

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang Barat

Responden 1
Nama : M. Taufiq Hidayat Hasan
Jabatan : *Branch Manager*
Instansi : BSI KCP Tulang Bawang Barat

1. Bagaimana kompetensi yang harus dimiliki *Customer Service* dalam berkomunikasi terhadap nasabah?

Jawab: terkait dalam komunikasi CS harus tahu dan memahami produk-produk yg ada pada bsi sehingga CS tidak bingung terhadap kebutuhan nasabah. adapun kompetensi yg harus dimiliki CS dalam salah satu program bsi ada yg namanya OCT *Self-Service* terkait pelayanan oleh CS. dan CS melakukan role play sehingga bs mengevaluasi apa yg menjadi kurangnya penyampaian terhadap pelayanan

2. Apakah menurut bapak kompetensi komunikasi *Customer Service* di BSI

KCP Tulang Bawang Barat sudah sesuai dengan SOP perbankan syariah?

Jawab: sudah sesuai standar. tetapi harus di update terus karena produk di bsi ini setiap minggu, bulan itu ada produk baru / tambahan.

3. Bagaimana Standar komunikasi *Customer Service* dengan nasabah sesuai dengan SOP perbankan syariah?

Jawab: sudah sangat sesuai, untuk berpakaian juga sesuai ketentuan. karena

4. Bagaimana menurut bapak pelayanan prima bagi customer service dilihat dari sisi *Ability* (Kemampuan)?

Jawab: CS disini dari sisi kemampuan sudah mampu karena adanya role play, pemahaman produknya, dan UCT (Online Competition Test) tiap minggunya sehingga CS bisa mengevaluasi bagaimana kemampuan tersebut terhadap pelayanan.

5. Bagaimana menurut bapak pelayanan prima bagi customer service dilihat dari sisi *Attitude* (sikap)?

Jawab: harus baik, sopan dan ramah sehingga memberikan kenyamanan terhadap nasabah dalam pelayanan prima.

6. Bagaimana menurut bapak pelayanan prima bagi customer service dilihat dari sisi *Appearance* (Penampilan)?

Jawab: penampilan sesuai standarnya, untuk cantik standar itu relatif. yg jd perhatiannya itu gestur-gestur yg ada pd CS apakah dia melayani sepenuh hati atau tidak dr gestur & yg dilakukan CS itulah kita bisa menilai

7. Bagaimana menurut bapak pelayanan prima bagi customer service dilihat dari sisi *Attention* (perhatian)?

Jawab: Setiap CS harus memberikan impati terhadap nasabah yg mempunyai keluhan, sehingga nasabah merasa sangat nyaman terhadap perhatian yg dilakukan oleh CS

8. Bagaimana menurut bapak pelayanan prima bagi customer service dilihat dari sisi *Action* (tindakan)?

Jawab: tindakan yg dilakukan CS harus cepat tanggap menindaklanjuti keluhan yg dialami nasabah karena sk tidak tersebut nasabah merasa tidak puas bahkan bisa saja menutup tabunganya di sini

9. Dan bagaimana menurut bapak pelayanan prima bagi customer service dilihat dari sisi *Accountability* (tanggung jawab) terhadap nasabah?

Jawab: CS harus memiliki rasa tanggung jawab yg besar terhadap permasalahan yg dialami nasabah terkait tabungan, harus ke sampai tuntas

10. Apakah *Customer Service* BSI KCP Tulang Bawang Barat sudah menjalankan pelayanan prima dengan baik?

Jawab: sudah baik

11. Bagaimana kompetensi komunikasi *Customer Service* di BSI KCP Tulang Bawang Barat?

Jawab: sudah cukup baik tdkukur dari pemahaman produk yg ada pd bank karena hal tsb menjadi kebutuhan para nasabah.

12. Apa saja upaya yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima?

Jawab: CS harus banyak membaca dan mengupdate dirinya terhadap pelayanan, karena jika tdk mereka akan tertinggal hal tsb harus diganti sehingga pelayanan prima bs meningkat dimata

13. Apakah ada Program Pelatihan *Customer Service* Dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja pada bank syariah Indonesia KCP tulang bawang barat?

Jawab: Program ada itu biasa dari wilayah, serta ada kontes untuk CS terbaik dalam pelayanan. sehingga hal tersebut dapat dinilai langsung bagaimana kualitasnya CS bertomba-tomba untuk kualitas pelayanannya.

14. Bagaimana program pelatihan tersebut?

Jawab: untuk sekarang karena masih keadaan pandemi yg berjalan berbasis online OCT (Online competition test) yaitu soal yg dibenkan untuk CS hal tersebut bs mengevaluasi yg menjadi kurangnya terhadap CS. dan terdapat minisunys ada zoom untuk mengetahui produk ~~terbaru~~

15. Apa tujuan program pelatihan tersebut dalam meningkatkan pelayanan prima?

Jawab: Sangat berpengaruh karena program ini malah CS bs meningkatkan terus pelayanan primanya.

Tulang Bawang Barat, Juni 2022



M. Taufiq Hidayat Hasan



**Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam Upaya
Meningkatkan Pelayanan Prima pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang
Bawang Barat**

Responden 

Nama : Harry Widayanto

Jabatan : *Branch Operations & service manager*

Instansi : BSI KCP Tulang Bawang Barat

1. Bagaimana kompetensi yang harus dimiliki *Customer Service* dalam berkomunikasi terhadap nasabah?

Jawab: pengetahuan produknya harus benar-benar paham jadi nasabah yg datang bukan hanya pembukaan rekening tetapi juga terbantu untuk membeli produk lain sesuai kebutuhan.

2. Apakah menurut bapak kompetensi komunikasi *Customer Service* di BSI KCP Tulang Bawang Barat sudah sesuai dengan SOP perbankan syariah?

Jawab: sudah memenuhi SOP

3. Bagaimana Standar komunikasi *Customer Service* dengan nasabah sesuai dengan SOP perbankan syariah?

Jawab: kompetensi komunikasi yg harus dimiliki CS perbankan harus jelas, lancar dan tertata.

4. Bagaimana menurut bapak pelayanan prima bagi customer service dilihat dari sisi *Ability* (Kemampuan)?

Jawab: yg paling penting pemahaman mengenai produk sehingga bs memahami kebutuhan nasabah, melayani dengan sepenuh hati sehingga nasabah menjadi loyal karena cs harus menjaga hubungan baik dengan nasabah hal itu menjaga image pd bank

5. Bagaimana menurut bapak pelayanan prima bagi customer service dilihat

dari sisi *Attitude* (sikap) *Appearance* (penampilan)?

Jawab: penampilan cs haruslah bersih, rapi, harum, memakai make up standar, *accessories* tidak berlebihan, menggunakan seragam yang rapi - sesuai aturan sehingga hal tersebut menjadi kredibilitas seorang cs.

6. Bagaimana menurut bapak pelayanan prima bagi customer service dilihat

dari sisi *Appearance* (Penampilan)? *Attitude* (sikap)?

Jawab: sikap yg harus diberikan harus ramah menunjukkan kega semangat, CERIA, Intonasi jelas, hamble sehingga nasabah tidak merasa tertekan atau kaku. jd cs bisa menawarkan produk yg cocok ke nasabah.

7. Bagaimana menurut bapak pelayanan prima bagi customer service dilihat

dari sisi *Attention* (perhatian)?

Jawab: penerapan ini harus benar-benar diperhatikan karena perhatian yg diberikan akan menjadi hal yg betkesan untuk nasabah sehingga nasabah akan menjadi nyaman dan memperkuat hubungan terdapat nasabah. dengan memberikan perhatian keci terhadap setiap permasalahan nasabah.

8. Bagaimana menurut bapak pelayanan prima bagi customer service dilihat

dari sisi *Action* (tindakan)?

Jawab: harus cepat tanggap setiap keluhan yg dialami nasabah.

9. Dan bagaimana menurut bapak pelayanan prima bagi customer service dilihat dari sisi *Accountability* (tanggung jawab) terhadap nasabah?

Jawab: Setiap petugas frontliner itu harus memiliki tanggung jawab atas apa yg dikerjakan karena itu merupakan kewajiban. dari awal nasabah datang sampai nasabah pulang.

10. Apakah *Customer Service* BSI KCP Tulang Bawang Barat sudah menjalankan pelayanan prima dengan baik?

Jawab: cukup baik, lebih baik lagi terus di asa untuk skill komunikasinya.

11. Bagaimana kompetensi komunikasi *Customer Service* di BSI KCP Tulang Bawang Barat?

Jawab: -

12. Apa saja upaya yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima?

Jawab: pemahaman produk oleh CS dengan menggunakan metode *cross selling* dan *up selling* kepada nasabah.

13. Apakah ada Program Pelatihan *Customer Service* Dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja pada bank syariah Indonesia KCP tulang bawang barat?

Jawab: Sebelum pandemi itu ada sering pertemuan ~~gata~~ bersama CS di wilayah untuk program pelatihan dalam pelayanan. tetapi sekarang tidak berjalan lagi. hanya saja dilakukan seperti mengisi ~~soal~~ ~~3~~ untuk evaluasi dalam meningkatkan pelayanan dilakukan secara online.

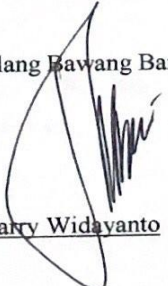
14. Bagaimana program pelatihan tersebut?

Jawab: belum ada untuk secara langsung dikarenakan masih keadaan pandemi.

15. Apa tujuan program pelatihan tersebut dalam meningkatkan pelayanan prima?

Jawab: untuk sekarang karena masih pandemi belum diajarkan kembali programnya, hanya saja evaluasi seperti ~~soal~~ ~~3~~ yg dibertukan oleh wilayah Uct atau zoom.

Tulang Bawang Barat, Juni 2022


Harry Widayanto

 BSI
INDONESIA

15 Juni 2022
No. 02/ 201 -3/9248
Lampiran: 1 (satu) berkas

Kepada Yth:
Dekan Akademik dan Kelembagaan
UIN Raden Fatah Palembang
Jl. Pangeran Ratu Kel. 8 Ulu Kec. Jakabaring
Kota Palembang - Sumatera Selatan

Perihal: **Konfirmasi Penelitian di Bank BSI KCP Tulang Bawang Barat**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT.

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa dengan data sebagai berikut :

| Nama | NIM | Jurusan |
|--------------------------|------------|----------------------|
| Nurmsya | 1830603228 | SI Perbankan Syariah |
| Rizka Andini Nur Sabella | 1830603239 | SI Perbankan Syariah |

Memang benar dan diterima untuk melakukan Penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang Barat.
Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama, kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.
KCP Tulang Bawang Barat



M Taufiq Hidayat Hasan
Branch Manager





Daftar Riwayat Hidup



Data Diri

Nama : Rizka Andini Nur Sabella
NIM : 1830603239
Tempat, Tanggal Lahir : Tanjung Raman, 24 Oktober 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Basuki Rahmat Kel.Tanjung Raman
Kec.Prabumulih Selatan
No. Telp/WA : 089605506929
Email : rizkaandininursabella@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 53 Prabumulih
2. SMP Negeri 3 Prabumulih
3. SMA Aziziah Palembang
4. S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang