

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Wawancara dengan ibu Ridha Rezkia (*Branch Operation Supervisor*)

Pertanyaan :

1. Jelaskan sejarah berdirinya Bank BRISyariah !
2. Apa visi - misi Bank BRISyariah ?
3. Sebutkan SOP *Costumer Service* yang di jalankan di Bank BRISyariah !

Jawaban :

1. Sejarah pendirian PT Bank BRISyariah Tbk tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no.10/67/Kep.GBI/2008 pada 16 Oktober 2008 BRISyariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRISyariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah islam.

2. Visi dan Misi BRISyariah

A. Visi BRISyariah

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

B. Misi BRISyariah

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

3. SOP *Costumer Service* di Bank BRISyariah

- 1). *Apability* (Kemampuan)
- 2). *Attitude* (Sikap)
- 3). *Apearance* (Penampilan)
- 4). *Attention* (Perhatian)
- 5). *Action* (Tindakan/ucapan)
- 6). *Accountability* (Tanggung Jawab)

2. Wawancara dengan ibu Rinita Wulandari (*Customer Service*)

Pertanyaan :

1. Jelaskan secara singkat SOP *Costumer Service* !
2. Jelaskan pengaplikasian SOP *Costumer Service* !
3. Bagaimana cara *Costumer Service* menangani komplain dari nasabah ?

Jawaban :

1. 1). *Apability* (Kemampuan) yaitu kemampuan *Costumer Service* dalam berkomunikasi dengan nasabah, mampu menggunakan alat komunikasi yang sudah sesuai standar, selain itu juga mampu menguasai produk-produk perbankan syariah.

- 2). *Attitude* (Sikap) Sikap yang seharusnya ditunjukkan kepada nasabah yaitu ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, manis, jujur, lugas serta tetap tegas dalam memberikan informasi kepada nasabah.
 - 3). *Apearance* (Penampilan), Jika berhubungan dengan penampilan, *costumer service* Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam hanya mengikuti sesuai arahan dari manajemen atau standar yang ada dan tidak berpenampilan yang berlebihan
 - 4). *Attention* (Perhatian), Perhatian yang diberikan oleh *costumer service* Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam yaitu yang pertama menanyakan informasi atau kebutuhan yang di inginkan nasabah, menganalisa permintaan nasabah serta memberikan solusi yang terbaik.
 - 5). *Action* (Tindakan/ucapan), Ucapan yang harus diucap oleh *costumer service* dalam melayani nasabah, sebagai berikut :
 - a). Menyampaikan ucapan salam (Assalamualaikum) pada saat nasabah datang.
 - b) Menjawab ucapan salam (Wa'alaikum salam wa rahmatullahi wa barakatuh) selalu diucapkan oleh karyawan *costumer service*.
 - 6). *Accountability* (Tanggung Jawab), *Costumer service* dituntut memiliki tekad kuat untuk memenuhi semua hak nasabah seperti berusaha tidak melakukan kesalahan, berusaha memberikan informasi yang jujur serta memberikan penjelasan tentang produk.
2. Ramah dengan nasabah, harus murah senyum dan sopan dengan sikap mereka, berpenampilan rapi dan tidak berlebih-lebihan. Dan melayani dengan urutan kedatangan dan tidak membeda-bedakan nasabah yang ada. Mampu berkomunikasi dengan baik, memahami seluruh produk-produk Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam dan mampu menggunakan alat komunikasi yang sudah sesuai standar.

3. Cara penanganan *costumer service* dalam menangani masalah atau komplain dari nasabah adalah dengan berprasangka baik, mendengarkan setiap keluhan nasabah, berempati dan memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah, memberikan penjelasan yang masuk akal dan tidak menyalahkan nasabah, meyakinkan kepada nasabah bahwa masalah akan segera ditangani, apabila *costumer service* bukan pihak yang berkompeten atau tidak memahami dan tidak dapat menyelesaikan permasalahan nasabah, memohon maaf dan meminta nasabah untuk menunggu sebentar dan mohon izin kepada nasabah untuk dikonsultasikan keatasan atau pihak yang berkompeten serta menguasai permasalahannya. *Costumer service* kemudian menyatakan kepada nasabah tentang kebutuhan lain yang diinginkan nasabah, setelah itu *costumer service* kembali mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Marhamah

Tempat, Tanggal lahir : Negara, 22 Mei 1998

Jenis kelamin : Perempuan

Anak ke : Dua (2) dari Tiga (3) bersaudara

Status perkawinan : Belum Kawin

Agama : Islam

Alamat asal : Baruh Jaya Jl. Bagandi Rt.014 Rw.006 Kel. Baruh Jaya,
Kec.DahaSelatan,Kab.HuluSungaiSelatan,Kalimantan
Selatan

Pendidikan:

1. TK Cendrawasih
2. SDN Baruh Jaya 2
3. Mts Izharussalam
4. MA PIP Habirau
5. UIN Antasari Banjarmasin

Orang tua :

1. Ayah : Zakaria

Pekerjaan : Wiraswasta

Alamat : Baruh Jaya Jl. Bagandi Rt.014 Rw.006 Kel. Baruh Jaya, Kec.
Daha Selatan, Kab. Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan

2. Ibu : Nikmah

Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga

Alamat : Baruh Jaya Jl. Bagandi Rt.014 Rw.006 Kel. Baruh Jaya, Kec.
Daha Selatan, Kab. Hulu Sungai Selatan, Kalimantan Selatan

Banjarmasin, 9 Juni 2020

Penulis,

Marhamah

NIM:170601010227