



LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA 1

Data Narasumber 1



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama Informan

: Pak Victor Teja

Keterangan

: Direktur Retail Banking

Hari/Tanggal

: Sabtu, 3 Februari 2024

Waktu Interview

: 13.30

Situasi Konkret

Pada hari Sabtu, 3 Februari 2024 pada pukul 13.30, wawancara pertama telah dilakukan dengan narasumber 1 yaitu Bapak Victor Teja selaku Head of Retail Banking. Wawancara dilakukan via zoom meeting. Janji untuk melakukan wawancara telah dibuat beberapa waktu yang lalu, setelah narasumber setuju untuk melakukan wawancara maka selanjutnya menentukan tanggal dan jam untuk melakukan wawancara. Pada hari yang telah dijanjikan, wawancarapun dilaksanakan dan narasumber menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan setelah semuanya dijawab, tidak lupa juga ucapan terimakasih kepada narasumber 1 yang bersedia untuk meluangkan waktu, informasi, dan tenaga nya. Wawancara berakhir dengan salam pamit.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Peneliti : Oke, selamat siang Bapak. Perkenalkan nama saya Callista Evelia Federova, saya berasal dari Kwik Kian Gie School of Business. Saat ini saya sedang melaksanakan karya akhir sebagai salah satu syarat untuk kelulusan. Maka dari itu mohon waktunya sebentar untuk melakukan wawancara ya Pak.

Narasumber 1 : Baik

Peneliti : Sebelumnya, untuk Bapak sendiri boleh untuk diperkenalkan dirinya Pak. Dan juga jabatan Bapak pada perusahaan ini.

Narasumber 1 : Baik, nah selamat siang, perkenalkan nama saya Victor Teja. Saya adalah Head of Retail Banking sebagai Board of Management serta bertanggung jawab untuk bisnis retail secara keseluruhan.

Peneliti : Baik Pak. Untuk QNB sendiri boleh tolong diceritakan profil singkatnya Pak mengenai perusahaan QNB?

Narasumber 1 : Oh iya. Kalau QNB merupakan salah satu bank asing yang beroperasi di Indonesia. Bank QNB punya induk perusahaan. Bank QNB juga beroperasi di Qatar. Sehingga QNB juga secara global beroperasi di mancanegara. Kalau bank QNB di Indonesia sendiri itu berfokus kepada nasabah retail, perorangan. Dan juga korporasi, perusahaan gitu. Dan juga memiliki layanan perbankan sesuai ketentuan otoritas jasa keuangan serta bank Indonesia. Ya, seperti itu ya kurang lebih.

Peneliti : Oke, baik Pak. Selanjutnya kami akan membahas. Kita akan membahas mengenai sumber daya manusia sendiri nih Pak. Menurut Bapak, apa itu sumber daya manusia bagi QNB?



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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Narasumber 1 : Kalau sumber daya manusia itu merupakan satu aset utama ya. Sebagai tenaga kerja utama bagi perusahaan. Sumber daya manusia itu bisa dibilang yang mengoperasikan seluruh sistem di perusahaan. Yang menggerakkan perusahaan gitu.

Peneliti : Baik, berarti sumber daya manusia yang... Menggerakkan sistemnya gitu ya Pak. Ya. Berarti menurut Bapak sendiri nih, apakah SDM itu penting?

Narasumber 1 : Oh, tentunya sangat penting ya. Terutama di perbankan. Sumber daya manusia itu sangat penting karena di bank dioperasikan oleh sumber daya manusia itu sendiri. Serta untuk memberikan layanan kepada nasabah. Dibutuhkan juga skill dari sumber daya manusianya. Nah, selain itu yang bisa membangun kepercayaan. Nah. Nasabah kepada Q&B pastinya adalah sumber daya manusianya. Iya, betul. Dan inti bisnis dari perbankan adalah kepercayaan dari nasabah. Jadi, goals utama perusahaan yaitu mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Dan kepercayaan ini juga bisa dibangun dari skill serta perilaku sumber daya manusia yang berada di Q&B. Kita juga kalau mau percaya pada seseorang pastinya ini bertemu langsung dengan orangnya kan. Iya, betul. Mengetahui secara pasti apa orang tersebut gitu.

Peneliti : Iya, betul. Oke, baik Pak. Selanjutnya ini menurut Bapak sendiri nih. Sumber daya manusia yang berkualitas itu seperti apa sih Pak bagi perusahaan?

Narasumber 1 : Sumber daya manusia atau SDM yang berkualitas di perbankan ya harus punya kemampuan menggali kebutuhan nasabah.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Mampu memberikan solusi bagi nasabah. Masalah-masalah yang sedang dihadapi nasabah. Sehingga masalah nasabah dapat teratasi dan nasabah akan menaruh kepercayaan lebih lagi kepada perusahaan melalui sumber daya manusia itu sendiri. Selain itu, sumber daya manusia yang berkualitas pastinya memiliki kemampuan atau capability dalam memberikan advice atau saran kredibel dan tentunya berintegritas.

Peneliti

: Baik, oke. Oke, selanjutnya nih Pak. Selanjutnya nih Pak, memasuki tentang teknologi. Menurut Bapak, apakah teknologi itu membawa dampak yang baik bagi perusahaan, bagi QNB sendiri?

Narasumber 1

: Teknologi ya pastinya baik ya untuk perusahaan. Terlebih jika kita ingin berkembang dan meningkatkan efisiensi untuk mendukung sumber daya manusia dalam hal melayani nasabah. Dapat dimisalkan seperti ini. Staff di bank QND dapat lebih cepat dalam memberikan pelayanan. Bisa memberikan advice kepada nasabah untuk menggunakan mobile banking jika perlu melakukan transfer dana. Dan nggak perlu dating ke kantor cbanf. Jadi lebih efisien kan?

Peneliti

: Iya

Narasumber 1

: Oh iya, selain itu apabila perlu membayar tagihan-tagihan bulanan seperti itu bisa juga menggunakan mobile banking dan tidak perlu mencari mesin ATM gitu.

Peneliti

: Oh iya betul Pak. Jadi lebih praktis ya Pak.

Narasumber 1

: Iya pastinya



Peneliti : Sebetulnya nih Pak, teknologi itu membawa ancaman nggak sih bagi eksistensi sumber daya manusia sendiri?



Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Narasumber 1 : Seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya, sebenarnya teknologi memberikan dampak yang baik untuk menunjang pekerjaan sumber daya manusia. Iya. Iya. Dengan kata lain, ya teknologi membantu pekerjaan karyawan. Ya jadinya teknologi bukan ancaman. Bukan ancaman karena sumber daya manusia atau manusia yang melayani nasabah pastinya sangat sulit digantikan. Terutama nih, nasabah perlu bertemu langsung dengan staff QND dalam meminta saran karena nasabah individu di QND sendiri merupakan high network individual yang sangat melihat sosok ya. Jadi harus bertemu langsung. Dengan karyawan QND atau nasabah korporasi yang perlu bertemu langsung untuk berdiskusi. Jadi sulit ya untuk digantikan dengan teknologi. Saya rasa karena teknologi juga ada limit kan.

Peneliti : Oh iya baik. Berarti tuh teknologi ini lebih ke membantu dan menunjang SDM ya Pak sebagai tenaga kerja. Bukannya menjadi ancaman.

Narasumber 1 : Iya betul bukan ancaman. Dan teknologi tidak menjadi ancaman. Tetapi menjadi bagian dari penunjang pekerjaan dari sumber daya manusia itu sendiri. Tetap sumber daya manusia diperbankan sangat diperlukan untuk langsung memberikan layanan kepada nasabah. Terutama advisory dan membangun kepercayaan. Dan teknologi juga diperlukan buat terus membangun sumber daya manusia yang berkualitas.

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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- Peneliti : Oke baik nih Pak. Selanjutnya Pak. Apakah penting untuk memberikan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan.
- Narasumber 1 : Oh penting sekali kalau pelatihan. Apabila kalau kamu punya perusahaan. Pasti kamu mau memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dong.
- Peneliti : Iya betul hehe. Lalu untuk mempertahankan SDM yang berkualitas nih Pak, strategi apa sih yang QNB perlu lakukan?
- Narasumber 1 : Untuk strateginya. Terus memberikan pelatihan ya. Lalu QNB juga memiliki program dalam hiring sumber daya manusia baru. Sebagai manajemen development program. MDP sendiri merupakan program yang melihat peluang calon-calon sumber daya manusia yang mampu bertahan melewati proses seleksi dan pelatihan. Selain itu QNB juga melakukan hiring sumber daya manusia dari sektor perbankan, untuk menambah kebutuhan. Untuk menambah kebutuhan sumber daya manusia.
- Peneliti : Baik Pak. Selain hal-hal di atas. Apakah ada hal penting lainnya gak sih Pak untuk mempertahankan dan mengembangkan sumber daya manusia. Agar mampu beradaptasi dengan perubahan zaman. Terutama dengan era transformasi teknologi.
- Narasumber 1 : Ya seperti yang saya katakan, perlu terus dilakukan pelatihan baik secara individual maupun tim. Dan juga. Jika QNB itu secara regular melakukan penilaian dan perbaikan diri dari SDM.
- Peneliti : Oke Pak. Selain itu ada hal penting gak sih Pak. Yang hal penting lainnya untuk mempertahankan dan mengembangkan sumber daya manusia. Agar mampu beradaptasi dengan perubahan



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

zaman. Terutama pada perubahan teknologi di era transformasi teknologi itu sendiri.

Narasumber 1 : Kalau terhadap perubahan teknologi ya seperti yang saya dilakukan penilaian dan perbaikan diri dari SDM. dilakukan pelatihan baik secara individual maupun tim. Dan juga QNB tuh secara regular melakukan penilaian dan perbaikan dari SDM. Seperti program KPI. Ya kalau kamu tau. KPI itu seperti raportnya para karyawan. Jadi kita dapat menilai ini kekurangan dan kelebihan karyawan tersebut terletak di bagian apa. Lalu menyusun program pelatihan untuk reactions dari sdm dan yang lainnya. Untuk memperbaiki kekurangan tersebut, seperti itu kurang lebih. Sebenarnya dengan adanya teknologi juga membantu untuk mengembangkan kemampuan sumber daya manusia itu sendiri. Jadi mempermudah HR, human resources, untuk memberikan pelatihan-pelatihan kepada sumber daya manusia, jadi terciptanya sumber daya manusia berkualitas dengan cara yang efektif dan efisien. Dan teknologi juga bisa membantu human resources untuk proses perekrutan, pengelolaan sumber daya manusia, dan masih banyak lagi dan lain-lain, kurang lebih kayak gitu.

Peneliti : Oke, baik Pak. Apabila seandainya Pak terdapat perintah dari atasan atau request dari atasan atau dari pihak Qatar untuk menggantikan tenaga kerja sebuah divisi menjadi teknologi. Jadi teknologi secara keseluruhan, apakah hal tersebut memungkinkan?



Narasumber 1 : Hal seperti ini tidak dimungkinkan untuk mengganti sumber daya manusia dengan teknologi, karena nasabah sangat lekat dengan sumber daya manusia dan akan selalu mencari staff tersebut. Oke, jadi untuk kasus seperti itu belum ada ya Pak? Di perbankan sepertinya belum ada ya yang terealisasi, terealisasikan secara spesifik ya tentang menggantikan sumber daya manusia dengan teknologi kalau mungkin pun ada, belum ada yang sampai saat ini terealisasikan.

Peneliti : Oke, berarti walaupun di era revolusi sekarang ini yang sedang gempur penerapan AI atau artificial intelligence, apakah AI akan mengambil alih peran HR dan human resources di Q&B Pak?

Narasumber 1 : Tetap saja sih seperti yang saya katakan, adanya teknologi dalam bentuk apapun maupun AI hanya akan menjadi penyokong bagi kerja sumber daya manusia yang meningkatkan kinerja sumber daya manusianya. Mungkin kalau pun AI sangat canggih pun akan digunakan untuk membantu HR dan human resources dalam mengelola sumber daya manusia. Seperti dalam proses perekrutan, mengembangkan kemampuan sumber daya manusianya dan membantu sumber daya manusia untuk melatih skill-skillnya. Tidak akan mengambil atau merebut peran human resources HRD secara keseluruhan.

Peneliti : Oke, baik Pak. Berarti menurut kesimpulan Bapak sendiri, jadi bagaimana teknologi dan sumber daya manusia sebagai tenaga. Sebagai tenaga kerja harus berjalan, Pak?

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Narasumber 1 : Iya, untuk teknologi dan sumber daya manusia itu harus saling berkolaborasi. Harus memiliki arahan yang sama ya. Jadi peranan sumber daya manusia di sini sebagai tenaga kerja utama yang menggerakkan perusahaan dan teknologi yang menjadi penunjang dari pekerjaan yang dilakukan sumber daya manusia sehingga sumber daya manusia menjadi semakin produktif. QMB akan terus mengutamakan eksistensi sumber daya manusia sebagai aset dan tenaga kerja utama di perusahaan dan akan terus seperti itu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Peneliti

: Oke, baik Pak. Jadi peranan SDM di sini itu sebagai tenaga kerja utama dan teknologinya itu yang mendukung pekerjaan-pekerjaan SDM. Jadi mempermudah pekerjaan SDM agar lebih efisien dan efektif ya, Pak?

Narasumber 1

: Iya. Iya, betul.

Peneliti

: Oke, baik Pak. Terima kasih atas waktunya ya, Pak. Sekian untuk wawancaranya. Mohon maaf apabila ada salah kata. Terima kasih, Pak.

Narasumber 1

: Baik, baik. Selamat siang. Terima kasih.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA 2

©

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Data Narasumber 2

Nama Informan : Ibu Erfi Ali

Keterangan : Head of Networking & Distribution

Hari/Tanggal : Rabu, 7 Februari 2024

Waktu Interview : 19.00

Situasi Konkret

Pada hari Rabu, 7 Februari 2024 pada pukul 19.00, wawancara selanjutnya dilaksanakan dengan Ibu Erfi Ali selaku Head of Networking and Distribution yang memegang dan mengurus cabang dan pihak marketing. Wawancara kembali dilakukan via zoom meeting setelah narasumber pulang dari kantor. Janji untuk melakukan wawancara telah dibuat beberapa waktu yang lalu, setelah narasumber setuju untuk melakukan wawancara maka selanjutnya menentukan tanggal dan jam untuk melakukan wawancara. Pada hari yang telah dijanjikan, wawancarapun dilaksanakan dan narasumber menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan setelah semuanya dijawab, tidak lupa juga ucapan terimakasih kepada narasumber 2 yang bersedia untuk meluangkan waktu, informasi, dan tenaga nya. Wawancara berakhir dengan salam pamit.



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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Peneliti : Selamat malam, Ibu.

Narasumber 2 : Selamat malam

Peneliti : Nama saya Callista Evelia Faderova. Saya berasal dari Kwik Kian Gie School of Business. Saat ini saya sedang menjalankan penelitian sebagai syarat tugas akhir dari perkuliaan saya. Maka dari itu saya mohon izin untuk meminta waktunya sebentar untuk melakukan sedikit wawancara ya, Bu.

Narasumber 2 : Iyaa

Peneliti : Sebelumnya, dipersilakan kepada Ibu untuk memperkenalkan diri beserta jabatan yang Ibu miliki pada perusahaan QNB.

Narasumber 2 : Halo, Callista. Nama saya Erfi Ali. Saya adalah Head of Networking and Distribution. Saya juga bertanggung jawab untuk cabang dan sales.

Peneliti : Baik, Bu. Terima kasih atas perkenalkan dirinya. Selanjutnya, sebelum itu saya ingin bertanya mengenai sedikit informasi atau sedikit profil dari perusahaan QNB tersebut.

Narasumber 2 : Baik. Untuk perusahaan kami, QNB, adalah bank umum dan saat ini kami memiliki cabang di lima kota besar. QNB di Indonesia sendiri lebih berfokus kepada nasabah dengan minimal dana kelolaan di atas 500 juta ke atas yang kami sebut sebagai nasabah QNB First atau nasabah prioritas.

Peneliti : Baik. Oke, Bu. Untuk selanjutnya, saya ingin menanyakan mengenai keberadaan sumber daya. Sumber daya manusia atau eksistensi sumber daya manusia. Bagi QNB sendiri, Bu, peranan SDM itu apa bagi perusahaan tersebut?



Narasumber 2

: Bagi QNB sendiri, SDM itu jadi kunci sekaligus aset di perusahaan kami. Di mana tanpa SDM mungkin tidak akan ada QNB atau QNB tidak akan berkembang sebesar ini. Hal ini tidak hanya berlaku di QNB. Kita semua juga tahu ya kalau setiap perusahaan atau organisasi, tidak akan bisa beroperasi tanpa adanya SDM. Jadi eksistensi SDM ini bukan hanya sebagai entitas, tetapi juga sebagai sumber daya utama bagi QNB dan setiap perusahaan yang ada.

©

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Peneliti

: Baik, Bu. Berarti menurut Ibu sendiri nih, sumber daya manusia itu penting nggak sih sebagai tenaga kerja?

Narasumber 2

: Oke, menurut saya pribadi, SDM pasti penting banget karena, untuk melayani nasabah kami, terutama nasabah prioritas, dibutuhkan SDM sebagai *relationship manager* yang akan membantu nasabah-nasabah kami ke depannya. Karena pada dasarnya inti bisnis dari perbankan adalah kepercayaan atau *trust* dari nasabah yang di mana hal ini bisa dibangun dengan menunjukkan kemampuan SDM kami kepada nasabah dalam kesehariannya. Sehingga ke depannya, nasabah akan semakin dekat dan percaya dengan QNB.

Peneliti

: Baik, Bu. Masih mengenai SDM, menurut Ibu sendiri, SDM yang berkualitas itu seperti apa?

Narasumber 2

: Hmm, menurut saya SDM yang berkualitas adalah SDM yang mampu dekat dengan nasabah, mampu memberikan solusi bagi nasabah, atau memiliki kemampuan problem solving yang baik,

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C

Peneliti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

ya. Serta mereka bisa menunjukkan produktivitas mereka sehingga menghasilkan revenue yang besar.

: Baik terimakasih, Bu. Selanjutnya, kami akan membahas teknologi. Menurut Ibu sendiri, apakah teknologi itu penting bagi perusahaan dan membawa dampak yang baik bagi perusahaan? Dan tolong, boleh tolong disertakan contoh dampak yang diberikan oleh teknologi bagi perusahaan QNB itu sendiri?

Narasumber 2

: Iya. Tentu saja teknologi membawa dampak bagi perusahaan kami. Oke, contoh mudahnya tuh, staff di cabang bisa terbantu dengan teknologi seperti Zoom dan Microsoft, kayak Microsoft Word dan Excel untuk input data-data. Sehingga mereka tidak membuang banyak waktu untuk melakukan suatu pekerjaan.

Dan teknologi itu juga membawa dampak bagi perusahaan kami. Dan teknologi tersebut juga bisa digunakan untuk membantu staff dalam meningkatkan layanan kepada nasabah kami. Selain itu, QNB juga memiliki teknologi cyber security yang akan menjamin data pribadi nasabah kami yang bersifat *confidential* sehingga terlindungi dari pencurian data.

Peneliti

: Baik, Bu. Berarti teknologi itu mempermudah pekerjaan pekerjaan yang dimiliki oleh sumber daya manusia di QNB ya, Bu? Oke, selanjutnya. Selanjutnya, setelah Ibu memberitahu bahwa teknologi itu memberikan dampak yang baik, menurut

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Ibu, apakah teknologi juga memberikan dampak yang baik terhadap keberadaan sumber daya manusia sebagai tenaga kerja di QNB atau malah menjadi ancaman bagi eksistensi sumber daya manusia di QNB?

Narasumber 2 : Iya. Seperti yang saya jelaskan sebelumnya, teknologi memberikan dampak yang baik untuk menunjang pekerjaan SDM kami ya. Jadi, dia tidak bersifat mengancam, lebih ke arah mendukung. Jadi, saya menganggap teknologi itu bukan suatu ancaman karena sumber daya manusia yang melayani nasabah pastinya akan sulit digantikan. Terlebih lagi, nasabah itu perlu bertemu langsung dengan staff QNB dalam meminta saran karena secara psikologi, maka, manusia pastinya akan lebih nyaman ya jika bertatapapan langsung dengan manusia lainnya. Jadi, kayak bertatapapan muka gitu.

Peneliti : Baik Bu, untuk pertanyaan selanjutnya, apakah penting untuk mempertahankan sumber daya manusia sebagai tenaga kerja di perusahaan, terutama di QNB?

Narasumber 2 : Tentu saja penting untuk mempertahankan SDM karena SDM dalam bisnis perbankan ini sangat diperlukan. Untuk secara langsung memberikan pelayanan kepada nasabah kami, terutama tim sales dalam memberikan saran dan membangun kepercayaan nasabah.

Peneliti : Oke, baik Ibu. Jadi, untuk mempertahankan SDM merupakan hal yang penting ya Ibu. Lalu, selanjutnya dari perusahaan sendiri, dari QNB sendiri, terdapat usaha dan strategi apa nih



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Ibu yang perlu dilakukan agar dapat mempertahankan SDM tersebut?

Narasumber 2 : Strategi? Untuk strategi tentunya kami memberikan pelatihan bagi SDM QNB ya. Lalu, untuk calon SDM kami juga memiliki program untuk Fresh Graduate, yaitu Management Development Program. Yang dimana calon SDM unggul nantinya akan melalui proses interview dan seleksi untuk melakukan training selama 2 tahun dan kontrak kerja wajib dengan QNB selama 1 tahun. Selain itu, penting juga bagi kami untuk meningkatkan kebersamaan dan kerjasama antar tim dan juga antar divisi, sehingga seringkali kami mengadakan semacam outing gitu ya.

Peneliti : Oh, betul Bu

Narasumber 2 : Lalu, QNB juga mengadakan Start of Month atau SOM untuk membahas evaluasi kinerja baik individu maupun divisi per bulannya, sehingga kinerja yang tadinya kurang baik akan direview kembali dan bisa ditingkatkan menjadi lebih baik lagi dan menjadi target bulan selanjutnya

Peneliti : Oke, baik Ibu. Berarti selain pelatihan dan pengembangan, terdapat program-program seperti evaluasi dan juga rekrutan untuk fresh graduate memberikan kesempatan untuk calon SDM unggul ya, Bu? Oke. Ya. Selanjutnya..

Narasumber 2 : Saya ada tambahan sedikit.

Peneliti : Oh oke, oke baik Bu



Narasumber 2 : Saya ada tambahan sedikit, itu mengenai penilaian kinerja setiap SDM yang dinamakan Key Performance Indicator atau KPI. Jadi, di dalam KPI ini ada yang namanya penilaian ABU Rating. Dan ABU Rating sendiri dapat dikatakan sebagai raportnya karyawan, begitu. Dan dengan adanya KPI ini, atasan nantinya dapat melihat dan mencari tahu penyebab kelebihan dan kekurangan dari SDM, gitu.

Peneliti : Berarti ABU Rating sendiri itu raportnya karyawan di QNB gitu ya, Bu?

Narasumber 2 : Iya, betul

Peneliti : Untuk pertanyaan selanjutnya. Apakah pelatihan-pelatihan strategis, selain secara individual, pelatihan secara kelompok atau pengembangan berkelompok itu diperlukan atau tidak, Bu?

Narasumber 2 : Ya, perlu terus dilakukan ya pelatihan ini karena hal ini menyangkut SDM. Oke. Yang menjadi kunci utama QNB seperti yang saya sebutkan sebelumnya. Dan secara reguler melakukan penilaian dan perbaikan dari SDM atau yang disebut *Performance Improvement Plan* ini sangat penting bagi QNB.

Peneliti : Oh. Oke, baik. Berarti selain pengembangan individual, pengembangan kelompok juga diperlukan ya, Bu?

Narasumber 2 : Iya

Peneliti : SDM secara berkelompok. Ada contohnya nggak, Bu, untuk apa hal yang dapat meningkatkan kebersamaan atau teamwork dalam QNB tersebut?



Narasumber 2 : Ya, seperti yang saya sebutkan sebelumnya, untuk meningkatkan kebersamaan, kami sering mengadakan outing-outing gitu ya, sehingga sesama SDM atau karyawan, mereka bisa mengadakan outing-outing. Saling dekat dan ada bonding gitu.

(C)

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Peneliti

: Oh, itu. Baik, Bu. Bu, selanjutnya selain strategi pengembangan SDM sebagai tenaga kerja, apakah ada hal lain yang perlu dilakukan untuk menjaga eksistensi sumber daya manusia sebagai tenaga kerja di QNB?

Narasumber 2

: Untuk tetap menjaga eksistensi SDM di QNB, selain strategi pengembangan SDM, kami juga hiring SDM baru lainnya, terutama relationship manager atau RM sebagai sales untuk melayani nasabah kami dan membantu kami menarik ya istilahnya atau mendapatkan nasabah baru.

Peneliti

: Oke, baik. Jadi memperbanyak RM-RM berkualitas untuk reach out nasabah-nasabah baru di luar sana ya, Bu?

Narasumber 2

: Iya, betul

Peneliti

: Oke, baik. Terima kasih atas jawabannya, Bu. Selanjutnya saya akan memasuki pertanyaan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi. Jadi kayak pertanyaan seandainya gitu ya, Bu, ya

Narasumber 2

: Oke

Peneliti

: Yang pertama, apabila di masa yang akan datang terdapat tuntutan dari pihak atas atau dari dohanya langsung untuk mengganti seluruh tenaga kerja di suatu defisitnya, apakah itu akan

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ditentukan dengan mesin dan teknologi secara keseluruhan?

Apakah menurut Ibu ini menyetujui hal tersebut atau tidak?

Narasumber 2

: Oke. Menurut saya, menggantikan seluruh, secara keseluruhan ya SDM dengan teknologi itu sangat tidak mungkin ya. Jika mungkin pun akan banyak pilihan. Jadi, saya akan mencari pihak yang tidak setuju karena nasabah sangat lekat dengan relationship manager dan akan selalu mencari staff tersebut seperti yang telah saya sebut sebelumnya ya. Kalau secara psikologis, manusia itu selalu lebih nyaman face to face. Jadi ada sosok yang bisa mereka lihat dan mereka percaya gitu.

Peneliti

: Iya betul Bu. Berarti apabila ada permintaan seperti itu, masih banyak pihak yang... menentang untuk mengganti SDM sebagai tenaga kerja secara keseluruhan ya Bu, dengan teknologi?

Narasumber 2

: Iya

Peneliti

: Lalu selanjutnya, menurut Ibu sendiri, apakah dengan... ini masih ke dalam tahap seandainya ya Bu. Apakah dengan mengganti seluruh tenaga kerja dengan teknologi, output yang dihasilkan itu akan lebih baik dibandingkan dengan... kinerja SDM sebagai tenaga kerja atau tidak?

Narasumber 2

: Menurut saya sendiri, outputnya itu akan sulit diukur jika menggunakan teknologi. Karena layanan di perbankan, terutama di QNB, membutuhkan staff dalam memberikan service, terutama advisory dan solusi bagi nasabah yang dimana hal ini harus dilaksanakan kembali lagi oleh SDM.



Peneliti

: Baik Ibu. Berarti memang output sulit diukur ya Bu, apabila dengan... mengganti seluruh tenaga kerja dengan teknologi. Oke. Lalu Bu, apakah QNB sendiri memiliki pengalaman langsung mengenai kasus yang serupa dengan hal ini?

(C)

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Narasumber 2

: Iya, sorry. Boleh diulang

Peneliti

: Oh maaf. Apakah perusahaan QnB sendiri ini memiliki pengalaman langsung mengenai kasus tersebut atau tidak?

Narasumber 2

: Sejauh ini kami belum ada penanganan secara langsung ya mengenai hal tersebut.

Peneliti

: Oh berarti belum ada kasus serupa ya Bu? Mengenai seluruh... Dalam suatu divisi seluruh tenaga kerja diganti dengan teknologi.

Narasumber 2

: Iya, sejauh ini di perbankan sepertinya belum ada kasus yang terealisasi secara spesifik ya. Mengenai menggantikan orang dengan teknologi. Karena masih banyak pihak yang menentang hal tersebut. Yang ada mungkin adalah sebuah bank yang betul-betul baru dibentuk. Yang memang tujuannya itu mereka fokus ke digital. Dan memang memiliki bisnis modal yang berbeda dengan QNB. Sekali lagi, bisnis modal QNB adalah high net worth individual atau nasabah prioritas.

Peneliti

: Oke baik Bu. Berarti belum ada kasus serupa. Jadi misalnya nih Bu, walaupun dunia sedang digemparkan dengan teknologi canggih. Yaitu artificial intelligence atau AI. Hmm... Berarti di perusahaan-perusahaan, baik di QnB dan perusahaan lainnya. Sumber daya manusia sebagai tenaga kerja itu akan tetap menjadi aset utama ya Bu ya?

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Narasumber 2 : Betul sekali. Walaupun AI memberikan bantuan terutama dalam proses hiring, membantu pelatihan dan pengembangan. Namun, AI sendiri tidak dapat sepenuhnya mengambil alih peran sebagai tenaga kerja tersebut. Karena kita tahu sendiri ya, teknologi juga masih ada limit dan kekurangannya. Belum sempurna lah. Gitu.

Peneliti : Iya, baik. Terima kasih Bu atas jawaban yang telah Ibu berikan. Dari sini, saya ingin menanyakan mengenai bagaimana sih seharusnya SDM dan teknologi itu berjalan dalam sebuah perusahaan?

Narasumber 2 : Pastinya dalam sebuah perusahaan, teknologi dan SDM harus sejalan atau align. Saling menyeimbangkan.

Sehingga peranan teknologi ini nantinya menjadi penunjang dari pekerjaan yang dilakukan oleh SDM. Sehingga SDM kami menjadi semakin produktif. Jadi, teknologi itu sudah seharusnya bukan menjadi suatu ancaman bagi eksistensi SDM dalam suatu perusahaan. Karena teknologi sendiri masih memiliki banyak kekurangan dibandingkan SDM yang berkualitas. Jadi, bisa ditarik kesimpulan atau kesimpulannya, teknologi itu menjadi penyokong bagi kinerja SDM yang bergerak secara beriringan atau saling berkolaborasi.

Peneliti : Oke, baik. Berarti di sini saya simpulkan ya Bu, teknologi dan sumber daya manusia itu memang sudah seharusnya align atau searah. Dan peranan teknologi itu harus seharusnya berkualitas. Dan teknologi itu tidak seharusnya mengganggu atau menggantikan peranan SDM sebagai tenaga kerja. Karena pada



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

dasarnya teknologi juga diciptakan oleh manusia ya Bu ya. Jadi, teknologi itu, perannya itu menyokong sumber daya manusia dalam pakaian pekerjaannya. Dan peranan SDM di perusahaan sendiri merupakan sebagai tenaga kerja utama ya Bu ya. Bukan teknologi.

Narasumber 2 : Ya, benar sekali. Tidak tergantikan.

Peneliti : Oke, baik. Tidak akan tergantikan. Baik Bu, sekian untuk wawancara hari ini. Terima kasih banyak telah meluangkan waktunya untuk saya. Mohon maaf apabila ada salah kata. Terima kasih Bu.

Narasumber 2 : Ya, sama-sama Callista. Thank you juga ya.

Peneliti : Iya Bu



LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA 3

Data Narasumber 3

©

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama Informan

: Ibu I Gusti Agung Widya

Keterangan

: Staff QNB First

Hari/Tanggal

: Jumat, 9 Februari 2024

Waktu Interview

: 20.00

Situasi Konkret

Pada hari Jumat, 9 Februari 2024 pada pukul 20.00, kegiatan wawancara kembali dilakukan dengan Ibu I Gusti Agung Widya atau biasa lebih akrab dipanggil dengan Kak Gung Wied. Kak Gung Wied merupakan seorang lulusan *Management Development Program (MDP)*. Wawancara dilakukan via zoom meeting setelah Kak Gung Wied sampai di kafe selekas pulang dari kantor. Janji untuk melakukan wawancara telah dibuat beberapa waktu yang lalu, setelah narasumber setuju untuk melakukan wawancara maka selanjutnya menentukan tanggal dan jam untuk melakukan wawancara. Pada hari yang telah dijanjikan, wawancarapun dilaksanakan dan narasumber menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan setelah semuanya dijawab, tidak lupa juga ucapan terimakasih kepada narasumber 3 yang bersedia untuk meluangkan waktu, informasi, dan tenaga nya. Wawancara berakhir dengan salam pamit.

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Peneliti

: Selamat sore menjelang malam, Kak. Perkenalkan, nama aku Callista Evelia Federova dari Kwik Kian Gie School of Business. Saat ini aku sedang menjalani penelitian sebagai tugas akhir dari perkuliaan aku. Untuk itu, aku mohon izin untuk melakukan wawancara sebentar ya, Kak. Sebelumnya, Kakak boleh memperkenalkan diri terlebih dahulu?

Narasumber 3

: Oke Nama panggilan? Panggilan aja lah ya.

Peneliti

: Boleh, suara kakak kecil

Narasumber 3

: Hai, Kelly. Sekarang sudah kedengeran kan.

Peneliti

: Kedengeran

Narasumber 3

: Jadi, nama aku Gung Wied. Sekarang aku posisinya lagi under retail banking dan sedang berada di divisi QNB First. Dan sekarang itu, title aku QNB First Product Development.

Peneliti

: Oke, terima kasih, Kak. Selanjutnya, aku bakal masuk ke sesi pertanyaannya, Kak. Mengenai topik yang sesuai sama penelitian aku. Boleh tolong diceritain sedikit nggak, Kak, tentang Q&B ini? Perusahaannya seperti apa sih, Kak?

Narasumber 3

: Jadi, lebih ke profil ya? Oke, jadi Q&B itu adalah sebuah bank. Dari subsidiaries dari Q&B Group yang mana itu adalah bank terbesar di Middle East. Middle East. Southeast Middle East ya. Ya, gitu lah. Di Timur Tengah. salah satu subsidiaries itu ada di Indonesia. Dan for information, Q&B itu kepanjangan dari Qatar National Bank. Jadinya kita bergerak di bidang perbankan tentunya. Dan. Ya, saat ini di Indonesia, salah satu subsidiaries

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(C)

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

di Indonesia. Ada lagi nggak? Ada yang perlu, ya aku bilang.

Ya, udah. Udah, udah cukup, oke. Udah cukup, iya.

: Iya, profil dari perusahaan.

: Oke, jadi Q&B itu adalah sebuah bank. Dari subsidiaries dari Q&B Group yang mana itu adalah bank terbesar di Middle East. Middle East. Southeast Middle East ya. Ya, gitu lah. Di Timur Tengah. salah satu subsidiaries itu ada di Indonesia. Dan for information, Q&B itu kepanjangan dari Qatar National Bank. Jadinya kita bergerak di bidang perbankan tentunya. Dan. Ya, saat ini di Indonesia, salah satu subsidiaries di Indonesia. Ada lagi nggak? Ada yang perlu, ya aku bilang. Ya, udah. Udah, udah cukup, oke. Udah cukup, iya.

: Oke, selanjutnya aku mau nanya nih, Kak, mengenai teknologi sama eksistensi sumber daya manusia sebagai tenaga kerja. Menurut Kakak tuh, peranan sumber daya manusia itu, penting nggak, Kak?

: Ya, penting dong. Penting dong.

: Terus menurut Kakak, sumber daya manusia yang berkualitas itu kayak apa? Dari pandangan Kakak.

: Oke, dari pandangan aku, sumber daya manusia yang berkualitas itu adalah orang yang mau bekerja, mau belajar, mau selalu improve dirinya, dan selalu bisa menerima. Jadi, itu adalah feedback positif ataupun negatif. Dan apabila seseorang ini mendapatkan feedback negatif, dia bisa evaluasi diri, dan



C

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Peneliti

Narasumber 3

Peneliti

Narasumber 3

Peneliti

Narasumber 3

Peneliti

tentunya improve untuk menjadi lebih baik lagi. Dan kalau misalnya sudah mendapatkan feedback yang positif, akan tetap dipertahankan atau ditingkatkan lagi. Menurut aku, yang paling penting adalah eager to learn-nya, mau belajarnya, curiosity-nya dari seseorang karyawan.

: Oke, baik. Jadi, kayak mau... Membuka diri gitu ya, Kak, untuk selalu improve.

: Iya, betul. Oh ya, satu lagi. Yang paling penting juga integrity.

: Integrity ya, oke baik kak. Menurut Kakak itu lingkungan dari tempat kerja sendiri, lingkungan dari tempat kerja si SDM sendiri itu berpengaruh nggak sih, Kak, ke kinerja SDM?

: Iya, tentunya. Kalau misalnya dari pengalaman aku ya, aku bekerja di tempat yang lingkungannya supportive, supportive itu dalam hal bukan hanya mengapresiasi apapun pencapaian, atau apapun yang harus dirayakan, bisa dirayakan, tapi lebih juga ke mau memberikan feedback, itu yang paling penting. Jadinya karyawan ini akan terus termotivasi, dan kalau misalnya udah termotivasi, otomatis dalam bekerja juga dia akan lebih put effort-nya lebih banyak lagi dan lebih fokus. Karena dia berada di dalam posisi yang nyaman ya, jadi tentunya akan bekerja yang pastinya akan bekerja yang maksimal.

: Jadi lebih semangat. Ya.

: Iya betul

: Oke, baik. Selanjutnya akan masuk ke topik teknologi. Jadi menurut Kakak itu, kembali lagi ke teknologi itu penting nggak



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Peneliti

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Narasumber 3

sih, Kak, untuk perusahaan? Boleh tolong disertakan? Contoh? Dampak yang diberikan teknologi bagi perusahaan QNB sendiri, Kak?

: Menurut aku, teknologi itu penting. Seiring kberembangnya zaman sekarang ya, apapun teknologi. Dan dampak positifnya dalam perusahaan QNB sendiri itu misalnya, QNB ini kan cabangnya ada banyak ya, dan nggak di Jakarta doang. Ada di pulau lain juga. Jadi tentunya teknologi ini sangat membantu, karena sering banget kita, ada in meeting, meeting apapun itu halnya. Dan itu nggak mungkin dong kita sering-sering undang semua orang ke Jakarta. Nah jadinya teknologi ini penting banget. Kayak sekarang dilakukan sama Kelly sama aku, kita nggak ketemu langsung, tapi kita bisa ngobrol via Zoom, kan. Jadi itu menurut aku dampak positif dari teknologi ini.

: Iya hehe kita via zoom. Baik. Jadi kan menurut Kakak itu teknologi itu berdampak baik bagi perusahaan dan lingkungannya, Kak. Tapi menurut Kakak sendiri, teknologi itu memberikan dampak yang baik juga nggak bagi sumber daya manusia sebagai tenaga kerja atau eksistensi tenaga kerja gitu, Kak? Atau malah menjadi ancaman bagi eksistensi sumber daya manusia?

: Oke, menurut aku sebenarnya ini tergantung dari point of view-nya sumber daya itu sendiri. Tapi aku sendiri ngelihatnya lebih membantu, teknologi itu lebih membantu kita sih. Kayak yang

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Peneliti

Narasumber 3

tadi contohnya yang aku bilang. Kalau misalnya ancaman, ya balik lagi tergantung sumber daya manusia yang mau melihat ini dari segi ancaman atau nggak. yang aku bilang di awal, sumber daya manusia yang bagus itu adalah orang yang mau improve dirinya. Nah, jadi kalau misalnya dia merasa terancam dengan adanya teknologi, ya caranya gimana improve diri biar nggak dia digantikan oleh teknologi.

: Betul. Oke. Kalau menurut Kakak nih, dari pihak perusahaan sendiri, apakah sih, Kak, usaha atau strategi yang perlu dijalankan supaya perusahaan tersebut memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sebagai tenaga kerja?

: Oke, kalau untuk itu strateginya paling, ya sering kasih training sih ke karyawannya ya. Iya, kaya perusahaan itu memprovide apa yang dibutuhkan oleh karyawannya, termasuk training. Jadi, apabila memang pekerjaan, dan karyawannya ini lebih sering ke Excel, jadi ya perusahaan kalau bisa ngadain training Excel itu bakal bagus banget. Jadi, menurut aku sih itu ya untuk improve-nya. Dan selain itu juga, perhatian HR itu penting banget sih menurut aku. kesejahteraan dan keberlangsungan hidup karyawannya, termasuk potensi-potensi dimiliki oleh karyawannya. Jadi, misalnya ada karyawannya berpengalaman, ada potensi di suatu bidang, terus HRnya itu peka, jadi mungkin bisa aja potensinya ini lebih di asal lagi, atau mungkin ya dimaksimalkan lah, kaya gitu sih. Ya, termasuk misalnya HR bisa ngadain program-program khusus. So, ini program-

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Peneliti

program khusus untuk development dan juga recognition ya, menurut aku itu sih. Jadi, dari perusahaan sendiri itu harus memfokuskan ke banyakin program pengembangan untuk menjaga kepentingan karyawannya.

: Untuk individu, baik kelompok gitu ya, Kak? Dan juga keperluan dari HRnya sendiri. Thank you, Kak. Selanjutnya masuk ke pertanyaan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi. Apabila di masa yang akan datang nih, Kak, terdapat tuntutan dari pihak atas, misalnya dari pihak Dohanya, mengganti seluruh tenaga kerja di sebuah divisi menjadi kinerja mesin atau teknologi gitu. Apakah Kakak setuju itu? Semuanya diganti jadi mesin atau enggak? Gimana menurut Kakak?

: Enggak. Karena enggak semua hal bisa digantikan oleh mesin ya. Apalagi di banking. Mungkin beberapa pekerjaan memang kita akan terbantu oleh mesin atau teknologi. Tapi tentunya kita masih tetap membutuhkan manusia di sana. Seperti misalnya buka rekening. Pastinya RM atau CS. Itu harus witness secara langsung si nasabahnya. Enggak mungkin dong kita cuma nganjurin gitu ya. , walaupun sekarang memang banyak nih digital banking. Tapi pada akhirnya nantinya kalau ada transaksi yang besar segala macam, itu pasti RM akan dibutuhkan untuk ketemu langsung sama karyawan.. Oke. Menurut Kakak, jadi tuh teknologi dan sumber daya manusia sebagai tenaga kerja itu

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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Peneliti

Narasumber 3

lebih baik berdampingan gitu ya, Kak? Ya, betul. Jadi saling support untuk menutupin kekurangannya satu sama lain. Ya, betul. Karena kalau digital banking juga kan pada akhirnya kamu video call kan? Tetap aja membutuhkan manusia di sana.

: Iya, betul. Betul, selalu ada pihak sumber daya manusianya ya, Kak. Selanjutnya nih, Kak, untuk pertanyaan selanjutnya. Menurut pendapat Kakak, apabila semisalnya seluruh tenaga kerja diganti dengan teknologi atau mesin, apakah akan menjamin kesuksesan perusahaan tersebut? Atau maksudnya itu output dari yang dihasilkan ini menjanjikan atau tidak?

: Menurut aku, teknologi itu memang akan mempercepat pekerjaan manusia, apalagi sifatnya BAU atau pekerjaan yang berulang ya. Jadi, mungkin bisa teknologi itu memang sangat akan membantu. Lebih ke efisien waktu, mungkin jumlah output yang dihasilkan juga lebih banyak, dan bisa mengurangi human error juga. Tapi tetap aja akan membutuhkan manusia di sana sebagai kontrolnya. Karena mesin atau teknologi itu pada dasarnya mereka akan bekerja sesuai dengan sistem atau program yang sudah disetting di awal, yang sudah diperintahkan di awal. Jadi, pada suatu ketika apabila ada case tertentu yang sifatnya ad hoc, dan sesuai dengan sistem, dan sesuai dengan program, dan sesuai situasi yang terjadi di lapangan, kan kita nggak pernah tahu seperti apa, pada saat itulah dibutuhkannya manusia untuk menyelesaikan case tersebut. Karena tetap aja

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Peneliti

Narasumber 3

suatu perusahaan itu nggak akan selamanya butuh 100% teknologi. Pasti tentunya ada manusia lebih ke kontrol. yang tadi aku bilang, buka rekening. Oke, bisa digital banking, bisa pakai HP, pakai wifi, terus kita kirim KTP-nya digital, segala macam, tapi pada akhirnya juga tetap membutuhkan agent atau siapapun yang di-assign oleh bank tersebut untuk melakukan kontrol, KYC namanya, *know your customer*. Jadi, pada dasarnya manusia itu dibutuhkan untuk kontrol sih, lebih ke kontrol. Kalau misalnya suatu perusahaan itu sudah digantikan oleh mesin. Oke. Kalau dari aku. Berarti walaupun emang teknologi membantu, untuk menghasilkan output yang lebih baik, nggak menjamin. Berarti output itu 100% lebih baik dibandingkan sumber daya manusia. Bagi tenaga kerja gitu. Jadi, kita tetap membutuhkan campur tangan sumber daya manusia. Apakah menjamin kesuksesan perusahaan? Kalau kayak gitu juga nggak juga sih. Karena tentunya butuh manusia juga di sana.

: Betul. Oke, Nika. Lanjutnya nih, Kak. Menurut Kakak, menurut bagaimana? Bagaimana sumber daya manusia sebagai tenaga kerja itu bisa berdampingan dengan teknologi?

: Ya, kalau dalam hal ini, dalam konteks pengalaman aku ya, tentunya manusia itu sangat berdampingan dengan teknologi sekarang. Dan aku sendiri merasakan dengan adanya teknologi, semua pekerjaan aku bisa lebih cepat. Misalnya, aku harus menghitung sebuah projections, atau menghitung sebuah business case. Jadi, aku tuh merasa sangat terbantu sama adanya

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Peneliti

Narasumber 3

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

laptop, adanya internet, adanya fitur-fitur di laptop termasuk dengan program-programnya Excel. Dan itu tuh benar-benar membantu aku lebih kayak mengurangi human error juga. Selain itu juga lebih membantu aku efisien waktu ya. Jadi, ya instead of aku hitung 10 tahun dengan manual pakai kalkulator, aku bisa sesimpel. Sama dengan. Langsung jadi kurang lebih contoh nyatanya, ya kan? Jadi, benar-benar aku tuh bagaimana SDM berdampingan dengan teknologi. Ya, itu butuh juga ya.

: Teknologi itu menyokong kita sebagai tenaga kerja gitu ya, sebagai manusia. Oke. Oke. Oke. Iya. Dan kemudian selanjutnya, selanjutnya aku mau nanya nih, Kak. Kakak sendiri kan dari program MDP ya seperti training. diceritakan di sini, boleh nggak sih, Kak, MDP itu apa dan program-programnya itu seperti apa ya

: Oke. Oke, MDP itu sebenarnya kepanjangan dari Management Development Program atau yang lebih kenal di Indonesia ini, perusahaan-perusahaan lebih banyak menggunakan istilah management training atau MDP. Jadinya beberapa tempat juga menggunakan istilah ODP atau officer development program. Sebenarnya intinya dari program ini tuh sama aja, kasarnya orang-orang sering bilang ini adalah program fast track untuk orang-orang fast trade with, Tapi sebenarnya disini programnya namanya juga management program. Jadi benar-benar mendevelop orang-orang ini untuk akan menjadi future leader

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

yang lebih berpikir ke depannya, karena ternyata management dari sebuah perusahaan pun berharap, berekspektasi lebih sama orang-orang, kandidat-kandidat Atau mungkin memang orang-orang yang sudah terseleksi ke dalam program MDP ini untuk menjadi future leader di perusahaan tersebut Sebenarnya sih gampangngnya mengerti MDP itu seperti itu MDP ini orang-orangnya tentunya. MDP ini orang-orangnya tentunya Telah melakukan seleksi yang cukup banyak dan panjang ya. Baik itu dari interview, lalu presentasi, belumlah namanya ada FGD atau focus group Tapi benar-benar terfilter banget dengan proses seleksi yang berlapis-lapis Dan nantinya Ketika menjalani program pun Ketika sudah diterima pun Aku sendiri merasakan exposure menjadi orang MDP ini Bisa dibilang privilege Karena aku bisa mendapatkan kesempatan Untuk belajar lebih Dibandingkan orang-orang yang lain Kayak misalnya Tugas-tugas yang diberikan ya Loadnya tentunya lebih banyak Sebenarnya aku rasanya Lebih High level juga kadang-kadang ya Karena Gimana ya Pekerjaan yang diberikan oleh orang MDP itu tidak semuanya diberikan ke staff atau karyawan lainnya Kayak aku bilang tadi Ekspektasi manajemen itu memang lebih ke orang-orang MDP ini Karena dianggapnya Dalam tanda kutip orang MDP itu dianggapnya lebih cerdas atau lebih pintar dan Bisa menyelesaikan hal-hal pekerjaan yang mungkin lebih rumit gitu Karena itu tadi Setelah melakukan interview yang berlapis-lapis



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

itu ya menurut aku seperti itu dan untuk MDP sendiri itu orang-orangnya Sudah terpilih dan akan menjalani Program selama biasanya sih Dua tahun kalau di QNB itu kita dua tahun ya Selama dua tahun itu kita dirotasi ke berbagai divisi Kita menyebutnya sih OJT atau On Job Training Mungkin kamu pernah dengar

Jadi satu kali OJT itu di Di Selamanya itu sekitar 4 atau 5 bulan Bisa jadi ya setiap selesai OJT Kami diwajibkan untuk melakukan itu bukan interview dan review lagi Selama OJT ini apa yang sudah dilakukan Kontribusinya apa Dan juga apa yang sudah kita dapatkan Jadi benar-benar feedbacknya dua arah juga Dan juga setiap kali Dirotasi ini juga pastinya Banyak banget hal-hal yang bisa dipelajari Dan ini juga menurut aku kelebihan dari program MDP Karena kalau misalnya kamu langsung masuk Sebagai karyawan

Pro-hire ya sebetulnya Karyawan Pro-hire ya pastinya kamu di-assign Oke Kelly kamu masuk ke divisi A Kamu bakal selamanya disana kecuali kamu request Internal job posting ya Untuk pindah divisi itu Tapi kalau misalnya MDP itu benar-benar kesempatan kamu Untuk belajar banyak di berbagai divisi Karena kayak pertama aku belajar tentang

Digital lending Lalu kedua aku lebih ke strategi corporate itu seperti apa Lalu sekarang aku Terakhir dan sampai sekarang Sehingga sampai aku lulus Aku di-assign di

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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Peneliti

Narasumber 3

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Segmentasi ya Jadi lebih ke mengurus Program-program yang bisa ditawarkan Ke nasabah itu tentunya kan Benar-benar beda-beda banget ya Learning journey-nya

Beda-beda banget dan pastinya masalah-masalah Yang didapatkan juga Beda-beda gitu Jadi menurut aku disitu Kesempatan yang kesempatan masuk Banyak banget buat belajar

Untuk jadi petul kamu kedepannya Jadi kamu lebih Mengerti lagi tentang bisnis Dimana kamu kerja itu seperti apa Untuk in terms of development-nya sendiri Aku merasa Aku dapat banget disini

Ya sekilas untuk MDP itu seperti apa

: Oke thank you kak Tentang program MDP yang telah kakak jalani Kakak kan udah graduate ya, jadi dari Pengalaman kakak sendiri itu Apa aja sih kak Dampak yang diberikan dari program ini dari pola pikir sudut pandang atau apapun

: Oke Dampaknya menurut aku sih banyak ya Dari pola pikir dan sudut pandang Itu paling penting Yang pertama itu Aku jadi lebih mengerti

Banking itu seperti apa walaupun aku yakin banget masih banyak yang masih harus belajar lagi Tapi so far untuk di retail aku sudah cukup terbayang kurang lebihnya tuh oh, bisnis di retail banking itu ternyata Seperti ini Walaupun aku gak langsung Handle mobile banking misalnya aku gak pernah kebetulan di taro ke e-channels ya

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tapi aku setidaknya aku bisa melihat lah teman-teman Di e-channels itu seperti apa Karena kebetulan kayak aku bilang tadi tugas-tugas MDP itu kan bisa dibilang lebih Banyak ya dan aku tuh sering menerima

Report dari e-channels itu setiap minggu Ngapain gitu jadi dari report tersebut aku bisa Lihat oh e-channels lagi ini Lagi itu gitu Jadi kurang lebihnya aku bisa tahu sih seperti itu Terus developmentnya

Karena yang aku bilang tadi Ekspektasi orang-orang itu cukup tinggi Sama orang-orang MDP Pastinya load kerja Dan tipe pekerjaannya Itu lebih kompleks

Jadi itu benar-benar Ngasah banget Menurut aku Ngasah banget Dan juga selain itu juga Apa ya itu dari segi knowledge nya sih Kalau dari segi emotional nya Tentunya aku dilatih banget Karena yang tadi gue bilang load nya lebih banyak Load nya lebih kompleks Di sisi lain juga gimana sih Caranya kita untuk Meet ekspektasi orang-orang ini Itu pastinya berat juga secara emotional Apalagi MDP ini Notabene orang-orang Presiden Anak-anak Anak-anak Gitu lah ya Udah tolong siapin materinya Gila apa yang harus disana tuh dari knowledge nya Kelatih Emosi nya juga Dan tentunya Task management Management waktu

Ibu yang cepat dengan hasil yang Sesuai dengan harapan Management Seperti apa Emotional nya juga gak pastinya Karena ya banyak



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Orang-orang presidennya duit Di tim banyak peksi doang Stress lagi ujung-ujungnya Jadi menurut aku itu bener-bener Nelatih banget sih Kadang-kadang ada waktu dimana kayak

Banyak banget kerjaan aku Tapi karena dikerjain dengan senang hati Kayak aku bilang tadi Environment pekerjaan Culture pekerjaan itu Dan tim seperti apa itu sangat mempengaruhi kinerja

Aku sempet bilang Jadinya ya itu juga support juga Jadi ya dengan support temen-temen Di tim temen-temen Di kantor yang begitu nyamannya juga Membantu aku juga untuk mengelola

Stress aku sendiri sehingga aku yang gak stress-stress Amat walaupun kadang ya Aku suka kerjain fokus sendiri sama dunia aku Tapi ya Masih gak yang Tapi aduh aku stress banget

Gak kayak gitu sih Bener-bener aku ngerasa Emosi nya itu juga di asah banget disini Masa ya yaudah Dikit-dikit kita stress

Lebih keterbiasa gitu loh jadinya Jadi kayak Dan juga ya aku bisa Ngerasain exposure lainnya ya Langsung meeting sama CEO Gak semua orang pro-hire

Bisa meeting sama CEO Jadi disana itu Sebelumnya kamu diskusi sama lead kamu Sama division head kamu Dalam mempersiapkan materi Itu kayak

Gini-gini Oke kita cepet Kepikiran sama head kita nih Oke ternyata kayak gitu tuh ternyata Baru kita bawa ini ke management Ke CEO atau Management lain ya

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Bisa jadi pikiran yang kamu sama ini pikir tuh kayak Di counter sama mereka dan itu adalah Hal-hal yang gak pernah kamu pikirin, oh ternyata gini ya cara berpikir high level

Itu menurut aku insight baru banget dan itu Bikin Kayak mind blowing gitu jadinya itu Pengalaman dan pelajaran yang Menurut aku gak semua orang bisa dapet

Jadi aku bisa bilang itu privilege dari program MDP itu sendiri sih Gitu Oke Selanjutnya pertanyaan terakhir Hmm

Kira-kira dalam proses kakak Dari recruitment ataupun Menjalani program MDP tersebut Kakak itu banyak Teknologi apa aja sih maksudnya yang Terlibat kayak

Dibantu dengan teknologi dari Rekrutmen ataupun Pas menjalani MDP nya Oke Ya Aku bisa bilang mungkin dari rekrutmen

Udah terbantu dengan teknologi ya karena Pada saat rekrutmen ini waktu itu Kondisinya aku lagi di Bali Lagi di Bali oke Aku stay di Bali Waktu itu

Waktu itu bekerja di kampus di Bali Dan suatu ketika Aku mendapatkan informasi Lewangan MDP ini dari temen aku Dan itu informasinya tentunya dari WA

Teknologi dong Iya teknologi Lalu kemudian aku apply CV nya Yang juga lewat mail Teknologi lagi tuh Terus aku di reach out sama

HR yang lewat WA Jadi bener-bener Sampai proses interview nya Pun lewat teknologi lagi Yaitu zoom email



(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Zoom lalu tiba-tiba disuruh Fokus group discussion Tapi aku mungkin sempet mention juga Itu juga kita online discussion Waktu itu Proses rekrutmen nya FGD ini

Itu kayak kita diskusi dari beberapa Kandidat kayaknya aku waktu itu satu tim 4 atau 5 Orang aku gak tau itu Bahkan dari mana ada, ada dari kampus UI, ada dari kampus UGM Dan dari segala macam

Itu aku ngetebak kan aku liat background nya mereka Ada yang di kamarnya mereka Waktu itu sih aku interview nya di kamar ku ya Waktu itu Jadi bener-bener aku pun interview dari rumah Karena kondisi aku dari Bali Dan

Kantor QnB ini ada di Jakarta Jadi menurut aku dengan ada teknologi Ini tuh Memperluas jaringan ya gitu Kalau misalnya Semuanya dilakukan offline bayangin

Dateng Nyetor CV nya offline Iya aku gak mungkin bisa ada disini Dan aku gak mungkin bisa tau Apa yang ada disini gitu Kalau QnB ini lagi hiring gitu Aku gak mungkin tau gitu

Jadi menurut aku teknologi ini sangat membantu banget sih Sebenarnya Dari proses rekrutmen aja aku sudah terbantu banget tuh Sama teknologi Apalagi selama perjalanan karir aku ya

Aku gak bisa lepas dari laptop lah Pokoknya tiap hari kerja kita semua pakai laptop kan Iya Gitu Oke Berarti peran teknologi ini Sangat membantu kita Dalam kegiatan sehari-hari Kerja Kerjain tugas, update ke bos Terus juga meeting Meeting bahkan



Peneliti : Kalau waktu itu kita Kegiatan som ya kak yang Peralbun gitu
Karena kan dari cabang lain Di luar Jakarta Juga ngikut meetingnya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Narasumber 3 : Betul teknologi ini sangat membantu banget sih
Peneliti : Oke deh kak Sampai sini aja wawancara kita Terima kasih banyak atas waktunya

Narasumber 3 : Iya Good luck, thank you

Peneliti : Sama-sama

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 dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



LAMPIRAN DOKUMENTASI

Foto Peneliti Saat Melakukan Observasi Saat Magang Kerja Berlangsung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Dilindungi IBI KKG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Foto Bersama divisi Networking and Distribution



Foto Bersama Direktur Retail Banking (Pak Victor Teja)



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kegiatan Perayaan HUT RI (QNB Juang)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie