

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Daftar wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul ‘ ‘ Komunikasi Organisasi Yang Ada Pada Penyelesaian Pengaduan ATM (Ajungan Tunai Mandiri) Nasabah Bank Jateng Cabang Utama’ ’ Berikut daftar pertanyaan wawancara :

1. Berapa lama anda ada di jabatan sebagai Kasie CSR Bank Jateng Cabang Utama?
2. Apa saja tugas dan wewenang sebagai Kasie CSR Bank Jateng Cabang Utama?
3. Apakah terdapat kendala dalam menyelesaikan pengaduan nasabah di Bank Jateng Cabang Utama ?
4. Apakah terdapat jangka waktu tertentu dalam menyelesaikan pengaduan nasabah di Bank Jateng Cabang Utama ?
5. Bagaimana alur penyelesaian pengaduan nasabah yang dilakukan CSR Bank Jateng Cabang Utama?
6. Proses komunikasi di Bank Jateng Cabang Utama khususnya pada bagian CSR untuk menyelesaikan pengaduan nasabah haruskah dilakukan secara berjenjang atau secara vertical? Mengapa tidak dilakukan secara diagonal ?
7. Dalam berkomunikasi dengan unit kerja yang ada dibawah anda, apakah ibu melakukan komunikasi dengan Bahasa yang formal ataukah informal?
8. Mengapa jumlah pengaduan ATM nasabah di Bank Jateng Cabang Utama memiliki angka yang tinggi dibandingkan dengan pengaduan yang lainnya sebagai Kasie CSR bagaimana anda menyikapinya ?

9. Wewenang apa yang anda lakukan ketika terdapat perbedaan pendapat antara unit kerja dibawah anda dengan anda sebagai Kasie CSR Bank Jateng Cabang Utama ?



Laporan Penelitian

(Hasil Interview)

Tanggal : 23 Juli 2022

Waktu dan Tempat: 12.00 – 13.00 , Bank Jateng Cabang Utama

Narasumber : Ibu Inten

Jabatan : Kepala Sie CSR Bank Jateng Cabang Utama

Jawaban ;

1. Saya pindahan dari Bank Jateng Cabang Jakarta dan penempatan di Cabang utama baru senin kemarin berarti saya terhitung 2 minggu sebagai Kasie CSR Cabang Utama
2. Secara garis besar Wewenang saya sebagai kasie CSR yaitu sebagai supervisor mengawasi adik-adik saya yang ada di CSR menerima pengaduan nasabah dengan baik, mengklasifikasi jenis pengaduan, menyelesaikan pengaduan, yah garis besarnya seperti itu.
3. kendala sih sejauh ini belum ada dari kasie sebelumnya juga mengatakan tidak ada kendala sebagai Kasie untuk menyelesaikan pengaduan nasabah namun terkadang ada beberapa nasabah yang merasa meminta previllage karena merasa dekat dengan Bank Jateng namun kami tetap melihat SOP yang ada di Bank Jateng dan sebisa mungkin patuh terhadap SOP maupun SK yang diterapkan oleh Bank Jateng.
4. Untuk jangka waktu penyelesain nasabah 14 hari ya maksimal setelah pengaduan itu diterima namun kalua tidak bisa selesai dalam 14 hari kami pihak Bank Jateng memberikan tambahan waktu yaitu 7 hari.

5. Alur penyelesaiannya yaitu temen-temen CSR menerima pengaduan dari nasabah, temen-temen mengkonfirmasi kepada saya, apabila pengaduan bisa terselesaikan oleh temen-temen CSR maka saya melakukan otorisasi tapi apabila penyelesaiannya tidak bisa selesai pada saat itu juga dan temen-temen CSR masih bingung maka perlu mengkomunikasikannya kepada saya dan kita lihat SK yang berlaku, Namun apabila jawaban yang kami berikan ke nasabah belum memuaskan maka kami akan melakukan komunikasi ke kepala bagian untuk saling berdiskusi untuk mendapatkan kebijakan terbaik untuk di komunikasikan kepada nasabah.
6. Iya betul dalam proses komunikasi yang ada di bank di semua bagian atau lini komunikasinya dilakukan secara berjenjang sesuai dengan wewenang dan fungsi masing-masing bagian agar tercipta komunikasi dua arah maka komunikasinya pun harus berjalan dengan baik antar bagian unit kerja dengan komunikasi berjenjang kita dapat mengolah pesan yang akan disampaikan misal ada kalimat yang mau disampaikan CSR ke kepala bagian saya sebagai Kasie melihat dulu nih kata-katanya seperti apa kalau sudah oke baru saya komunikasikan ke kepala bagian (Jika diperlukan)
7. Untuk berkomunikasi dengan unit kerja saya sih informal aja ya yang penting bahasanya santai aja dan bisa di mengerti temen-temen jadi biar hubungannya lebih solid, ngobrol juga jadi lebih enak , kalau ada masalah juga bisa kita bisa saling berkomunikasi jadi kalau hubungan kita baik di komunikasi informal kita bisa menyampaikan Arahan, evaluasi kerja, masukan dengan

Bahasa yang lebih santai dan saling Kerjasama sehingga pekerjaan juga cepat terselesaikan tanpa ada yang tercecer.

8. Kalau untuk jumlah pengaduan ATM penyebabnya kalau dilihat dari Perbankannya ya tidak di pungkiri kalau kita belum sama seperti bank-bank lainnya kyk Bumn, bank swasta yang lain, jadi penyebabnya bisa dari teknologi jadi dari teknologi kita mungkin ketinggalan jadi bisa menjadi salah satu penyebab mengapa ATM Nasabah sering tertelan ataupun rusak Namun untuk sekelas BPD yang ada di Indonesia selama saya bekerja di Bank Jateng sudah terdapat kemajuan dan peningkatan yang signifikan ya mbak yang sekarang kita rasakan sudah ada Internet Banking, Mobile Banking yang berguna untuk memudahkan nasabah yang akan bertransaksi jadi untuk sekelas BPD Bank Jateng sudah bagus dengan berbagai penghargaan yang didapatkan dan untuk meningkatkan pelayanan kami juga sudah berkordinasi dengan kantor pusat mengenai mungkin bisa di berikan mesin yang lebih canggih, ataupun bahan pembuatan ATM yang lebih premium sehingga bisa mengurangi jumlah pengaduan nasabah.

9. Jadi yang kita lakukan kita terima dengan baik, kita klasifikasi pengaduannya seperti apa dan kita buka Kembali SK secara dan membacanya secara Bersama-sama dan berdiskusi sehingga sebisa mungkin kita menghindari *missed* Komunikasi maupun bersinggungan pendapat dengan teman-teman CSR dan bagian-bagian terkait untuk mencapai tujuan Bersama

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk Pelaksana Customer Service ;

1. Sudah berapa lama anda ada ada pada bagian CSR Bank Jateng Cabang Utama?
2. Selama sebagai CSR apa saja keterampilan yang harus dimiliki CSR ?
3. Apa yang CSR lakukan untuk memberikan terbaik untuk nasabah ?
4. Keluhan nasabah apa yang sering di terima CSR Bank Jateng Cabang Utama ? menurut anda apa yang menjadi factor penyebab pengaduan tersebut sering terjadi ?
5. bagaimana Langkah – Langkah penyelesaian pengaduan nasabah di Bank Jateng Cabang Utama khususnya pada bagian penyelesaian pengaduan ATM ?
6. Bagaimana proses komunikasi penyelesaian pengaduan ATM nasabah bank jateng cabang utama ? apakah terdapat hambatan dalam proses penyelesaiannya?
7. Apakah proses komunikasi harus dilakukan secara berjenjang atau secara vertical ?
8. Apakah terdapat kendala dalam proses komunikasi unit kerja maupun Kasie CSR?
9. Bagaimana komunikasi anda dengan Kasie CSR anda ? apakah anda sering melakukan komunikasi informal untuk menyampaikan saran untuk memudahkan pekerjaan anda dan team?
10. Apakah anda sering melakukan komunikasi terhadap sesama unit kerja anda ?

Laporan Penelitian

(Hasil Interview)

Tanggal : 23 Juli 2022

Waktu dan Tempat: 13.00 – 14.00 , Bank Jateng Cabang Utama

Narasumber : Ibu Imelda

Jabatan : CSR Bank Jateng Cabang Utama

Jawaban ;

1. Saya sudah di CSR terhitung 2 (dua) tahun ya mbak nina
2. Sebagai CSR tentunya harus ramah, bisa memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas
3. Memberikan layanan terbaik aja pokoknya service excellence contohnya senyum, salam, sapa bekerja dengan SOP dan bekerja sesuai dengan Jobdesk masing-masing.
4. Untuk keluhan pengaduan yang paling banyak saat ini seputar ATM, contohnya ATM Hilang, tertelan, rusak dll untuk penyebabnya sih kebanyakan Human Error sih mba misalnya lupa pin atau hilang kalau untuk mesin sih jarang kecuali kalau pun mati lampu pasti ATM ikut trouble cuman kita jarang ya mbak kalau mati lampu gitu.
5. Kalau untuk Langkah – Langkah pengaduan ATM biasanya kan kalau atm Hilang atau tertelan nasabah akan panik nih nah bisa kontak ke Call Center Bank Jateng minta untuk kartunya di Blokir nah kalau untuk datang langsung Nasabah datang ke CSR dengan membawa data diri kita tanyakan kalau untuk ATM tertelan nasabah bisa menggunakan ATM lama namun menunggu 14 hari kerja

tapi kalau nasabah ingin menggunakan ATM yang baru kita akan meminta persetujuan atau otorisasi dari Kasie CSR mengenai penggantian kartu ATM kalau syarat yang dibawa telah sesuai dengan SK yang berlaku maka kami akan gantikan sesuai dengan ATM yang dikehendaki oleh nasabah .

6. Dalam menerima pengaduan ATM kadang nasabah inginnya cepat terselesaikan dan mendapatkan ATMnya pada saat itu juga namun kita ada SK dan aturan yang harus dipatuhi dan tidak bisa selesai pada saat itu juga karena ada hari-hari tertentu untuk pengambilan ATMnya jadi lebih ke edukasi ke nasabah yang kadang sulit dilakukan karena mungkin ada nasabah-nasabah tertentu yang sulit memahami aturan yang ada di Bank Jateng jadi menghambat proses penyelesaiannya.

7. Komunikasi yang ada tidak hanya di bagian CSR tapi bagian lain pun komunikasinya pasti dilakukan secara berjenjang, jadi kalo di CSR dari pelaksana ke kasie CSR untuk meminta persetujuan namun ada beberapa permasalahan yang perlu di diskusikan ke kepala bagian makan persetujuan akan diputuskan oleh kepala bagian tapi hal itu jarang sih mbak, mengingat pengaduan nasabah kami memang paling banyak seputar ATM jadi lebih ke Kasie CSR yang memutuskan boleh tidaknya ganti ATM.

8. Kendala sih gak ada karena kita pasti saling berkomunikasi dengan baik untuk mencapai keputusan bersama jadi kita menghindari yang namanya berselisih paham agar tidak menghambat pekerjaan kita juga

9. Kalau untuk komunikasi dengan Ibu Inten kita sering berkomunikasi diluar jam kerja khususnya pada jam istirahat kita makan bareng dengan bu inten dan

teman-teman CSR jadi kadang kita juga curhat ni mengenai hambatan kita dalam bekerja ataupun bercerita tentang pengaduan nasabah yang diterima pada hari tersebut.

10. Ya kalo ada pengaduan yang memang sulit dan membutuhkan diskusi dengan rekan saya, pasti saya akan menanyakan pendapat mereka juga enakny penyelesaiannya seperti apa yang penting sama dengan SK yang berlaku aja.



PAPER NAME

Report_Turnitin_22.M1.0106_Andi Sekin
a

WORD COUNT

7922 Words

CHARACTER COUNT

48886 Characters

PAGE COUNT

48 Pages

FILE SIZE

345.6KB

SUBMISSION DATE

Aug 3, 2022 2:07 PM GMT+7

REPORT DATE

Aug 3, 2022 2:09 PM GMT+7**● 19% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- Crossref database
- 13% Submitted Works database
- 4% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Cited material
- Manually excluded sources
- Quoted material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks

