

PELAKSANAAN TEST TERTULIS
BANK BJB SERVICE EXCELLENCE AWARD
(BBSEA) - 2012

KATEGORI CUSTOMER SERVICE (CS)

Confidential

SOAL TES TERTULIS
LEMBAR JAWABAN TES TERTULIS

BANK BJB SERVICE EXCELLENCE AWARD (BBSEA)-2012

TES TERTULIS – CUSTOMER SERVICE (CS)

BANK BJB SERVICE EXCELLENCE AWARD (BBSEA) – 2012

BACA KASUS-KASUS DI BAWAH INI, KEMUDIAN JAWAB PERTANYAAN-PERTANYAAN BERIKUT DENGAN MEMBERIKAN TANDA SILANG (X) PADA JAWABAN YANG ANGGAP BENAR. KERJAKAN PADA LEMBAR JAWABAN YANG TERSEDIA.

KASUS NO.1

Datang ke hadapan Anda seorang nasabah yang ingin membuka rekening. Nasabah tersebut seorang ibu rumah tangga berusia 50 tahun-an, tipe seorang isteri pejabat dan berpenampilan elegan.

Pilih jawaban yang anda rasa paling benar :

1. Sikap apa yang akan anda tunjukkan saat menerima nasabah ?
 - a. Menyilahkan duduk dengan bahasa isyarat
 - b. Tersenyum dan berdiri
 - c. Tersenyum dan menyilahkan duduk dengan kata-kata
 - d. Menatap nasabah dengan senyum
2. Pada saat akan melayani nasabah, apakah yang akan anda ucapkan pertama kali ?
 - a. Menawarkan bantuan lalu mengucapkan salam
 - b. Mengucapkan salam lalu menawarkan bantuan
 - c. Tersenyum dan menanyakan keperluan nasabah
 - d. Menanyakan nama nasabah
3. Bagaimana posisi yang baik saat melayani nasabah ?
 - a. Maju dan mendekati nasabah
 - b. Melayani sambil bersender di kursi
 - c. Berbicara dari jauh
 - d. Duduk dengan nyaman dan santai

4. Selama melayani nasabah, bagaimana anda memanggil nasabah tersebut ?

- a. Memanggil dengan Bapak/Ibu saja
- b. Memanggil dengan menggunakan nama nasabah
- c. Memanggil dengan “anda”
- d. Memanggil dengan jabatan suaminya, misal : Bu Menteri

KASUS NO.2

Nasabah di atas ingin memiliki rekening rupiah perorangan untuk keperluan pribadinya, yang dapat diambil sewaktu-waktu dan dapat memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi. Tipe nasabah tidak suka berspekulasi terhadap hal-hal yang belum tentu ia dapatkan, ia lebih suka mendapatkan produk yang dapat memberikan keuntungan yang pasti

Pilih jawaban yang anda rasa paling benar :

5. Bagaimana anda menanggapi permintaan nasabah tersebut ?
 - a. Menyebutkan beberapa jenis produk bank yaitu tabungan, deposito, giro dan menjelaskan fitur singkatnya
 - b. Menyebutkan beberapa jenis produk bank yaitu tabungan, deposito, giro tetapi tidak menjelaskan fiturnya
 - c. Langsung meminta nasabah untuk mengisi formulir
 - d. Meminta nasabah untuk menyebutkan rekening yang akan dibuka

6. Bagaimana cara anda mengarahkan nasabah cara pengisian formulir pembukaan rekening ?
 - a. **Customer Service menjelaskan dan mengarahkan pengisian form dengan memberi tanda dan menunjukkan dengan tangan terbuka**
 - b. Customer Service tidak menjelaskan dan mengarahkan pengisian form
 - c. Customer Service memberitahu sekilas yang perlu diisi oleh nasabah
 - d. Tidak ada jawaban yang benar
7. Saat menjelaskan produk yang sesuai dengan pilihan nasabah, bagaimana cara anda menjelaskan produk yang ingin dibuka nasabah ?
 - a. **Menjelaskan dengan brosur, menyebutkan dan menunjukkan list fitur, kemudian memberikan brosur pada nasabah**
 - b. Menjelaskan dengan brosur, menyebutkan dan menunjukkan list fitur, tetapi tidak perlu memberikan brosur kepada nasabah
 - c. Menjelaskan pada nasabah tanpa perlu menggunakan brosur agar nasabah lebih focus pada Customer Service
 - d. Menjelaskan tanpa brosur tetapi sebelum nasabah pulang Customer Service memberikan brosur
8. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh nasabah dari mulai nasabah mengatakan ingin membuka rekening hingga nasabah menerima buku tabungan dari anda (Pilih score tertinggi = 20)
 - a. Kurang dari 10 menit
 - b. Antara 10 - 15 menit
 - c. Antara 15 - 20 menit
 - d. Antara 20 - 30 menit
9. Jika anda ingin melanjutkan penjelasan mengenai Deposito, 4 (empat) fitur minimal yang wajib dijelaskan kepada nasabah adalah ?
 - a. **Nominal setoran awal, suku bunga, jangka waktu, biaya materai**
 - b. Nominal setoran awal, suku bunga, jangka waktu, biaya penalty
 - c. Nominal setoran awal, suku bunga, biaya penalty, biaya materai
 - d. Nominal setoran awal, suku bunga, biaya materai, jangka waktu
10. Apa yang anda lakukan pada saat menawarkan fitur ATM ?
 - a. **Menyebutkan semua kategori layanan dan menyebutkan semua fitur**
 - b. Menyebutkan beberapa kategori layanan dan 1 fitur saja
 - c. Tidak menyebutkan kategori layanan namun menjelaskan semua fitur
 - d. Tidak menyebutkan sama sekali

KASUS NO.3

Nasabah tertarik dan memutuskan untuk membuka rekening yang anda tawarkan. Nasabah juga tertarik untuk menggunakan fasilitas ATM serta ingin mengetahui produk bank **bjb** lainnya sehingga ia membutuhkan penjelasan lebih lanjut dari anda.

Pilih jawaban yang anda rasa paling benar :

KASUS NO.4

Saat berhadapan dengan seorang nasabah yang melakukan komplain karena saat melakukan penarikan uang sejumlah Rp. 2.000.000,- di ATM cabang anda, uang yang diterima oleh nasabah hanya sejumlah Rp. 1.500.000,-

Pilih jawaban yang anda rasa paling benar :

11. Bagaimana sikap awal anda dalam menanggapi komplain nasabah tersebut ?
- Langsung meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan
 - Mendengarkan komplain dengan mata menatap nasabah dan penuh perhatian**
 - Tidak menghiraukan komplain nasabah
 - Meminta nasabah untuk ke ruang Supervisor/Manajer Operasional atau petugas PIC Handling Complain

KASUS NO.5

Anda menerima seorang nasabah perorangan yang ingin menutup rekening Gironya karena nasabah tersebut kecewa dengan layanan cabang anda yang sulit dihubungi pada saat nasabah tersebut meminta informasi saldo atau mutasi rekeningnya. Ternyata nasabah tersebut seorang pengusaha yang banyak menerima transfer dari rekanannya

Pilih jawaban yang anda rasa paling benar :

12. Bagaimana sikap awal anda dalam menanggapi permintaan nasabah yang ingin menutup rekening tersebut ?
- Meminta nasabah untuk mengisi formulir permohonan penutupan rekening
 - Menanyakan alasan nasabah menutup rekeningnya
 - Mencoba mempertahankan nasabah untuk tidak menutup rekeningnya
 - Jawaban b dan c benar**
13. Pada kasus di atas, apa yang perlu dilakukan untuk mempertahankan nasabah agar tidak menutup rekeningnya ?
- Meminta maaf dengan empati dan berjanji hal tersebut tidak akan terulang lagi dengan melakukan koordinasi ke segenap pegawai

- Meminta maaf dengan empati dan membawa nasabah kepada atasan anda untuk dibujuk agar tidak jadi menutup rekeningnya
- Meminta maaf dengan empati dan menyatakan berbagai alasan untuk menutupi kekurangan layanan cabang anda
- Meminta maaf dengan empati, menawarkan solusi kepada nasabah untuk menggunakan fasilitas **bjb** Call menawarkan bantuan untuk melakukan registrasi serta aktivasinya.

14. Sikap Teller & Customer Service yang dinilai oleh MRI meliputi hal-hal di bawah ini, kecuali :
- Sambutan (greeting)
 - Saat melayani (*'attentiveness', 'responsiveness', 'courtesy', 'emphaty', 'willingness to help'*)
 - Saat mengakhiri pelayanan
 - Time Delivery (waktu pelayanan)
15. Dari seluruh aspek penilaian Customer Service, aspek manakah yang paling besar ?
- Sikap
 - Skill
 - Penampilan
 - Cross Selling
16. Dibawah ini merupakan warkat yang dapat digunakan sebagai media dalam transaksi kliring, **kecuali**:
- Cek
 - Bilyet Giro
 - Nota Debet atau Nota Kredit
 - Slip Setoran
17. Lembaga Independen yang dibentuk dalam rangka mencegah dan memberantas tindak

- pidana pencucian uang di Indonesia adalah.....
- KPK
 - PPATK
 - BAPEPAM
 - FATM
18. Yang dimaksud dengan **Walk In Customer** adalah.....
- Nasabah yang tidak memiliki rekening di bank
 - Nasabah yang memiliki rekening di bank.
 - Nasabah yang tidak memiliki rekening di bank, tetapi mendapatkan perintah /kuasa dari nasabah pemilik rekening.
 - Nasabah yang batal melakukan transaksi dengan bank.
19. Istilah AML dalam upaya pemberantasan pencucian uang merupakan istilah international, kepanjangan dari AML adalah?
- Anti Monetary Laundering
 - Anti Money Layering
 - Anti Mafia Layering
 - Anti Money Laundering
20. Kualitas Kredit dapat digolongkan sebagai berikut :
- Lancar, Diragukan, Kurang Lancar, Dapersus, Macet
 - Lancar, Kurang Lancar, Diragukan, Dapersus, Macet
 - Lancar, Dapersus, Kurang Lancar, Diragukan, Macet
 - Lancar, Kurang Lancar, Dapersus, Diragukan, Macet
21. Setoran iuran DPLK bank **bjb** dapat dilakukan di....
- Semua Kantor Cabang dan KCP bank bjb.
 - Kantor Cabang Induk.
 - Kantor Cabang/KCP pembuka.
 - Semua benar.
22. Tn. Umay, seorang peserta DPLK Bank **bjb** mandiri yang memiliki masa kepesertaan 10 tahun, di PHK oleh perusahaannya PT. SADAR karena tidak pidana pada usia 35 tahun, sedangkan berdasarkan kepesertaan Tuan "Umay" usia pensiun Normal adalah 55 tahun, akibat PHK tersebut, maka Tuan "Umay"
- Tidak berhak menerima Pensiun
 - Berhak mendapat manfaat pensiun pada saat mencapai usia pensiun dipercepat
 - Berhak menerima manfaat pensiun pada waktu mencapai pensiun normal
 - Berhak mendapat pensiun dari akumulasi iuran yang telah disetorkan serta dana pengembangannya dibayarkan setelah mencapai usia pensiun yang telah ditentukan peserta.
23. Dokumen yang dihasilkan apabila pengiriman barang dilakukan melalui pesawat terbang adalah :
- Airway Bill
 - Draft
 - Bill of Lading
 - Promissory Note
24. Manakah diantara produk dana bank **bjb** dibawah ini yang memberikan fasilitas perlindungan asuransi secara Cuma-Cuma jika saldonya memenuhi ketentuan?
- bjb** Tandamata
 - bjb** Tandamata Gold
 - bjb** Tandamata Haji
 - bjb** Deposito Suka-Suka.
25. Berikut adalah ketentuan Kredit Purna Bhakti, kecuali :

- a. Khusus diberikan untuk debitur yang gajinya telah disalurkan melalui bank bjb
 - b. Dapat diberikan baik untuk yang gajinya disalurkan melalui bank bjb maupun tidak
 - c. Maksimal rasio angsuran adalah 80% dari gaji
 - d. Maksimal rasio angsuran tidak memperhitungkan pendapatan diluar gaji.
26. Berikut adalah jenis *coverage* asuransi untuk **bjb** Kredit Guna Bhakti, kecuali...
- a. PHK Secara Hormat
 - b. Pensiun Dini
 - c. Meninggal dunia karena sakit
 - d. Cacat Total.
27. Kriteria nasabah yang dapat menjadi nasabah Mitra Prioritas bank **bjb** adalah nasabah/calon nasabah dengan minimal portofolio dana sebesar :
- a. Rp. 1.000.000.000,-
 - b. Rp. 750.000.000,-
 - c. Rp. 500.000.000,-
 - d. Rp. 300.000.000,-
28. Hal-hal di bawah ini adalah **BENAR** dalam pengajuan klaim oleh nasabah yaitu :
- a. Nasabah dijanjikan uang kembali
 - b. Dikarenakan kegagalan transaksi ATM tetapi rekening nasabah telah terdebit dan tidak terjadi reversal/koreksi otomatis, maka nasabah boleh mengajukan klaim
 - c. Dalam transaksi transfer, nasabah salah memasukkan nomor rekening tujuan dan uang telah terkirim ke rekening tersebut, maka nasabah dapat mengajukan klaim pengembalian uang tersebut
 - d. Nasabah dapat mengajukan klaim kepada bank **bjb** hingga kurun waktu 6 bulan
29. Apabila seorang nasabah dengan CIF "107B5B" memiliki 5 buah rekening yang terdiri dari 2 rekening Simpeda, 1 Tandamata Rupiah, 1 Tandamata Gold, 1 Tandamata Berjangka, dan hendak memiliki kartu ATM dengan kode produk "201", maka jumlah rekening yang bisa di-link pada **1 buah kartu ATM berkode produk "201"** tersebut sebanyak :
- a. 1 rekening
 - b. 5 rekening
 - c. 2 rekening
 - d. 4 rekening
30. Ketentuan kepemilikan kartu ATM bank **bjb** yang **BENAR** adalah :
- a. Setiap rekening tabungan dapat di-link maksimal 8 buah kartu ATM jenis apapun
 - b. Setiap rekening tabungan/giro dapat di-link maksimal 8 buah kartu ATM jenis apapun
 - c. Setiap kartu ATM bank **bjb** dapat di-link maksimal 8 buah rekening dengan CIF yang berbeda asalkan pemilik rekeningnya sama
 - d. Setiap kartu ATM bank **bjb** dapat di-link maksimal 8 buah rekening dengan CIF yang sama

LEMBAR JAWABAN
TES TERTULIS – CUSTOMER SERVICE (CS)
BANK BJB SERVICE EXCELLENCE AWARD (BBSEA) – 2012

Berikan Tanda Silang (X) pada Lembar Jawaban. Mohon untuk tidak mencoret apapun pada lembar soal ini. Selamat Bekerja.

NAMA LENGKAP :
KODE PESERTA :
KATEGORI :

1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D

16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D
26	A	B	C	D

12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D

27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D

KUNCI JAWABAN

TES TERTULIS – CUSTOMER SERVICE (CS)

BANK BJB SERVICE EXCELLENCE AWARD (BBSEA)– 2012

Berikan Tanda Silang (X) pada Lembar Jawaban. Mohon untuk tidak mencoret apapun pada lembar soal ini. Selamat Bekerja.

NAMA LENGKAP :
 KODE PESERTA :
 KATEGORI :

1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D

16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D
26	A	B	C	D

12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D

27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D