



DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	i
DAFTAR LAMPIRAN	i
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan.....	2
METODE PENELITIAN	3
2.1 Lokasi dan Waktu.....	3
2.2 Data	3
2.3 Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN UMUM INSTANSI	4
3.1 Sejarah	4
3.2 Filosofi Logo	5
3.3 Tugas dan Fungsi Bank Indonesia.....	6
3.4 Profil Contact Center Bank Indonesia.....	7
3.5 Visi dan Misi serta Kebijakan BICARA.....	7
3.6 Struktur organisasi <i>contact center</i> Bank Indonesia.....	9
PERAN CONTACT CENTER DALAM MENERAPKAN SERVICE EXCELLENCE DI BANK INDONESIA	10
4.1 Peran <i>Contact Center</i> Bank Indonesia	10
4.1.1 Prinsip <i>Contact Center</i> di Bank Indonesia	11
4.1.2 Tugas <i>Contact Center</i> Bank Indonesia.....	14
4.1.3 Media komunikasi <i>contact center</i> di Bank Indonesia.....	16
4.2 Penerapan service excellence di Bank Indonesia	18
4.2.1 Kualitas pelayanan <i>contact center</i> di Bank Indonesia	19
4.2.2 Teknik mengatasi keluhan <i>stakeholder</i>	23
4.2.3 Indikator keberhasilan <i>contact center</i> di Bank Indonesia.....	27
HAMBATAN YANG DIHADAPI DALAM MELAYANI STAKEHOLDERS	29
5.1 Hambatan Internal	29
5.2 Hambatan Eksternal	30
5.3 Solusi Hambatan Internal	30
5.4 Solusi Hambatan Eksternal	30

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.



SIMPULAN DAN SARAN	31
6.1 Simpulan.....	31
6.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Bank Indonesia	5
Gambar 2 Logo Bank Indonesia	6
Gambar 3 Logo Contact Center Bank Indonesia	7
Gambar 4 Struktur Organisasi Contact Center (2019)	8
Gambar 5 Data Rata-Rata Solved Case pesan yang masuk dalam contact center BICARA 131	15
Gambar 6 Tampilan Website resmi Bank Indonesia.....	16
Gambar 7 Tampilan Facebook Bank Indonesia.....	17
Gambar 8 Penghargaan contact center Bank Indonesia.....	28
Gambar 9 Agent Contact Center Bank Indonesia	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1  Contact Center Bank Indonesia.....	33
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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.