



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*