

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara

Responden 1 Joshua Vidi Alexander L. (Kepala Pendukung Bisnis Cabang)

- . Strategi Komunikasi apa yang dilakukan BCA dalam memberikan informasi?
  - o Dalam memberikan informasi biasanya BCA menggunakan beberapa cara, seperti *advertising*, *personal selling* dan juga pemasaran langsung. Hal ini dilakukan untuk menarik perhatian dan minat para nasabah. Nasabah juga bisa mendapatkan informasi dari mana aja, bisa lewat iklan di internet dan bisa juga lewat pemasaran langsung yang diberikan oleh karyawan BCA.
- a. Media promosi apa yang digunakan dalam menyebarkan informasi?
  - o Dalam menyebarkan informasi, BCA menggunakan media sosial dan juga cetak. Media sosial seperti Instagram, WhatsApp, twitter dan juga line digunakan untuk menyebarkan informasi secara digital. Sedangkan media cetak menggunakan spanduk yang biasanya di pajang di counter teller dan cso setiap ada event, terdapat juga brosur juga di setiap counter agar para nasabah yang terburu-buru tetap bisa mendapatkan informasi tentang produk dan jasa yang kita tawarkan.
- b. Bagaimana cara BCA menarik perhatian dan minat nasabah?
  - o Untuk menarik perhatian dan minat para nasabah, biasanya kita menawarkan promo bunga yang menarik dimana bunga ini lebih menguntungkan dibanding kita ambil dari bank lain. Kita juga mengadakan pameran produk agar nasabah dapat melihat langsung dan menilai tentang produk yang kita tawarkan, baik dari kelebihanannya dan juga keuntungannya.
- c. Kendala dan hambatan apa saja yang dihadapi?
  - o Salah satu kendala yang seringkali dihadapi BCA seperti perbandingan dengan bank lain dalam berbagai hal, seperti bunga tabungan di bank A lebih tinggi dibandingkan dengan BCA. Maupun dari segi kemudahan dalam bertransaksi yang terkadang dibandingkan dan promo-promo yang ada.
- d. Bagaimana cara BCA mengatasi kendala yang dihadapi?
  - o Biasanya kendala yang dihadapi ada beberapa macam sih, bisa dari nasabah pengen bunga yang lebih kecil, terkadang juga bisa dari faktor alam yang bisa tiba-tiba hujan besar sehingga buat nasabah jadi tidak bisa datang, kadang sudah tertarik tapi

barangnya indent, jadi untuk kendala mah pasti ada, yang penting cara kita menyelesaikannya saja.

e. Pelayanan apa yang diberikan BCA kepada nasabah dalam membangun hubungan dan menjaga citra perusahaan?

- o Membangun dan mempertahankan hubungan yang kuat dengan pelanggan adalah sesuatu yang sangat penting bagi karyawan bca karna dapat mempengaruhi keberhasilan dan pertumbuhan bisnis. Biasanya kita Melakukan kunjungan ke tempat nasabah, terus memberikan informasi terupdate setiap harinya, seperti kurs jual beli valas, terus bisa juga informasi tentang produk bca seperti kpr, ksm, kkb. Kita juga Melakukan acara gathering Bersama untuk mempererat hubungan, dimana kita dapat membicarakan bisnis dan pelayanan apa yang dibutuhkan para nasabah, sehingga kita memperoleh hubungan yang engagement. Jadi nasabah bisa merasa percaya dan nyaman dan merasa terbantu. Kita juga memberikan ucapan ulang tahun buat nasabah-nasabah debitur dan juga memberikan hadiah. Kita juga memberikan privilege lebih buat nasabah-nasabah debitur dan juga yang saldonya banyak.

f. Kendala dan hambatan yang dihadapi dalam menjalin hubungan dengan nasabah?

- o Dalam menjalin hubungan kan biasanya tidak semua nasabah bisa langsung terbuka sama kita, jadi kita harus coba belajar memahami sifat dan karakteristik setiap nasabah, ini menjadi salah satu hambatan karna kan susah juga mencocokkan karakter dan memahami keinginan nasabah yang kadang unik-unik.

g. Bagaimana cara BCA dalam memenuhi keinginan nasabah?

- o Agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah, biasanya kita harus Identifikasi dulu nih kebutuhan nasabahnya apa, biasanya kita bisa cek di profil nasabah, jadi kita tau produk apa aja nih yang belum ada, seperti contoh nasabah sudah punya belum asuransi kesehatan , kalau sudah punya kita kan juga bisa cek, untuk anaknya sudah ada apa belum, terus keluarganya, jadi kita bisa menawarkan apa yang nasabah butuhkan, tidak hanya produk tetapi jasa pun kita bisa Berikan, kaya contoh nasabah pengen buka rekening pt, tetapi tidak dapat hadir ke bank karena ada keluarganya yang sakit, kita bisa bantu kunjungan dan melengkapi dokumen yang nasabah Berikan. Dengan adanya hal ini kan nasabah jadi merasa terbantu dan dipermudah.

h. Jika terdapat hal yang tidak dapat dipenuhi, hal apa yang dilakukan seorang PR?

- Kalau tidak bisa dipenuhi, paling kita coba dengerin dulu sih dan kita coba kasih solusi kalau memang masih ada solusi, jika sudah tidak ada paling kita jadikan masukan untuk dapat lebih baik kedepannya.
- i. Seberapa penting strategi ini diterapkan oleh BCA?
  - Sangat penting, karna strategi-strategi ini menjadi pilar bca dalam menjaga dan meningkatkan hubungan dengan nasabah. Jadi nasabah dapat loyalitas dan juga merasakan nyaman dengan kita, apalagi citra bca sudah sangat baik di mata masyarakat. Jadi kita harus bisa menjaganya.

Responden 2 Clarisa Stefanie (*Public Relation*)

- . Strategi Komunikasi apa yang dilakukan BCA dalam memberikan informasi?
  - Di BCA cara yang digunakan dalam memberikan informasi dengan melakukan pemasaran secara langsung kepada nasabah BCA hal tersebut bertujuan agar seorang PR dapat memberikan penjelasan yang lebih detail kepada nasabah mengenai informasi apa saja yang perlu diketahui oleh nasabah. Selain itu juga dengan memasang iklan yang menarik dengan tujuan dapat menarik minat nasabah untuk mencari tahu informasi yang ingin disampaikan dari iklan tersebut.
- a. Media promosi apa yang dipilih dalam menyebarkan informasi?
  - Dalam menyampaikan informasi kepada nasabah biasanya digunakan media promosi seperti sosial media dan media cetak. Media sosial seperti Instagram, WhatsApp, Line, dan Twitter bertujuan agar dapat memberikan informasi lebih cepat dan efisien. Selain itu mengikuti perkembangan zaman sehingga generasi muda sekarang dapat lebih tertarik dalam mengetahui informasi yang disampaikan oleh BCA. Untuk media cetak digunakan seperti brosur yang diberikan pada saat event tertentu seperti expo.
- b. Bagaimana cara BCA menarik perhatian dan minat nasabah?
  - Cara yang sering digunakan adalah dengan memberikan promo-promo menarik kepada nasabah hanya bisa didapatkan oleh nasabah BCA, seperti bunga kredit. Selain itu juga dilakukan pameran pada saat tertentu guna membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan mereka, contoh pameran yang dilakukan BCA seperti memberikan kesempatan kepada nasabah yang memiliki usaha agar dapat berjualan di daerah kantor (baju, aksesoris, snack makanan).
- c. Kendala dan hambatan apa saja yang dihadapi?

- Salah satu kendala yang seringkali dihadapi BCA seperti perbandingan dengan bank lain dalam berbagai hal, seperti bunga tabungan di bank A lebih tinggi dibandingkan dengan BCA. Maupun dari segi kemudahan dalam bertransaksi yang terkadang dibandingkan dan promo-promo yang ada.
- d. Bagaimana cara BCA mengatasi kendala yang dihadapi?
  - Dengan memberikan penjelasan yang lebih rinci seperti promo kredit di tahun pertama dan di tahun setelahnya. Ataupun dalam hal bertransaksi dibatasi dikarenakan keamanan yang dijaga oleh BCA agar tetap dapat memberikan kenyamanan kepada nasabah. Serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.
- e. Pelayanan apa yang diberikan BCA kepada nasabah dalam membangun hubungan dan menjaga citra perusahaan?
  - Dengan melakukan ke nasabah yang dinilai membutuhkan perhatian lebih, memberikan keuntungan-keuntungan yang bisa didapatkan apabila menjadi nasabah BCA seperti menawarkan privilege sebagai nasabah prioritas kepada nasabah yang memiliki saldo lebih di BCA, dan juga memberikan informasi-informasi terupdate yang dibutuhkan oleh nasabah seperti memberikan informasi kurs pada hari itu melalui WhatsApp maupun melalui website [bca.co.id](http://bca.co.id).
- f. Kendala dan hambatan yang dihadapi dalam menjalin hubungan dengan nasabah?
  - Kendala yang sering dihadapi seperti saat ingin menghubungi nasabah untuk pertama kali namun nomor yang diberikan sudah tidak aktif dan belum melakukan update data sehingga PR mengalami kesulitan pada saat menghubungi nasabah.
- g. Bagaimana cara BCA dalam memenuhi keinginan nasabah?
  - Sebelum menentukan langkah yang harus diambil dalam memenuhi keinginan nasabah seorang PR harus mengetahui terlebih dahulu kebutuhan apa yang sekarang ini sedang dibutuhkan oleh nasabah, setelah itu barulah seorang PR dapat menentukan solusi dan informasi apa yang harus disarankan kepada nasabah agar dapat memenuhi kebutuhannya.
- h. Jika terdapat hal yang tidak dapat dipenuhi, hal apa yang dilakukan seorang PR?
  - Apabila solusi yang diberikan oleh seorang PR dinilai kurang atau tidak dapat memberikan solusi yang terbaik kepada nasabah, biasanya PR akan mendengarkan saran dari nasabah. Namun apabila masih terdapat alternatif lain

maka hal tersebut akan disampaikan kepada nasabah. Jika nasabah menilai masih kurang maka masukan yang diberikan oleh nasabah akan ditampung untuk dijadikan pertimbangan, dengan tujuan agar BCA dapat lebih berkembang kedepannya.

- i. Seberapa penting strategi ini diterapkan oleh BCA?
  - o Strategi ini dinilai sangat penting guna untuk memaksimalkan penjualan sehingga dapat meningkat dan tetap dapat menjalin hubungan yang baik dengan nasabah. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Responden 3 Dewi Raesita Valentine (Nasabah)

- a. Pandangan cici terhadap Citra BCA?
  - o Citra BCA sudah bagus, karyawannya ramah-ramah, sopan, pelayanannya juga sudah bagus. Fasilitasnya juga lengkap, makanya cici betah naro duit disini.
- b. Menurut cici citra perusahaan mempengaruhi loyalitas pelanggan tidak?
  - o Mempengaruhi dong feeb, kan kalau citra perusahaannya baik kita jadi merasa aman. Kalau citra nya aja udah buruk gimana kita mau percaya buat naro duit disini, walaupun bunganya besar kan kita jadi takut.
- c. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen?
  - o Untuk faktor si sudah jelas yah, yang pertama dalam pelayanan, mau tempat sebagai apapun kalau pelayanannya buruk kan bikin kita gak suka dan jadi males dateng ya. Yang kedua keramahan karyawannya. Nah itu juga penting feeb, kalau orangnya gak ramah jadi susah juga kita buat komunikasi, dan yang ketiga paling karyawannya harus tau detail tentang produknya jadi disaat kita tanya dia bisa jelasin dengan detail itu aja sih.
- d. Pandangan cici terhadap pelayanan karyawan bca?
  - o Kalau pandangan cici buat karyawan BCA mah udh the best lah, sudah gak diragukan lagi, orangnya ramah-ramah, murah senyum, kerjanya juga cepat fast respon beda sama bank lain, udah gitu rata-rata masih muda kan jadi enak diliatnya, hahaha
- e. Harapan cici buat BCA?
  - o Harapan saya buat BCA paling SDM nya diperbanyak lagi ya, jadi antirannya tidak terlalu Panjang, karna jujur aja BCA Itu bank cape antri, jadi kalau bisa dibanyakin counternya itu aja sih.



Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa**

**gul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa**

**gul**