

LAMPIRAN

Lampiran 1- Pemberian Izin Penelitian

BANK DKI

Jakarta, 20 September 2019

Kepada Yth
**Pemimpin Kantor Layanan Syariah Bandung
PT. Bank DKI**

Nomor : 2025 /GSM/IX/2019
Sifat : Biasa
Perihal : Pemberian Izin Penelitian
Lampiran : -

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Surat Universitas Sangga Buana YPKP, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Nomor SK-33/S1-ILKOM-AI/VI/II/2019 tanggal 24 Agustus 2019 Perihal : Permohonan Izin Magang, mohon bantuan Saudara untuk memberikan bimbingan terhitung sejak **23 September 2019 sampai dengan 15 November 2019** kepada Mahasiswa/i Universitas Sangga Buana YPKP atas nama :

Nama : Sinta Fitria
NPM : 3112187007
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/Program : S1 Ilmu Komunikasi
Semester : 8 (Delapan)
Tahun Akademik : 2019 / 2020

Terkait dengan hal di atas, kami harap Saudara tetap berpedoman kepada prinsip kehati-hatian dan menjaga rahasia bank dan rahasia perusahaan. Peserta Penelitian agar mengisi Surat Pernyataan (terlampir) dan apabila peserta akan mengakhiri Penelitian wajib menyampaikan laporan kepada Grup Sumber Daya Manusia berupa :

- Formulir absensi yang ditandatangani oleh pembimbing dan mengetahui Pemimpin Satuan Kerja Pelaksana Penelitian
- Laporan Pelaksanaan Penelitian yang disetujui oleh Pembimbing dan disahkan oleh Pemimpin Satuan Kerja Pelaksana Penelitian.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Grup Sumber Daya Manusia


Enny Rantih Sofyan
Pemimpin

Tembusan :
- Arsip TIK & Ags

www.bankdki.co.id
www.bankdksyariah.co.id

Lampiran 2- Berfoto dengan Wakil Pimpinan



Lampiran 3 - Kegiatan setelah Briefing pagi.



Lampiran 4- Mengecek Absensi



Lampiran 5- Mengunjungi salah satu nasabah



Lampiran 6- Kegiatan *Sharing product*



Lampiran 7- Program Peningkatan Disiplin Kerja





Program Penyelarasan Budaya Kerja Bank DKI

Internalisasi & Implementasi PROGRAM "PIC IN ACTION"

Senin, 8 Mei 2017

Tim Program Penyelarasan Budaya Kerja Bank DKI

Tim Program Penyelarasan Budaya Kerja

• GTM (PM) • GAI • Corsec • GSP
• GSM • GPJ • GKP • GOP

02. Program PIC In Action

1a Morning Briefing

Internalisasi Budaya Kerja

Pengarahan yang dilakukan pada pagi hari sebelum dimulainya jam operasional (jam kerja) yang berlaku di PT Bank DKI.

Harapan : Aktivitas kerja dimulai bersamaan dengan jam operasional yang berlaku

Implementasi Nilai Budaya

PIC

PROFESIONAL
Berperilaku dan bertindak disiplin

INTEGRITAS
Berperan aktif dalam menciptakan lingkungan yang taat pada peraturan

Morning Briefing



Aktivitas **Morning Briefing** dilakukan **SETIAP HARI KERJA**, dasar Pelaksanaan :

1. SE GTM No. 01/SE/GTM/III/2017 tanggal 27 Maret 2017 tentang Implementasi Nilai-Nilai Budaya Kerja PT Bank DKI
2. SE Corsec No. 05/SE/Corsec/IV/2017, tgl. 10 April 2017 tentang Pelaksanaan Briefing dan Doa Pagi

Teknis Pelaksanaan

Pembacaan Doa Pagi

Sesuai dengan doa menurut agama dan kepercayaan masing-masing atau membacakan doa dengan bentuk text yang sudah disepakati di unit masing-masing.

Pembacaan Visi, Misi dan Nilai-Nilai Budaya Kerja Bank DKI

Pembacaan Visi, Misi dan Nilai-Nilai Budaya Kerja beserta Definisi yang diikuti pengucapannya oleh seluruh Peserta

Melakukan gerakan yel-yel oleh seluruh peserta.

Gerakan yel-yel sebagai berikut :

Bank DKI ... Harus Bisa!!!

P I C ...

Profesional ...

Integritas ...

Customer Focus ...

Arahan / Briefing dari Pemimpin Unit Kerja

Penyampaian arahan/briefing dari Pemimpin Unit Kerja atau penyampaian informasi penting/tugas-tugas yang harus diselesaikan hari itu ataupun sharing session

Penutup

Ditutup dengan yel-yel Unit Kerja masing-masing dan harus **SELESAI SEBELUM JAM KERJA** (operasional)

1. Attitude In Action

Morning Briefing Incharge

Project Sponsor : Dir Kepatuhan

Project Owner : GTM/GSP

Untuk : Seluruh Karyawan & Seluruh Unit

Unit Kerja TERDISIPLIN dalam aktivitas Morning Briefing

Reward setara dengan

Unit Terdisiplin 1 Rp 5 juta

Unit Terdisiplin 2 Rp 2 juta

Unit Terdisiplin 3 Rp 1 juta

02. Program PIC In Action

1c Effective Meeting

Internalisasi Budaya Kerja

Pedoman & prosedur penyelenggaraan rapat untuk mendorong budaya kerja profesional

Harapan : Efektif dan Efisien dengan prioritas penyelesaian, solusi dan tindak lanjut nya

Implementasi Nilai Budaya

PIC

PROFESIONAL
Berperilaku dan bertindak disiplin

INTEGRITAS
Berperan aktif dalam menciptakan lingkungan yang taat pada peraturan

CUSTOMER FOCUS
Bertindak efektif untuk memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan

Effective Meeting



Untuk koordinasi dan penyelesaian masalah, diperlukan pelaksanaan rapat yang efektif dan efisien. Mulai dari **disiplin waktu** pelaksanaan, **disiplin pembahasan agenda** rapat, **orientasi penyelesaian masalah** serta **tindak lanjut hasil kesepakatan** rapat termasuk **penyelesaian dokumentasinya**.

Teknis Pelaksanaan Meeting

Penyelenggara Rapat menuangkan Undangan Rapat dengan jelas :

- Sifat undangan rapat (segera/urgent/ biasa)
- Waktu pelaksanaan (Jam mulaisd.....)
- Dituangkan siapa pemimpin rapat dan yang wajib hadir termasuk jika perlu mengugaskan staff untuk ikut hadir atau mewakili
- Agenda rapat yang jelas dengan memberitahu data & bahan apa saja yang harus dibawa pada saat rapat

Pemimpin Rapat memimpin rapat secara efektif sesuai dengan waktu dalam undangan dan sistematis terstruktur dengan fokus pada agenda yang disepakati untuk pencarian solusi.

Rule of Thumbs

1. Menyampaikan undangan rapat **paling lambat 1 HARI SEBELUM** rapat diadakan. Jika urgent, dapat mengundang rapat minimal 3 jam sebelum diadakan.
2. Hadir di ruang rapat 5 menit sebelum rapat dimulai. Jika lebih dari 5 menit dari jadwal dianggap terlambat.
3. Mengisi daftar kehadiran sesuai jam kehadiran di meja resepsionis dan menyelesaikan rapat sesuai jadwal
4. Peserta membawa data/dokumen yang relevan
5. Fokus terhadap poin-poin pembahasan rapat
6. Menyelesaikan notulen rapat pada hari yang sama dengan pelaksanaan rapat
7. Menindaklanjuti hasil rapat sesuai yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya sesuai dateline

Lampiran 8- Bentuk-bentuk penghargaan



Lampiran ke 9- Kegiatan Penulis



Lampiran ke 10- Pertanyaan Wawancara

1. Peneliti
Kepala Unit Mikro

: Apa sajakah perintah yang diberikan pimpinan kepada para staf khususnya unit mikro?

: Kami khususnya dari unit mikro selalu diberikan tugas pencapaian target, tugas-tugas tersebut kami respon dengan baik. Hal-hal yang kami perlukan hanyalah bagaimana perintah pimpinan tersebut mengandung informasi dan instruksi yang jelas, serta seberapa cepat dan detailkah informasi yang diberikan karena semakin cepat dan rinci informasi yang diterima maka memudahkan kami memahami dan melaksanakan tugas atau target yang diberikan, informasi yang banyak tidak membuat kami kebingungan atau ragu dalam bertindak.
2. Peneliti
Kepala Unit Mikro

: Kapan proses evaluasi kerja dilakukan?

: Proses pengevaluasian perusahaan dilakukan pada saat pimpinan melakukan penilaian kerja. Menurut pimpinan hal tersebut dilakukan agar dapat sesegera mungkin mengambil tindakan bila terdapat hal-hal yang menyimpang dari penilaian kinerja.
3. Peneliti
Kepala Unit Mikro

: Apa saja alasan adanya penyampaian keluhan?

: Seringnya penyampaian keluhan biasanya dikarenakan adanya masalah dari pusat seperti terkait sistem pusat yang sering berubah-ruha tanpa adanya kelanjutan informasi serta konfirmasi yang jelas. Sehingga berefek mempengaruhi atau memperlambat kerja para staf di kantor cabang.
4. Peneliti

: Kapan waktu yang tepat untuk menyampaikan bentuk kontribusi kami dalam kemajuan perusahaan.
5. Peneliti
Kepala Unit Mikro

: Kapan pemberian usulan dilakukan oleh para staf?

Seperti apa isi dari pemberian usulan tersebut?

: Pemberian usulan dilakukan pada saat melakukan meeting dengan pimpinan. Usulan yang diberikan biasanya terkait proses evaluasi hasil kerja sebelumnya. Usulan biasanya berupa planning yang dapat dijadikan pimpinan sebagai tujuan kegiatan selanjutnya setelah kegiatan yang ada terselesaikan.
6. Peneliti
Kepala Unit Mikro

: Apakah pemberian usulan hanya dilakukan oleh staf-staf tertentu saja? Bagaimana respon yang dilakukan oleh pimpinan terkait pemberian usulan para staf?

: Pemberian usulan tidak hanya dilakukan oleh satu staf saja, terkadang hampir semua staf memberikan usulannya untuk dapat menghasilkan keputusan yang tepat dari pimpinan. Setelah para staf memberikan usulan biasanya pimpinan meminta data tambahan untuk dapat memahami serta mempertimbangkan usulan yang diberikan oleh para staf.
7. Peneliti
Kepala Unit Mikro

: Bagaimana para kepala unit mikro percabang saling melakukan kerjasamanya?

: Biasanya kami para kepala unit mikro melakukan meeting bulanan terkait target pemasukan deposito serta target pencapaian pinjaman KUR (Kredit Usaha Rakyat) yang telah tersalurkan kepada masyarakat pada bulan lalu untuk selanjutnya akan dilaporkan ke pihak manajemen untuk direview secara berkala.

8. Peneliti	: Selain pertemuan yang dilakukan selama 1 bulan sekali adakah pertemuan lain yang dilakukan oleh para kepala unit mikro untuk saling berkomunikasi ?
Kepala Unit Mikro	: Meeting yang dilakukan para kepala unit mikro berikutnya dilakukan setiap 1 minggu sekali untuk membahas masalah-masalah, baik yang sifatnya menyulitkan pekerjaan para kepala unit mikro ataupun pengalaman baru yang diperoleh pada saat di lapangan yang nantinya dijadikan bahan pembahasan dengan kepala unit yang lainnya.
9. Peneliti	: Bagaimana hubungan antara para kepala unit mikro antar cabang ? dan seperti apa komunikasi yang dilakukan ?
Kepala Unit Mikro	: Dalam beberapa waktu atau kesempatan kepala unit mikro saling melakukan koordinasi dengan kepala unit mikro cabang lainnya baik secara langsung ataupun tidak langsung. Melakukan koordinasi tidak langsung maksudnya menggunakan media komunikasi sebagai media pembantu untuk menyampaikan koordinasi mengenai kesulitan yang dihadapi oleh para marketing mikro dalam menarik minat nasabah atau calon nasabah. Pembahasan lain berkenaan dengan kurangnya edukasi mengenai tata cara penawaran terhadap produk yang akan ditawarkan.
10. Peneliti	: Hal apa saja yang biasanya dibahas oleh para kepala unit mikro mengenai koordinasi yang akan dilakukan ?
17. Peneliti	: Bagaimanakah proses wakil bidang layanan dalam memberikan instruksi kerja ?
Wakil Bidang Layanan	: Dalam proses melakukan instruksi kerja pimpinan sering terlibat langsung ke lapangan dengan para staf untuk melihat dan memantau kegiatan lapangan serta kondisi calon nasabah. Setelah pengamatan dilakukan barulah instruksi kerja dilakukan agar sinkron dengan kondisi yang terjadi di lapangan.
18. Peneliti	: Kapan waktu yang tepat bagi pimpinan untuk memberikan instruksi kerjanya kepada para stafnya ?
Wakil Bidang Layanan	: Dalam memberikan tugas baru, pimpinan selalu memberikan instruksi kerja guna memberikan informasi tambahan sesuai kebutuhan mengenai tugas baru tersebut serta untuk menghindari kesalahan yang bersifat fatal pada akhir pengerjaan tugas.
19. Peneliti	: Adakah cara khusus yang dilakukan wakil bidang layanan dalam memberikan informasi mengenai pekerjaan/tugas kepada para staf ?
Wakil Bidang Layanan	: Saya selaku wakil pimpinan harus menyadari karakter para staf berbeda-beda satu dengan yang lainnya, jadi butuh pendekatan khusus dalam menghadapinya sehingga tugas atau perintah dilaksanakan dengan sukarela. Dan jika telah memahami karakteristik para staf akan memudahkan penyamaan persepsi. Sehingga apabila persepsi telah terbentuk barulah pemberian informasi dan pembagian tugas.

20. Peneliti	: Bagaimana cara wakil bidang layanan memberikan informasinya kepada para staf agar dapat diterima dengan baik ?
Wakil Bidang Layanan	: Untuk menghindari pekerjaan agar tidak overlapping, Proses pembagian informasi tugas dilakukan biasanya secara bertahap mulai dari yang termudah lalu dilanjutkan dengan pemberian bimbingan atau pendampingan. Langkah itu dilakukan agar memperingan serta mempermudah para staf dalam menjalankan tugasnya sekaligus memberikan informasi tentang apa yang diinginkan perusahaan.
21. Peneliti	: Di dalam perusahaan, apakah ada cara khusus yang dilakukan agar para staf dapat mencapai target yang diberikan oleh pimpinan/ perusahaan ?
Wakil Bidang Layanan	: Dalam proses pencapaian target serta peningkatan bentuk kesadaran dalam tanggung jawab, para staf juga perlu adanya pengakuan dalam bentuk reward. Reward diberikan pada saat staf mencapai target yang telah ditentukan perusahaan. Pemberian reward berguna untuk menambah semangat serta motivasi baik bagi para masing-masing individu ataupun tim lainnya, agar lebih terpacu untuk dapat mencapai target yang telah diberikan oleh perusahaan.
22. Peneliti	: Kapan penilaian kinerja dilakukan pimpinan ? dan apa sajakah yang termasuk dalam kategori kriteria penilaian oleh pimpinan ?
Wakil Bidang Layanan	: Dalam waktu 1 tahun sekali, pimpinan melakukan penilaian
23. Peneliti	: Apa saja yang menjadi alasan penyampaian pendapat perlu dilakukan ?
Wakil Bidang Layanan	: Penyampaian pendapat diberikan dalam memperkuat hasil pekerjaan dalam tim. Pendapat yang diberikan selain untuk memberi penjelasan juga untuk menyampaikan isi dalam pikiran masing-masing individu sehingga pimpinan dapat memahami keinginan para staf dalam mengerjakan tugas.
24. Peneliti	: Selain rapat yang dilakukan oleh pimpinan kepada staf, adakah rapat lain yang dilakukan oleh pimpinan dengan pimpinan cabang lainnya ?
Wakil Bidang Layanan	: Meeting lain juga dilakukan oleh para <i>top management</i> (pimpinan antar cabang) setiap 1 tahun sekali untuk mereview pencapaian target tahun lalu, penentuan target yang akan dicapai untuk tahun depan, serta kebijakan perusahaan yang akan diterapkan untuk tahun depan, review aturan perusahaan juga dilakukan untuk dapat disesuaikan dalam penerapannya.
25. Peneliti	: Bagaimana proses adanya klarifikasi dilakukan dari pimpinan kepada stafnya ?
Wakil Bidang Layanan	: Klarifikasi dilakukan pada saat meeting antara pimpinan dan para staf lainnya. Khususnya pimpinan menanyakan kepada marketing mikro terkait adanya perbedaan data antar kepala unit mikro dan marketing mikro mengenai pencapaian target yang dicapai pada bulan ini, pimpinan melakukan klarifikasi data untuk memastikan laporan hasil kerja kepala unit mikro

- 26. Peneliti** : Hal apa saja yang di perintahkan pimpinan terkait penawaran DPK yang akan dilakukan para staf? dan mengapa hal tersebut dilakukan oleh pimpinan ?
- Asisten Layanan Internal** : Dalam menawarkan DPK pada nasabah, pimpinan biasanya memerintahkan staf untuk dapat melengkapi data pribadi serta data mengenai jenis usaha yang sedang atau akan dijalankan oleh calon nasabah. Hal ini dilakukan pimpinan untuk dapat memantau dan menyaring mengenai kualitas dan kelayakan calon nasabah dalam melakukan proses DPK.
- 27. Peneliti** : Apakah pemberian tugas sangat berkaitan dengan pemberian teguran yang dilakukan pimpinan ?
- Asisten Layanan Internal** : Dalam pemberian tugas pimpinan sangat tegas, selain memberikan tugas dengan pemberian jatah waktu. Pimpinan juga tidak segan memberikan teguran apabila para stafnya menyelesaikan tugasnya dengan cepat, akan tetapi hasil yang diperoleh tidak jelas dan tidak sesuai dengan SOP yang ada.
- 28. Peneliti** : Apakah pemberian informasi dari pimpinan kepada staf sangat diharuskan? kemudian biasanya pemberian informasi dilakukan dengan berapa cara ?
- Asisten Layanan Internal** : Sebagai salah satu proses kerja memang seharusnya pimpinan memberikan informasi tugas sehingga apabila pimpinan memberikan tugas kepada para staf, para staf tidak akan kebingungan dalam mengerjakannya. Pimpinan memberikan informasi tugas bukan hanya saja secara lisan.
- 30. Peneliti** : Apa saja yang dibutuhkan para staf dalam menyelesaikan tugasnya? Apakah informasi tambahan sangat membantu para staf?
- Asisten Layanan Internal** : Dalam penyelesaian tugas tidak jarang kami membutuhkan informasi tambahan, Apalagi pada saat tugas pencapaian target. Dengan adanya informasi yang cukup besar kemungkinan tugas yang diberikan pimpinan kepada kami lebih cepat terselesaikan. Informasi tambahan yang kami butuhkan biasanya kami meminta informasi/ data kepada para pimpinan.
- 31. Peneliti** : Kapan informasi tambahan diperlukan oleh para staf?
- Asisten Layanan Internal** : Pada saat para staf tidak yakin dalam memastikan pengambilan keputusan akhir, biasanya para staf melakukan permintaan informasi tambahan kepada pimpinan. Sehingga dengan meminta tambahan informasi kepada pimpinan beberapa hasil yang dianggap kurang tepat dapat dihilangkan sampai menghasilkan poin-poin yang lebih detail dan jelas untuk dijadikan pengambilan keputusan akhir.
- 32. Peneliti** : Permintaan informasi data dilakukan staf kepada siapa? Kapan waktu yang tepat untuk meminta informasi data?
- Asisten Layanan Internal** : Dalam melakukan pesinkronisasian data/ penyerentakan data, kami biasanya meminta data tambahan kepada pimpinan untuk menghindari terjadinya kesalahan atau mengurangi terjadinya kendala di akhir pengerjaan. Permintaan data juga dilakukan ketika pimpinan tidak sedang dalam kondisi sibuk sehingga tidak mengganggu pimpinan.

- menguasai materi dan data yang diberikan oleh pimpinan.
- 34. Peneliti** : Bagaimana tindak lanjut para staf ALI mengenai tugas yang telah terselesaikan?
- Asisten Layanan Internal** : Penyelesaian tugas wajib dilaporkan kepada pimpinan untuk dapat langsung di cek oleh pimpinan. Agar apabila terjadi kesalahan dalam pengerjaan, pimpinan bisa langsung cepat memberikan informasi tambahan untuk dilakukan perbaikan secepatnya oleh staf.
- 35. Peneliti** : Apakah yang menjadi dasar para staf menyampaikan keluhannya kepada pimpinan?
- Asisten Layanan Internal** : Para staf menyampaikan keluhan biasanya terkait dengan kurangnya informasi data yang tersedia, fasilitas kantor yang kurang mendukung, pemberian tugas yang terkadang terlalu banyak atau pemberian tugas yang kurang jelas serta kurangnya kerjasama dalam tim sehingga memperlambat pencapaian target perusahaan.
- 36. Peneliti** : Apakah penyampaian keluhan para staf dilakukan dengan persetujuan pimpinan?
- Asisten Layanan Internal** : Tidak jarang pimpinan selalu menyarankan para staf untuk menyampaikan keluhannya terhadap masalah kerja. Para staf memberikan keluhan biasanya berkaitan dengan target yang diberikan perusahaan yang dianggap terlalu sulit untuk dicapai atau terkait peraturan-peraturan baru yang ada dalam perusahaan.
- 38. Peneliti** : Apa saja pembahasan yang dilakukan oleh para Asisten Layanan Internal terkait pekerjaan di perusahaan?
- Asisten Layanan Internal** : Staf ALI (Asisten Layanan Internal) menanyakan kembali kepada staf ALI lainnya untuk memastikan pemberian data yang diberikan sudah sesuai dengan permintaan yang diinginkan pimpinan. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari adanya kesalahan data atau ketidak sinkronan data yang disediakan baik untuk keperluan pribadi pimpinan maupun keperluan meeting. Proses penyampaian komunikasi juga biasanya dilakukan secara langsung dan juga secara tidak langsung, proses penyampaian komunikasi secara tidak langsung menggunakan media seperti: email, whatsapp group dan media pendukung lainnya.
- 39. Peneliti** : Bagaimana usaha para asisten layanan internal dalam menghindari terjadinya tumpang tindih pekerjaan?
- Asisten Layanan Internal** : Untuk dapat menghindari terjadinya overlapping, para staf Asisten Layanan Internal saling bahu-membahu dalam proses pengumpulan data, pengumpulan data yang dimaksud agar ketika kepala Asisten Layanan Ali diperintahkan oleh pimpinan untuk mencari data tambahan, para staf sudah siap memberikan datanya kepada pimpinan atau paling tidak adanya sedikit data tambahan yang dilengkapi. Hal tersebut dilakukan agar kemudian para ALI bisa fokus mengerjakan pekerjaan inti sebagai tugas satu-satu yang dikerjakan.

44. Peneliti	: Apa saja yang dilakukan para teller dalam melakukan kerjasamanya ?
Teller	: Para teller melakukan pertukaran informasi mengenai kebijakan baru yang diinstruksikan oleh pimpinan cabang untuk melakukan rolling pekerjaan. Rolling pekerjaan yang dimaksud melakukan pick up di luar kantor dan pelayanan transaksi di kantor. Pertukaran informasi bermaksud memastikan informasi yang diterima sudah benar dan adanya bentuk kerja sama yang dilakukan. Rolling diperintahkan oleh pimpinan untuk dapat mengembangkan kinerja dari masing-masing teller dan penambahan pengalaman bagi para teller tersebut.
45. Peneliti	: Bagaimana bentuk kerjasama yang dilakukan RM Produktif kepada teller ?
Teller	: Rm produktif juga sering meminta bantuan teller untuk dapat menindaklanjuti keluhan nasabah terkait print out buku tabungan dengan nominal yang berbeda dengan data yang dimiliki, human error yang sering terjadi oleh teller itu sendiri ataupun permintaan rekening koran sebagai data tambahan hal ini dilakukan untuk melakukan kebenaran informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman kepada nasabah tersebut.
46. Peneliti	: Bagaimana dengan teller mengenai penyampaian pendapatnya kepada pimpinan ?
Teller	: Penyampaian pendapat juga dilakukan teller berkaitan dengan mobil yang digunakan untuk melakukan pick up sering mogok dan tidak nyaman digunakan pada jarak yang cukup jauh sehingga sering mengganggu aktifitas kegiatan pick up. Untuk dapat menghindari hal tersebut terulang adanya kesempatan dalam rapat digunakan teller untuk menyampaikan pendapatnya kepada pimpinan untuk mempertimbangkan perbaikan pada mobil operasional atau menggantinya dengan yang baru.
47. Peneliti	: Bagaimana proses pemberian gagasan dilakukan oleh Teller ?
Teller	: Dalam meeting umum teller menyampaikan ide kepada pimpinan mengenai proses melakukan pick up dilakukan sebelum kegiatan briefing pagi dilakukan, alasannya yakni agar menyesuaikan kegiatan para nasabah yang sebagian besar dapat ditemui di pagi hari.
48. Peneliti	: Bagaimana teller melakukan kerjasamanya dengan RM Produktif mengenai proses pencairan dana ?
Teller	: Teller akan mengkonfirmasi ulang jadwal pencairan dana nasabah kepada RM Produktif selaku penanggung jawab nasabah bawaannya tersebut, pengkonfirmasi jadwal dilakukan teller karena ditemukan adanya data yang tidak lengkap tentang nasabah tersebut.

50. Peneliti	: Apakah pengontrolan sering dilakukan? kapan waktu pengontrolan dilakukan oleh pimpinan?
<i>Customer Service</i>	: Pimpinan memang selalu melakukan pengontrolan apalagi yang berkaitan dengan aktifitas para staf dalam menyelesaikan tugasnya. Biasanya, pimpinan melakukan pengontrolan pada saat sebelum para staf mengerjakan tugasnya dan setelah para staf menyelesaikan serta melaporkan hasil pekerjaan.
51. Peneliti	: Bagaimanakah penanganan selanjutnya mengenai tugas-tugas yang sudah terselesaikan?
<i>Customer Service</i>	: Tugas-tugas yang sudah terselesaikan selalu dilaporkan langsung baik kepada kepala unit maupun pimpinan. Hal ini dimaksudkan agar dapat langsung mengerjakan tugas lainnya dan menghindari pekerjaan yang overlapping.
52. Peneliti	: Kapan penyampaian pendapat disampaikan oleh para staf?
<i>Customer Service</i>	: Dalam meeting pimpinan memberikan kesempatan untuk kami memberikan pendapat. Pemberian pendapat biasanya berkaitan dengan hasil kerja kami serta adanya ketidaksinkronan antara instruksi kerja yang diberikan dengan tugas yang akan dikerjakan sehingga para staf memberikan pendapat kepada pimpinan.
53. Peneliti	: Bagaimana keterlibatan antara <i>customer service</i> satu dengan <i>customer service</i> lainnya?
<i>Customer Service</i>	: <i>Customer service</i> yang sedang beroperasi di kantor saling berkomunikasi dengan <i>customer service</i> yang sedang di
54. Peneliti	: Bagaimana para <i>customer service</i> melakukan strateginya untuk menghindari tumpang tindih dalam pekerjaannya?
<i>Customer Service</i>	: Hal yang rutin dilakukan untuk menghindari terjadinya overlapping sering juga dilakukan oleh <i>Customer service</i> satu dengan <i>customer service</i> lainnya pada saat <i>customer service</i> satu harus melakukan kegiatan di luar kantor yakni buser, lalu adanya perintah dari pimpinan secara mendadak sedangkan hanya ada satu <i>customer service</i> yang beroperasi di kantor, maka pembagian tugas dilakukan agar dapat terselesaikan dengan tempat waktu serta untuk mencegah terjadinya tumpang tindih dalam pekerjaan.
55. Peneliti	: Apa saja yang dilakukan RM Produktif untuk dapat melakukan kerjasamanya kepada <i>Customer Service</i> ?
<i>Customer service</i>	: RM produktif meminta historical data mengenai nasabah yang akan melakukan top up kepada <i>customer service</i> , data yang dimaksud merupakan data yang diperlukan rm produktif mengenai nasabah yang akan melakukan top up melalui rm produktif tersebut. sehingga, rm produktif perlu memindahkan proses tersebut dengan meminta data kepada <i>customer service</i> sebagai tindakan lanjutan.
56. Peneliti	: Bagaimana bentuk kerjasama yang dilakukan kepala unit mikro kepada <i>customer service</i> ?
<i>Customer service</i>	: Kepala unit mikro juga sering meminta data sekaligus dibuatkannya data tersebut oleh <i>customer service</i> terkait

66. Peneliti	: Hal apa lagi yang biasanya disampaikan oleh para marketing mikro untuk melakukan kerjasama?
Marketing Mikro	: Dalam komunikasi yang terjalin dengan baik, pemberian dan penyampaian pertimbangan biasanya diberikan oleh para marketing untuk menghasilkan keputusan yang tepat bagi rekan marketing lainnya agar dapat bekerja sesuai wilayah kerja yang telah ditetapkan perusahaan serta menghindari terjadinya konflik antar satu marketing dengan marketing lainnya.
67. Peneliti	: Trik Seperti apa yang dilakukan para marketing untuk membahas mengenai para nasabahnya ?
Marketing Mikro	: Para Marketing melakukan diskusi dengan marketing lain dalam satu tim untuk mempertimbangkan mengenai kondisi nasabah yang akan diajukan untuk proses DPK (Dana Pihak Ketiga) mengenai besaran dana yang akan di terima oleh nasabah tersebut yang nantinya akan disampaikan kepada Kepala Unit Mikro.
68. Peneliti	: Bagaimana strategi para marketing dalam melakukan kerjasama?
Marketing mikro	: Sebagai usaha para marketing dalam menarik minat calon nasabah, para marketing melakukan diskusi untuk memberikan pertimbangannya dengan marketing lain berdasarkan pengalaman di lapangan agar menyusun strategi
69. Peneliti	: Apa saja yang dilakukan para marketing mikro dalam melakukan kerjasamanya demi untuk pemberian informasi terbaru ?
Marketing Mikro	: Para staf marketing saling berbagi informasi mengenai data nasabah serta informasi daerah yang akan dikunjungi untuk melakukan penawaran produk. Hal ini biasanya dilakukan karena dapat mempengaruhi keberhasilan penawaran. Para staf marketing berbagi informasi untuk dapat memprediksi nasabah seperti apa yang akan dihadapi serta menyiapkan strategi yang cocok untuk digunakan di daerah yang akan dikunjungi.
70. Peneliti	: Bagaimana strategi para marketing dalam menghindari terjadinya tumpang tindih pekerjaan ?
Marketing Mikro	: Para Marketing cabang Bandung melakukan kerja sama dalam bentuk pembagian tugas apabila tugas tersebut terlalu banyak dilakukan oleh sendiri. Maksudnya apabila dalam proses penanganan nasabah lebih dari 3 atau 4 orang nasabah dalam satu waktu, marketing tersebut meminta bantuan marketing lain untuk memfollow up nasabah ke 3 dan ke 4 sehingga overlapping tugas dapat terhindari.
71. Peneliti	: Bagaimana pimpinan cabang dapat mengetahui informasi terkait kondisi lapangan? apakah ada kaitannya dengan permintaan pendapat kepada para staf?

Marketing Mikro	: Biasanya pimpinan cabang meminta pendapat kepada marketing mikro mengenai kondisi lapangan saat ini serta biasanya permintaan pendapat juga dilakukan ketika pimpinan
	perlu mempertimbangkan mengenai kelayakan nasabah dalam proses pengajuan deposito dalam jumlah yang besar.
72. Peneliti	: Bagaimana cara pimpinan tetap melakukan pengontrolan mengenai kondisi lapangan saat ini kepada marketing mikro ?
Marketing mikro	: Pimpinan sering menanyakan langsung kepada kami mengenai kondisi dan informasi yang beredar mengenai daerah-daerah yang berpotensi besar untuk melakukan follow up. Setelah menanyakan kepada kami biasanya pimpinan melakukan klasifikasi daerah-daerah tersebut berdasarkan
73. Peneliti	: Bagaimana keterkaitan kerjasama antara marketing mikro dengan RM Konsumtif ?
Marketing Mikro	: Dalam melakukan kerjasama untuk mencapai target perusahaan, marketing mikro dan RM Konsumtif sama-sama saling membantu untuk menangani masalah yang dialami salah satu nasabah terkait top up yang akan dilakukan. Untuk melakukan rencananya tersebut, marketing mikro mengkonfirmasi kembali kepada RM Konsumtif untuk memastikan mengenai kepastian pertemuan mereka kepada nasabah tersebut.
74. Peneliti	: Apakah pengontrolan dilakukan pimpinan dalam perusahaan? perlukah adanya pengontrolan bagi para staf?
Operator	: Dalam pemberian tugas pengontrolan tugas selalu ada, hal tersebut justru yang kami butuhkan. Dengan adanya pengontrolan menjadi acuan agar kami bisa mengerjakan tugas dengan sesegara mungkin selesai. Biasanya pimpinan