BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari pengolahan hasil data penelitian, peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa:

Komunikasi interpersonal memiliki peranan yang penting terhadap *Bank Mayapada cabang citra garden*. Komunikasi interpersonal yang dilakukan memiliki hasil bahwa nasabah menjadi lebih nyaman untuk bertransaksi di Bank Mayapada cabang citra garden. Maka dapat dikatakan strategi komunikasi interpersonal yang dilakukan *customer service* sudah berhasil untuk menangani keluhan nasabah serta terus menambah kepercayaan nasabah terhadap pelayanan Bank Mayapada citra garden. Strategi komunikasi interpersonal yang digunakan oleh *Customer Service*, diantaranya sikap keterbukaan (*openness*), sikap kesetaraan (Equality), sikap mendukung (*supportivness*), sikap empati (*Emphaty*), sikap positif, mengenal khalayak, menyusun pesan, menentukan metode, dan memilih media. Didalam setiap kemampuan interpersonal, *customer service* membangun hubungan dengan nasabah dengan melakukan strategi komunikasi interpersonal. *Customer Service* melayani nasabah dengan cara memiliki sifat peduli dengan nasabah, rasa empati yang besar, membantu nasabah dalam memberi solusi atas laporan nasabah. Namun ada yang harus ditingkatkan yaitu, fasilitas Internet Banking dan Mobile Banking yang disediakan oleh pihak Bank.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat digunakan oleh pihak-pihak terkait.

Berikut saran yang diberikan peneliti adalah :

5.2.1 Saran Akademis

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi penelitian selanjutnya yang mempunyai kesamaan dalam strategi komunikasi interpersonal. Penelitian ini masih jauh dari penelitian yang sempurna. Maka dari itu, peneliti berharap penelitian selanjutnya dapat melihat lebih jauh atau luas mengenai strategi komunikasi interpersonal apa yang dapat digunakan *customer service* dalam menangani keluhan nasabah.

5.2.2 Saran Praktis

Adapun saran praktis yang dimiliki oleh peneliti bagi Bank Mayapada cabang lain terutama pada *customer service.* Peneliti mengharapkan agar setiap customer service dapat menerapkan strategi komunikasi interpersonal untuk membangun hubungan dengan nasabah dan untuk membantu nasabah dalam mengatasi keluhan yang timbul dikemudian hari. Komunikasi interpersonal dapat dimanfaatkan untuk mengenali karakter setiap nasabah dan juga mengetahui apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Hal ini yang nantinya diharapkan akan menimbulkan feedback positif dari nasabah yang tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang terbaik. Dan tentunya akan berpengaruh pada pengenalan nasabah terhadap Bank Mayapada sehingga nasabah menaruh penuh kepercayaannya kepada Bank Mayapada.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin, A. (2010). Strategi Komunikasi. Bandung: Amrico Bandung.

Boediono. (2003). Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Bungin, B. (2011). Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Cangara, H. (2010). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Creswell, J. W. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Los Angeles: SAGE Publications.

Devito, J. A. (2019). Komunikasi Antar Manusia. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.

Effendy, O. U. (2013). Ilmu komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Esternburg, K. G. (2002). Qualitative Methods Ins Social Research. New York: Mc Graw Hill.

Kasmir. (2014). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kriyantono. (2020). Teknik Pengumpulan data dan Penyusunan Instrumen Riset Kualitatif. In a. Kriyantono, Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuntitatif Dan Kualitatif (p. 290). Jakarta. Prenadamedia Grup.

Marshall, C., & Rossman, G. B. (1995). Designing Qualitative Research. Michigan: Sage Publications.

Martono, N. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Mulyana , D. (2010). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Rosda.

Pratiko, R. (1987). Berbagai Aspek Ilmu Komunikasi. Bandung: Remaja Karya CV.

Rakhmat, J. (2009). Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D . Bandung : PenerbitAlfabeta.

West, R., & Turner, L. H. (2008). Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi. Jakarta,Salemba:Humanika.

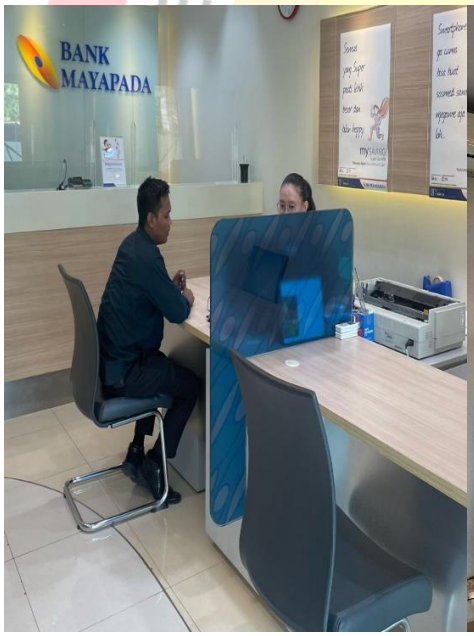
Widjaja, A. W. (2000). Ilmu Komunikasi Pengantar Studi. Jakarta: Rineka Cipta.
Yin, R. K. (2013). Studi Kasus Desain dan Metode. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sumber Internet

https://www.bankmayapada.com/id

LAMPIRAN

Customer Service sedang menangani keluhan nasabah



PANDUAN PERTANYAAN WAWANCARA

***Key Informan* (Strategi Komunikasi Interpersonal)**

1. Kapan awal berdirinya Bank Mayapada cabang pembantu citra garden?
2. Menurut anda apakah strategi komunikasi penting dalam customer service?
3. Apakah anda melakukan perkenalan diri dan menanyakan nama kepada nasabah yang datang? **(Mengenal khalayak)**
4. Bagaimana anda membuka pembicaraan dan membangun hubungan dengan nasabah? **(Menyusun pesan)**
5. Berapa lama bagi customer service untuk melakukan pendekatan diri dengan nasabah?
6. Menurut anda apa penyebab terjadinya kesalahpahaman ketika melakukan komunikasi interpersonal?
7. Apa yang anda lakukan untuk mencapai tujuan komunikasi interpersonal dengan nasabah? **(Menentukan metode)**
8. Media apa yang biasa digunakan customer service untuk berkomunikasi dengan nasabah? Dan apakah sudah efektif untuk digunakan? **(Memilih media komunikasi)**
9. Hal apa yang terkadang menjadi hambatan dalam berkomunikasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung?
10. Apa yang anda lakukan agar nasabah merasakan kenyamanan dalam berkomunikasi maupun bertransaksi? **(kesetaraan/kesamaan)**
11. Bagaimana cara anda mempertahankan atau membuat percakapan dengan nasabah menjadi lebih intens? **(keterbukaan)**

12. Hal apa saja yang biasa menjadi keluhan nasabah di Capem Citra Garden ini?
13. Keluhan apa saja yang paling banyak dikeluhkan oleh nasabah?
14. Saat nasabah memberikan keluhan apakah ada hambatan yang dialami?
15. Bagaimana anda menanggapi keluhan yang telah disampaikan oleh nasabah? **(sikap mendukung)**
16. Apakah terdapat rasa empati ketika anda menerima keluhan dari nasabah? **(empati)**
17. Bagaimana anda yakin bahwa pesan yang anda sampaikan dapat tersampaikan dengan baik kepada nasabah?
18. Bagaimana feedback dari nasabah saat customer service berhasil menangani keluhan yang disampaikan? **(sikap positif)**
19. Apakah ada pelatihan yang diberikan oleh Bank Mayapada untuk frontliner khususnya pada customer service?
20. Fasilitas apa saja yang diberikan pihak bank kepada nasabah untuk kenyamanan dalam bertransaksi?

Informan (Keluhan Pelanggan)

1. Apakah customer service melakukan pengenalan diri pada saat memulai awal pembicaraan?
2. Menurut anda apakah customer service dapat membangun hubungan dengan baik dengan Bapak/Ibu?
3. Menurut anda apakah service dari Bank Mayapada cabang citra garden sudah sesuai dengan yang Bapak/Ibu harapkan?

4. Menurut anda apakah service dari Bank Mayapada cabang citra garden sudah memberikan kenyamanan dalam bertransaksi dalam bentuk pelayanan maupun dari ketersediaan fasilitas?
5. Jika terdapat sebuah keluhan, layanan apa yang disediakan oleh pihak bank yang dapat diakses untuk melaporkan keluhan tersebut? **(stimulasi keluhan)**
6. Apakah customer service menerima keluhan dengan baik dan media apa yang digunakan untuk melaporkan keluhan tersebut? **(penerimaan keluhan)**
7. Apakah media yang diberikan oleh pihak bank untuk melayani keluhan sudah efisien untuk menangani keluhan dari nasabah?
8. Apa yang diberikan oleh pihak bank dalam penyelesaian keluhan tersebut? **(reaksi atas keluhan)**
9. Dalam penerimaan keluhan, apa yang dilakukan pihak bank setelah keluhan telah dilaporkan? **(pemprosesan keluhan)**
10. Dalam proses menangani keluhan apakah dari pihak bank memberikan solusi dalam menangani keluhan tersebut?
11. Apakah customer service sudah memberikan rasa empati terhadap keluhan atau masalah yang disampaikan?
12. Apakah jawaban yang diberikan oleh customer service dapat menjawab keraguan terhadap keluhan yang disampaikan?
13. Apakah anda merasa adanya perbedaan dengan sikap customer service terhadap nasabah satu dengan nasabah lainnya?

14. Menurut anda apakah customer service sudah cepat tanggap dalam menangani keluhan?
15. Bagaimana customer service melakukan komunikasi dengan anda agar lebih intens?
16. Keluhan apa yang biasa Bapak/Ibu alami?
17. Apakah keluhan yang anda alami menyebabkan ketidakpercayaan terhadap pelayanan customer service bank mayapada citra garden?
18. Apakah pelayanan yang diberikan oleh customer service mayapada citra garden sudah membuat anda merasa puas?

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Key Informan

Sisi Cladia sebagai *customer service*

Nama : Sisi Cladia

Alamat : Global Mansion Blok A6 No 3

Jabatan : Customer Service

Tanggal : 07 Desember 2023

Proses : Via offline (Rekaman bertemu secara langsung)

Livi : Selamat sore, boleh saya minta waktunya sebentar untuk wawancara seputar strategi komunikasi customer service di Bank Mayapada Cabang Citra Garden ini?

Sisi Cladia : Sore juga, boleh dong untuk skripsi ya? Hehe

Livi : Iya nih hahaa, mohon bantuannya ya. Bisa kita mulai sekarang?

Sisi Cladia : Silahkan..

Livi : Untuk pertanyaan pertama, menurut kamu strategi komunikasi itu penting gak sih dalam customer service?

Sisi Cladia : Menurut aku sih sangat penting, karna komunikasi itu hal yang utama di customer service. Karna ya tiap hari berhubungan dengan nasabah, yang

tentunya harus punya strategi dalam berkomunikasi yang tujuannya agar nasabah bisa menyampaikan tujuannya dan begitu juga sebaliknya.

Livi : Jadi strategi komunikasi sangat penting ya, okai. Terus kalau ada nasabah yang datang, apakah kamu memperkenalkan diri dan bertanya nama kepada nasabah?

Sisi Cladia : Iya, kalau ada nasabah baru datang aku berdiri dan memperkenalkan diri sih kak. Setelah nasabah sudah duduk baru aku nanya nama nasabahnya jika memang belum kenal. Kalau sudah kenal biasanya aku langsung sebut nama nasabahnya saja.

Livi : Baik, berarti selalu memperkenalkan diri ya. Lalu gimana cara kamu untuk membuka pembicaraan dengan nasabah sekaligus membangun hubungan dengan nasabah?

Sisi Cladia : Biasanya dengan menyapa dulu, terus ya jika sudah kenal tanya kabar nasabahnya. Dan kadang ada juga nasabah yang langsung cerita entah tentang kesibukannya sekarang atau sekedar nanya program bank ada yang terbaru atau engga. Kalau nasabah yang memang baru datang sih aku tanya nama, terus nanya apa yang bisa dibantu dan ya merespons nasabah dengan baik.

Livi : Oke oke, jadi membangun hubungan itu juga kebiasaan dari customer service ya? Kalau untuk melakukan pendekatan diri dengan nasbah biasanya butuh waktu berapa lama nih? Hehe

Sisi Cladia : Iya betul kak, kalau untuk berapa lamanya menurut aku sih masih oke aja waktunya. Karna biasanya nasabah yang datang memang nasabah yang sudah menjadi nasabah tetap. Jadi kadang ada aja yang jadi bahan obrolan, kalau banyak obrolan sama nasabah jadi lebih gampang untuk pendekatan ke nasabahnya.

Livi : Menurut kamu sebagai customer service nih, apa yang menjadi penyebab terjadinya kesalahpahaman ketika sedang berkomunikasi dengan nasabah?

Sisi Cladia : Kalau kesalahpahaman itu biasa terjadi juga ya kadang, tapi biasanya paling sering kalau berkomunikasi by chat *whatsapp* itu suka jadi salah paham atau via telepon juga. Penyebabnya karna signal yang kurang baik, atau kadang suara nasabah maupun cs yang kurang terdengar jelas. Dan kalau berkomunikasi langsung biasanya terjadi kalau nasabah datang sudah dalam keadaan marah sih kak. Karna ya orang jika sudah marah cenderung tidak mau mendengarkan pembicaraan kita kan, jadi ya hal itu yang menyebabkan jadi salah paham.

Livi : Baik, nah aku mau tanya lagi nih. Biasanya hal apa yang dilakukan customer service untuk mencapai tujuan komunikasi interpersonal dengan nasabah?

Sisi Cladia : Saat komunikasi dengan nasabah biasanya aku lebih mendengarkan dulu apa yang disampaikan nasabahnya, kalau sudah baru memberikan tanggapan ke nasabahnya dan mengarahkan nasabah agar lebih mudah memahami apa yang sebenarnya menjadi topic pembicaraan. Tidak jarang juga ada nasabah yang sudah lanjut usia atau biasanya kurang update, nah itu lebih susah untuk diajak

berkomunikasi tapi yang biasa aku lakukan dengan mengulang penjelasan ke nasabahnya sampai mereka paham kak.

Livi : Jadi menurut kamu hal itu sudah bisa mencapai tujuan komunikasi secara interpersonal ya, Baik. Untuk selanjutnya media apa yang biasa digunakan untuk berkomunikasi dengan nasabah? Dan apakah sudah efektif untuk digunakan?

Sisi Cladia : Iya kak, menurut aku itu sudah cukup sih kak. Untuk berkomunikasi dengan nasabah biasanya via whatsapp atau melalui telepon kantor sih kak. Namun untuk efektif atau tidak itu berbeda kak, kalau melalui pesan whatsapp biasanya customer service suka lama merespon karena lebih fokus ke transaksi secara langsung. Tapi kalau ada nasabah yang menghubungi ke telepon kantor biasanya customer service bisa langsung menanggapi kak.

Livi : Baik, kalau begitu apa ada layanan lain yang dapat cepat merespon nasabah? Misalnya kalau nasabah maunya langsung cepat ditanggapi keluhannya, apa ada fasilitas media lain yang diberikan bank mayapada?

Sisi Cladia : Oh ada dong kak, namanya My Call. Itu layanan 24 jam sih kak, ada juga memang nasabah yang langsung menghubungi ke sana. Entah untuk mengadu tentang pelayanan kami sebagai cs atau untuk menanyakan solusi terhadap keluhan yang ada. Tapi kalau nasabah yang belum tau my call pasti akan tetap call ke cabang dulu sih kak.

Livi : Oh gitu, oke Sisi. Lantas hal apa saja yang menjadi hambatan dalam berkomunikasi dengan nasabah baik secara langsung maupun secara tidak langsung?

Sisi Cladia : He’em apa ya.. hambatan komunikasi yang paling sering sih kalau nasabah chat melalui whatsapp kita kak, karna ya namanya aku melayani nasabah yang datang juga kadang jadi suka laterespon ke nasabahnya. Nah efeknya juga ke nasabah yang lagi komunikasi secara langsung juga, karna ada nasabah yang karna kita lama bales langsung di telepon berkali-kali jadi menganggu nasabah yang ada saat itu. Hambatan lainnya yang biasa sering terjadi tuh gangguan telepon kantor yang kadang gak jernih suaranya, itu susah sih kak. Kalo yang secara langsung sih sejauh ini gak terlalu banyak ya, paling kalo nasabahnya lagi sambil online dengan yang lain jadi komunikasi ke cs pun sedikit terganggu kak.

Livi : Baik Sisi, untuk pertanyaan selanjutnya apa yang kamu lakukan agar nasabah merasa nyaman dalam melakukan komunikasi maupun dalam melakukan transaksi?

Sisi Cladia : Biasanya saat nasabah pertama kali datang saya sebagai cs mempersilahkan nasabah untuk duduk serta memberikan minuman berupa aqua gelas kepada nasabah. Hal itu dilakukan agar nasabah lebih rileks dan merasa nyaman dengan fasilitas yang sudah kami sediakan. Kalau ada nasabah yang mau transaksi tapi kondisi cs sedang ada nasabah lain, kantor cabang kami menyediakan ruang tunggu untuk nasabah kak. Untuk berkomunikasi biar lebih nyaman biasanya saya sebagai cs akan berusaha memahami nasabah terlebih dahulu, baik dari sisi perasaan maupun pikiran nasabahnya. Kaya lebih menyetarakan posisi juga kak, dan gak membeda bedakan nasabah.

Livi : Oh iya setuju sih, karena nasabah akan merasa didengarkan juga ya. Oke, lanjut ya.. aku mau tanya nih gimana caranya kamu sebagai cs membuat percakapan dengan nasabah menjadi lebih intens? Dan bagaimana cara kamu mempertahankan hal itu?

Sisi Cladia : Iya kak hehe, hmm kalau untuk itu biasanya sih kak aku nanya ke hal yang lebih personal ke nasabahnya. Contohnya menayakan nasabah bagaimana kabarnya atau bagaimana usaha yang sedang mereka rintis dan hal lainnya yang memang masih wajar ditanyakan ke nasabah kak. Karna ya menurut saya menyakan kabar akan membuat kita terkesan memberikan perhatian ke nasabahnya, dan tentunya pembicaraan gak akan kaku kak hahah setelah itu baru deh boleh menawarkan produk bank misalnya menambah deposito gitu.

Livi : Jadi ujungnya tetap jualan produk ya kak Sisi hehe, tapi aku cukup setuju sih kak dengan cara berkomunkasi kak Sisi. Selanjutnya aku mau tanya biasanya hal apa saja yang biasa menjadi keluhan nasabah di cabang citra garden ini kak?

Sisi Cladia : Kalau keluhan tentunya akan ada berbagai macam ya kak, misalnya adalah aplikasi transfer online yaitu My Mobile maupun My Online yang Kadang nasabah lupa pin jadi gak bisa transaksi dan harus datang ke cabang untuk reset password. Atau pencairan dan penempatan deposito yang belum bisa dilakukan secara online, ada juga nasabah yang mengeluhkan bunga deposito, dan kartu atm terblokir atau ketelan di mesin atm.

Livi : Baik, dari berbagai keluhan yang ada nih keluhan apa yang paling banyak dikeluhkan oleh nasabah di Bank Mayapada Cabang Citra Garden ini?

Sisi Cladia : Keluhan yang paling sering itu biasanya yang fasilitas My online dan My Mobile sih kak. Kalau yang lainnya masih terbilang jarang.

Livi : Oh gitu baik, nah pada saat nasabah memberikan keluhan apakah ada hambatan yang kamu alami?

Sisi Cladia : Hambatan pasti ada aja sih kak, biasanya terjadi kalau nasabah menyampaikan keluhannya via chat whatsapp atau by call saja. Karena kadang nasabah kurang memahami fasilitas my onlie maupun my mobile saat kami arahkan by chat atau telepon. Dan yang paling sering hambatannya karna nasabah gak punya pulsa untuk melakukan aktivasi data kembali. Kalau hambatan dari kami pun ada juga kak, biasanya system web yang kadang suka down jadi agak sulit untuk melakukan pengecekan.

Livi : Baik, lanjut pertanyaan berikutnya ya. Bagaimana kamu menanggapi keluhan yang sudah disampaikan oleh nasabah?

Sisi Cladia : Untuk hal menanggapi sebagai cs harus dengan mempunyai sikap siap dalam menerima keluhan yang disampaikan oleh nasabah bagaimanapun kondisi perasaan nasabahnya, kadang ada nasabah yang sedang terburu-buru juga kak jadi aku sebagai cs harus cepat menanggapi keluhan tersebut. Dan yang paling penting memberikan perhatian kepada nasabah khususnya terhadap keluhan yang dialami nasabah.

Livi : Oke Sisi, kemudian aku mau tanya lagi nih saat nasabah menyampaikan keluhannya apakah terdapat rasa empati didalam diri kamu terhadap nasabah yang menyampaikan keluhan?

Sisi Cladia : Tentunya ada dong kak, kalau nasabah ngalamin keluhan aku jadi seperti merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah juga, jadi ya aku langsung minta maaf sama nasabahnya biar nasabah juga tidak tambah kecewa kak.

Livi : Jadi sikap empati itu sangat penting ya. Selanjutnya, bagaimana kamu yakin bahwa pesan yang disampaikan dapat tersampaikan dengan baik kepada nasabah?

Sisi Cladia : Iya kak betul, empati harus kita berikan kepada nasabah hehe. Hmm, hal yang membuat aku yakin karna nasabah juga cepat memahami apa yang sudah dijelaskan sih kak. Kalau memang ada keluhan kan cs akan langsung menanggapi dan feedback dari nasabah pun ada. Dan jika ada hambatan aku segera mungkin mencari solusi agar pesan pun dapat tersampaikan dengan jelas ke nasabahnya kak.

Livi : Oke baik, bicara soal feedback nih. Bagaimana feedback dari nasabah saat kamu sebagai cs berhasil menangani keluhan yang telah disampaikan?

Sisi Cladia : Hmm.. nasabah tentunya akan kasih berbagai respon ya kak dan saat itulah saya sebisa mungkin membuat nasabah puas dengan pelayanan disini. Misalnya kalau ada nasabah yang marah saya harus tetap merespon dengan sikap positif dan tidak terbawa emosi. Yang paling sulit adalah jika saya sedang merasa capek atau tidak mood dan harus menghadapi nasabah. Itu merupakan tantangan untuk customer service sih karna tetap harus merespon dengan baik. Dan sejauh ini sih semua respon nasabah baik karna syukurnya keluhannya selalu terselesaikan kak.

Livi : Berarti sejauh ini feedback dari nasabah terbilang cukup baik ya..
Selanjutnya saya mau tanya, apakah ada pelatihan untuk frontliner yang diberikan pihak Bank Mayapada khususnya bagian customer service?

Sisi Cladia : Betul kak. Kebetulan di Bank Mayapada itu sendiri ada yang namanya Training yang selalu diberikan kepada seluruh staff mayapada tanpa terkecuali. Dan hal itu sangat membantu kita sih kak, untuk lebih lagi meningatkan kualitas pelayanan. Biasanya pelatihan itu diberikan dengan berbagai materi baik dari internal maupun dari eskternal kak. Jadi ya, materi yang kita dapat akan lebih banyak untuk menambah wawasan juga.

Livi : Baik, pertanyaan terakhir nih hehe. Fasilitas apa saja yang diberikan pihak Bank Mayapada cabang Citra Garden ini kepada nasabah guna untuk kenyamanan dalam bertransaksi?

Sisi Cladia : Oh ya kak hehe, untuk fasilitas yang diberikan di cabang citra garden ini kami menyediakan minuman berupa aqua gelas yang bisa diambil oleh nasabah, dan adanya kursi tunggu nasabah. Kemudian kami menyediakan mesin ATM dan mini ATM yang berada di meja Teller. Untuk kenyamanan lainnya, cabang kami juga menyediakan formulir formulir dan tangible lainnya berupa pulpen untuk mendukung proses berjalannya transaksi nasabah kak.

Livi : Baik, berarti untuk fasilitas sudah cukup baik ya untuk kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Oke Sisi, terima kasih banyak untuk waktu yang sudah diberikan ya.

Sisi Cladia : Sama sama kak, terima kasih kembali.

Key Informan

Luki Aprian sebagai KBO

Nama : Luki Aprian

Usia: 33 Tahun

Jabatan : Supervisor / Kepala Bagian Operasional

Tanggal : 07 Desember 2023

Proses : Via offline (Rekaman bertemu secara langsung)

Livi : Selamat Siang Bapak Luki Aprian, boleh saya minta waktunya sebentar pak untuk wawancara seputar strategi komunikasi interpersonal customer service dalam menangani keluhan di cabang citra garden ini pak? Mohon bantuannya untuk skripsi nih pak hehe.

Luki Aprian : Selamat Siang Livi, oh ya boleh. Silahkan silahkan

Livi : Terima kasih pak, bisa kita mulai ya pak. Untuk pertanyaan pertama, kapan awal berdirinya Bank Mayapada cabang pembantu citra garden ini pak?

Luki Aprian : Untuk tanggalnya saya kurang ingat ya, tapi tahun awal berdirinya itu di tahun 2008 Bank Mayapada cabang Citra Garden ini sudah mulai beroperasi.

Livi : Hehe baik pak tidak apa, berarti sudah sekitar 15 tahun ya Pak. Baik Bapak Luki, saya lanjut ke pertanyaan berikutnya ya pak. Menurut Bapak apakah strategi komunikasi penting dalam customer service?

Luki Aprian : Oh ya, strategi komunikasi itu sangat diperlukan dalam pekerjaan ya. Apalagi saat menjadi customer service yang tentunya setiap hari berhubungan dengan nasabah yang tidak lepas dari yang namanya komunikasi kan. Kalau kita ngebangun komunikasi interpersonal sama nasabah ga pakai strategi bisa jadi kacau juga loh nasabah bisa salah paham juga. Jadi strategi dalam berkomunikasi itu sangat penting untuk membuat nasabah juga merasa nyaman buat ngobrol dan jadi ngerasa nyaman juga kan nasabahnya.

Livi : Betul pak jadi ga asal ngobrol gitu aja ya pak, selanjutnya nih pak apa saat bertemu nasabah Bapak melakukan perkenalan diri?

Luki Aprian : Iya betul, hm untuk saya pribadi jika bertemu nasabah saat melakukan transaksi di counter customer service saya menyapa nasabah dan tentunya memperkenalan diri kepada nasabah.

Livi : Jadi Bapak juga tetap memberikan salam kepada nasabah juga ya pak, apa nasabah yang datang memang sudah sering transaksi disini pak atau bagaimana?

Luki Aprian : Iya, biasanya memang nasabah yang sudah beberapa kali datang sih.

Livi : Nah kalau cara Pak Luki sendiri ngebuka pembicaraan ke nasabah tuh bagaimana sih pak? Apa pembicaraan bapak dapat membangun hubungan dengan nasabahnya?

Luki Aprian : Saya kebetulan juga sering berhadapan langsung dengan nasabah, entah itu saat nasabah transaksi datang ke cs maupun ke teller ya jadi ya tentunya saya akan berkomunikasi sama nasabahnya. Biasanya saya nanya pake pertanyaan standar aja sih, kaya ya nanya kabar atau nanya tinggal didaerah sini atau engga. Atau ada juga yang nasabah yang emang suka ngobrol, nah itu kan jadi lebih gampang ya buat berkomunikasi. Jadi apa aja deh bisa jadi obrolan juga dan secara ga langsung hubungan kan terbentuk ya.

Livi : Jadi tidak butuh waktu lama juga ya pak untuk membangun hubungan dengan nasabah hehe, tapi ada gak pak nasabah yang emang gak suka buat ngobrol gitu?

Luki Aprian : Ya ada saja, namanya kan orang berbeda beda ya ada yang emang datang terburu-buru dan emang gak suka aja buat diajak komunikasi. Yang kalau ditanya jawab seadanya, tapi saya biasanya tetep ajak ngobrol aja sih dengan mengikuti arah obrolan dari si nasabahnya. Jadi kaya kita tuh keliatan satu frekuensi aja deh sama nasabahnya biar nasabah juga jadi enjoy buat ngobrol.

Livi : Oh gitu pak, iya bener ya jadi nasabah juga keliatan diterima ya pak.

Luki aprian : Iya betul

Livi : Tapi kalau lagi ngobrol gitu suka ada kesalahpahaman gak pak sama nasabahnya?

Luki Aprian : Sejauh ini sih belum ada yang gimana sekali ya, cuma ada pernah salah paham karna nasabahnya sedang emosi misalnya ya terus kita ajak ngobrol gak akan masuk tuh. Jadi biasanya tunggu nasabahnya agak tenang, terus kasih minum dulu baru ajak ngobrol lagi biar meminimalisir kesalahpahaman ya.. paling itu saja sih.

Livi : Oke oke, berarti bapak lebih sering komunikasi secara langsung ya pak dengan nasabah?

Luki Aprian : Iya, kalau saya lebih sering berhadapan secara langsung ya dibandingkan dengan komunikasi via telepon atau chat whatsapp. Dan biasanya juga saya lebih mengarahkan nasabah untuk langsung menghubungi layanan yang 24 jam yaitu My Call, karena pasti akan lebih cepat dapat respon dan dapat diakses kapanpun juga.

Livi : Baik pak, jadi lebih ke komunikasi secara langsung ya pak. Nah saat komunikasi berjalan nih apa ada hambatan yang dapat menganggu pak?

Luki Aprian : He'em, untuk hambatan sih hanya kalau nasabahnya lagi emosi itu seperti yang tadi saya bilang jadi susah kan buat komunikasi. Atau ada nasabah yang sudah berumur itu agak sulit juga untuk diberikan pengertian, jadi harus benar-benar diberikan perhatian lebih juga ke nasabahnya biar nasabah juga merasa nyaman kan.

Livi : Oke pak, biasanya nih kalau pak Luki deketin diri ke nasabah tuh butuh waktu berapa lama sih pak?

Luki Aprian : Kalau dibilang lama ya ga lama juga sih ya, maksudnya strandar aja gitu. Karna ya tergantung kondisi dan suasana kita dan nasabahnya juga ya. Kalau pas suasana hati lagi senang dan tenang pasti nasabah juga lebih cepet untuk dideketin ya, buat ngobrol banyak gitu.

Livi : Ohh iya pak setuju haha, menurut bapak nih gimana sih supaya nasabah merasa nyaman saat berkomunikasi?

Luki Aprian : Kenyamanan tuh penting juga ya menurut saya. Nah untuk memberikan kenyamanan sama nasabah juga dapat didukung dari suasana hati kita, terus juga kondisi tempat atau ruangan yang dapat mendukung rasa nyaman itu. Kalau fasilitas Bank juga mendukung pasti nasabah kan akan merasa nyaman ya, dan akan senang juga pastinya. Jadi untuk komunikasi atau transaksi juga nasabah bisa enjoy, ya jatohnya kaya memenuhi kebutuhan si nasabah.

Livi : Oke pak, terus gimana cara bapak untuk mempertahankan hubungan dengan nasabah maupun komunikasi sama nasabah agar lebih intens?

Luki Aprian : Oh gampang itu, kuncinya ya konsisten aja. Konsisten dalam memperlakukan nasabah, bersikap positif misalnya atau jujur apadanya dengan nasabah. Kalau kita open ke nasabah juga kan pasti mereka merasa disambut dan dihargai ya pasti untuk ngobrol juga akan mengalir gitu aja sih.

Livi : Baik pak, jadi kaya berasa ngobrol sama orang dekat aja ya pak.

Luki Aprian : Iya betul, nasabah kan jadi lebih open juga ke kita. Ya membangun relasi hehe

Livi : Haha yaa setuju pak, oh ya kalau untuk di cabang citra garden ini nasabah suka ngasih keluhan gak ya pak? Dan biasanya apa aja tuh yang paling sering pak?

Luki Aprian : Oh ada, keluhan pasti ada namanya juga nasabah kan pasti maunya yang satset ya dan gak buat ribet gitu ya. Cuma ya selama ini tuh paling sering komplain gara gara gak bisa akses My Online atau My Mobile gitu, karna jujur untuk fasilitas ini memang masih jauh dibandingkan bank lain ya. Masih kurang update lah gitu, jadi nasabah suka mau pake tapi ada aja kendalanya. Ya masih harus ditingkatkan lagi sih memang.

Livi : Oh gitu ya pak, lalu gimana untuk penangannya pak kalau terjadi seperti itu?

Luki Aprian : He'em untuk hal itu memang sedang ada pembaharuan dari kantor pusat ya untuk meningkatkan layanan fasilitas produk terkait. Tapi kalo sudah terjadi adanya keluhan nasabah kita langsung bantu dan kasih solusi ke nasabahnya. Misalnya kalo nasabah kesulitan transfer ya kita bantu pandu, tapi kalau memang dari systemnya yang bermasalah biasanya kita bantu arahkan transfer melalui counter teller.

Livi : Nah kalau sudah terjadi keluhan seperti itu apa bapak turut bersikap empati ke nasabahnya pak?

Luki Aprian : Ya tentunya ada, karna itu sangat diperlukan sih. Kalo nasabah memberikan keluhan atau komplain gitu pasti kan ada sedikit rasa kecewa yang dirasakan nasabah ya karna tidak sesuai dengan apa yang dia harapkan. Saya pun secara tidak langsung akan ikut merasakan apa yang dirasakan sama nasabah. Setidaknya dari kami memberikan permohonan maaf atas kendala yang dialami, dan segera mungkin memberikan solusi ke nasabah.

Livi : Baik pak, tapi bagaimana bapak yakin kalau apa yang disampaikan oleh bapak itu dapat diterima baik sama nasabah?

Luki Aprian : Oh ya tentu kita kan lihat dari respon si nasabah juga ya, biasanya nasabah ada yang memang datang langsung marah karna keadaan dari luar mungkin yaa.. tapi ada juga kan nasabah yang kasih respon baik. Dan saya yakin mereka bisa menerima masukkan karna adanya penjelasan yang jelas, dan itu yang saya bilang diawal adanya strategi komunikasi yang harus diterapkan dengan baik. Kalau cara bicara dan pembawaan kita baik pasti nasabah yang sedang marah pun akan mereda kok dan akan memahami ya.

Livi : Setuju pak Luki hehe, terus respon dari nasabahnya gimana pak kalau missal ada keluhan terus sudah berhasil ditangani?

Luki Aprian : Responnya sih baik karna pelayanan kita pun selalu kita tingkatkan, cuma pasti tetep ada yang dikoreksi sama nasabahnya sih. Yah itu sih masukkan positif ya menurut saya biar Bank Mayapada semakin maju khususnya di cabang saya ini. Malah ada juga nasabah yang merasa sudah merepotkan cs nya sampai ngasih makanan buat cs, padahal itu sudah menjadi tugas kewajiban cs yah untuk

membuat nasabah merasa dilayani dan diterima dengan baik. Itu salah satu feedback yang positif dari nasabah juga ya hehe

Livi : Amin ya pak hehe, pertanyaan terakhir nih pak. Kalau untuk di Bank Mayapada sendiri apa ada pelatihan khusus pak untuk frontlinernya? Dan fasilitas apa saja yang sudah diberikan Bank Mayapada khususnya di cabang ini untuk nasabahnya?

Luki Aprian : Hm, untuk pelatihan itu ada dan dilakukan dikantor pusat Bank Mayapada yang ada di Sudirman. Biasanya itu undangan pelatihan untuk Staff yang memang seringkali bertemu langsung dengan nasabah. Baik pelatihan untuk materi pelayanan, atau pelatihan dalam pelayanan yang baik kepada nasabah dan itu akan terus ada sih. Kalau untuk fasilitas yang sudah kita berikan tentunya banking hall yang cukup nyaman untuk nasabah bertransaksi, kelengkapan mesin atm, kebutuhan transaksi lainnya juga sudah kami persiapkan dengan baik sih. Jadi nasabah juga akan meras disambut dan dihargai.

Livi : Berarti memang semua diberikan materi terus menerus yaa pak haha

Luki Aprian : Ya, karna kan seperti janji kita untuk melayani nasabah dengan komitmen

Livi : Hehe siap pak, oke deh pak sekian dari apa saja yang ingin saya tanyakan. Terima kasih banyak ya pak Luki untuk waktunya. Mohon maaf jika ada salah kata ya pak.

Luki Aprian : Oke, terima kasih kembali. Sukses ya untuk skripsinya.

Informan

Merry Selvianty sebagai nasabah

Nama : Merry Selvianty

Tanggal Lahir : 09 September 1996

Alamat : Arcadia Daan Mogot Blok D1 No. 21

Tanggal : 08 Desember 2023

Proses : Via Offline (Rekaman bertemu secara langsung)

Livi : Selamat Siang ci Merry, mohon maaf menganggu waktunya ya. Sebelumnya saya minta izin untuk wawancara seputar pelayanan customer service Bank Mayapada cabang citra garden terhadap keluhan nasabah untutugas penelitian saya ci. Apa boleh ci? Hehe

Merry : Oh siang juga Livi, boleh boleh saya lagi gak buru buru kok

Livi : Baik ci terima kasih ya, saya mulai untuk wawancaranya ya ci. Untuk pertanyaan pertama nih ci apakah customer service bank mayapada citra garden melakukan pengenalan diri pada saat memulai pembicaraan?

Merry : oh ya, pas saya awal datang ada kata sambutan dan csnya sebut nama sih.

Livi : Baik ci Merry, berarti ada pengenalan diri ya. Oke ci menurut cici nih apakah customer service dapat membangun hubungan dengan baik dengan nasabah?

Merry : Hmm menurut saya cs nya mampu membangun hubungan baik ya, karna saya juga sudah kurang lebih 5 tahun jadi nasabah disini yang tentunya karna

memang menurut saya udah enak lah ya transaksi disini selain dekat dari rumah juga hehe

Livi : Udah cocok ya ci berarti hehe, kemudian nih ci untuk service dari Bank Mayapada cabang citra garden sudah sesuai belum dengan yang diharapkan sama cici?

Merry : Kalau itu sebenernya cocok-cocokan ya, tapi kalau saya pribadi sih udah cocok apalagi disini csnya juga udah kenal saya. Jadi udah cukup sesuai lah sama harapan saya.

Livi : Baik ci Merry, kalau dari service Bank Mayapada cabang citra garden sudah memberikan kenyamanan dalam bertransaksi belum ci baik dalam bentuk pelayanan maupun ketersediaan fasilitas?

Merry : Untuk pelayanan nya cukup nyaman sih, karena saya juga gak pernah sampai antri lama kalau datang kesini haha itu kan yang disenangi nasabah ya. Untuk segi fasilitas juga udah baik sih, cukup terpenuhi lah ya.

Livi : Mantap ya ci haha, pertanyaan selanjutnya ya ci. Kalau cici punya keluhan nih, layanan apa sih yang disediakan oleh pihak bank yang dapat diakses untuk melaporkan keluhan tersebut?

Merry : Oh ya pernah sih, pas hari libur gitu kan gak bisa call ke cabang ya. Jadi saya biasanya hubungi call center nya, mycall nanti disana saya dipandu dan dibantu.

Livi : Baik ci, saat customer service sudah menerima keluhan apakah ditanggapi dengan baik ci? dan media apa yang digunakan untuk melaporkan keluhan tersebut?

Merry : Sejauh ini keluhan saya selalu diterima dengan baik sih, csnya juga langsung ngasih solusi. Kalau memang masalah internal saya langsung chat ke whatsapp saja, karna memang langsung berhubungan sama cs.

Livi : Menurut ci Merry nih, apa media yang diberikan oleh pihak bank untuk melayani keluhan sudah efisien untuk menangani keluhan dari nasabah?

Merry : Kebetulan kan saya punya deposito disini ya, yang tentunya juga sering chat sama csnya untuk masalah bunga atau keluhan yang lain saya pasti chat. Ada beberapa kali agak late respon juga tapi menurut saya pribadi masih okelah.

Livi : Pertanyaan selanjutnya ya ci. Apa yang diberikan oleh pihak bank dalam penyelesaian keluhan tersebut?

Merry : Oh ya CS minta maaf diawal terus yah ngebantu juga untuk menyelesaikan keluhan saya apalagi kalau masalah bunga deposito kan.. saya paling bawel kalau soal bunga. Biasanya ya sama pihak bank dikasih kenaikan bunga kalau saya nambah dana lagi, tapi itu saya masih terima lah karna kan sudah dibantu juga. Overall cukup baik lah untuk pelayanannya.

Livi : Oke oke ci, lalu dalam penerimaan keluhan, apa yang dilakukan pihak bank setelah keluhan telah dilaporkan?

Merry : Saat saya laporan keluhan, pihak bank nya menerima keluhan saya dan langsung ngebantu sih. Jadi saya juga ga nunggu lama lagi.

Livi : Dalam proses menangani keluhan apakah dari pihak bank memberikan solusi dalam menangani keluhan tersebut?

Merry : Ya, pihak bank memberikan saya solusi sih untuk keluhan yang sudah saya laporkan.

Livi : Baik ci, jadi sudah ada solusi yang diberikan pihak bank ya. Saat menerima keluhan apakah customer service memberikan rasa empati terhadap keluhannya ci?

Merry : Oh ya cs selalu menunjukan rasa empati nya, karna biasanya saat saya melaporkan ada keluhan atau saya komplain pihak bank selalu mengawali dengan permintaan maaf nya.

Livi : Apakah jawaban yang diberikan oleh customer service dapat menjawab keraguan terhadap keluhan yang disampaikan?

Merry : Hmm menjawab ya, karena saya merasa cs ngasih jawaban yang pasti terus ya solusi juga dikasih sama cs dan dibantu juga.

Livi : Pertanyaan selanjutnya ya ci Merry, apa ci Merry merasa adanya perbedaan dengan sikap *customer service* terhadap nasabah satu dengan nasabah lainnya?

Merry : Selama saya menjadi nasabah mayapada sih gak ada yang dibeda-bedain ya, semua sama aja nasabah. Tetap dilayani dengan baik kalau saya lihat ya.

Livi : Baik ci, lalu menurut cici apakah *customer service* sudah cepat tanggap dalam menangani keluhan?

Merry : Menurut saya sudah cukup cepat tanggap ya, soalnya pas saya bilang gak lama juga saya dibantu. Udah ngerti lah csnya haha

Livi : Hehe, udah akrab ya ci. Lalu menurut ci Merry nih bagaimana *customer service* melakukan komunikasi dengan nasabah agar lebih intens?

Merry : Ya hehe soalnya saya juga udah lumayan lama jadi nasabah disini kan. Hmm dari yang saya perhatiin ya, *customer service* memberikan perhatian terlebih dulu ke nasabahnya. Kaya nanya kabar, atau sekedar ngobrol hal-hal lain aja ya. Jadi pasti nanti ada aja yang dibahas hehe karna saya biasanya begitu sih.

Livi : Baik ci, kalau boleh tau nih ci keluhan apa sih yang biasa cici alami?

Merry : Biasanya saya kesulitan menghitung bunga deposito saya, sama kadang kalau mau transfer pake *my online* tuh susah karna kadang saya masih bingung internet bankingnya.

Livi : Heheh my online yang bikin pusing ya ci, oke ci aku mau nanya lagi nih ci apakah keluhan yang cici alami menyebabkan ketidakpercayaan terhadap pelayanan *customer service* bank mayapada citra garden?

Merry Selvianty : Iya nih, maklum suka lupaan saya hahah. Kalau itu tidak sih, justru sebaliknya saya sudah percaya sama cabang ini, karna ya emang selain udah lama juga terus csnya juga oke kok dari segi pelayanan.

Livi : Mantap ya ci hehe, untuk pertanyaan terakhir nih ci apakah pelayanan yang diberikan oleh *customer service* mayapada citra garden sudah membuat cici merasa puas?

Merry Selvianty : Oh ya tentu puas sekali dong, pelayanan nya top sekali disini, dan pelayanan nya cepat juga. Pokoknya saya sih udah enakk transaksi disini. Terus kan ga gitu jauh dari rumah saya.

Livi : Baik ci Merry, terima kasih banyak untuk waktunya ya ci. Mohon maaf kalau ada salah kata ya ci hehe sukses selalu ci!

Merry Selvianty : Amin, thank you thank you. Sukses ya

Tandriyan sebagai nasabah

Nama : Tandriyan

Tanggal Lahir : 03 September 1990

Alamat : Montana Village No. 05

Tanggal : 11 Desember 2023

Proses : Via Offline (Rekaman bertemu secara langsung)

Livi : Selamat siang ko Tandriyan, boleh saya minta waktunya sebentar ko?

Tandriyan : Siang juga, oh ada apa ya?

Livi : Maaf ko mau minta waktunya sebentar untuk wawancara mengenai strategi komunikasi customer service di Bank Mayapada citra garden ini ko. Untuk tugas penelitian saya ko hehe

Tandriyan : Ohh oke oke. Boleh, gimana Liv?

Livi : Baik ko terimakasih, kita mulai ya ko untuk wawancaranya. Hm untuk pertanyaan pertama nih ko. Pada saat koko datang ke cabang ini apakah customer service melakukan pengenalan diri?

Tandriyan : Hmm ya ada sih menyebutkan nama biasanya, sama nanya apa yang bisa dibantu

Livi : Berarti ada pengenalan diri ya ko. Lalu menurut ko Tandriyan nih.. apakah cs sudah memberikan hubungan yang baik dengan nasabah?

Tandriyan : Iya, kalau menurut saya pribadi dari awal cs berinteraksi, kaya memperkenalkan diri dan nanya nama nasabah saja itu sudah termasuk menjalin hubungan baik ya.

Livi : Baik ko, menurut koko nih apakah service dari Bank Mayapada cabang citra garden sudah sesuai dengan yang diharapkan?

Tandriyan : Sejauh ini sih cukup dapat saya harapkan dari pelayanan nya sudah sesuai, karna apa ya.. nasabah kan pasti maunya dilayani dengan baik ya. Bukan hanya baik tapi puas. Ya menurut saya disni sudah cukup baik lah.

Livi : Baik ko. Kalau dalam memberikan kenyamanan dalam bertransaksi dari ketersediaan fasilitas bagaimana menurut ko Tandriyan? hehe

Tandriyan : Ehmm untuk fasilitas juga udah memenuhi kebutuhan, baik dari ruang tunggu nasabah terus atm juga kan disediakan 24 jam kalau tidak salah. Kemudian yaa semuanya udah oke sih.

Livi : Iya ko betul ATM 24 Jam dapat digunakan. Pertanyaan selanjutnya yah ko, kalau koko ngalamin sebuah keluhan nih, layanan apa sih yang disediakan oleh pihak bank yang dapat diakses untuk melaporkan keluhan tersebut

Tandriyan : Tergantung untuk perihal apa ya, kalau untuk masalah *credit card* kan saya punya, nah itu saya tanya ke *my call* tapi kalau hanya hal biasa saya lebih sering menghubungi cs nya sih atau langsung datang ke bank

Livi : Baik ko, lalu jika *customer service* sudah mendengar keluhan apa ditanggapi dengan baik ko? Dan media apa yang digunakan?

Tandriyan : Oh ya, sudah cukup baik kok. Saya juga gak pernah yang sampe harus ngulang omongan, karna keluhan saya langsung diterima sama csnya,

langsung dikasih solusi juga kok. Untuk medianya ya kayak tadi saya bilang ada namanya *mycall*, dan ada juga pelayanan melalui *whatsapp.*

Livi : Menurut koko apakah media yang diberikan untuk penyampaian keluhan sudah efisien?

Tandriyan : Yaa kalo sejauh ini sih, tidak ada masalah, saya bisa menghubungi dengan mudah ke *my call* ataupun melalui wa jadi kalau dibilang efisien sudah cukup.

Livi : Ohh baik ko, dan apa yang diberikan oleh pihak bank dalam penyelesaian keluhan yang koko sampaikan?

Tandriyan : Permintaan maaf itu selalu diawal sih, semua bank biasa begitu kan. Disini pun csnya ada permintaan maaf, terus ya nanya saya masalahnya apa. Langsung ngasih solusi juga, jadi saya merasa dibantu.

Livi : Oke ko, cs langsung sigap membantu ya. Saat penerimaan keluhan, apa yang dilakukan customer service setelah keluhan telah dilaporkan?

Tandriyan : Biasanya setelah saya melaporkan keluhan, pihak bank akan mengecek dulu keluhan saya, setelah tau apa permasalahan nya, pihak bank akan memberikan solusi pada saya dan memandu, intinya sih mereka akan memberikan solusi atas keluhan saya.

Livi : Pertanyaan selanjutnya nih ko, apakah customer service sudah memberikan rasa empati terhadap keluhan atau masalah yang disampaikan?

Tandriyan : Menurut saya sih sudah ya, karna pihak bank ya cs nya itu selalu mengawali dengan permintaan maaf atas keluhan saya. Dan mendengarkan setiap keluhan juga ya.

Livi : Baik ko, terus nih ko apakah jawaban yang diberikan oleh customer service dapat menjawab keraguan terhadap keluhan yang disampaikan?

Tandriyan : Sudah menjawab sih, terkadang juga saya kurang mengerti tapi cs nya bisa membantu saya jelaskan pelan pelan, jadi menurut saya sih terjawab ya.

Livi : Selama transaksi disini ko, apa ko Tandriyan merasa customer service membeda-bedakan nasabah?

Tandriyan : Saya melihat nya sama saja ya, dari pelayanan security sampai customer service saya lihatnya tetap dilayani dengan baik. Makanya saya juga naro duit disini kan hahha

Livi : Hahah mantap ya ko, baik ko. Saya mau Tanya lagi nih menurut koko apakah customer service sudah cepat tanggap dalam menangani keluhan?

Tandriyan : Respon nya bagus, proses nya juga tidak lama, ya menurut saya sudah cukup cepat tanggap ya.

Livi : Lalu apa yang dilakukan customer service agar saat komunikasi dengan ko Tandriyan menjadi lebih intens atau lebih dekat?

Tandriyan : Biasa saya ngobrol ngobrol aja sih, kan sudah kenal juga sama csnya. Paling cs nanya bisnis saya gimana lancar atau engga, terus ngasih responnya juga baik jadi saya semangat juga dong buat jawabinnya.

Livi : Kalau boleh tahu nih ko, keluhan apa yang biasa koko alami?

Tandriyan : Saya biasanya suka kendala di my mobile tuh kalau mau bayar kartu kredit mayapada suka bingung, kadang suka gak masuk sms verifikasinya.

Livi : Kalau seperti itu ko apakah keluhan seperti my mobile yang koko alami menyebabkan ketidakpercayaan terhadap pelayanan customer service di Bank Mayapada citra garden?

Tandriyan : Ohh menurut saya masalah itu masih wajar sih, mungkin kan karna jaringan juga jadi saya juga Cuma minta bantu cs untuk dipandu dan ya dibantu sama cs jadi kalau soal itu saya biasa aja sih Liv. Maksudnya gak sampai membuat saya jadi gak percaya ya.

Livi : Baik ko kita sudah sampai diakhir pertanyaan nih ko hehe. Pertayaan terakhir apakah pelayanan yang diberikan oleh customer service Bank Mayapada citra garden sudah membuat koko merasa puas?

Tandriyan : Haha oke Liv, hmm cukup puas sih dengan pelayanan customer service dan menurut saya bantuan untuk menangani keluhan juga cukup bagus. Jadi ya intinya saya sudah nyaman lah disini.

Livi : Wahh iya mantap sekali memang ko Tandriyan ini hehe. Terima kasih banyak ya ko untuk waktunya, Tuhan memberkati ya ko.

Tandriyan : Hahah bisa aja, oke Liv. Thank you juga ya, God bless.

Riyanto Agus sebagai nasabah

Nama : Riyanto Agus

Tanggal Lahir : 08 Juli 1981

Alamat : Citra Garden I Blok AF No. 09

Tanggal : 15 Desember 2023

Proses : Via Online (Rekaman bertemu secara langsung)

Livi : Selamat Pagi Pak Riyanto, maaf Pak boleh saya minta waktunya sebentar untuk wawancara seputar komunikasi customer service dalam menangani keluhan nasabah Pak.

Riyanto : Pagi, oh untuk apa ya?

Livi : Maaf pak untuk tugas penelitian saya hehe. Apa boleh pak?

Riyanto : Oh gitu, oke boleh kebetulan saya lagi gak buru-buru hari ini.

Livi : Wah baik pak, terima kasih. Kita mulai ya pak, untuk pertanyaan pertama apakah customer service melakukan pengenalan diri pada saat memulai awal pembicaraan?

Rityanto : Ya melakukan, sebelum memulai obrolan seperti biasa.

Livi : Baik pak, menurut bapak apakah customer service dapat membangun hubungan dengan baik dengan Bapak sebagai nasabah?

Riyanto : Ya kalo menurut saya sih bisa karna dari cara penyambutan pas saya datang juga sudah baik.

Livi : Ehmm menurut Pak Riyanto apakah service dari Bank Mayapada cabang citra garden sudah sesuai dengan yang Bapak harapkan?

Riyanto : Sudah, dengan cara cs melayani nasabah seperti saya, dan attitude yang bagus dalam pelayanan nya sudah cukup dapat diharapkan.

Livi : Sudah cukup lah ya pak, lalu apakah service dari Bank Mayapada cabang citra garden sudah memberikan kenyamanan dalam bertransaksi dalam bentuk pelayanan maupun dari ketersediaan fasilitas?

Riyanto : Selama saya sering kesini untuk transaksi ya pelayanan di cabang ini top dibanding cabang lain yang ada satu pernah saya datangi, dari pelayanan nya dan fasilitas disini juga bagus.

Livi : Heheh mantap pak. Nah saya mau bertanya nih pak jika terdapat sebuah keluhan, layanan apa yang disediakan oleh pihak bank yang dapat diakses untuk melaporkan keluhan tersebut?

Riyanto : Saya biasanya lewat wa dengan cs disini, jadi kalau ada apa apa saya tinggal wa untuk bertanya sama cs nya.

Livi : Oh jadi kalau bapak lebih enak langsung ke cs ya. Lalu untuk menanggapi keluhan tersebut, media apa yang dapat digunakan untuk berbicara mengenai keluhan terhadap pihak bank?

Riyanto : Bisa lewat whatsapp atau kadang saya telepon ke kantor cabang ini, namun lebih sering lewat whatsapp sih, untuk penerimaan keluhan sudah baik juga selalu dilayani.

Livi : Baik pak. Apakah media yang diberikan oleh pihak bank untuk melayani keluhan sudah efisien untuk menangani keluhan dari nasabah?

Riyanto : Sangat efisien menurut saya ya, karna lewat telepon whatsapp atau chat cukup membantu saya, jadi ngga perlu dateng ke kantornya lagi

Livi : Baik pak Riyanto. Pertanyaan selanjutnya ya pak, apa yang diberikan oleh pihak bank dalam penyelesaian keluhan tersebut?

Riyanto : Ya seperti biasa, ada keluhan ada solusi lah ya. Tapi yah biasanya saya dikasih voucher e money kalau saya ada keluhan tentang my rewards tuh fasilitas tukar poin tabungan bank mayapada, karna dulu kan ada voucher belanja fisik ya kalau sekarang kan melalui online semua itu kadang saya suka gagal redeem jadi ya saya minta gantinya begitu saja

Livi : Oh pernah ya pak dikasih solusi seperti itu sama csnya pak?

Riyanto : Iya pernah sekali ya kalau tidak salah, tapi ya sudah melalui persetujuan pimpinan.

Livi : Oh haha iya pak Riyanto, lalu dalam penerimaan keluhan, apa yang dilakukan customer service setelah keluhan telah dilaporkan?

Riyanto : hmm setelah laporan saya diterima, saya disuruh tunggu, tidak lama sih setelah itu pihak bank menganalisa keluhan saya dan memberikan solusi nya setelah itu.

Livi : Kalau bapak mengalami keluhan apakah customer service memberikan solusi dalam menangani keluhan tersebut pak?

Riyanto : Sangat memberikan solusi, jadi saya juga jadi mudah.

Livi : Baik, apakah customer service sudah memberikan rasa empati terhadap keluhan yang bapak sampaikan?

Riyanto : Iya.. menurut saya ada sih, cs selalu meminta maaf atas keluhan yang saya alami. Gak pernah lupa tuh dia haha

Livi : Setelah keluhan diselesaikan nih pak apakah jawaban yang diberikan oleh customer service dapat menjawab keraguan terhadap keluhan yang disampaikan?

Riyanto : Menurut saya jawabannya cukup membantu ya, jadi saya merasa ada solusi dari keluhan yang saya alami.

Livi : Tapi apa bapak pernah merasa cs membeda-bedakan nasabah satu dengan yang lain gak pak di citra garden ini?

Riyanto : Sama aja sih menurut saya ya, pelayanan nya sama sama baik.

Livi : Kalau untuk customer service nya bagaimana pak? Apakah sudah cukup cepat tanggap dalam menangani keluhan?

Riyanto : Cukup cepat dalam menangani nya dan sangat membantu juga.

Livi : Baik pak, kadang suka sering ngobrol gak pak sama customer service? Dan menurut bapak bagaimana cara cs melakukan komunikasi dengan nasabah agar lebih intens?

Riyanto : Dari pandangan saya ya, cs nya selalu fokus sama apa yang saya ucapkan, dan pandangan nya juga ngga kemana mana gitu.

Livi : Biasanya kalau ngalamin keluhan paling sering apa tuh pak?

Riyanto : Saya sering kendala di my mobile saya saja, suka lupa password. Malkum udah susah ingat saya.

Livi : Tapi pak apakah keluhan yang bapak alami menyebabkan ketidakpercayaan terhadap pelayanan customer service bank mayapada citra garden?

Riyanto : Engga sampe segitunya sih, saya tetap percaya sama pelayanan disni dan lagi saya cukup puas juga dengan pelayanan di mayapada cabang ini.

Livi : Baik pak, untuk pertanyaan terakhir ya pak hehe. Apakah pelayanan yang diberikan oleh customer service mayapada citra garden sudah membuat pak Riyanto merasa adanya kepuasan?

Riyanto : Sangat cukup puas, itu pendapat saya tentang pelayanan di sini, sangat cukup puas

Livi : Wah baik pak Riyanto, terima kasih untuk kesempatan waktu dan jawabannya ya pak. Sehat dan sukses selalu pak Riyanto.

Riyanto : Sudah ya, terima kasih juga. Amin

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Liviani Theresia Suryanto

Tempat Tanggal Lahir : Tangerang, 02 Oktober 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Kristen Protestan

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Taman Golf Barat II AG 7 40

Nomor Telepon : 082397280249

IPK : 3,51

Riwayat Pendidikan :

- SD Dharma Putra Tangerang
- SMP Kristen Kanaan Tangerang
- SMK Kristen Kanaan Tangerang
- Universitas Buddhi Dharma