



PERAN *CONTACT CENTER AGENT* DALAM MENERAPKAN *SERVICE EXCELLENCE* DI BANK INDONESIA

SITI ROSSITA



**PROGRAM STUDI KOMUNUKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir “ Peran *Contact Center Agent* Dalam Menerapkan *Service Excellence* di Bank Indonesia” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2020

Siti Rossita
J3A217502



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengurniakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

SITI ROSSITA. Peran *Contact Center Agent* Dalam Menerapkan *Service Excellence* Di Bank Indonesia. *The Role of Central Bank of Indonesia's Contact Center Agent in Service Excellence Implementation*. Dibimbing oleh MUHAMMAD AL-FARISSY, Sikom, MSc

Contact Center adalah titik sentral atau pusat interaksi antara merek dan pelanggan yang dikelola satu perusahaan. Contact Center pada prinsipnya merupakan salah satu bentuk dari strategi perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Strategi ini menempatkan Contact Center sebagai *Distribution-channel* dalam arti memberikan pelayanan yang dapat menjangkau seluruh pelanggan tanpa di batasi oleh waktu dan ruang. Dalam perspektif bisnis operasional Contact Center merupakan kombinasi antara teknologi telekomunikasi dan informasi serta kemampuan pelayanan sehingga memungkinkan bagi manajemen perusahaan untuk mendapatkan dan menjaga loyalitas pelanggan.

Laporan akhir ini bertujuan memberikan gambaran atau deskripsi dari Contact Center, memaparkan mengenai Fungsi Contact Center serta hambatanya. Pengumpulan data untuk laporan akhir ini dilakukan saat Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bank Indonesia selama dua bulan yakni 17 Juni – 9 Agustus. Dengan melakukan observasi langsung, wawancara, partisipasi aktif, dan studi pustaka.

Contact Center Bank Indonesia adalah pusat layanan informasi Bank Indonesia kepada *stakeholders* yang dapat diakses melalui berbagai media yaitu telpon, datang langsung (*Visitors Center*), E-mail, surat, Fax, media sosial, maupun media yang lainnya. Contact Center Bank Indonesia memiliki sistem pendukung yakni aplikasi yang berisi database *stakeholders* dan digunakan sebagai alat komunikasi internal untuk membantu proses permintaan informasi *stakeholders* yang di terima oleh Agent. Agent menyampaikan informasi melalui *Frequent Answer & Question* (FAQ) adalah sekumpulan pertanyaan beserta jawaban sebagai bahan acuan Agent dalam menyampaikan informasi kepada *stakeholders* dapat berasal dari kompilasi tim BICARA 131 langsung maupun dari masing-masing Satuan Kerja pemberi informasi.

Contact Center Bank Indonesia memiliki satuan kerja unit-unit kerja Bank Indonesia untuk sumber informasi bagi masyarakat yang terkait dengan kebijakan-kebijakan Bank Indonesia dan mampu memberikan pelayanan terbaik dalam setiap interaksi dan memberikan *value* kepada masyarakat. Dalam hal penyampaian informasi kepada *stakeholders* oleh Agent melakukan pengecekan melalui FAC baik yang tersedia melalui website Bank Indonesia maupun FAQ yang di berikan oleh masing-masing satuan kerja pemberi informasi yang tersedia dalam aplikasi *Contact Center* (*Knowledge Base Article*).

Kata kunci : Bank Indonesia, *Contact Center*, *Service Excellence*



© Hak Cipta milik IPB, tahun 2020
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan Pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University



PERAN CONTACT CENTER AGENT DALAM MENERAPKAN SERVICE EXCELLENCE DI BANK INDONESIA

SITI ROSSITA



Sekolah Vokasi
Laporan Akhir
College of Vocational Studies
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengurniakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji pada ujian laporan akhir: Mulyono, SPt,MTI



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Judul Laporan Akhir : Peran *Contact Center Agent* Dalam Menerapkan
Service Excellence Di Bank Indonesia

Nama : Siti Rossita
NIM : J3A217502

Disetujui oleh

Pembimbing

Pembimbing 1 : Muhammad Alfarissy, MSc

Diketahui oleh
Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si
NIP. 19670410 199103 1 001



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Dekan : Dr. Ir. Arief Darjanto, DipAgEc, MEc
NIP. 19610618 198609 1 001



Tanggal Ujian:
(5 Agustus 2020)

Tanggal Lulus:
(15 Agustus 2020)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.