

**KEPUTUSAN DIREKSI
BANK KALSEL**

Nomor : 81 /KEP.DIR/JPC/2022

Tentang

BUDAYA PELAYANAN CABANG BANK KALSEL

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk memenangkan persaingan yang sangat ketat dan kompetitif pada industri perbankan, salah satu strateginya adalah menjadikan service sebagai komponen utama dalam mendukung bisnis bank melalui peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah;
 - b. Bahwa salah satu prinsip pelaksanaan Budaya *Speed* dan *Comply* menempatkan *Customer In First Place*, yang menyatakan nasabah adalah jantung kegiatan operasi bank. Setiap frontliner berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, yang berorientasi pada kecepatan, kemudahan, dan keamanan (*Speed, Easy, and Secure*);
 - c. Bahwa sebagai perwujudan dari salah satu prinsip pelaksanaan Budaya *Speed* dan *Comply*, diperlukan sebuah Budaya Pelayanan (*Service Culture*) yang diimplementasikan pada setiap aktivitas petugas Frontliner dalam upaya memberikan pelayanan terbaik (*Service Excellence*) kepada nasabah;
 - d. Bahwa *Service Excellence* adalah kepedulian petugas Frontliner kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan keinginan nasabah dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan nasabah agar mereka selalu loyal kepada perusahaan, sehingga berdampak positif terhadap peningkatan kinerja bank;
 - e. Bahwa untuk mewujudkan *Service Excellence*, perlu dibangun panduan dan arahan yang jelas bagi insan Bank Kalsel dalam memberikan *Service Excellence* secara konsisten dan berkesinambungan;
 - f. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c, d, dan e diatas, perlu ditetapkan dalam sebuah Keputusan Direksi Bank Kalsel

- Mengingat : 1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 55/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum.
2. Keputusan Direksi Nomor 51/KEP.DIR/JPC/2021 tentang Pedoman Kerja Person In Charge (PIC) Service Excellence Pada Jaringan Kantor Bank Kalsel Dalam Menjaga Kualitas Layanan Cabang.
3. Keputusan Direksi Nomor 52/KEP.DIR/REN/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor 8/KEP.DIR/REN/2022 Tentang Struktur Organisasi Bank Kalsel.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKSI BANK KALSEL TENTANG PEDOMAN PENGEMBANGAN BUDAYA PELAYANAN**

Pasal 1

Pedoman Budaya Pelayanan Bank Kalsel adalah sebagaimana pada Lampiran Keputusan ini, yang menjadi satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Pasal 2

Pedoman Pengembangan Budaya Pelayanan pada Pasal 1 di atas, terdiri dari beberapa Bab, yaitu:

- | | |
|----------------|-------------------------------------|
| BAB I | PENDAHULUAN |
| | 1. LATAR BELAKANG |
| | 2. TUJUAN |
| | 3. DASAR HUKUM |
| | 4. DEFINISI |
| BAB II | VISI, MISI DAN SERVICE VALUE |
| | 1. VISI DAN MISI |
| | 2. IDENTITAS BANK |
| | 3. SERVICE VALUE |
| | 4. PERILAKU SERVICE VALUE |
| BAB III | BLUE PRINT SERVICE |

BAB IV**PENGERTIAN DAN KONSEP PELAYANAN**

1. KONSEP PELAYANAN
2. KEY SUCCESS FACTOR

BAB V**STANDAR KEGIATAN PENINGKATAN BUDAYA PELAYANAN**

1. MORNING BRIEFING
2. SHARING MOMENT
3. ROLE PLAY
4. COACHING, MENTORING, COUNSELING
5. SPIRITUAL DAY

BAB VI**STANDAR PENAMPILAN**

1. PENAMPILAN FRONTLINER (Customer Service & Teller)
2. KELENGKAPAN BUSANA
3. TATA RIAS WAJAH
4. TATA RIAS RAMBUT
5. PENAMPILAN SATPAM CABANG
6. PENAMPILAN PRAMUSAJI
7. PENAMPILAN PENGEMUDI
8. PENAMPILAN CLEANING SERVICE
9. PENAMPILAN JURU PARKIR
10. PENAMPILAN JURU TAMAN

BAB VII**PEDOMAN AREA KERJA**

1. AREA KERJA PEMIMPIN
2. AREA KERJA FRONTLINER
3. AREA KERJA PRAMUSAJI
4. AREA KERJA PENGEMUDI
5. AREA KERJA CLEANING SERVICE
6. AREA KERJA JURU PARKIR
7. AREA KERJA JURU TAMAN

BAB VIII**STANDAR PELAYANAN SIKAP DAN SKILL**

1. PEDOMAN DAN PANDUAN PELAYANAN PIMPINAN
2. PEDOMAN DAN PANDUAN PELAYANAN FRONTLINER
3. PEDOMAN DAN PANDUAN PELAYANAN PENGEMUDI
4. PEDOMAN DAN PANDUAN PELAYANAN PRAMUSAJI
5. PEDOMAN DAN PANDUAN PELAYANAN CLEANING SERVICE
6. PEDOMAN DAN PANDUAN PELAYANAN JURU PARKIR
7. PEDOMAN DAN PANDUAN PELAYANAN JURU TAMAN

BAB IX**STANDAR PELAYANAN KOMUNIKASI MELALUI TELEPON**

1. STANDAR PELAYANAN MELALUI TELEPON
2. MENERIMA TELEPON MASUK (INCOMING CALL)
3. MELAKUKAN TELEPON (OUTGOING CALL)
4. ETIKA KOMUNIKASI MELALUI TELEPON
5. TIPS MENERIMA TELEPON
6. FORM TINGGALKAN PESAN

BAB X**ASPEK PREMISES**

1. PELAYANAN SARANA FISIK
2. STANDAR FISIK
3. PELATARAN PARKIR TERAS DAN TAMAN
4. SARANA BANKING HALL
5. KENYAMANAN RUANGAN
6. TOILET
7. ATM

BAB XI**ALAT MONITORING STANDAR PELAYANAN**

1. MONITORING STANDAR PELAYANAN
2. TUJUAN MONITORING STANDAR PELAYANAN
3. MANFAAT MONITORING STANDAR PELAYANAN
4. TEKNIS MONITORING STANDAR PELAYANAN
5. PELAKSANAAN MONITORING STANDAR PELAYANAN
6. MEKANISME DAN ALAT MONITORING PELAYANAN

BAB XII**ALAT UKUR STANDAR PELAYANAN**

1. ALAT UKUR STANDAR PELAYANAN
2. PENANGGUNG JAWAB KINERJA PELAYANAN CABANG
3. PENETAPAN INDEKS KINERJA PELAYANAN
4. PENETAPAN REWARD DAN PUNISHMENT KINERJA PELAYANAN

BAB XIII**LAMPIRAN-LAMPIRAN****Pasal 3**

Dengan diberlakukannya Keputusan Direksi ini, maka Keputusan Direksi Nomor 82/KEP.DIR/JPC/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Nasabah Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Pasal 4

Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal 1 April 2023 dan selama pelaksanaan akan dievaluasi dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diperbaiki dan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : di Banjarmasin
Pada Tanggal : 29 Desember 2022

BANK KALSEL
Direksi,



Hanawijaya Fachrudin
Direktur Utama Direktur Bisnis

