	Kantor Pusat	No. Ketentuan	: 01/SK/KBS/III/2024
	SK Panduan Pelayanan Konsumen	Revisi	: 0
		Tanggal Berlaku	: 01 Maret 2024
		Halaman	: 1 of 5

Tujuan	Pedoman bagi karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.
	Implementasi dari Core Values Perusahaan.
	Tertib administrasi.

Salam (Greeting)			
Telepon Eksternal	<b>Standar</b>		
	1	Ucapkan Salam	Selamat pagi / siang / sore.
	2	Sebutkan identitas PT BPR Karya Bakti Sejahtera	BPR Karya Bakti Sejahtera
	3	Sebutkan nama	dengan "nama penerima"
	4	Sampaikan keinginan membantu	ada yang bisa dibantu ?
	Contoh : Selamat pagi BPR Karya Bakti Sejahtera, dengan Fatih ada yang bisa dibantu ?		
	<b>Ketentuan</b>		
	1	PIC yang menerima telepon dari eksternal adalah Customer Service.	
	2	Wajib diangkat sebelum dering ketiga.	
	3	Apabila Customer Service sedang tidak ada ditempat saat telepon berdering, maka karyawan lain wajib menarik telepon tersebut.	
	4	Karyawan lain yang dimaksud di point-3 wajib menjalankan standard greeting	
	5	Posisi saat menerima telepon harus dalam keadaan siap, duduk dengan posisi tegak, tidak dengan aktivitas lain dan menyiapkan alat tulis.	
5	Apabila telepon berdering saat PIC sedang berhadapan dengan Konsumen secara langsung, ucapkan maaf dan meminta izin untuk menerima telepon.		
6	Jika point 5 terjadi , prioritas pelayanan adalah konsumen yang berada dihadapan/datang langsung, dengan tetap handle telp masuk dengan baik. Mis. Minta maksud/tujuan dari no hp utk follow up selanjutnya		
Telepon Internal	<b>Standar</b>		
	1	Ucapkan Salam	Selamat pagi / siang / sore.
	2	Sebutkan nama	dengan "nama penerima"
	3	Sampaikan keinginan membantu	ada yang bisa dibantu ?
	Contoh : Selamat pagi dengan Fatih ada yang bisa dibantu ?		
	<b>Ketentuan</b>		
	1	Wajib diangkat sebelum dering ketiga.	
	2	Apabila Karyawan yang dimaksud sedang tidak ada ditempat saat telepon berdering, maka karyawan lain wajib menarik telepon tersebut.	
3	Jika point 2 terjadi maka karyawan yang berdekatan wajib mengangkat telp, dengan standard greeting, dan menginformasikan karyawan yang dicari.		
3	Posisi saat menerima telepon harus dalam keadaan siap, duduk dengan posisi tegak, tidak dengan aktivitas lain dan menyiapkan alat tulis.		

*Handwritten signature*



Kantor Pusat

No. Ketenluan : 01/SK/KBS/III/2024

Revisi : 0

SK Panduan Pelayanan  
Konsumen

Tanggal Berlaku : 01 Maret 2024

Halaman : 2 of 5

Menyampaikan Panggilan Kepada PIC Lain

Standar

- 1 Tanyakan nama Konsumen, maksud & tujuan.
- 2 Tentukan PIC yang bisa membantu kebutuhan Konsumen tersebut.
- 3 Minta waktu untuk meneruskan panggilan.

4 Apabila pada dering ketiga telepon tidak diangkat atau PIC sedang tidak ditempat, konfirmasi kepada konsumen bahwa yang bersangkutan tidak ditempat.

5 Tanyakan kepada konsumen apa perlu PIC tersebut menghubungi kembali. Jika iya mintakan nomor telepon yang bersangkutan.

Telepon Eksternal

Contoh 1 : Dengan Bapak siapa saya berbicara ? Baik Pak Zikron boleh diceritakan maksud & tujuannya pak. Mohon izin untuk meneruskan panggilan ini kepada bagian Telemarketing kami ya Pak. Terimakasih.

Contoh 2 : Dengan Bapak siapa saya berbicara ? Baik Pak Zikron boleh diceritakan maksud & tujuannya pak. Mohon izin untuk meneruskan panggilan ini kepada bagian Telemarketing kami ya Pak. Terimakasih. Mohon maaf Pak Zikron, saat ini Telemarketing kami sedang tidak berada ditempat, apa boleh kami yang menghubungi Bapak kembali saat yang bersangkutan sudah kembali? Boleh dibantu untuk nomor telepon yang dapat dihubungi ya Pak.

Ketentuan

- 1 Sebut nama Konsumen untuk menciptakan kesan akrab.
- 2 Apabila PIC yang dimaksud sedang tidak ada ditempat, catat kebutuhan konsumen & nomor yang dapat dihubungi untuk diinformasikan kepada PIC tersebut.



Kantor Pusat

No. Ketenluan : 01/SK/KBS/III/2024

Revisi : 0

SK Panduan Pelayanan  
Konsumen

Tanggal Berlaku : 01 Maret 2024

Halaman : 3 of 5

**Penagihan Via Telepon**

		Standar
Telecollection & Collection	1	Ucapkan Salam Selamat pagi / siang / sore.
	2	Perkenalkan diri Perkenalkan saya dengan "nama"
	3	Sebutkan identitas PT BPR Karya Bakti Sejahtera dari BPR Karya Bakti Sejahtera
	4	Konfirmasi nama penerima Apakah benar dengan Pak/Bu "sebutkan nama"
	5	Sampaikan konfirmasi meminta waktu boleh minta waktunya sebentar Pak/Bu ?
	6	Jelaskan maksud & tujuan
	7	Berusaha dan pastikan dapat PTP.
	Contoh : Selamat Pagi, perkenalkan saya Roni dari BPR Karya Bakti Sejahtera. Apa benar ini dengan Pak Teddy ? Pak Teddy ijin minta waktunya sebentar pak. Saya mau informasi untuk tagihan Bapak akan jatuh tempo di tanggal .....maaf,, kapan Bpk bisa melakukan pembayaran?	
	Ketentuan	
	1	Posisi saat menerima telepon harus dalam keadaan siap, duduk dengan posisi tegak, tidak dengan aktivitas lain dan menyiapkan alat tulis.
2	Panggil nama Konsumen untuk menciptakan kesan akrab.	
3	Apabila dalam satu panggilan telepon tidak diangkat, maka beri jeda untuk panggilan selanjutnya. Jangan menghubungi Konsumen secara terus-menerus.	
4	Apabila telepon tidak diangkat, kirim pesan via WA/email kepada yang bersangkutan untuk membuat janji menghubungi di jam tertentu.	
6	Setelah pembicaraan selesai, ucapkan terimakasih dan salam.	

u y o f



Kantor Pusat

No. Ketentuan : 01/SK/KBS/III/2024

Revisi : 0

SK Panduan Pelayanan Konsumen

Tanggal Berlaku : 01 Maret 2024

Halaman : 4 of 5

**Menerima Konsumen yang Datang ke Kantor**

<b>Customer Service</b>	<b>Saat Memulai Komunikasi</b>	
	<b>Standar</b>	
	1	Berdiri dan tersenyum ramah.
	2	Ucapkan salam
	3	Mempersilahkan Konsumen duduk.
	4	Sebutkan keinginan untuk membantu.
	5	Menanyakan Nama, dan diusahakan selalu menyebut nama panggilannya..
	Contoh : Selamat Pagi, silahkan duduk Pak. Ada yang bisa dibantu ?	
	<b>Ketentuan</b>	
	1	Wajib tersenyum dan bersikap ramah.
	2	Saat mengucapkan salam, posisikan tangan dirapatkan didepan dada.
	3	Apabila ketika Konsumen datang disaat Customer Service sedang melayani Konsumen lain, maka minta izin sebentar kepada Konsumen yang dilayani. Kemudian Customer Service menghampiri Konsumen yang baru datang tersebut dan mempersilahkan untuk duduk diruang tunggu dan menunggu sebentar.
	4	Jika Konsumen datang untuk menyampaikan keluhan, maka dilarang terbawa emosi.
	<b>Saat Mengakhiri Komunikasi</b>	
	<b>Standar</b>	
	1	Tanyakan apakah masih ada yang perlu dibantu/kebutuhan lainnya
	2	Ucapkan terimakasih.
	3	Berdiri dan ucapkan salam.
	Contoh : Apakah ada lagi Pak yang dapat saya bantu? Baik pak terimakasih. Selamat Pagi.	
	<b>Ketentuan</b>	
1	Wajib tersenyum dan bersikap ramah	
2	Apabila Konsumen tidak berkenan untuk berjabat tangan, maka Customer Service wajib menggantinya dengan merapatkan kedua tangan di depan dada.	

<b>Teller</b>	<b>Saat Memulai Komunikasi</b>	
	1	Berdiri dan tersenyum ramah.
	2	Ucapkan salam
	<b>Saat Mengakhiri Komunikasi</b>	
	<b>Standar</b>	
	1	Tanyakan apakah masih ada kebutuhan.
	2	Ucapkan terimakasih.
	<b>Ketentuan</b>	
1	Wajib tersenyum dan bersikap ramah	
2	Pada saat mengucapkan terimakasih, posisikan kedua tangan dirapatkan didepan dada.	



Kantor Pusat

No. Kelentuan : 01/SK/KBS/III/2024

Revisi : 0



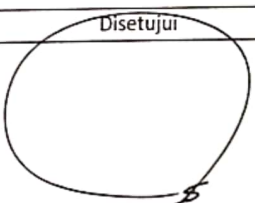

SK Panduan Pelayanan  
Konsumen

Tanggal Berlaku : 01 Maret 2024

Halaman : 5 of 5

**Berkunjung ke Tempat Konsumen**

Marketing & Collection	Standar	
	1	Melepas helm, jaket & topi.
	2	Pastikan penampilan sudah rapi.
	3	Mengetuk pagar atau pintu sambil mengucapkan salam.
	4	Konfirmasi nama pemilik rumah.
	5	Perkenalkan diri beserta maksud & tujuan
	Contoh : Selamat Pagi, apakah benar ini rumah Pak Darmawan ? Perkenalkan saya Ridwan dari BPR Karya Bakti Sejahtera yang sebelumnya telepon untuk jadwal survey pak.	
	Ketentuan	
	1	Wajib berpenampilan rapi dan bersih
	2	Wajib menggunakan id card perusahaan.
3	Dilarang masuk ke dalam rumah sebelum dipersilahkan masuk.	
4	Minta ijin pemilik rumah apabila bermaksud untuk mengambil gambar.	
5	Wajib menjaga etika dan sopan santun.	

Diajukan		Disetujui	
			
Yeshiati Chiranna PB Kepatuhan	Andry Syahputra Direktur Bisnis	Lauw Supriwati Direktur Operasional & Kepatuhan	Eko Nuryanto Direktur Utama