipuan?
14. Upaya apa yang anda lakukan untuk meyakinkan nasabah terkait produk-produk baru?
15. Bagaimana anda memilih produk mana yang cocok untuk nasabah tersebut?
16. Bagaimana sikap anda jika nasabah tersebut tidak menyukai produk yang anda tawarkan?
17. Bagaimana cara anda mensiasati nasabah yang banyak bertanya namun tidak tertarik dengan produk anda agar tertarik dengan produk anda?
18. Bagaimana cara anda menyampaikan informasi kepada nasabah yang gaptek?
19. Bagaimana anda menangani nasabah yang minim informasi dan mudah percaya terhadap penipuan?
20. Bagaimana anda meyakinkan nasabah yang banyak komplain karena minimnya informasi yang dia dapat ?
21. Bagaimana keamanan nasabah di bank bca ?
22. Apa saja komplain yang sering anda terima di bank bca?
23. Apa saja komplain yang berhasil anda ditangani di bank bca ?

24. Bagaimana prosedur penanganan komplain pada bank bca?
25. Apa saja layanan yang disediakan untuk menyampaikan informasi/komplain?
26. Bagaimana cara nasabah menyampaikan keluhannya?
27. Bagaimana cara anda membantu jika ada nasabah yang mengeluh kartu atm nya hilang?
28. Bagaimana sikap anda jika mendapatkan nasabah yang mengeluh atm hilang namun bukan atas namanya?
29. Bagaimana sikap anda jika ada nasabah yang ingin mencetak atm baru namun bukan atas namanya?
30. Bagaimana anda menangani nasabah yang memaksa anda melakukan hal curang yang bukan atas namanya?
31. Apakah anda tahu informasi mengenai penipuan yang sedang marak saat ini?
32. Bagaimana cara anda mengantisipasi terjadinya penipuan tersebut?
33. Jika ada nasabah yang sudah terlanjur kena penipuan. Bagaimana penanganan anda?
34. Jika ada nasabah yang merasa dirugikan, bagaimana tanggapan anda?
35. Sikap yang seperti apa yang akan anda berikan jika mendapatkan nasabah yang sulit diajak berdiskusi/marah-marah?
36. Bagaimana cara anda menenangkan nasabah yang sedang panik terkait penipuan?
37. Apakah ada kompensasi terkait dana yang sudah lenyap karena penipuan?



38. terkait pelayanan, bagaimana cara anda mendapatkan hati nasabah?
39. Metode yang seperti apa menurut anda sangat mampu menarik perhatian nasabah?
40. Bagaimana sikap anda jika ada nasabah yang sedang dalam keadaan mendesak/buru-buru dalam melakukan transaksi?
41. Bagaimana sikap anda jika ada nasabah yang komplain terkait kinerja anda?
42. Bagaimana cara anda menawarkan untuk unduh aplikasi terbaru dari bank bca?
43. Bagaimana sikap anda jika nasabah masih menggunakan handphone yang tidak memadai untuk unduh aplikasi terbaru?
44. Bagaimana cara anda dalam mengintruksikan nasabah terkait pemakaian aplikasi ?
45. Bagaimana sikap anda jika ada nasabah komplain terhadap aplikasi terbaru yang tidak bekerja maksimal?



## Lampiran IV : Transkrip Wawancara

### Panduan Wawancara

Informan : Restu Putri Yuandari (Key Informan 1)

Umur : 23 Tahun

Jabatan : *Customer Service officer*

Alamat : Kemayoran Timur VI Jakarta Pusat

Hari/Tanggal : Rabu, 04 Januari 2023

Informan : Evita Dwi Yulianti (Key Informan 2)

Umur : 24 Tahun

Jabatan : *Customer Service officer*

Alamat : Apartemen Bassura Jakarta Timur

Hari/Tanggal : Rabu, 04 Januari 2023

Hasil wawancara dengan *Customer Service* Bank BCA Cabang Telepon Kota berdasarkan pendekatan Informatif

1. Apakah anda mengetahui informasi mengenai penipuan yang sedang marak saat ini di dunia perbankan yang mengatasnamakan perusahaan?

Jawab:

*Customer service 1*: iya saya mengetahui saat ini sedang maraknya penipuan yang mengatasnamakan perusahaan, dan itu sangat merugikan nasabah. Mereka terkadang meminta kode OTP yang mana kode itu seharusnya menjadi rahasia untuk nasabah itu sendiri.

*Customer service 2:* iya saat ini memang banyak kejadian penipuan yang mengatasnamakan perusahaan, mereka mencoba meyakinkan korban dengan memberitahu bahwasannya mereka diutus dari perusahaan.

2. Bagaimana anda menyampaikan informasi terkait produk-produk yang ada serta informasi maraknya penipuan yang beredar saat ini?

Jawab:

*Customer service 1:* Dalam menyampaikan informasi mengenai produk biasanya saya akan bertanya apa yang diperlukan nasabah tersebut, kemudian saya akan memberikan pilihan produk yang sesuai dan tepat terkait kebutuhan nasabah, dan saya juga selalu memberitahu bagaimana penipuan yang sedang marak terjadi serta bagaimana menghindari supaya nasabah lebih berhati-hati

*Customer service 2:* saya selalu mencairitahu apa yang dibutuhkan oleh nasabah, dengan komunikasi yang baik dan ramah biasanya nasabah akan lebih tertarik menjelaskan apa yang diinginkannya. Sehingga ketika nasabah sudah menjelaskan saya bisa memberikan rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhannya dengan memberikan penjelasan yang mendetail mengenai produk tersebut. Dan saya juga selalu mengantisipasi agar nasabah saya tidak mudah terjebak dengan kasus penipuan yang beredar dengan memberitahukan bagaimana penipuan itu bekerja, serta cara mengantisipasinya.

3. Bagaimana anda menangani nasabah yang minim informasi dan mudah percaya terhadap penipuan?

Jawab:

*Customer service 1:* saya akan mendengarkan terlebih dahulu apa yang dibicarakan nasabah, kemudian saya akan memberikan penjelasan yang bisa meyakinkan nasabah dengan sabar, ramah, dan sopan mengenai penipuan yang beredar

*customer service 2*: saya selalu memberikan informasi yang jelas kepada nasabah dengan bahasa yang mudah dimengerti, dipahami, dan di cerna baik oleh nasabah tersebut, mulai dari contoh nyata adanya penipuan sampai pada akibat dari adanya penipuan tersebut, sehingga itu dapat meyakinkan nasabah

4. Bagaimana Cara anda menyampaikan Informasi kepada nasabah yang Gaptek?

Jawaban:

*Customer service 1*: saya akan menyampaikan dengan sistematis yang tepat dan bahasa yang lebih mudah dimengerti oleh nasabah, biasanya saya akan menunjukkan langsung mengenai informasi yang ingin disampaikan tersebut atau penjelasan yang lebih mendetail mengenai informasi

*customer service 2*: biasanya nasabah yang Gaptek akan memakan waktu yang lebih banyak untuk mengerti sehingga saya akan dengan sabar memberitahunya dalam menjelaskan informasi, selain itu juga saya akan menggunakan cara yang lebih mudah untuk dimengerti dan diingat oleh nasabah

5. Bagaimana anda menyampaikan layanan yang disediakan untuk menyampaikan informasi/komplain?

Jawaban:

*Customer service 1*: saya menyampaikan layanan dimulai dari yang terkait dengan kebutuhan nasabah, kemudian saya akan jelaskan secara keseluruhan mengenai adanya layanan yang bisa disampaikan secara online melalui [halobca@bca.co.id](mailto:halobca@bca.co.id) atau telepon 15008888 atau secara langsung

*customer service 2*: untuk memudahkan nasabah dalam mendapatkan informasi atau menyampaikan komplain, saya selalu memberitau adanya kemudahan bagi nasabah mengenai layanan komplain biasanya bisa datang langsung ke kantor atau bisa juga secara online yang bisa diakses

kapan saja dan bisa melakukan panggilan call centre Halo BCA 1500888 atau dapat melalui email [halobca@bca.co.id](mailto:halobca@bca.co.id)

6. Bagaimana anda menyampaikan prosedur penanganan komplain pada bank bca?

Jawaban:

*Customer service 1:* prosedur penanganan komplain yakni nasabah menghubungi Halo BCA 1500888 kemudian nanti akan diverifikasi data nasabah, lalu pengaduan akan ditindaklanjuti secara langsung dan jika pengaduan tidak terselesaikan maka nasabah akan diberikan nomor pengaduan untuk proses pengaduan lanjutan di kemudian hari. Cukup mudah mengenai prosedur penanganan komplain di Bank BCA terlebih lagi bisa dilakukan dalam waktu 24 jam

*customer service 2:*

mengenai prosedur penanganan komplain, nasabah bisa langsung menghubungi Halo BCA di nomor 1500888 secara gratis, kemudian jika sudah terhubung maka akan di verifikasi data nasabah, setelah itu akan ditindaklanjuti secara langsung pengaduan nasabah, namun jika belum terselesaikan oleh Halo BCA maka akan diberi nomor pengaduan untuk proses pengaduan lanjutan di kemudian hari, saat ini prosedur penanganan komplain cukup mudah terlebih lagi pelayanannya bisa dilakukan 24 jam secara online.

7. Upaya apa yang anda lakukan untuk meyakinkan nasabah terkait produk-produk baru?

Jawaban:

*Customer service 1:* biasanya saya akan menjelaskan mengenai fungsi dan kegunaan dari produk tersebut, kemudian saya akan beritahu dia apa keuntungan jika menggunakan produk tersebut dan saya akan memberitahu dia bonus-bonus apa saja yang berlaku dalam produk tersebut

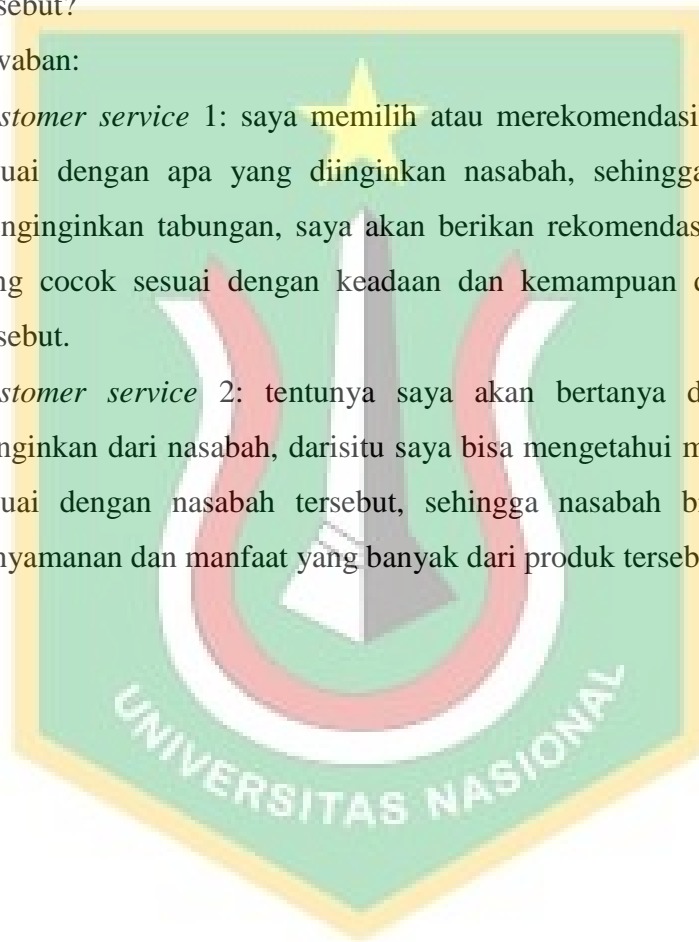
*customer service 2*: saya memulai dari memperkenalkan produk tersebut, kemudian saya jelaskan manfaatnya serta keunggulan dari produk tersebut, lalu saya akan memberitau bahwasannya ada bonus atau promo yang tersedia jika menggunakan produk tersebut.

8. Bagaimana anda memilih produk mana yang cocok untuk nasabah tersebut?

Jawaban:

*Customer service 1*: saya memilih atau merekomendasikan produk yang sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah, sehingga ketika nasabah menginginkan tabungan, saya akan berikan rekomendasi tabungan mana yang cocok sesuai dengan keadaan dan kemampuan daripada nasabah tersebut.

*Customer service 2*: tentunya saya akan bertanya dahulu apa yang diinginkan dari nasabah, darisitu saya bisa mengetahui mana produk yang sesuai dengan nasabah tersebut, sehingga nasabah bisa mendapatkan kenyamanan dan manfaat yang banyak dari produk tersebut



Hasil wawancara dengan *Customer Service* Bank BCA Cabang Telepon Kota berdasarkan pendekatan dialogis

1. Bagaimana cara anda mengantisipasi terjadinya penipuan tersebut?

Jawaban:

*Customer Service 1*: saya selalu mengingatkan nasabah untuk selalu berhati-hati terhadap segala bentuk yang mengatas namakan bank BCA karena bank BCA tidak pernah meminta anda untuk memberikan informasi yang bersifat rahasia, dan selalu waspada terhadap nomor telp yang tidak dikenal

*Customer Service 2*: dengan memberikan informasi secara berkala bahwasannya Bank BCA tidak meminta data pribadi apalagi sampai meminta Pin dan OTP selain itu juga bank BCA tidak pernah menghubungi memakai nomer handphone umum, sehingga diharapkan nasabah menjadi lebih berhati-hati.

2. Jika ada nasabah yang sudah terlanjur kena penipuan. Bagaimana penanganan anda?

Jawaban:

*Customer Service 1*: bagi nasabah yang sudah terlanjur kena tipu maka diharapkan langsung melapor ke Bank BCA terdekat atau bisa menghubungi call center bank, kemudian pihak bank akan melacak nomer rekening dan identitas pelaku. Setelah didapatkan customer lalu menghubungkan nasabah dengan si penipu

*Customer Service 2*: langsung saya arahkan untuk membuat laporan terlebih dahulu bisa ke kantor terdekat atau menghubungi Halo BCA kemudian pihak bank akan melacak nomer rekening dan identitas pelaku. Setelah didapatkan customer lalu menghubungkan nasabah dengan si penipu.

3. Jika ada nasabah yang merasa dirugikan, bagaimana tanggapan anda?

Jawaban:

*Customer Service 1:* Jika ada nasabah yang merasa dirugikan karena penipuan harap membuat laporan dahulu kemudian tinggal menunggu bagaimana hasil dari pengaduan di Bank BCA, namun jika nasabah ingin meminta uangnya kembali, maka bisa langsung dilakukan pengaduan terhadap dengan bukti yang lengkap.

*Customer Service 2:* langsung saya arahkan untuk membuat laporan terlebih dahulu bisa ke kantor terdekat atau menghubungi Halo BCA kemudian pihak bank akan melacak nomer rekening dan identitas pelaku. Setelah didapatkan customer lalu menghubungkan nasabah dengan si penipu. Saya berusaha melayani dengan sabar dan ramah.

4. Sikap yang seperti apa yang akan anda berikan jika mendapatkan nasabah yang sulit diajak berdiskusi/marah-marah?

Jawaban:

*Customer Service 1:* saya tetap melayaninya dengan baik, sopan dan ramah, dan berusaha menghindari perdebatan, saya akan mendengarkannya dahulu dan menerima semua keluhannya kemudian berdiskusi untuk mebuatnya nyaman dalam berdiskusi, Saya mencari tau sumber kemarahan nasabah kemudian meminta maaf dengan tulus

*Customer Service 2:* Saya menerima keluhannya dan berusaha untuk memahami keadaanya dengan menunjukkan empati kepada nasabah, kemudian saya memberikan solusi yang terbaik saya tetap mengikuti SOP yang ada, saya akan tetap memberikan pelayanan yang baik, sopan dan ramah kepada siapapun nasabah tanpa melihat hal dibelakangnya dan mencari cara untuk dapat berdiskusi secara baik.

5. Bagaimana cara anda menenangkan nasabah yang sedang panik terkait penipuan?

Jawaban:



*Customer Service 1:* saya menunjukkan rasa empati terhadap nasabah, kemudian saya petakan menjadi lebih kecil keluhan pelanggan dan segera melayani dengan cepat tanggap

*Customer Service 2:* saya meminta maaf dengan tulus kemudian menunjukkan rasa empati seakan saya merasakan diposisi nasabah tersebut, saya coba memberikan solusi yang tepat serta mengontrol solusi yang baik.

6. Apakah ada kompensasi terkait dana yang sudah lenyap karena penipuan?

Jawaban:

*Customer Service 1:* untuk kompensasi jika terbukti uang nasabah hilang dikarenakan skimming maka akan mengikuti kebijakan yang ada yakni uang bisa dikembalikan 100 persen. Terkait proses ganti rugi tersebut bank BCA akan melakukan penelusuran atau inestigasi terlebih dahulu terkait aduan yang disampaikan nasabah.”

*Customer Service 2:* terkait dana yang sudah lenyap karena jika hilangnya karena skimming maka akan diganti 100 persen namun jika lenyap karena penipuan maka diperlukan bukti yang otentik untuk bisa mendapatkan kompensasi jika memang manajemen bisa.

7. Bagaimana sikap anda jika ada nasabah yang sedang dalam keadaan mendesak/buru-buru dalam melakukan transaksi?

Jawaban:

*Customer Service 1:* saya akan berusaha melayani dengan cepat dan tanggap serta responsif, namun saya juga tetap mengingatkanya untuk bisa dan mau menunggu proses transaksi dengan sabar.”

*Customer Service 2:*

saya akan tetap bersikap ramah dan berusaha untuk menjadi lebih cepat tanggap dalam memberikan pelayanan serta memberika pemahaman bahwasannya ada waktu tunggu untuk mendapatkan proses transaksi “.

Hasil wawancara dengan *Customer Service* Bank BCA Cabang Telepon Kota berdasarkan pendekatan Persuasive

1. Metode komunikasi apa yang digunakan untuk memberi layanan nasabah yang baik?

Jawaban:

*Customer Service 1*: metode komunikasi yang interaktif serta menyenangkan bagi nasabah sehingga nasabah menjadi lebih nyaman, selain itu juga, menggunakan bahasa tubuh yang baik serta memberikan pertanyaan umum yang bersifat terbuka, serta berbicara dengan antusias dan sopan.

*Customer Service 2*: dengan menjaga kesopanan supaya mereka merasa nyaman yakni dengan tidak membentak, tidak emosi, tidak menantang ke mata konsumen, mengucapkan maaf dan terimakasih.

2. Upaya apa yang anda lakukan dalam menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah?

Jawaban:

*Customer Service 1*: saya berusaha untuk mendengarkan satu sama lain, memberikan waktu dan perhatian dalam berkomunikasi, terkadang saya juga melakukan kontak mata supaya lebih bisa terjalin komunikasi, saya tidak pernah memotong pembicaraan, dan selalu memberikan respon yang positif serta tersenyum ramah dan sopan.”

*Customer Service 2*: saya selalu berusaha untuk menjadi pendengar yang baik bagi nasabah, saya juga memberikan respon yang baik dan cepat tanggap, kemudian saya juga tak pernah melewatkan kontak mata agar nasabah merasa diterima dengan baik saya juga tak lupa untuk selalu ramah dan tersenyum dan menyikapi semuanya dengan tenang.

3. Apa kendala anda dalam berkomunikasi dengan nasabah?

Jawaban:

*Customer Service 1*: sejauh ini saya berkomunikasi dengan lancar, mungkin yang menjadi kendala terkadang adalah kurangnya antusias dari

nasabah, namun meski begitu hal tersebut menjadi tantangan bagi saya tersendiri.

*Customer Service 2:* alhamdulillah saya tidak ada kendala dalam berkomunikasi dengan nasabah, jika kita melayani dengan sepenuh hati kita akan selalu menemukan tantang disetiap harinya, karna terkadang kita mengikuti mood nya nasabah.

4. Bagaimana solusi anda dalam menangani nasabah yang sulit mengerti saat berkomunikasi?

Jawaban:

*Customer Service 1:* mencari tau letak bagian mana yang sulit dimengerti, lalu dengan terus menjelaskan menggunakan bahasa yang lebih mudah dimengerti dan cara komunikasi yang dua arah, kemudian tetap memberikan pelayanan yang baik, sopan, dan ramah.

*Customer Service 2:* saya mencari alternatif lain yang lebih mudah untuk dijelaskan, serta tetap melakukan pelayanan yang baik, sopan, dan ramah serta menggunakan bahasa tubuh yang baik, dan memberikan penjelasan menggunakan contoh.

5. Terkait pelayanan, bagaimana cara anda mendapatkan hati nasabah?

Jawaban:

*Customer Service 1:* dengan memberikan pelayanan yang baik, sopan dan ramah, murah senyum serta mampu memenuhi ekspektasi nasabah kemudian turut berempati dan mencintai nasabah sehingga nasabah juga akan merasa dihargai, memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi selagi itu tidak keluar dari aturan dan ketentuan yang berlaku.

*Customer Service 2:* saya memberikan apa yang nasabah inginkan, saya lakukan pekerjaan dengan sepenuh hati sehingga saya bisa mencintai nasabah saya, hal itu akan membuat nasabah akan sangat dekat dengan kita. Pelayanan yang baik, rajin, sopan serta berpenampilan rapi dan baik.

6. Metode yang seperti apa menurut anda sangat mampu menarik perhatian nasabah?

Jawaban:

*Customer Service 1:* menciptakan loyalitas dengan memastikan pelayanan yang baik sehingga nasabah bisa percaya kemudian dengan menunjukkan keunggulan dari produk atau layanan serta menawarkan banyaknya promo dalam menggunakan produk

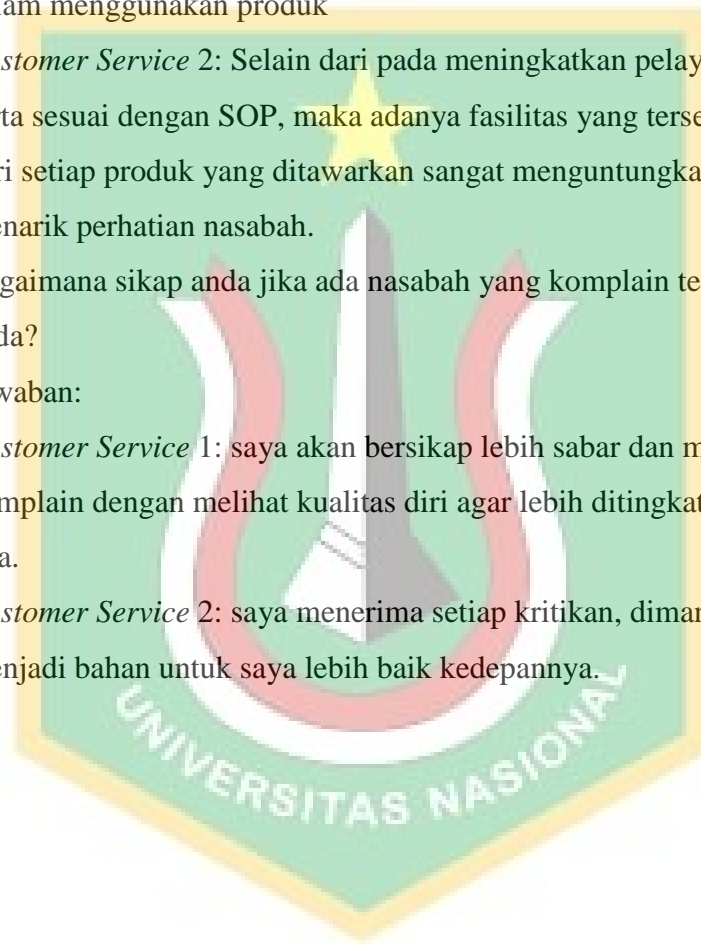
*Customer Service 2:* Selain dari pada meningkatkan pelayanan yang baik serta sesuai dengan SOP, maka adanya fasilitas yang tersedia atau benefit dari setiap produk yang ditawarkan sangat menguntungkan sehingga akan menarik perhatian nasabah.

7. Bagaimana sikap anda jika ada nasabah yang komplain terkait kinerja anda?

Jawaban:

*Customer Service 1:* saya akan bersikap lebih sabar dan menerima setiap komplain dengan melihat kualitas diri agar lebih ditingkatkan lagi kinerja kita.

*Customer Service 2:* saya menerima setiap kritikan, dimana hal itu akan menjadi bahan untuk saya lebih baik kedepannya.



Hasil wawancara dengan *Customer Service* Bank BCA Cabang Telepon Kota berdasarkan pendekatan instruktif

1. Bagaimana cara anda menawarkan untuk unduh aplikasi terbaru dari bank bca?

Jawaban:

*Customer Service 1*: dengan memberitahu bahwasannya ada produk baru yang rilis dan penggunaannya bisa dengan mengunduh aplikasi, kemudian menjelaskan kemudahan dari pemakaian aplikasi terbaru, sehingga nasabah bisa melakukan banyak transaksi hanya menggunakan satu aplikasi terbaru

Jawaban *Customer Service 2*: memberitahu ada produk baru yang rilis dan penggunaannya bisa dengan mengunduh aplikasi, kemudian menjelaskan kemudahan dari pemakaian aplikasi terbaru, sehingga nasabah bisa melakukan banyak transaksi hanya menggunakan satu aplikasi terbaru selain itu adanya transaksi yang cepat dan mudah serta bisa dilakukan dimana saja.

2. Bagaimana sikap anda jika nasabah masih menggunakan handphone yang tidak memadai untuk unduh aplikasi terbaru?

Jawaban:

*Customer Service 1*: sikap saya akan tetap memberikan pelayanan yang baik, sopan dan tidak sekalipun membedakan nasabah dari mana saja

*Customer Service 2*: saya akan terus memberikan pelayanan yang baik dan tidak membedakan siapapun apalagi dari ketidakpunyaan HP yang memadai atau ketidakmampuan seseorang untuk mengakses produk baru yang serba digital.

3. Bagaimana sikap anda jika ada nasabah komplain terhadap aplikasi terbaru yang tidak bekerja maksimal?

Jawaban:

*Customer Service 1:* saya meminta maaf dengan setulus hati kemudian *Customer Service* akan menerima komplain tersebut guna untuk terus memperbaiki pelayanan maupun produk Bank BCA ini, saya juga akan menjelaskan terkait aplikasi yang masih baru dan uji coba sehingga masih belum sempurna.

*Customer Service 2:* saya akan meminta maaf terkait dengan komplain yang disampaikan, dan saya juga menerima dengan tulus hati terkait dengan komplain yang membangun untuk Bank BCA lebih baik lagi kedepannya.



Hasil wawancara dengan *Customer Service* Bank BCA Cabang Telepon Kota dalam meningkatkan pelayanan:

1. Bagaimana pelayanan di Bank BCA apakah sudah berjalan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku?

Jawaban:

*Customer Service 1*: iya pelayanannya sudah sangat baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dimana Bank Bca selalu menjaga dan mempertahankan kualitas produk dan layanan yang terbaik bagi nasabah dan mengedepankan layanan terbaik serta kepuasan pelanggan

*Customer Service 2*: pelayanan yang baik dan sangat sopan bukan hanya dilakukan oleh seorang Teller saja atau *Customer Service*, melainkan semua pegawai Bank BCA sangat mengedepankan kualitas pelayanan yang baik cepat, dan sangat sopan.

2. Menurut anda, bagaimana cara Bank BCA menerapkan pelayanan yang prima?

Jawaban:

*Customer Service 1*: adanya pelatihan untuk para karyawan sehingga akan menciptakan dedikasi pribadi yang tinggi dalam menarik perhatian nasabah dan bersikap ramah sehingga menimbulkan kesan yang positif dari nasabah

*Customer Service 2*: mengadakan pelatihan guna menunjang tinggi kemampuan serta keterampilan karyawan, memberikan kualitas layanan yang terbaik dengan fasilitas sarana prasarana yang memadai.

3. Bagaimana cara anda meningkatkan kualitas pelayanan anda kepada nasabah?

Jawaban:

*Customer Service 1*: saya selalu percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum ketika berhadapan dengan banyaknya nasabah, saya juga mengenakan pakaian yang rapi dan bersih sehingga membuat saya merasa

ingin melakukan pelayanan yang baik, saya juga selalu melayani dengan cepat dan tanggap, mendengarkan keluhan nasabah dengan baik, serta berusaha menjaga kesabaran, kesopanan, tepat janji.”

*Customer Service 2:* saya berupaya untuk selalu menjadi pendengar yang baik, saya juga melayani dengan cepat dan tepat, menjaga kesabaran dan kesopanan, serta berfikir cepat untuk memberikan solusi yang tepat kepada nasabah, saya juga tak lupa untuk selalu menyapa dengan lembut dan tenang di setiap pembicaraan.

4. Apakah ada nasabah yang mengeluh/komplain terkait informasi yang anda sampaikan?

Jawaban:

*Customer Service 1:* iya terkadang karena mereka belum memahami tentang informasi yang disampaikan jadinya akan meminta ulang penjelasan, sehingga saya jelaskan secara pelan-pelan lagi dan dengan bahasa yang lebih mudah dimengerti”

*Customer Service 2:* iya ada, kebanyakan yang sering mengeluh/komplain mengenai informasi yang kita sampaikan adalah ibu-ibu, namun kamu sedang jika ada yang mengeluh artinya kami bisa menjadi lebih dekat lagi dengan nasabah.

5. Bagaimana sikap anda sebagai *customer service* dalam menangani nasabah yang komplain pada bank BCA?

Jawaban:

*Customer Service 1:* saya tetap memberikan pelayanan yang baik, berusaha untuk tetap tenang, sabar, dan cepat tanggap. Saya tak lupa untuk selalu menjaga kesopanan dalam berbicara dan gestur tubuh” *Customer Service 2:* saya selalu bersikap baik kepada nasabah dan juga tetap tenang dan ramah, tetap menggunakan nada bicara serta penggunaan kata yang sopan dan menerima setiap keluhan yang disampaikan nasabah.



## Panduan Wawancara

Informan : Boy Ramos (Informan 1)  
Umur : 43 Tahun  
Jabatan : Nasabah  
Alamat : Jl. Pasar Pagi no.58 Tambora Jakarta Barat  
Hari/Tanggal : Rabu, 04 Januari 2023

Informan : Dimas Hermansyah (Informan 2)  
Umur : 27 Tahun  
Jabatan : Nasabah  
Alamat : Jl. Tiang Bendera III Jakarta Barat  
Hari/Tanggal : Rabu, 04 Januari 2023

Hasil wawancara dengan kedua nasabah Bank BCA Cabang Telepon Kota dalam meningkatkan pelayanan.

1. Bagaimana pelayanan yang dirasakan di Bank BCA Cabang Telepon Kota?

Jawaban:

Nasabah 1: Selama saya menjadi nasabah di Bank BCA Cabang Telepon Kota ini saya masih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, semua karyawan nya ramah dan santun sekali terutama bagian *customer service* yang selalu menjawab dengan sopan dan ramah setiap saya bertanya, mereka juga menjawab pertanyaan saya dengan jelas meski kadang saya harus bertanya sampai 2x namun ekspresi serta perlakuan mereka masih

sama yakni masih ramah dan sopan. Jadi saya merasa nyaman menabung disini.

Nasabah 2: sangat nyaman ya disini, semua karyawannya sangat ramah karna saya termasuk nasabah yang cerewet banyak tanya ini itu, dan mereka selalu tersenyum saat menjawab pertanyaan saya, sejauh ini merekayang terbaik dari yang lainnya menurut saya.

2. Apakah bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Jawaban:

Nasabah 1: Iya, setiap saya bingung dengan sesuatu mengenai perbankan saya selalu bertanya ke bagian *Customer Service* dan mereka sebagai *customer service* selalu bisa menyelesaikan masalah yang saya bingung, juga selalu cepat tanggap dengan kemampuannya dalam melayani nasabah. Menurut saya *customer service* disini dalam menyelesaikan masalah yang selalu bersikap sopan, ramah dan selalu mendengarkan keluhan kita.

Nasabah 2: saya rasa dengan selama ini setaip kali saya bertanya atau kebingungan bagian *customer service* selalu menjadi garda terdepan untuk menampung keluhan, jadi ya bisa dikatakan jika mereka sudah pasti berkompeten dibidangnya dengan pelayanan yang responsif dan tetap mengedepankan kesopansantunan.

3. Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*? Jawaban:

Nasabah 1: Penyampaian informasi yang selama ini sering menjadi masalah pada bank-bank, tapi menurut saya di sini justru penyampaiannya secara rinci dan jelas, jika tidak jelas biasanya *customer service* tidak keberatan jika harus mengulang kembali penjelasannya.

Nasabah 2: cara mereka menyampaikan terkadang mengikuti apa yang di inginkan nasabah tapi tidak jarang mereka selalu punya cara tersendiri untuk berkomunikasi dalam menuampaikan informasi. dan cara-cara yang dilakukan mereka selalu baik, mereka tetap mengedepankan sikap ramah, dan sopan santun.

4. Apakah anda dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?

Jawaban:

Nasabah 1: Selama ini saya selalu dilayani sampai selesai oleh *customer service*, yang pasti selalu ada cara mereka dalam membantu saya yang kesulitan informasi, mungkin kalau yang tidak selesai itu karna permasalahannya yang tidak bisa langsung selesai hari itu juga, namun memerlukan waktu yang lebih banyak tetapi mereka tetap membantu saya.

Nasabah 2: Pastinya mereka selalu menyelesaikan sampai tuntas disaat saya mengalami kendala, dia tak pernah lepas tangan meskipun agak ribet cara ngurusnya, mereka tetap sabar melayani saya sampai dengan tuntas.

5. Apakah anda sudah loyal menjadi nasabah di Bank BCA Cabang Telepon Kota?

Jawaban:

Nasabah 1: Saya sudah termasuk nasabah yang loyal di Bank BCA Cabang Telepon Kota Semarang ini karena menurut saya, saya selalu melakukan transaksi termasuk menabung disini dan saya menyimpan uang saya juga di bank ini.

Nasabah 2: iya saya rasa dengan terus melakukan transaksi serta menyimpan uang dan menabung disini bisa dikatakan loyalitas saya terhadap Bank BCA Cabang Telepon Kota.

6. Apakah anda puas dengan pelayanan *customer service* dan tetap loyal menjadi nasabah Bank BCA Cabang Telepon Kota?

Jawaban:

Nasabah 1: Iya, saya puas sekali dan tetap ingin menabung disini. Aman dan pelayanannya baik, kalau bisa baik terus begini bisa rame disini. Teman-teman saya juga tak suruh menabung disini karena tidak menggunakan bunga, tetapi pakai bagi hasil mbak.

Nasabah 2: Sejauh ini saya sangat puas dengan semua pelayanan dan produk yang ada sangatlah berguna dalam hidup saya. Tentunya sulit bagi saya untuk bralasan pindah ke bank lain.

7. Sebagai nasabah apa status anda di Bank BCA Cabang Telepon Kota?

Jawaban:

Nasabah 1: Saya di Bank BCA Cabang Telepon Kota sebagai nasabah penabung. Saya menabung disini karena saya merasa nyaman dan aman serta disini menggunakan sistem bunga.

Nasabah 2: Status saya yakni sebagai salah satu yang melakukan deposit sehingga besarnya bunga sangat saya harapkan disini, selain itu juga saya sebagai penabung yang menggunakan produk Bank BCA Cabang Telepon Kota.

8. Mengapa anda memilih menabung di Bank BCA Cabang Telepon Kota?

Jawaban:

Nasabah 1: Saya memilih menabung di Bank BCA Cabang Telepon Kota ini karena produknya sesuai dengan kebutuhan saya.

Nasabah 2: Saya memilih menabung karena banyak pilihan produk yang bisa dipilih sesuai dengan financial kita serta kebutuhan kita.



## Lampiran V : Dokumentasi Pada Saat Wawancara

Informan : Restu Putri Yuandari (Key Informan)

Umur : 23 Tahun

Jabatan : *Customer Service* BCA



Informan : Anita Dwi Yulianti (Key Informan)

Umur : 24 Tahun

Jabatan : *Customer Service* BCA

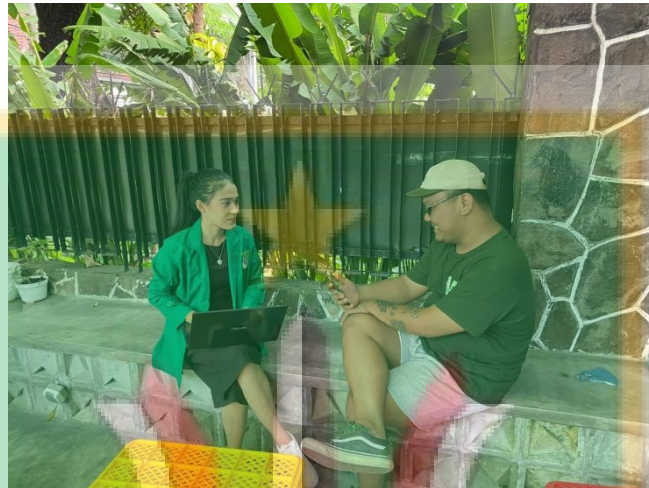




Informan : Dimas Hermansyah (informan)

Umur : 27 Tahun

Jabatan : Nasabah BCA





Informan : Boy Ramos (informan)

Umur : 43 Tahun

Jabatan : Nasabah BCA



## Lampiran VI : Daftar Riwayat Hidup



Penulis lahir di Bandung pada tanggal 4 Desember 1999, anak ke-empat dari lima bersaudara, terlahir dengan Nama Putri Yova Malahayati Chan, Nomor Handphone 085777542916. Rumah kediaman di Jalan Kesatrian VIII/H-32 Bearland Matraman, Jakarta Timur. Pendidikan dasar yang pernah ditempuh penulis

di SDN Kebon Manggis 01, dengan jangka waktu enam tahun, lulus pada tahun 2011. Pendidikan menengah pertama ditempuh di SMP Kartika X-1, dengan jangka waktu tiga tahun, lulus pada tahun 2014. Pendidikan menengah atas ditempuh di SMKN 31 JAKARTA, dengan jangka waktu tiga tahun, lulus pada tahun 2017. Perguruan tinggi ditempuh di Universitas Nasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Komunikasi(Public Relations), sejak tahun 2019 sampai sekarang.

## Hasil Turnitin

### tahap 3

#### ORIGINALITY REPORT

**19%** SIMILARITY INDEX    **19%** INTERNET SOURCES    **9%** PUBLICATIONS    **%** STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES



1	<a href="http://lifepal.co.id">lifepal.co.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://ojs.unik-kediri.ac.id">ojs.unik-kediri.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repo.usni.ac.id">repo.usni.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://etd.iain-padangsidempuan.ac.id">etd.iain-padangsidempuan.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://etheses.iainponorogo.ac.id">etheses.iainponorogo.ac.id</a> Internet Source	1%

