

## LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

 <b>KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH</b> <b>BMT BANGUN RAKYAT SEJAHTERA</b> Badan Hukum : 13 / BH / KP/TS / X / 2005 Komplek SDIT Luqman Al-Hakim Jl. Timoho II, Gang Delima No. 2 Yogyakarta 55166 Telp. 0274-550245, 632326		 <b>BMT Bangun</b> <b>Rakyat Sejahtera</b>
 <b>SURAT KETERANGAN SELESAI MAGANG</b>		
Yang bertandatangan di bawah ini :		
Nama	: Wawan Wikasno, SE, Sy	
Jabatan	: Manager KSPPS BMT BRS	
Dengan ini menyatakan bahwa :		
Nama	: Sarah Windiyani	
NIM	: 16213002	
Jurusan/Fakultas	: Keuangan dan Perbankan	
Bahwa mahasiswi di atas adalah mahasiswi dari Universitas Islam Indonesia yang telah melaksanakan magang di KSPPS BMT Bangun Rakyat Sejahtera Yogyakarta selama satu bulan dimulai tanggal 1 Maret 2019 sampai dengan 29 Maret 2019.		
Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.		
Yogyakarta, 12 April 2019		
		 Wawan Wikasno, SE, Sy Manager KSPPS BMT BRS

Lampiran 2: Kertas Kerja *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera
**KOPERASI SYARIAH**  
**BMT BANGUN RAKYAT SEJAHTERA**

Badan Hukum : 15 / BH / KPTS / X / 2005

Komplek SDIT Luqman Al-Hakim,

Jl. Timoho II, Gang Delima No. 2 Yogyakarta 55165 Telp. 0274-550245, 7492205



No.	Sikap <i>Customer Service</i>	Kinerja		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
1	<b>Awal Layanan</b>			
	-Segera melayani antrian berikutnya setelah menyelesaikan transaksi sebelumnya maksimal dua menit	S		
	-Melakukan kontak mata	S		
	-Memberikan senyum	S		
	-Mengucapkan salam	S		
	-Mempersilahkan duduk	S		
	-Memperkenalkan nama		TS	<i>Customer Service</i> tidak memperkenalkan namanya kepada anggota saat mengawali layanan. Hal ini menyebabkan para anggota tidak mengetahui dengan jelas siapa petugas yang melayaninya.
	-Mengucapkan nama dengan sebutan Bapak/Ibu/sesuai permohonan	S		
	-Menanyakan nama anggota	S		
	-Menawarkan bantuan	S		
2	<b>Selama Layanan</b>			
	-Melakukan kontak mata	S		
	-Memberikan senyum	S		
	-Mendengarkan dengan aktif dan fokus	S		
	-Berbicara dengan ramah, sopan dan antusias		TS	<i>Customer Service</i> tidak berbicara dengan ramah, sopan dan antusias kepada anggota. <i>Customer Service</i> cenderung ketus, tidak antusias dan kurang sopan dalam hal memberikan buku tabungan kepada anggota yang terkesan asal menaruh dengan satu tangan di hadapan anggota.
	-Tidak mengerjakan aktivitas lain yang tidak berhubungan dengan transaksi anggota	S		
	-Mengucapkan sebutan Bapak/Ibu/sesuai permohonan disertai dengan nama anggota selama transaksi minimal tiga kali	S		
3	<b>Akhir Layanan</b>			
	-Melakukan kontak mata	S		
	-Memberikan senyum	S		
	-Menawarkan bantuan lain	S		
	-Mengucapkan terima kasih	S		
	-Mengucapkan salam	S		
4	<b>Interupsi</b>			
	-Meminta izin meninggalkan anggota untuk kepentingan anggota	S		
	-Meminta izin mengangkat telepon		TS	<i>Customer Service</i> tidak meminta izin kepada anggota yang sedang dilayaninya saat akan mengangkat telepon yang berdering.
	-Mengucapkan terima kasih telah menunggu		TS	<i>Customer Service</i> tidak mengucapkan terima kasih kepada anggota yang telah menunggu. <i>Customer Service</i> melakukan interupsi seperti meninggalkan anggota untuk kepentingan anggota dan mengangkat telepon.
6	<b>Intimasi</b>			
	-Menawarkan permen		TS	<i>Customer Service</i> tidak menawarkan kepada para anggota meskipun terdapat permen di meja.
	-Mengucapkan hati-hati dijalan	S		
	-Menanyakan apakah terdapat kesulitan dalam pengisian formulir	S		
	-Menanyakan kabar untuk anggota	S		



KOPERASI SYARIAH  
**BMT BANGUN RAKYAT SEJAHTERA**

Badan Hukum : 15 / BH / KPTS / X / 2005

Komplek SDIT Luqman Al-Hakim,  
Jl. Timoho II, Gang Delima No. 2 Yogyakarta 55165 Telp. 0274-550245, 7492205



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

	yang dikenal			
	-Memberi harapan kunjungan berikutnya ke BMT BRS	S		
7	<b>Penampilan</b>			
	-Meja kerja bersih dan peralatan tertata dengan rapi	S		
	-Memakai <i>name tag</i> dengan foto dijepit, terbaca dan sesuai dengan papan nama		TS	<i>Customer Service</i> setiap hari tidak mengenakan <i>name tag</i> pada kemeja atau <i>blazernya</i> .
	-Menggunakan pakaian yang seragam sesuai dengan ketentuan	S		
	<i>Customer Service Wanita</i>			
	-Pakaian bersih, rapi dan tidak kusut	S		
	-Memakai bedak dan lipstik dengan warna yang tidak mencolok	S		
	-Memakai jilbab yang tertutup sesuai syariat Islam	S		
	<i>Customer Service Pria</i>			
	-Pakaian bersih, rapi dan tidak kusut	S		
	-Wajah segar dan bersih	S		
	-Rambut pendek dan rapi	S		
8	<b>Pembukaan Rekening</b>			
	-Menanyakan tujuan pembukaan rekening	S		
	-Menanyakan kephahaman pengelolaan dana simpanan secara syariah	S		
	-Mengkonfirmasi ulang apakah perlu penjelasan kembali mengenai pengelolaan dana simpanan secara syariah	S		
	-Menginformasikan jenis produk menggunakan <i>sales kit</i> dan menunjuk poin yang sedang dijelaskan		TS	<i>Customer Service</i> tidak menginformasikan jenis produk dan menunjuk poin yang sedang dijelaskan menggunakan <i>sales kit</i> karena brosur telah habis dalam jangka waktu yang lama dan pihak BMT Bangun Rakyat Sejahtera tidak mencetaknya kembali.
	-Menjelaskan fitur dan kelebihan produk setelah anggota memutuskan pilihan	S		
	-Menjelaskan nominal setoran awal, saldo minimum, dan nisbah bagi hasil	S		
	-Menjelaskan biaya administrasi bulanan, biaya tutup rekening dan biaya ganti buku tabungan	S		
	-Memberitahukan bahwa BMT BRS dapat melayani transfer antar unit dan transfer antar bank	S		
	-Memberitahukan bahwa BMT BRS dapat melayani pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran tagihan dan lain-lain	S		
	-Mengarahkan cara pengisian formulir	S		
	-Memeriksa formulir setelah dilakukan pengisian oleh anggota	S		
	- Memberi buku tabungan dan mengkonfirmasi kembali jenis rekening yang dibuka, nama yang tertera dan nomor rekening	S		
	-Jangka waktu pembukaan rekening	S		



KOPERASI SYARIAH  
**BMT BANGUN RAKYAT SEJAHTERA**

Badan Hukum : 15 / BH / KPTS / X / 2005

Komplek SDIT Luqman Al-Hakim,  
Jl. Timoho II, Gang Delima No. 2 Yogyakarta 55165 Telp. 0274-550245, 7492205



إِسْمَاءُ

	maksimal dua puluh lima menit			
	- Menawarkan brosur untuk dibawa anggota		TS	<i>Customer Service</i> tidak menawarkan brosur untuk dibawa anggota karena brosur telah habis dalam jangka waktu yang lama dan pihak BMT Bangun Rakyat Sejahtera tidak mencetaknya kembali.
9	<b>Penanganan Keluhan</b>			
	-Mendengarkan dengan penuh perhatian, fokus tanpa memotong pembicaraan	S		
	-Menanyakan kronologi kejadian	S		
	-Mengkonfirmasi kembali keluhan anggota	S		
	-Meminta identitas, bukti kepemilikan rekening dan bukti transaksi	S		
	-Memeriksa status rekening melalui PC	S		
	-Meminta waktu untuk menyelesaikan masalah dan menghubungi kembali untuk keluhan yang solusinya berhubungan dengan unit lain	S		
	-Memberitahukan bahwa keluhan telah diselesaikan	S		
	-Memberikan penjelasan solusi dari permasalahan tersebut agar keluhan yang sama tidak terulang	S		
	-Mengucapkan terimakasih atas keluhan yang diberikan	S		

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ