

## Wawancara Pegawai BSI Sepanjang Wonocolo

Judul: Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Era Digitalisasi

### Wawancara Manager Operasional Bu Amanda

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa pandangan Anda tentang pentingnya peran customer service di era digitalisasi?	Peran customer service sangat penting karena mereka menjadi jembatan antara teknologi dan nasabah.
2	Bagaimana strategi BSI dalam meningkatkan kepuasan nasabah di era digital?	Kami terus mengembangkan layanan digital dan memberikan pelatihan kepada frontliner termasuk customer service.
3	Apa tantangan utama dalam digitalisasi layanan di BSI?	Tantangan utamanya adalah adaptasi nasabah terhadap teknologi dan menjaga keamanan data.
4	Bagaimana Anda menilai kesiapan customer service menghadapi era digital?	Customer service kami cukup siap, mereka telah dibekali pelatihan teknologi secara berkala.
5	Apakah ada program khusus untuk peningkatan skill customer service?	Ya, ada pelatihan layanan digital, komunikasi efektif, dan manajemen keluhan nasabah.
6	Seberapa besar pengaruh pelayanan digital terhadap loyalitas nasabah?	Sangat besar. Nasabah lebih loyal bila merasa terbantu oleh layanan cepat dan efisien, termasuk digital.
7	Apa yang dilakukan manajemen jika ada keluhan terkait layanan digital?	Kami evaluasi sistem, tangani segera keluhan, dan melakukan perbaikan berkelanjutan.
8	Bagaimana sinergi antara customer service dan unit kerja lain dalam meningkatkan kepuasan nasabah?	Kami menjalin koordinasi yang erat antarunit untuk memastikan kebutuhan nasabah terpenuhi dengan baik.
9	Apa indikator keberhasilan pelayanan nasabah menurut Anda?	Indikatornya adalah kepuasan nasabah, jumlah keluhan yang menurun, dan peningkatan penggunaan

		layanan digital.
10	Apa harapan Anda untuk pengembangan pelayanan customer service ke depan?	Saya berharap customer service semakin adaptif terhadap perubahan teknologi dan tetap mengutamakan pelayanan yang humanis.

#### Wawancara Customer Service Bu May

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sejak kapan Anda bekerja sebagai customer service di BSI Sepanjang Wonocolo?	Saya mulai bekerja sebagai customer service sejak tahun 2021.
2	Apa saja tugas utama Anda sebagai customer service di BSI?	Melayani nasabah, memberikan informasi produk, menangani keluhan, dan membantu proses transaksi layanan.
3	Bagaimana Anda melihat perubahan kebutuhan nasabah sejak masuknya era digitalisasi?	Kebutuhan nasabah cenderung lebih cepat, praktis, dan mengarah ke layanan digital seperti mobile banking.
4	Apa saja layanan digital yang paling sering digunakan oleh nasabah?	Layanan BSI Mobile, Internet Banking, dan fitur QRIS untuk pembayaran.
5	Bagaimana cara Anda mengenalkan layanan digital kepada nasabah yang belum familiar?	Saya menjelaskan langsung saat mereka datang, memberikan brosur, dan mendampingi saat instalasi aplikasi.
6	Apa kendala yang sering Anda hadapi dalam melayani nasabah terkait layanan digital?	Kendala teknis pada aplikasi, keterbatasan pemahaman teknologi oleh nasabah lansia, dan jaringan internet.
7	Bagaimana cara Anda mengatasi keluhan nasabah terhadap aplikasi atau layanan digital?	Saya bantu pengecekan akun, pandu penggunaan, dan jika perlu, eskalasi ke tim IT pusat.
8	Apakah pelatihan yang Anda terima dari bank cukup membantu dalam menghadapi era digitalisasi?	Sangat membantu. Kami mendapat pelatihan rutin tentang penggunaan dan penanganan aplikasi digital.
9	Seberapa besar peran Anda dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui	Sangat besar, karena saya menjadi penghubung langsung antara nasabah

	pelayanan langsung dan digital?	dan sistem digital bank.
10	Apa harapan Anda terhadap pengembangan pelayanan customer service ke depan di era digital?	Saya berharap ada inovasi fitur yang lebih ramah pengguna dan peningkatan kualitas jaringan digital.

#### Wawancara Satpam Pak Pras

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa tugas utama Anda sebagai satpam di BSI Sepanjang Wonocolo?	Menjaga keamanan, mengatur antrean, dan membantu nasabah menuju layanan yang mereka butuhkan.
2	Bagaimana Anda membantu peran customer service dalam melayani nasabah?	Saya menyambut nasabah, memberi informasi awal, dan mengarahkan mereka ke customer service sesuai kebutuhan.
3	Apakah Anda turut memberi arahan kepada nasabah tentang layanan digital BSI?	Ya, terutama untuk nasabah yang kebingungan menggunakan aplikasi BSI Mobile atau mesin CS Digital.
4	Bagaimana Anda menghadapi nasabah yang kesulitan menggunakan layanan digital?	Saya bantu menjelaskan cara dasar atau mengarahkan mereka ke petugas customer service untuk penanganan lebih lanjut.
5	Menurut Anda, apakah nasabah sudah terbiasa dengan sistem digital?	Sebagian sudah terbiasa, namun ada juga yang masih kesulitan, terutama nasabah lanjut usia.
6	Apakah Anda pernah menerima keluhan nasabah tentang layanan digital?	Ya, biasanya soal kesulitan login, lupa password, atau transaksi gagal.
7	Bagaimana kerja sama Anda dengan customer service di lapangan?	Sangat baik. Kami saling berkoordinasi untuk memastikan nasabah dilayani dengan cepat dan tepat.
8	Apa sikap yang Anda tunjukkan untuk menjaga kenyamanan nasabah saat antre?	Saya bersikap ramah, membantu menjelaskan antrean, dan mengatur suasana agar tetap tertib.
9	Seberapa penting keramahan satpam dalam	Sangat penting karena saya adalah orang pertama yang

	menunjang pelayanan customer service?	ditemui nasabah. Keramahan saya menciptakan kesan pertama yang baik.
10	Apa harapan Anda terhadap peningkatan pelayanan digital dan peran customer service ke depan?	Saya berharap teknologi terus disempurnakan dan customer service lebih sigap dalam membantu nasabah dengan pendekatan personal.