

LAMPIRAN

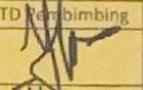
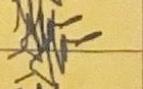
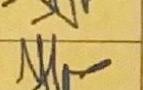
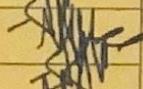
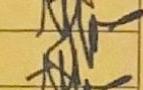
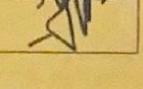
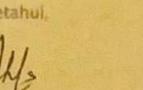
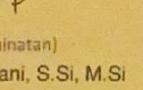
Lembar Absensi Bimbingan

 **Universitas Esa Unggul**
Fakultas Ilmu Komunikasi

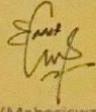
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
Program Studi Ilmu Komunikasi
Jl. Arjuna Utara, Kebon Jeruk, Jakarta Barat 11510
021 - 567 4223 (hunting), Hotline Services - 021 - 7064 6060 / 021 - 7024 7272

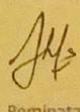
KARTU ABSENSI BIMBINGAN
KULIAH KERJA PRAKTEK/SEMINAR & TEK. PENULISAN ILMIAH/TUGAS AKHIR

NAMA : Nathya Laksitha Ayu Febyliana Supriyanto.
NIM/PEMINATAN : 20190502301 / Hubungan Masyarakat
NO. TELP/EMAIL : 085156543565 / nathyalaksitha07@gmail.com
JUDUL : Penerapan Budaya Organisasi SMART SOLUTION Dalam Menciptakan Customer Engagement Pada PT Bank Central Asia Tbk
DOSEN PEMBIMBING : Heriyanti, ST, M.Ikom

| No. | Tanggal | Bab | Catatan Pembimbing | TTD Pembimbing |
|-----|------------|--------|---------------------------------------|---|
| 1 | 10-10-2022 | I | Pengajuan Judul |  |
| 2 | 20-10-2022 | I - II | Review Bab I - II |  |
| 3 | 15-11-2022 | III | Review Bab III |  |
| 4 | 20-01-2023 | IV | Review Bab IV |  |
| 5 | 23-01-2023 | V | Review Bab V |  |
| 6 | 27-01-2023 | VI | Review Bab VI |  |
| 7 | 01-02-2023 | I - VI | Review keseluruhan draft skripsi |  |
| 8 | 05-02-2023 | I - VI | Penambahan detail pada latar belakang |  |
| 9 | 07-02-2023 | I - VI | Penambahan detail pada grand theory |  |
| 10 | 08-02-2023 | I - VI | Pengecekan akhir secara keseluruhan |  |

Syarat maju sidang, minimal 10x pertemuan/pembimbingan

Mahasiswa

(Mahasiswa)
Nathya Laksitha Ayu F S

Mengetahui,

(Ka. Peminatan)
Erna Febriani, S.Si, M.Si

Draft Wawancara

Key Informan : Ibu Riska Vionita

Jabatan : Kabag CSO

Waktu Wawancara :

Tempat Wawancara :

1. Apakah anda paham betul mengenai budaya organisasi SMART SOLUTION Pada PT Bank Central Asia Tbk?
2. Bagaimana budaya organisasi SMART SOLUTION membantu dalam pekerjaan anda?
3. Menurut anda, apakah manfaat dari budaya organisasi SMART SOLUTION tersebut?
4. Apakah menurut anda seluruh Customer Service pada Bank BCA KCP Buaran Raya siap melaksanakan budaya organisasi tersebut?
5. Apakah proses penerapan budaya organisasi SMART SOLUTION tersebut dilakukan kepada nasabah dengan kriteria tertentu?
6. Menurut anda, apa tujuan dari adanya Customer Engagement antara Customer Service Bank BCA KCP Buaran raya dengan nasabah?
7. Apakah dengan adanya penerapan budaya organisasi SMART SOLUTION tersebut KCP Buaran raya mampu menciptakan Customer Engagement dengan nasabah?
8. Bagaimana proses yang dilakukan Customer Service Bank BCA KCP Buaran untuk menciptakan Customer Engagement dengan adanya budaya organisasi SMART SOLUTION tersebut?
9. Selain dengan penerapan budaya organisasi tersebut, apakah ada proses atau metode lainnya yang dilakukan oleh Customer Service Bank BCA KCP Buaran Raya untuk menciptakan Customer Engagement dengan nasabah?
10. Menurut anda, Unsur apa saja yang berpengaruh untuk menciptakan Customer Engagement pada Bank BCA KCP Buaran Raya?
11. Apakah pada proses penerapan budaya organisasi SMART SOLUTION untuk menciptakan Customer Engagement tersebut memiliki hambatan atau kendala? Jika ada, hambatan apa yang dialami?
12. Menurut anda, apakah dengan adanya penerapan budaya organisasi tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dalam penilaian dari Bank BCA KCP Buaran raya?
13. Menurut anda, dari budaya organisasi SMART SOLUTION hal apa yang paling berpengaruh untuk dapat menciptakan Customer Engagement?
14. Bagaimana cara anda mengelola agar penilaian KCP Buaran raya terutama pada section Customer Engagement dapat tetap stabil?

Informan : Anisa Rachmawati

Jabatan : CSO

Waktu Wawancara :

Tempat Wawancara :

1. Apakah anda paham betul mengenai budaya organisasi SMART SOLUTION Pada PT Bank Central Asia Tbk?
2. Bagaimana budaya organisasi SMART SOLUTION membantu dalam pekerjaan anda?
3. Menurut anda, apakah manfaat dari budaya organisasi SMART SOLUTION tersebut?
4. Apakah proses penerapan budaya organisasi SMART SOLUTION tersebut dilakukan kepada nasabah dengan kriteria tertentu?
5. Menurut anda, apa tujuan dari adanya Customer Engagement antara Customer Service Bank BCA KCP Buaran raya dengan nasabah?
6. Apakah dengan adanya penerapan budaya organisasi SMART SOLUTION tersebut KCP Buaran raya mampu menciptakan customer engagement dengan nasabah?
7. Bagaimana proses yang dilakukan Customer Service Bank BCA KCP Buaran untuk menciptakan Customer Engagement dengan adanya budaya organisasi SMART SOLUTION tersebut?
8. Selain dengan penerapan budaya organisasi tersebut, apakah ada proses atau metode lainnya yang dilakukan oleh Customer Service Bank BCA KCP Buaran Raya untuk menciptakan Customer Engagement dengan nasabah?
9. Menurut anda, Unsur apa saja yang berpengaruh untuk menciptakan Customer Engagement pada Bank BCA KCP Buaran Raya?
10. Apakah pada proses penerapan budaya organisasi SMART SOLUTION untuk menciptakan Customer Engagement tersebut memiliki hambatan atau kendala? Jika ada, hambatan apa yang dialami?
11. Menurut anda, apakah dengan adanya penerapan budaya organisasi tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dalam penilaian dari Bank BCA KCP Buaran raya?
12. Menurut anda, dari budaya organisasi SMART SOLUTION hal apa yang paling berpengaruh untuk dapat menciptakan Customer Engagement?
13. Bagaimana cara anda mengelola agar penilaian KCP Buaran raya terutama pada section Customer Engagement dapat tetap stabil?

Informan : Jakaria

Jabatan : Nasabah

Waktu Wawancara :

Tempat Wawancara :

1. Sejak kapan Bapak menjadi nasabah dari Bank BCA KCP Buaran Raya?
2. Seberapa sering bapak transaksi ke Bank BCA KCP Buaran Raya?
3. Menurut Bapak, bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service Bank BCA KCP Buaran Raya?
4. Apakah Bapak merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service Bank BCA KCP Buaran Raya?
5. Menurut Bapak, hal apa yang perlu diperhatikan atau ditingkatkan oleh Customer Service Bank BCA KCP Buaran Raya?
6. Apa yang menjadi harapan Bapak dari Customer Service Bank BCA KCP Buaran Raya?

Informan : Albiana Zefanya

Jabatan : Nasabah

Waktu Wawancara :

Tempat Wawancara :

1. Sejak kapan Ibu menjadi nasabah dari Bank BCA KCP Buaran Raya?
2. Seberapa sering bapak transaksi ke Bank BCA KCP Buaran Raya?
3. Menurut Ibu, bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service Bank BCA KCP Buaran Raya?
4. Apakah Ibu merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service Bank BCA KCP Buaran Raya?
5. Menurut Ibu, hal apa yang perlu diperhatikan atau ditingkatkan oleh Customer Service Bank BCA KCP Buaran Raya?
6. Apa yang menjadi harapan Ibu dari Customer Service Bank BCA KCP Buaran Raya?