

DUA TAHUN SEBAGAI CUSTOMER SERVICE OFFICER PADA PT. BANK CENTRAL ASIA, TBK.: SEBUAH NARASI AUTOBIOGRAFI

Cindy Vinella¹, Carmel Meiden²

¹Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Indonesia.
Corresponding Author. Email: cindyvinella@gmail.com, carmel.meiden@kwikkiangie.ac.id

Abstrak

Penulis sebagai mahasiswa akuntansi mengalami langsung setiap pengalaman yang diamati dalam penelitian ini. Serangkaian kegiatan triangulasi dilakukan di Kantor Cabang Pembantu tempat peneliti bekerja. Rangkaian cerita yang ditulis merupakan cerminan diri Anda dalam keseharian sebagai Customer Service Officer. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam kinerja & tanggung jawab profesi Customer Service Officer dalam kerangka awal dorongan sasaran dan adanya teladan ketika menghadapi tantangan hingga titik puncak kepribadian penulis. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian otobiografi naratif kualitatif, alasan penggunaan pendekatan ini adalah untuk mengungkapkan pengalaman sosial objek penelitian yang dalam bentuk penyajiannya dilakukan dengan alur-alur yang disusun secara kronologis. Hakikat penelitian kualitatif narasi otobiografi adalah sifat manusia yang sering bercerita disertai curahan emosi di setiap kalimatnya sehingga pendengar sekaligus dapat memahami dan menggambarkan kondisi yang dialami pembaca. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan menggunakan teknik analisis data reduksi, penemuan, dan sintesis. Metode kualitatif berangkat dari pengamatan terhadap suatu objek yang dilakukan secara menyeluruh dan deskriptif. Metode kualitatif berisi pengumpulan data dan pengolahan data yang umumnya bersifat observasional dari awal sampai akhir. Hasil penelitian ini terangkum dengan metode yang digunakan oleh seorang mahasiswa akuntansi yang menjalani kesehariannya sebagai Customer Service Officer dan dalam proses pencapaian target kerja adalah dengan membuat daftar, menentukan skala prioritas, dan memberikan upaya total dalam setiap urusan. kesempatan yang telah dipercayakan kepadanya, puncak karirnya akan tercapai secara perlahan.

Kata Kunci : Customer Service Officer, Cross Selling, Melayani Transaksi, Kinerja, Akuntabilitas

Abstract

The author, as an accounting student, directly experienced every experience observed in this research. A series of triangulation activities were carried out at the Sub-Branch Office where the researcher worked. The series of stories written are a reflection of yourself in your daily life as a Customer Service Officer. The purpose of this research is to understand the in-depth performance & responsibilities of the profession of a Customer Service Officer in the initial framework for target encouragement and the presence of role models when facing challenges to the breaking point for the author's personality. The research approach used is qualitative narrative autobiographical research, the reason for using this approach is to reveal the social experience of the object of research which in the form of presentation is carried out with plots arranged chronologically. The essence of qualitative research on autobiographical narratives is human nature which often tells stories accompanied by an outpouring of emotion in each sentence so that listeners can simultaneously understand and describe the conditions experienced by the reader. The method used in this research is qualitative, using data analysis techniques of reduction, discovery, and synthesis. The qualitative method departs from the observation of an object which is carried out thoroughly and descriptively. The qualitative method contains data collection and data processing which are generally observational from start to finish. The results of this research are summarized by the method used by an accounting student who lives his daily life as a Customer Service Officer and in the process of achieving work targets is by making lists, determining priority scales, and giving total effort in every matter. the opportunity that has been entrusted to him, the peak of his career will be reached slowly.

Keywords: Customer Service Officer, Cross-Selling, Serving Transactions, Performance, Accountability

1. Pendahuluan

Tiap perusahaan memiliki indikator kerja masing-masing guna menjalankan visi & misi atas bisnis yang dijalankan serta tujuan yang diharapkan. Dalam rangka mencapai tujuannya, maka perusahaan menyusun strategi yang harus dilakukan setiap harinya. Strategi tersebut kemudian dijabarkan dalam bentuk rencana kerja & rangkaian aktivitas terstruktur yang diatur dalam suatu sistem manajemen, selain berfungsi sebagai strategi namun berfungsi pula sebagai pedoman dalam menjalankan suatu perusahaan.

Dua hal yang menjadi fokus utama dari penelitian ini dan merupakan indikator kerja dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan adalah kepuasan atas pelayanan transaksi yang diterima oleh nasabah dan pada sisi lainnya menjadi pemasukan pundi-pundi dana dari bisnis yang diclosingkan oleh para karyawan di sektor perbankan. Menurut Kotler (1997) yang dimaksud dengan pelayanan adalah penawaran jasa kepada *customer* yang mempertimbangkan kesesuaian kebutuhan yang dimiliki. Menurut Schnaars (1991), pada dasarnya tujuan dari berbisnis yakni menciptakan kepuasan bagi *customer*. *Customer Service Officer* hadir untuk memberikan pelayanan prima, profesional, dan sesuai dengan standar layanan BCA untuk transaksi yang berhubungan dengan kegiatan *customer service*. Menurut Armand W. Hartono (2016) kepuasan pelanggan menjadi *challenge* tersendiri untuk dunia perbankan dengan motif agar setiap nasabah mendapatkan pengalaman yang positif ketika bertransaksi. Mutu layanan dapat mencakup mutu dari produk maupun jasa yang dihasilkan. Adapun *case* yang sempat terjadi baru-baru ini adalah ketidakamanan data nasabah di Bank B dikarenakan adanya pihak yang meretas layanan di bank tersebut yang menyebabkan nasabah tidak dapat bertransaksi secara *offline* maupun *online*, dengan kejadian ini tentu menurunkan kepercayaan nasabahnya terhadap bank tersebut dan memicu kemungkinan nasabah akan memindahkan dana ke bank lainnya yang dianggap lebih aman (CNN Indonesia, 2023).

Penulis ditempatkan di kantor cabang pembantu yang beralamat di Jl. Danau Agung 2 Blok E2 no. 1A Sunter Podomoro, Tanjung Priok, Jakarta Utara dengan posisi sebagai Customer Service Officer. Awal karir di BCA saya mengawalinya pada Agustus 2016 dengan bergabung di perusahaan tersebut melalui program magang bakti dan ditempatkan sebagai seorang Teller setelah saya kala itu baru saja lulus dari bangku SMA, dimana hal yang menarik dari program ini yakni di tiap akhir tahun masa kerja diberikan beasiswa yang diperpanjang sampai dengan 3 (tiga) tahun lamanya. Tugas pokok dari Teller adalah memberikan pelayanan prima, profesional, dan sesuai dengan standar layanan BCA kepada nasabah untuk transaksi yang berkaitan dengan finansial. Ketika saya bergabung dengan BCA saya tidak langsung berkuliah namun menunggu 1 (satu) tahun terlebih dahulu untuk mengumpulkan dana guna melanjutkan pendidikan saya, lalu tepatnya pada tahun 2017 saya mendaftarkan diri di universitas Kwik Kian Gie School of Business. Ketika menjalani pendidikan Strata-1 (satu) dengan waktu pendidikan selama 4 (empat) tahun, saya mengambil jurusan akuntansi. Dan kini saya sedang menjalani pendidikan Strata-2 di Kwik Kian Gie School Of Business.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif berusaha mengkonstruksi realitas dan memahami maknanya. Sehingga, penelitian kualitatif biasanya sangat memperhatikan proses, peristiwa, dan otentisitas. Peneliti kualitatif biasanya terlibat dalam interaksi dengan realitas yang ditelitinya. (Creswell, 1994) menilik beberapa dimensi asumsi paradigmatis yang membedakan penelitian kuantitatif dengan kualitatif. Dimensi - dimensi tersebut mencakup ontologis, epistemologis, aksiologis, retorik, dan metodologis.

2.1 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah diri pribadi dari penulis yang melakukan eksplorasi atas kehidupannya sebagai seorang Customer Service Officer. Penulis merasakan secara langsung atas setiap kejadian pengalaman yang diamati dalam penelitian ini. Untuk wawancara dilakukan di Kantor Cabang Pembantu tepatnya yang berada di lantai 3 (tiga) bangunan kantor tempat penulis bekerja.

2.2 Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif narasi autobiografi yakni penelitian yang mengeksplor kehidupan seorang individu dalam hal ini sebagai *Customer Service Officer* yang dalam kesehariannya memberikan pelayanan prima, profesional, dan sesuai dengan standar layanan untuk transaksi yang berhubungan dengan kegiatan *Customer Service* di perusahaan perbankan

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah kombinasi dari teknik pengumpulan data yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumen yang bersumber dari sumber data yang sudah ada. Tujuan dari penggunaan dari triangulasi adalah meningkatkan kekuatan maupun pemahaman atas data yang diperoleh dibandingkan dengan penggunaan satu pendekatan Eriyanto (2013). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2010). Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

2.2 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yakni berdasarkan teknik reduksi, temuan, dan sintesis. Narasi diakhiri dengan adanya upaya untuk menghadapi tantangan sehingga keseimbangan baru dapat tercipta kembali. Adapun prosedur penelitian yang diadopsi dari (Creswell, 2013).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Profil Perusahaan

PT. Bank Central Asia, Tbk (BBCA) didirikan di Indonesia sejak tanggal 10 Agustus 1955 yang pada mulanya dikenal sebagai sebuah usaha dagang bernama N. V. *Knitting Factory* berlokasi di Semarang. Pada 21 Februari 1957 terjadi perubahan nama karena adanya perkembangan usaha menjadi N.V. Bank Central Asia. Pada 18 Maret 1960 ditetapkan menjadi PT. Bank Central Asia, telah berbentuk sebagai perseroan terbatas yang dimodali dana sebesar Rp 600.000,- dan mengemban tujuan untuk melayani pendanaan bagi seluruh masyarakat terutama pedagang kecil yang kala itu baru saja mulai pertumbuhan di Jakarta (Wikipedia, 2023).

3.2 Garis-garis Besar Kebijakan Sistem Manajemen Perusahaan

PT. Bank Central Asia, Tbk menetapkan dan mengimplementasikan sistem manajemen mutu untuk mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan serta demi memenuhi kepuasan pelanggan. Sistem manajemen mutu yang digunakan sesuai dengan standar *International ISO 27001:2013* dan *ISO 9001:2015*. Budaya kerja yang ditanamkan pada diri tiap pekerja di perusahaan dikenal dengan sebutan SMART SOLUTION. Yang merupakan singkatan dari Sigap, Menarik, Antusias, Ramah, Teliti, Simak, *Open-minded*, Lengkapi, Utamakan nasabah, *Telling Solutions*, Inisiatif, *On-time follow up*. Ketika nasabah mempunyai transaksi yang masih tertunda karena beberapa ketentuan belum terpenuhi maupun terdapat data yang kurang, maka diharapkan dapat menanyakan kelanjutan dari transaksi tersebut sehingga semuanya menjadi *clear*. Tujuan utama dari SMART SOLUTION yakni tercapainya kepuasan maksimal yang dirasakan oleh nasabah dalam perwujudan penilaian angka ketika ditelfon oleh lembaga survey GALLUP.

Perusahaan memiliki kebijakan mutu yang memberikan pandangan umum yang luas tentang apa yang akan dilakukan dan sebagai referensi pembuatan prosedur atau instruksi kerja tertulis yang berlaku, yang telah terformat sesuai dengan pengembangan prosedur. Prosedur yang tertulis secara rinci menguraikan tujuan, ruang lingkup, kegiatan, tanggung jawab dan pengendalian yang berlaku pada setiap fungsi sistem mutu. Instruksi kerja yang tertulis secara rinci menguraikan aktivitas persiapan sebelum pelaksanaan, aktivitas selama pelaksanaan, aktivitas verifikasi hasil pelaksanaan dan aktivitas akhir pelaksanaan dan pengendalian yang berlaku pada fungsi sistem mutu. Prosedur dan instruksi kerja tersebut memperhatikan persyaratan standar nasional dan internasional serta peraturan-peraturan yang berhubungan dengan program jaminan mutu diantaranya *ISO 27001:2013* dan *ISO 9001:2015*.

Jika diterangkan berdasarkan *case* nyata di lapangan, tidak seluruh bagian atau pekerja memiliki *license* resmi terkait *ISO 27001:2013* dan *ISO 9001:2015*, hal ini diutarakan ketika *Class Of Product* yang pernah diluncurkan yang kala itu saat membahas terkait ISO. Namun dapat dilihat dari budaya kerja yang ditanamkan, yakni dengan SMART SOLUTION maka nilai-nilai yang diperkenalkan dari ISO dapat dimasukkan dalam setiap evaluasi atau perbaikan yang dilakukan. *diremind* kembali dari *ISO 27001:2013*

yang berfokus pada teknologi informasi serta keamanan data, dapat dicontohkan sebagai berikut: tim kantor pusat menerima masukan atas kritik dan saran untuk aplikasi M-BCA (*mobile banking*),

3.3 Formulasi Strategi Perusahaan

Formulasi atas strategi ini biasanya berkaitan erat dengan kenaikan target atas pencapaian bisnis masing-masing cabang karena harus berlomba dengan keadaan global yang notabene tingkat persaingan antar perusahaan dalam hal ini dunia perbankan semakin ketat. Inovasi-inovasi terbaru untuk memberikan layanan secara prima dan cepat dibarengi dengan penawaran atas kebutuhan-kebutuhan nasabah. Dengan adanya kenaikan target yang ada, secara tidak langsung mendorong cabang-cabang untuk terus *update* melakukan tambahan gebrakan strategi. Selain memperhatikan bisnis *Customer Service Officer* juga dituntut untuk memperhatikan kepuasan nasabah, adapun salah satu upaya yang dilakukan adalah mengunjungi nasabah yang pasif datang ke cabang dengan membawakannya *souvenir* dibarengi dengan pemberian informasi atas *survey* layanan, yang diharapkan dengan kunjungan tersebut dapat memperoleh nilai yang terbaik yakni nilai 5 (lima). Kunjungan nasabah minimal tiap minggu berjumlah 9 (sembilan) orang, dimulai dari nasabah sekitar daerah kantor (Sunter) perlahan merambah jarak yang cukup jauh seperti di daerah Jakarta Barat, Jakarta Selatan, dll.

Ketika nasabah yang aktif transaksi di cabang pun, harus ditanyakan *feedback* selama bertransaksi di BCA, “apakah sudah sangat memuaskan pelayanan kami? Kalau sudah, berarti Bapak/Ibu dapat memberikan nilai yang terbaik ya, nilai yang terbaik itu di angka 5 (lima)”. Nasabah merespon “ya, saya sangat puas dengan pelayanan di BCA dan siap memberikan nilai yang terbaik”. Tercapainya kepuasan nasabah menjadi salah satu target kerja dalam keseharian *Customer Service Officer*. Dicontohkan minimum penilaian *Customer Engagement* berada di angka 4.8 maka rata-rata nasabah yang *disample* harus sama maupun melebihi nilai tersebut. Dari segi non-uang, penulis merasakan manfaat untuk menjalin hubungan yang baik dengan nasabah yang nantinya berpengaruh terhadap penilaian atas layanan yang diberikan oleh pihak bank, yang biasanya dilakukan dengan cara menelfon nasabah secara acak.

3.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Saat ini perusahaan memiliki karyawan dengan jumlah lebih dari 20 orang. Dalam menjalankan roda bisnis sesuai dengan target yang ada, kantor cabang dipimpin oleh seorang Kepala KCP (Kantor Cabang Pembantu) dan dibantu secara langsung oleh Wakil Kepala KCP (Kantor Cabang Pembantu) untuk menjalankan tugas. Dimana Wakil Kepala KCP membawahi Kepala Bagian Layanan Operasi dan Kepala Bagian *Customer Service*. Kepala Bagian Layanan Operasi membawahi *Teller* dan Staf Layanan Operasi. Sedangkan Kepala Bagian *Customer Service* membawahi *Customer Service*.

3.5 Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service Officer

Mengacu kepada Job Description yang telah ditetapkan oleh perusahaan atas tugas dan tanggungjawab dari *Customer Service Officer*. Dalam kesehariannya sebagai *Customer Service Officer* terutama bagian prioritas maka tiap harinya dilakukan aktivitas menghubungi nasabah untuk menawari nasabah *upgrade membership* menjadi nasabah prioritas jika portofolio nasabah tersebut sudah memadai. Banyak pengalaman yang dialami ketika menghubungi nasabah, terkadang terdapat nasabah yang langsung menyetujui penawaran tersebut dan terdapat pula nasabah yang menolak. Adapun alasan penolakan biasanya meliputi: dana digunakan untuk perputaran bisnis.

Customer Service Officer juga dituntut untuk melakukan *cross-selling* maka dari itu tiap harinya saya menawarkan berbagai produk BCA kepada nasabah seperti produk dana, produk kredit, maupun produk asuransi. Awalnya belum terbiasa namun karena *practices make perfect* membuat saya semakin lancar dalam berkomunikasi, bagaiman secara perlahan menggiring topik pembicaraan nasabah menjadi aktivitas jual-beli yang dapat berujung peningkatan bisnis cabang. terkadang tidak dapat dipungkiri nasabah mengeluhkan *rate* bunga produk seperti deposito yang ditawarkan namun dengan adanya beragam pilihan investasi yang dijual oleh pemerintah dengan bantuan agen pemasar BCA maka nasabah dapat memenuhi keinginannya untuk mendapatkan produk yang lebih baik *rate* nya sesuai dengan tujuan pengendapan nasabah.

Menggali kebutuhan nasabah; memberikan informasi/penjelasan yang terkini kepada nasabah/non nasabah. Dalam keseharian saya sebagai *Customer Service Officer* memberikan informasi *terupdate* ketika nasabah datang ke cabang, sehingga terdapat perbedaan antara nasabah yang datang ke cabang dengan yang

tidak datang ke cabang. Mengingatkan kembali untuk lebih waspada terhadap penipuan yang mengatasnamakan BCA oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Contoh lainnya pula adalah menanyakan keadaan nasabah sembari digali kebutuhan nasabah yang mungkin dapat dibantu oleh BCA.

Jika terdapat nasabah yang mengalami kendala seperti nasabah salah transfer, maka saya akan coba kembali untuk membantu *follow up* dengan cara menelfon halo BCA supaya dituntaskan lebih cepat, menenangkan nasabah tersebut juga merupakan salah satu pekerjaan saya. Terakhir, *Customer Service Officer* memberikan usaha terbaik supaya nasabah tidak menunggu antrian cukup lama untuk bertransaksi di cabang, ketika nasabah datang ke *counter* saya sudah tahu hal apa saja yang akan saya tawarkan maupun infokan kepada nasabah dengan memperhatikan beberapa hal seperti: apakah nasabah sering datang ke cabang, kebiasaan transaksi yang sering dilakukan, dll.

4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan oleh penulis pada Bab 4, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) *Customer Service Officer* dalam menyelesaikan target kerja hal yang dilakukan adalah memastikan seluruh transaksi nasabah yang datang ke cabang maupun nasabah yang mengabari via *whatsapp* sudah terselesaikan maupun *followup* dengan baik. Kerap kali pekerjaan yang diberikan oleh nasabah maupun atasan secara langsung datang secara bersamaan, maka perlu dibuat skala prioritas yang dibarengi dengan *manage* waktu yang baik. Manakah hal yang harus dikerjakan terlebih dahulu manakah yang dapat ditunda setelah pekerjaan yang lebih dianggap penting terselesaikan. Dalam kesehariannya pula *Customer Service Officer* dibantu rekan kerja untuk mendistribusikan pekerjaan secara merata, dan tentunya ketika *Customer Service Officer* terkadang merasa kesulitan dapat bertanya kepada Kepala Bagian dan juga *Call Center* Pusat yang kerap kali disebut *Solcent*. Jika seluruh pekerjaan sudah selesai, maka dilakukan evaluasi dalam diri sendiri hal apa yang sudah baik dan hal mana yang kurang baik. Dan *next chance* diberikan kesempatan maka dapat memberikan pelayanan ataupun pengerjaan yang jauh lebih baik. Terus *improve*, tidak takut gagal. Lebih takut kalau tidak mencoba dan tidak tahu hasilnya akan bagaimana.
- 2) *Customer Service Officer* pada mulanya untuk penetapan pencapaian target hal yang dilakukan yakni membuat *list*, hal apa saja yang akan dilakukan sembari memetakan *due date* dari tiap-tiap pekerjaan. Hal apa yang dirasa lebih penting, dan untuk memastikan apakah transaksi atau pekerjaan tersebut *urgent* atau tidak maka tiap kali ada pihak yang memberikan pekerjaan saya akan menanyakan batas waktu maksimal pengerjaan tugas yang diberikan.
- 3) *Customer Service Officer* dalam rangka menjawab setiap tantangan yang dihadapi meliputi: yang pertama, berani menerima segala konsekuensi yang telah diambil setelah menerima *challenge* ataupun tugas baru. Namun sebelum mengambil *challenge* tersebut harus dapat mengukur kapasitas diri, jangan terlalu memaksakan. Jika ada hal yang memang baru dan dirasa bisa dilakukan dengan dibarengi dengan belajar atau bertanya ke pihak yang lebih berkompeten, kenapa tidak? Terkadang atasan maupun nasabah memberikan tugas untuk mengukur sejauh mana kemampuan saya dan ketika dapat menyelesaikannya dengan baik maka dilain kesempatan mungkin pihak tersebut akan membawa *opportunity* bagi saya. Menjalani setiap tantangan pasti ada hal yang sulit, tidak selalu mudah maka dukungan dari orang sekitar amat berarti. Kata ayah saya “Ayo nak bertahan untuk menjadi kuat, semua pasti akan berlalu”. Dan bagi penulis kata-kata tersebutlah yang kerap kali membuat penulis menjadi kuat dan bahkan lebih kuat pada setiap kesempatan.
- 4) *Customer Service Officer* dalam proses untuk memperoleh pencapaian puncak yang tertinggi dalam karir yakni konsisten untuk *telling*. Terus totalitas dalam memberikan *effort*. Di dunia bisnis tentu segala halnya erat kaitannya dengan penjualan karena secara langsung memberikan keuntungan kepada perusahaan yang selanjutnya akan berdampak pada keberlangsungan operasi suatu perusahaan, sama halnya dengan menjadi *Customer Service Officer* pada bidang perbankan selain memberikan pelayanan berbentuk jasa kepada nasabah namun dituntut juga untuk memberikan bisnis hasil penjualan terhadap nasabah atas produk-produk yang ada. Adapun contoh produk yang pernah saya jual, meliputi: penjualan motor dan mobil secara kredit, *referral* atas produk asuransi, penjualan atas investasi. Atas penjualan-penjualan yang ada dapat meningkatkan penilaian atas kinerja, dimana

kisaran tahun ini di akhir tahun 2023 saya diinfokan oleh pimpinan cabang saya bahwa saya akan dipromosikan ke bagian *marketing* yang jujur merupakan salah satu alasan saya ingin bergabung dengan BCA, saya berharap saya dapat memenuhi semua solusi finansial nasabah dan nasabah merasa puas dengan layanan saya. Figur saya melayani nasabah dan nasabah *happy* dengan pelayanan saya, tergambar jelas di pikiran saya sejak saya masih di BCA dengan status sebagai karyawan magang bakti.

Setelah penulisan penelitian ini, maka penulis menemukan keterbatasan-keterbatasan yang diharapkan pada penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang dapat disempurnakan. Adapun beberapa saran dari penelitian ini, meliputi:

- 1) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan objek dengan profesi yang berbeda.
- 2) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan dalam jangka waktu yang lebih panjang sehingga analisa dapat dilakukan lebih mendalam

Daftar Pustaka

- Bca. (2016). *Konsisten Berikan Pelayanan Perbankan Berkualitas kepada Nasabah, BCA Raih Penghargaan di Service Quality (SQ) Award 2016*. Bca.Co.Id. <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2022/01/21/09/08/bca-raih-penghargaan-di-service-quality-sq-award-2016>
- CNN Indonesia. (2023). *Dalih BSI soal Nasabah Sulit Ambil Uang dan Bertransaksi Senin Kemarin*. Cnnindonesia.Com. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230509080753-78-947010/dalih-bsi-soal-nasabah-sulit-ambil-uang-dan-bertransaksi-senin-kemarin>
- Creswell, J. W. (1994). *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Eriyanto. (2013). *Analisis Naratif, struktur narasi Tzvetan Torodov*. Kencana.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Prentice Hall.
- Schnaars, S. P. (1991). *Marketing Strategy : A customer Driven Approach*. The Free Press.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wikipedia. (2023). *Bank Central Asia*. Wikipedia.Org. https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Central_Asia