

contact center tidaklah tegang. Erich menilai bekerja di *contact center* mirip seperti kampus. Di sana ada ruangan untuk bersantai, minum kopi, bahkan berkaraoke. Ada pula beragam komunitas hobi seperti menari, fotografi, futsal, dan sebagainya. Semua fasilitas tersebut bertujuan menjaga kesegaran tubuh dan pikiran para agen. "Maklum, kami berhadapan dengan keluhan nasabah yang membuat energi negatif," kata Wani.

Untuk menjaga produktivitas, Halo BCA yang beroperasi 24 jam ini dibagi dalam tujuh sif. Sisternya dibuat *overlap* sehingga tidak ada sesi jeda. Saat waktu puncak (*peak time*) jam 10 pagi hingga 12 siang, jumlah agen yang bertugas lebih banyak dari jam biasa sebanyak 20 orang. Asal tahu saja, saban hari Halo BCA menerima sekitar 45.000 panggilan. Alhasil, setiap agen bisa menangani 80-100 panggilan.

Karena itu pula, pekerjaan agen harus didukung oleh sistem dan penunjang lainnya. *Pertama*, para analis keluhan yang akan membuat analisa keluhan nasabah terkait produk atau jasa perbankan. *Kedua*, para petugas *quality assurance* yang akan mengawasi penyelesaian dari kasus-kasus nasabah. "Setiap analis keluhan memiliki spesialisasi," kata Wani.

Saban hari, Halo BCA menerima sekitar 45.000 panggilan, dimana setiap agen menangani 80-100 panggilan.

Tak sekadar menjawab pertanyaan, solusi yang diberikan Halo BCA termasuk ranah aduan pidana. Seperti, rekening penipu yang meminta transfer duit atau penculik yang meminta tebusan dan pelacakan pencuri kartu kredit atau ATM. Karena itu, Halo BCA sering bermitra dengan polisi untuk mencokok para penipu dan penculik tersebut.

Meski sebenarnya urusan tindak pidana tersebut adalah ranah polisi, Halo BCA tetap berupaya membantu nasabah secara langsung dan sebaik mungkin. "Kami mendampingi nasabah dan turut membantu, dan banyak yang berhasil kami selesaikan," kata Wani.

Jadi, setiap kali mendapat laporan terkait rekening penipuan, pihaknya langsung menandai rekening yang mencurigakan itu. Sambil memantau, bank menelusuri asal-muasal rekening untuk mengecek apakah rekening tersebut layak dicurigai atau tidak.

Selain karyawan dan sistem kerja, para agen didukung fasilitas infrastruktur dan teknologi. Ada beragam aplikasi layanan, kontrol, dan pengawasan. Bahkan, baru-baru ini Halo BCA membuat *video call* untuk memberikan layanan kepada nasabah. Nantinya, setiap mesin ATM dilengkapi *video call*

untuk memudahkan pelanggan berinteraksi dengan para agen jika menghadapi masalah. Seperti, kartu ATM tersangkut di dalam mesin. Saat ini baru sekitar lima kantor cabang BCA yang memiliki fasilitas *video call* dan akan terus ditambah menjadi 20 kantor cabang.

Masa-masa transisi

Perlu dicatat, sistem yang kian lengkap dan canggih itu tidak terbangun secara instan. Ketika lahir tahun 1995, Halo BCA bertujuan mendukung program 5 juta kartu ATM BCA dan mesin ATM. Fungsi Halo BCA sebagai *hotline service* dan sarana edukasi.

Pada 2001, fungsi itu berkembang dari semata melayani dan menampung keluhan nasabah menjadi pengeksekusi aneka masalah. Seperti, memblokir kartu ATM.

Tahun 2003, Halo BCA membagi layanan ke tiga nomor telepon: 500888 untuk nasabah reguler, 500222 nasabah prioritas, dan 500777 nasabah korporat. Sebab, setiap nasabah memerlukan pelayanan dan prosedur yang berbeda-beda. Baru sejak tahun 2009, Halo BCA menjadi *solution center* yang bisa menyelesaikan keluhan nasabah.

Wani menilai perubahan terbesar saat BCA berganti kepemilikan di tahun 2006. Grup Djarum sebagai pengendali bank swasta terbesar di Indonesia ini sangat perhatian dengan layanan *contact center*. "Sebuah perusahaan yang bagus bisa dilihat dari *contact center*-nya," kata Wani. Alhasil, SDM, sistem, dan infrastrukturnya dibenahi. Saking pentingnya layanan ini, Direktur Operasional dan Jaringan BCA yang langsung mengepalai Halo BCA.

Ke depan, kata Wani, BCA akan berkembang menjadi *relationship banking*. Maksudnya, BCA ingin memenuhi pelayanan perbankan yang bisa dilakukan tanpa tatap muka tapi mampu menjalin interaksi dengan nasabah lebih erat. Untuk itu, perlu mempersiapkan para karyawan yang multikeahlian dan teknologi *customer relationship management*. Selain memberikan kepuasan ke para nasabah, secara internal Halo BCA juga menjadi alat kontrol kinerja dari setiap divisi terkait dengan produk dan layanan.

Demi memperkuat *contact center*, Wani menyatakan, BCA akan mengembangkan lokasi Halo BCA. Idealnya, sebuah layanan *contact center* tersebar di tiga lokasi agar jika terjadi *down time*, lokasi di tempat lain bisa membantu.

Lokasi Halo BCA kini berada di Wisma Asia 2, Slipi, Jakarta Barat, dan Teras Kota. "Ke depan akan dibangun di Jawa Tengah, gedung dengan kapasitas 1.000 agen," katanya.

Ujung-ujungnya, dengan mengembangkan *contact center*, bank bisa menghemat biaya. Untuk satu kali melayani nasabah, *call center* perlu biaya Rp 4.000, namun jika layanan tatap muka sebesar Rp 20.000. "Ini bagian dari transisi kami untuk *branchless* dan *electronic banking*," tandas Wani. □

Refleksi

Indonesia, Surga Investasi?

Saya menghadiri *Indonesia Investment Summit* di Ritz-Carlton, Mega Kuningan, Jakarta, pada 5-7 November lalu. Harapannya mendapatkan masukan-masukan atas sektor-sektor swasta yang baik untuk tempat investasi, alias membuka bisnis baru.

Sudah diduga, lebih banyak *hype*-nya daripada kesungguhan realita di lapangan. Namun, tentu patut menghargai usaha besar Wakil Presiden Boediono, Ketua BKPM Chatib Basri, Menteri Perdagangan Gita Wirjawan, dan Menteri Turisme dan Ekonomi Kreatif Mari Elka Pangestu. Sangat besar usaha mereka mempromosikan Indonesia ke dunia internasional.

Awal tahun ini, saya juga diundang ke *gala dinner* di Inter-Continental Hotel di San Francisco, Amerika Serikat (AS), untuk mendengarkan presentasi dan bertatap muka dengan Wakil Menteri Keuangan Mahendra Siregar. Pesan-pesannya hampir sama: Indonesia mempunyai potensi luar biasa yang masih bisa digarap oleh sektor-sektor privat, baik dengan penanaman modal dalam negeri maupun luar negeri. Dua jenis ekonominya juga luar biasa, yakni ekonomi manufaktur di Jawa dan ekonomi sumberdaya alam di luar Jawa.

Angka-angkanya juga sangat menggiurkan: penduduk 243 juta jiwa yang 60% berusia produktif 39 tahun, GDP per kapita mendekati US\$ 4.000 per orang, dan GDP nasional US\$ 1 triliun. Belum lagi tingkat pertumbuhan ekonomi yang stabil di 6,5%, dengan potensi mencapai 8% seperti China di masa jayanya. Jumlah penduduk ini masih terus berkembang setiap tahun, mengingat 4 juta sampai 5 juta bayi lahir tiap tahun. Ini juga membuka peluang besar dalam bisnis-bisnis yang berhubungan dengan bayi, anak, dan remaja.

Industri-industri yang masih "menanti" investor antara lain: *consumer products*, turisme dan perhotelan, industri kreatif dan *entertainment*, dan industri *new media*. Dari beberapa tanggapan para delegasi, faktor-faktor yang perlu diperhatikan pemerintah dan para kontributor penting pengembang koridor: sumberdaya manusia yang siap pakai, infrastruktur darat dan penghubung antarpulau, dan birokrasi



Jennie S. Bev
Esais, kolumnis, pengajar, dan pengusaha yang bermukim di California, Amerika Serikat

yang sederhana.

Jumlah orang muda di Indonesia yang luar biasa besar ditambah dengan kurikulum pendidikan yang masih kurang memadai untuk mengimbangi derap langkah ekonomi global dan abad ke-21 sebagai "Abad Asia" menjadikan bidang pendidikan dan pelatihan sangat potensial untuk digarap. Transfer pengetahuan dan transfer keah-

Yang perlu diperhatikan adalah SDM, infrastruktur darat dan antarpulau serta birokrasi.

lian dalam bidang-bidang yang siap pakai, misalnya mempersiapkan lulusan SMA dan S1 untuk bekerja di hotel, sangat memungkinkan, karena 125 juta orang bepergian setiap tahun. Industri turisme dan perhotelan tidak memerlukan ketrampilan yang luar biasa, hanya ketekunan, kebersihan, dan standar yang dipertanggungjawabkan.

Industri kreatif dan hiburan serta *new media* sangat terbuka lebar, mengingat baru satu studio animasi di Indonesia yaitu Infinite Frameworks di Batam, yang dipimpin oleh Mike

Wiluan. Studio ini kini menikmati pendapatan jutaan dollar AS per tahun setelah lebih dari 10 tahun berdiri dan memiliki ratusan animator. Tak banyak yang tahu, animasi kartun *Garfield* dan *Discovery Channel* banyak diproduksi mereka.

Doing Business

Indonesia memang kelihatannya seperti surga bagi para investor. Namun Indonesia bukanlah *tax haven* seperti Singapura, yang menawarkan pajak penghasilan 7,5% untuk tiga tahun pertama selama pendapatan masih di bawah 240.000 dollar Singapura. Indonesia juga belum "bersih" di mata internasional, sehingga investor asing yang diundang masih berpikir panjang untuk memutuskan memulai bisnisnya.

Jabodetabek, misalnya, sangat terkenal "tidak stabil" secara politis mengingat banyaknya demonstrasi anti ini-itu dan demo-demo buruh yang berkelanjutan hampir setiap bulan. Namun, dari beberapa investor yang saya ajak bicara, mereka mempunyai daerah-daerah favorit lain, seperti Jawa Tengah dan Jawa Barat yang agak jauh dari Jakarta. Kemacetan 24 jam sehari di Jakarta juga meredupkan niat investor asing.

Indeks Bank Dunia untuk peringkat *Doing Business*, Indonesia menempati *ranking* 166 untuk "*starting business*", 148 untuk "*resolving insolvencies*", 147 untuk fasilitas listrik, dan 144 untuk lemahnya kekuatan kontrak lantaran lemahnya penegakan hukum di Indonesia. Selain itu, bank-bank Indonesia juga memungut bunga pinjaman sangat tinggi.

Menurut Transparency International, Indonesia adalah negara dengan *ranking* 100 dari 183 negara terkorup di dunia. Bagi negara-negara yang menghukum para penyuaap, seperti AS, sangatlah sulit bagi korporasi untuk bergerak tanpa memberikan "uang pelicin" karena akan melanggar hukum Anti Korupsi di AS.

Terlepas dari indahnya iming-iming para elite politik tentang investasi di zamrud khatulistiwa, praktiknya perlu upaya luar biasa bagi *project management* dan *project execution*. PR yang perlu segera diselesaikan. □

