

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. HM, Analisis dan Disain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis, Yogyakarta: Andi Offset, 1995.
- [2] Fathansyah, Basis Data, Bandung: Informatika, 2002.
- [3] S. Makridakis, S. C. Wheelwright and V. E. McGee, Forecasting : Methods and Applications, Second Edition, Fontainbleau: John Wiley & Sons, Inc., 1998.
- [4] R. W. Lucas, Customer Service Building Successful Skills For The Twenty-First Century, New York: McGraw-Hill Irwin, 2005.
- [5] A. Kadir, Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP (Revisi), Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- [6] MADCOMS, Aplikasi Program PHP & MySQL Untuk Membuat Website Interaktif, Madiun: Penerbit Andi, 2004.
- [7] A. Nugroho, Analisis dan Perancangan Sistem Informasi dengan Metodologi Berorientasi Objek, Bandung: Informatika, 2005.

LAMPIRAN A. FORMULIR PERMOHONAN CUSTOMER SERVICE OFFICER BANTUAN

Nama Pemohon: *Fanta Apriyani ptt1*
 No: *103*
 Bulan: *Februari 2014*
 Cabang: *Karatandang*

CSD

FORM PERMOHONAN TELLER POLLING

KCP :

BULAN:

PERMOHONAN POLLING UNTUK BULAN

NO	NAMA	TANGGAL	ALASAN
		s/d	
		s/d	
		s/d	

LAPORAN ABSEN POLLING BULAN SEBELUMNYA



NO	NAMA	TANGGAL	SAKIT/CUTI/MANGKIR/TRAINING
		s/d	
		s/d	
		s/d	
		s/d	

Dibuat Oleh,

CSD
KABAG TELLER

Mengetahui,

PIMPINAN KCP





LAMPIRAN B. FORMULIR PENILAIAN *CUSTOMER SERVICE OFFICER BANTUAN*

Hasil Penilaian CSO Pooling

Nama : *Fitria Apriyanti putri*
 NIP : *80623116*
 Bulan : *Februari 2014*
 Cabang : *Kiaracondong*

Perilaku Standar	Nilai Perminggu				Total dlm 1 bulan
	1	2	3	4	
Tangible					
1. Menerapkan standar busana, wajah, rambut, tangan dan aksesoris secara konsisten selama jam kerja.					
2. Menjaga kebersihan, kerapian counter, dan alat kerja secara konsisten selama jam kerja.					
Reliability					
3. Melaksanakan pembukaan rekening sesuai prosedur.					
4. Melaksanakan penutupan rekening sesuai prosedur.					
5. Melaksanakan pemberian fasilitas produk sesuai prosedur.					
6. Melaksanakan pencabutan fasilitas produk sesuai prosedur.					
7. Menyampaikan informasi saldo dan mutasi rekening sesuai prosedur.					
8. Melaksanakan perubahan data customer dan data rekening sesuai prosedur dan secara akurat.					
9. Menggunakan persediaan warkat dan dokumen berharga sesuai prosedur.					
10. Mengarsip data nasabah dan data rekening sesuai prosedur dan secara akurat					
11. Memeriksa ID nasabah secara akurat.					
12. Memeriksa kelengkapan pengisian formulir transaksi secara akurat.					
13. Mem-posting transaksi pada Aplikasi BDS-IDS secara akurat.					
14. Mem-posting transaksi pada Aplikasi BASE24 secara akurat.					
15. Melakukan proses matching data CIS secara akurat.					
16. Memverifikasi warkat berharga secara akurat.					
17. Menghitung konversi mata uang untuk transaksi valas dengan tepat					
Responsiveness					
18. Hadir tepat waktu (5 menit sebelum jam layanan sudah siap di counter).					
19. Merespon kebutuhan nasabah dengan cepat dan proaktif menawarkan bantuan kepada nasabah.					
Assurance					
20. Menampilkan kesan profesional kepada nasabah secara konsisten.					
21. Menjelaskan produk BCA (dana, kredit, jasa) kepada nasabah dengan tepat					
22. Menjelaskan ketentuan umum produk BCA (dana, kredit, jasa) kepada nasabah dengan tepat					
23. Menjelaskan fasilitas-fasilitas produk (dana, kredit, jasa) kepada nasabah dengan tepat					
24. Menjelaskan ketentuan umum fasilitas produk (dana, kredit, jasa) kepada nasabah dengan jelas.					
25. Memberikan informasi umum tentang operasional dan marketing BCA (misal : Lokasi ATM, jam layanan, program khusus BCA) kepada nasabah dengan tepat					
Empathy					
26. Menghargai nasabah dan memberi perhatian personal kepada nasabah.					
27. Menyampaikan informasi secara sistematis dengan bahasa yang mudah dipahami.					
28. Bersikap sabar dan sopan dalam menghadapi keluhan nasabah dan berusaha u memecahkan masalah nasabah.					
29. Bersikap tenang/tidak panik dalam menangani masalah yang timbul mendadak, mampu menyampaikan masalah beserta alternatif solusinya secara efektif					



Jumlah Keseluruhan
Nilai 1 Bulan

Catatan : _____

Catatan diisi apabila terdapat masukan/
 masalah dengan cs0 pooling
 Harap dikirim ke :
 PSDM Wilayah
 Ibu Diana/Ibu Marta
 Jl. Asia Afrika No. 122-124 Bdg

Bandung,

(Kabag CSO)