

Kepada.  
Yth. Segenap Pekerja  
PT. BANK BCA SYARIAH

## Perihal : Program “ Pengukuran Standar Layanan Kantor Pusat”

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Pengantar</b>           | <p>Sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan Visi BCA Syariah menjadi Bank Syariah andalan dan pilihan masyarakat, maka segenap insan BCA Syariah dituntut untuk memberikan layanan dengan sepenuh hati kepada seluruh nasabah, baik internal maupun eksternal.</p> <p>Saat ini telah dilakukan pengukuran terhadap standar layanan Cabang. Agar semangat memberikan layanan terbaik dimiliki oleh seluruh insan BCA Syariah, maka perlu dilakukan pengukuran standar layanan KP.</p>  |
| <b>Referensi</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>• SK No. 011/SK/DIR/2017 Tentang Kebijakan Visi, Misi dan Tata Nilai BCAS.</li><li>• SK No. 051/SK/DIR/2017 Tentang Pengembangan Kebijakan Visi, Misi dan Tata Nilai BCAS.</li></ul>   |
| <b>Tujuan Program</b>      | <p>Tujuan yang ingin dicapai dari program pengukuran standar layanan KP adalah sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Menanamkan tata nilai perusahaan <i>Teamwork, Responsibility, Integrity</i> dan <i>Professional</i> (TRIP).</li><li>• Menanamkan sikap layanan yang baik terhadap nasabah internal (Cabang/Unit Kerja Kantor Pusat) dengan meningkatkan <i>service awareness</i> terhadap nasabah internal, yang diharapkan berdampak dalam memberikan layanan terbaik bagi nasabah eksternal.</li><li>• Meningkatkan kepedulian dan rasa memiliki terhadap budaya SMART di lingkungan Kantor Pusat.</li><li>• Meningkatkan citra positif BCA Syariah secara keseluruhan.</li></ul> |
| <b>Peserta dan Penilai</b> | <p>Peserta Program pengukuran standar layanan KP yang dinilai adalah seluruh Unit Kerja di Kantor Pusat. (terlampir).</p> <p>Penilai adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pekerja Tetap Unit kerja KP di luar Unit Kerja KP yang dinilai.</li><li>• Pekerja Tetap dari cabang.</li></ul>   |

*Bersambung ke halaman berikut*

## Perihal : Program “ Pengukuran Standar Layanan Kantor Pusat, sambungan

### Pengukuran Standar Layanan KP

Atribut pengukuran standar Layanan KP yang dinilai adalah :

**1. *Behavior***

Bersikap positif dalam berinteraksi dengan unit kerja lain.

**2. *Responses***

Cepat tanggap dalam merespon setiap permintaan/pertanyaan.

**3. *Communicative***

Melakukan komunikasi dengan jelas dan mudah dimengerti.

**4. *Contribution & Advice***

Memberikan kontribusi untuk keberhasilan bersama baik berupa ide maupun saran.

**5. *Time Sensitive***

Menginformasikan status pekerjaan atau menindaklanjuti seperti yang telah dijanjikan.

**6. *Responsibility***

Bertanggung jawab atas hasil pekerjaannya.

**7. *Trust***

Membangun kepercayaan dan dapat dipercaya.

**8. Atribut Tambahan (*Overall Satisfaction*)**

Kepuasan secara menyeluruh dengan unit kerja yang dinilai.

### Ketentuan Penilaian

Ketentuan penilaian adalah sebagai berikut :

- Penilaian bersifat terbuka dilakukan oleh Pekerja Tetap yang berinteraksi atau berhubungan kerja dengan Pekerja di unit kerja lain yang dinilai dalam 6 (enam) bulan terakhir.
- Pekerja tidak diperbolehkan menilai Pekerja lain dalam satu Satuan Kerja/Divisi/Departemen yang bertanggung jawab langsung ke Direksi.
- Sebagai penilai, Pekerja dapat menilai maksimal 10 (sepuluh) unit kerja berbeda dalam satu periode penilaian.
- Nilai yang diberikan kepada Pekerja sebagai individu berkontribusi pada nilai akhir Unit Kerja.
- Penilaian SMART menggunakan skala penilaian 1 s/d 5, yaitu :
  - Nilai 1 : Sangat Tidak Setuju
  - Nilai 2 : Tidak Setuju
  - Nilai 3 : Antara Setuju dan Tidak
  - Nilai 4 : Setuju
  - Nilai 5 : Sangat Setuju

Keterangan :

Masing-masing penilaian atribut harus disertakan alasan.

*Bersambung ke halaman berikut*



**Perihal : Program “ Pengukuran Standar Layanan Kantor Pusat, sambungan****Cara Melakukan Penilaian**

Penilaian dapat dilakukan dengan mengakses *link Google Drive*, berikut :  
<https://bit.ly/PengukuranStandarLayananKP>

**Pelaksanaan Pengukuran Standar Layanan KP**

Pelaksanaan penilaian pengukuran standar Layanan KP akan dilakukan sebanyak 2 (dua) kali dalam satu tahun, waktu pelaksanaannya adalah :

- Periode 1 : Juni
- Periode 2 : Desember

**Pengumuman Hasil Pengukuran Standar Layanan KP**

Hasil penilaian pengukuran standar layanan KP akan diumumkan pada :

- Periode 1 : Juli (tahun berjalan)
- Periode 2 : Januari (tahun berikutnya)

**Lampiran**

1. Pertanyaan Survey.
2. Daftar Unit Kerja Peserta.

**Informasi**

Apabila Bapak/Ibu memiliki pertanyaan, dapat menghubungi :

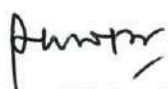
PIC : Hernie Rosalini/087889146401, Ade Fitriani/081932327714

Email : [hernie\\_rosalini@bcasyariah.co.id](mailto:hernie_rosalini@bcasyariah.co.id), [ade\\_fitriani@bcasyariah.co.id](mailto:ade_fitriani@bcasyariah.co.id)

Ekt. : 1553, 1515

Demikian ketentuan ini ditetapkan, untuk diketahui dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

**PT. BANK BCA SYARIAH** *M*  
Satuan Kerja Hukum & SDM

  
**Retno Wulandari**  
Kepala Satuan Kerja

  
**Fikri Hudaya**  
Senior Officer

*Her/hsd*