



## Bank Jatim

# Jadikan Nasabah sebagai Partner

PT BANK Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim) memiliki banyak nasabah loyal. Tak heran jika Bank Jatim masuk dalam nominasi WOW Service Excellence Award (SEA) 2016 yang digagas oleh MarkPlus Inc. Hal itu tak lepas dari berbagai layanan yang memanjakan nasabah.

naan Bank Jatim Cabang Surabaya, Budi Suwarno mengatakan, banyak program yang membuat nasabah betah, salah satunya adalah terus berinovasi dengan memberikan produk-produk yang sesuai kebutuhan nasabah. "Produk yang sesuai kebutuhan tersebut dibarengi dengan kualitas layanan



APRESIASI: Karyawan front liner Bank Jatim yang meraih juara mendapat reward berlibur ke Singapura.



TERBAIK: Front liner menjadi pasukan terdepan Bank Jatim dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

terbaik bagi nasabah kami. Bank Jatim pun memiliki standar pelayanan tersendiri untuk bisa memberi layanan terbaik bagi nasabah setia," ujarnya kepada Radar Surabaya, Senin (22/8). Salah satu buktinya adalah dengan dibuatnya program Best Frontliner Award. Program ini ada untuk memberi penghar-

gaan bagi pegawai dengan kualitas layanan terbaik kepada nasabah. Pemenangnya pun bakal dimajukan dengan pergi berlibur ke Singapura. "Dengan begitu, maka pegawai kami bakal terpacu untuk memberi layanan terbaik bagi para nasabah," lanjut Budi. Karena itulah Budi meng-

apresiasi masuknya Bank Jatim sebagai nominator dalam WOW SEA 2016. Ia menilai hal tersebut sebagai sebuah kehormatan kepada kerja keras para punggawa Bank Jatim. "Adanya award ini juga sekaligus membuat kami berkomitmen untuk terus berkembang dan akan memberikan mutu kual-

tas layanan yang lebih baik lagi," katanya. Layanan terbaik tersebut memang tak sekedar omong kosong. Hal itu terbukti dengan terdongkraknya kinerja Bank Jatim pada semester I 2016. Budi menyebut, kinerja yang membaik ditengah landainya ekonomi global tak lepas dari andil layanan prima yang diberikan kepada nasabah.

"Karena kami menganggap nasabah adalah partner untuk bersama menggapai kesuksesan bagi Bank Jatim," terang Budi. Pada semester I, hampir semua sektor mengalami pertumbuhan. Diantaranya adalah penyaluran kredit yang mencapai Rp 29,27 triliun. Jumlah tersebut naik 3,49 persen dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Hal itu dibarengi dengan kenaikan pendapatan bunga hingga 8,18 persen yang mencapai Rp 2,40 triliun. Kenaikan paling signifikan terjadi pada Dana Pihak

Ketiga (DPK). Sepanjang semester satu, DPK yang didominasi dana murah mencatatkan pendapatan sebesar Rp 12,38 triliun. Angka tersebut naik hingga 35,62 persen dibanding periode yang sama tahun lalu.

"Dengan kinerja yang positif, Bank Jatim juga mampu membukukan pertumbuhan laba bersih sebesar 7,01 persen atau sebesar Rp 561,10 miliar dibandingkan periode yang sama tahun lalu," urai Budi. Kinerja positif itu dibarengi dengan turunnya non performing loan (NPL). Pada semester pertama, NPL Bank Jatim menyentuh angka 4,58 gross atau 1,7 net. Untuk itu, Bank Jatim bakal terus berkomitmen meningkatkan kinerjanya. Salah satu caranya adalah dengan terus memajukan nasabah. Bagi Bank Jatim, nasabah adalah segalanya. Karenanya, kepuasan nasabah menjadi hal penting yang utama. (gus/nur)

## Bank Danamon

# Utamakan Kemudahan Transaksi

BANK Danamon Tbk turut memberikan pelayanan yang lebih kepada para nasabahnya. Sebagai salah satu nominator dari Markplus WOW Service Excellence Award 2016. Bank Danamon terus berupaya memberikan komitmen dan pelayanan terhadap nasabahnya.

"Penghargaan ini akan memberikan motivasi kepada kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kami ke-



Eddie Harijanto Bintoro

pada nasabah atau siapapun," ujar Regional Head PT Bank Danamon Indonesia, Tbk Eddie Harijanto Bintoro, Senin (22/8).

Berbagai layanan yang telah diberikan oleh Bank Danamon diantaranya seperti produk *funding*, *lending* baik untuk individu dan korporasi. Bank Danamon juga menciptakan layanan *e-channel* yang meliputi internet banking, SMS banking

dan mobile banking. Terbaru, Bank Danamon memberikan layanan berupa ponsel D-cash.

Eddie juga menambahkan, jika dengan adanya penghargaan Markplus ini, dijadikan sebagai momentum Danamon untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah atau masyarakat Surabaya pada umumnya.

Sedangkan kedepan, Bank Danamon akan melakukan perbaikan-perbaikan dan mengoptimalkan pelayanan, dari semua aspek yang meliputi produk, proses, teknologi dan manusianya. (dia/nur)

## Bank Mega

# Layanan Sistem Kekeluargaan

BANYAK cara untuk mempererat atau menarik minat nasabah sebuah bank. Salah satunya seperti yang dilakukan oleh PT Bank Mega Tbk. Untuk tetap dapat mempertahankan nasabahnya, mereka memperlakukan nasabahnya lebih *personalise* atau kekeluargaan.

"Maka dari itu kami tidak berhenti untuk memberikan pe-



Renny Wichayanti

latihan, karena kalau orang diperlakukan seperti keluarga maka orang akan suka dengan kami," ujar Renny Wichayanti, *Sevice Quality Specialist* Bank Mega. Pelatihan-pelatihan tersebut diberikan bagi seluruh segmen di Bank Mega. Mulai dari sekuriti, *customer service* hingga *teller*.

"Saya rutin keliling ke kantor-kantor cabang untuk mengecek mulai dari kebersihan gedung, sampai ke para pegawai untuk

memberikan pelayanan yang baik dihari itu," terangnya. Terkait dengan kompetitor, pihaknya menganggap sebagai pemantik semangat untuk memperbaiki kinerja. Menurutnya setiap produk bank sebagian besar menang sama. Maka bank yang berada di bawah CT Corpora ini, lebih memilih untuk memberikan penghargaan. Renny juga yakin, jika nasabahnya Bank Mega sendiri secara langsung dapat menilai tentang pelayanan yang diberikan oleh Bank Mega. (dia/nur)

## Bank Negara Indonesia (BNI)

# Rajin Menjaga Standarisasi Pelayanan

PT BANK Negara Indonesia (BNI) Tbk dipercaya nasabahnya hingga puluhan tahun. Kepercayaan customer itulah yang membawa BNI kembali menjadi salah satu nominator dalam WOW Service Excellence Award (SEA) 2016 yang digagas oleh MarkPlus Inc. Prestasi itu tak lepas dari kerja keras bank pelat merah tersebut melakukan standarisasi pelayanan demi memanjakan nasabah.

CEO atau Pimpinan Wilayah BNI Kanwil Surabaya, Risang Widoyoko mengatakan, pilihan

yang diberikan nasabah tak lepas dari *customer experience* yang telah dirasakan. Terlebih sejak nasabah pertama kali menjadi nasabah hingga berkesinambungan menjadi nasabah setia.

Itu berkat pihaknya selalu melakukan *maintainance* seluruh pegawai terutama *frontliner* yang berada di garda terdepan. Risang menekankan, pelayanan nasabah dilakukan secara sama meskipun kategori mereka berbeda.

"Semua nasabah mendapat sambutan *frontliner* kami de-

ngan *body language* hingga layanan lain secara sama. Mulai nasabah baru maupun nasabah Emerald kami," ujar Risang kepada Radar Surabaya, Senin (22/8).

Selain itu, BNI tak ingin ketinggalan jaman dengan selalu memperbaiki pelayanan maupun program secara mutakhir. BNI telah meningkatkan produk mereka secara digital melalui *helpdesk* hingga *call center* yang beroperasi sehari penuh. Layanan *phone banking* BNI juga terus dikembangkan. (psy/nur)

## BNI Syariah

# Selalu Berusaha Menjadi yang Terbaik

MESKI bukan yang terbesar BNI Syariah tetap menjadi yang terbaik dari beberapa *islamic bank* yang lain. Terbukti BNI Syariah masuk dalam nominasi Service Excellence Award 2016, yang diselenggarakan oleh MarkPlus Inc.

Terlihat dari beberapa penghargaan bergensi yang diterima oleh BNI Syariah, termasuk penghargaan Best Consumer Financing Expansion, tiga tahun terakhir ini. Dari segi pelayanan BNI Syariah tetap menggunakan sistem bagi hasil

seperti yang dilakukan oleh beberapa *islamic bank* yang lain. "Kami tetap melakukan pelayanan terbaik untuk nasabah dan menghilangkan praktek riba untuk kepuasan nasabah," ucap Edwin Fitrianto, *Branch Coordinator* Wilayah Timur BNI Syariah, Senin (22/8).

BNI Syariah akan selalu mengedepankan nasabah, karena nasabah adalah rekan kerja dalam menjalankan sitem perputaran di BNI Syariah. "Kami menganggap nasabah adalah bagian dari kita, dan

juga bisa dikatakan sebagai rekan kerja," lanjut Edwin. Beberapa program kerja yang dilaksanakan selalu mengedepankan unsur syariah untuk menjaga kelayakan dan kepercayaan nasabah terhadap kinerja BNI Syariah. Sasaran yang sedang dilakukan oleh BNI Syariah yaitu memasuki beberapa komunitas atau perkumpulan warga muslim yang mempunyai militansi tinggi untuk membangun bisnis dan usaha secara islami. (yaz/nur)



Pengurus Ikasmariagitma periode 2016-2020 berfoto bersama



Alumni SMAN 3 Malang angkatan 1976 yang hadir.



Ketua DPC Ikasmariagitma Surabaya Periode 2016-2020 drg. Shinta Widyansih Moehadji menerima mandat kepemimpinan dari Ketua Periode sebelumnya Ir. Tatur Jauhari

## Alumni SMAN III Malang Gelar Halal Bil Halal Jalin Kebersamaan Antar Generasi Alumni di Surabaya

Bersamaan dengan acara Halal Bil Halal warga Ikasmariagitma Cabang Surabaya yang diselenggarakan hari Minggu lalu, Kepengurusan Ikasmariagitma Cabang Surabaya telah diserahkan dari Ketua yang lama Ir. Tatur Jauhari kepada Ketua yang baru drg. Shinta Widyansih Moehadji. Ikasmariagitma Cabang Surabaya (ISAS) merupakan organisasi para alumni SMA Negeri III Malang yang berdomisili di Surabaya. ISAS merupakan cabang ketiga yang terbentuk setelah berdirinya Ikasmariagitma Pusat, pada tanggal 19 Februari 2003.

Ketua baru terpilih berdasarkan hasil musyawarah untuk mufakat dari para wakil anggota ISAS. Sosok drg. Shinta Widyansih Moehadji adalah alumni SMAN III Malang pada tahun 1981 dan

pada saat ini bertugas di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Periode kepengurusan ketua terpilih untuk tahun 2016-2020, dengan didampingi Wakil Ketua Dra. Martanty Soenar Dewi, MM. Adapun Ketua Dewan Pembina terpilih dari Kepengurusan ISAS ini adalah Ir. Djoko Mohammad Basuki yang merupakan alumni tahun 1964 dengan Wakilnya Ir. Kantjoso S. Djatikusumo dari alumni tahun 1965.

Visi dari ISAS mendukung visi dari IKASMARIAGITMA Pusat, menjadi organisasi kemasyarakatan yang terkemuka, tangguh dan berpengaruh, serta memberikan manfaat bagi almamater, alumnus dan masyarakat luas. Tujuan dari dibentuknya ISAS adalah meng-himpun dan menggalang kesatuan dan persatuan para alumni SMA Negeri III Malang yang

berada di Surabaya dan sekitarnya, membantu pengembangan mutu pendidikan almamater serta membangun dan mewujudkan kepedulian anggota terhadap masyarakat, bangsa dan Negara. Ikasmariagitma menggunakan motto BHAUWIKAR-SU (sebagaimana motto yang digunakan oleh SMAN III Malang). Dalam acara Halal Bil Halal ini juga telah diterima secara simbolis para alumni SMAN III Malang tahun 2016 yang melanjutkan studinya di Surabaya. Dari sekitar 60an orang, hadir sebanyak 33 orang. Dengan tujuan membantu para alumni tersebut, apabila membutuhkan saran ataupun pendampingan. Berdasarkan database terakhir,

jumlah alumni SMAN III Malang sekitar 900 orang dan terdiri dari alumni tahun 1953 sampai dengan tahun 2016. Pada saat ini sedang dilakukan updating database anggota dari masing-masing angkatan, untuk mempererat tali silaturahmi serta memudahkan komunikasi dan koordinasi dengan para anggota. Kami ingin lebih mengenalkan keberadaan ISAS sebagai organisasi alumni, agar lebih familiar. Rencana kerja kepengurusan-an ISAS secara umum adalah meng-gugah antusiasme para anggota guna menguatkan tali kebersamaan para alumni serta melaksanakan kegiatan sosial/ pengabdian masyarakat yang bermanfaat.

Kegiatan awal dari kepengurusan ISAS yang telah dilaksanakan adalah melaksanakan kegiatan sosial yang mendukung Program Nasional dari Ikasmariagitma Pusat yaitu Sedekah Bareng 2016. Dana berasal dari sedekah para anggota ISAS dan direalisasikan dalam bentuk kegiatan buka bersama dengan 100 orang anak yatim piatu, membagi paket sahur kepada keluarga penunggu pasien di RSUD Dr. Soetomo dan membagikan sembako untuk 5 ya-yasan serta panti asuhan. Program kerja kepengurusan ISAS 2016-2020 akan diagen-dakan rapat secara khusus.



Sebagian dari alumni yang hadir pada acara halal bil halal tersebut.



Alumni SMAN 3 Malang angkatan 1972 yang meramaikan acara.