

Peningkatan Pelayanan Prima Kepada Anggota di Kopdit

Sabtu, 3 Juli 2021





Primus Lase

General Manager
Puskop Credit Khatulistiwa

PENASEHAT PUSKHAT PERIODE 2019 - 2021



Drs. Munaldu, MA



Lukas, S.P.



RAPAT ANGGOTA TAHUNAN

PENGURUS PUSKHAT PERIODE 2019 - 2021



Mikael, S.H., M.H
Ketua



Yulius Kurniawan, S.E
Wakil Ketua



Romanus Alrinatus, S.Ag.
Sekretaris



Suhardi, S.Ag.
Bendahara



Marselina Erni, S.E.
Anggota

PENGAWAS PUSKHAT PERIODE 2019 - 2021



Pdt. Balsasar Feoh, S.Th
Ketua



Yohanes Candra Arke, S.P.
Sekretaris



Nelli, S.Pd., M.Pd.
Anggota



Primus Segang Lase, S.S.T., M.M.
General Manager

MANAGEMENT



PRIMUS SEGANG LASE
General Manager



A.P. SUPARMAN
Kadep Diklat



HERLINA
Kadep Akuntan



ANTONIUS. D. O
Kadep SHG & KSR



LUSIA KRISTINA
Kadep Keuangan



B. DONA
Sekretaris Corp



P. AGUS
Security

CU Primer Anggota Puskhata



Overview



Member : 383,641.



Aset : Rp 3,3 Trilyun.

Keunggulan Bersaing Puskhata

1. Memperkuat Kinerja Sosial dengan Spin Off dan pendampingan SHG/SHI
2. Digitalisasi Layanan Keuangan
3. Mobilisasi anggota dari kalangan milenial

Three Phase Business Model



Foundations:

- Policies & Procedures
- Financial Disciplines
- Business Planning
- Systems
- Governance

Growth:

- Marketing
- Savings Mobilization
- New Product Development
- Branch Offices

Networks:

- Alliances
- Network Tools & Products
- Transaction Services
- IT Systems

Customer service berhubungan dengan faktor kunci keberlanjutan CU yang ke 4?

Sustainable Credit Union



1. Kekuatan keuangan
2. Posisi bersaing
3. Efisiensi biaya
- 4. Kepuasan anggota**
5. Kepuasan karyawan

**“Membangun
mentalitas
dasar dan
motivasi untuk
lebih bersedia
melayani
Customer, baik
internal
maupun
eksternal “**



Bentuk Layanan



1. Layanan Puskopdit ke Kopdit

- Audit tahunan
- Supervisi & Pendampingan Pengurus
- Pendampingan Project (SHG/SHI) oleh SPM
- Pengembangan Diklat bagi Staf Kopdit

2. Layanan Kopdit Kepada Anggota

- Produk Simpan & Pinjam
- Digitalisasi Layanan Keuangan
- Pendidikan/Penguatan anggota secara virtual
- Pendampingan Usaha Anggota

“Bagaimana cara membuat anggota atau calon anggota terlayani dengan baik”?

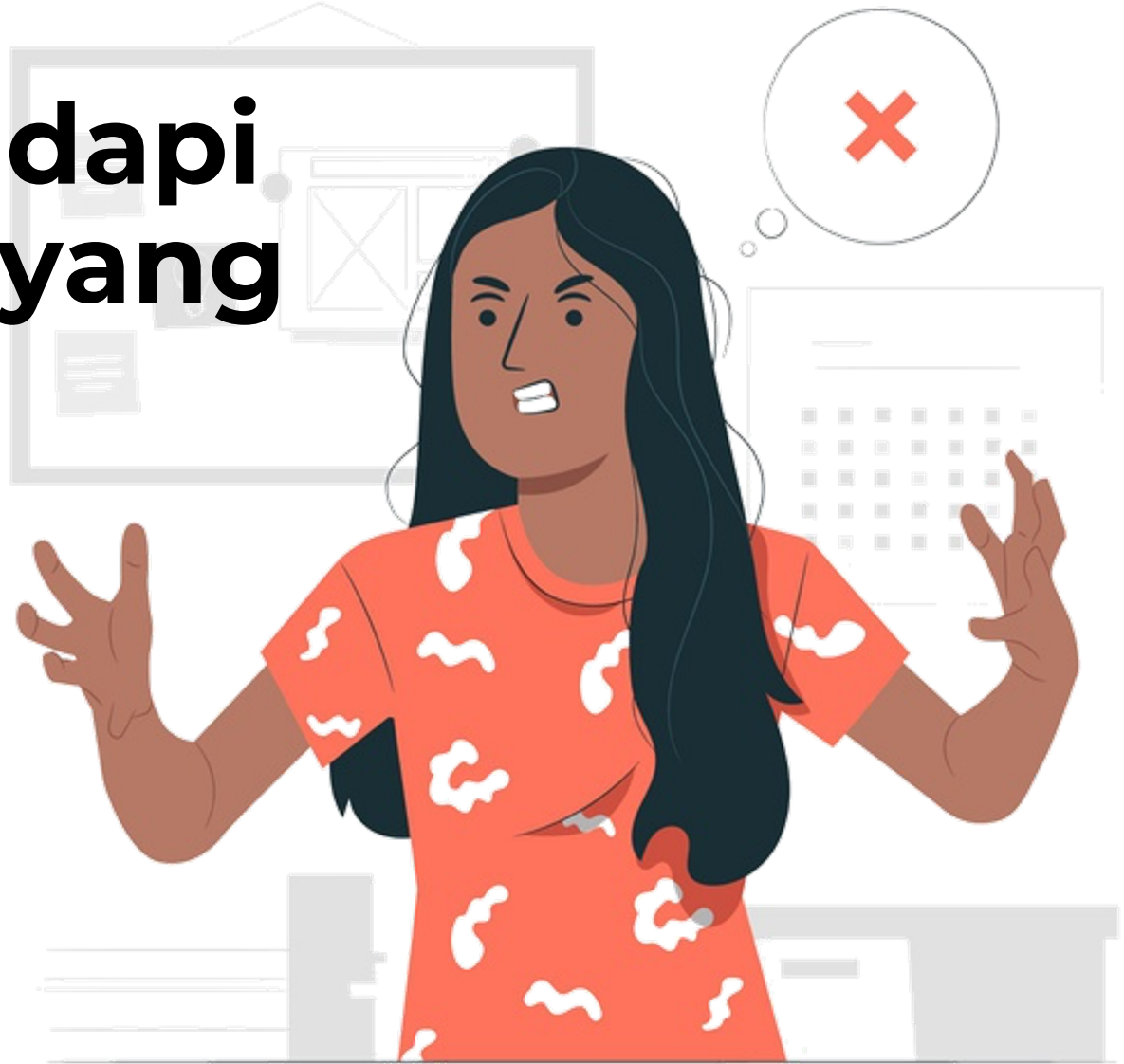


Kenali dan Pahami siapa yang anda layani?

“Harus diperjelas dulu siapa yang menjadi target market kita atau siapa yang mau kita layani. Apakah anggota dari kalangan masyarakat urban (perkotaan) atau para anggota dari daerah pedalaman seperti petani, peternak, pedangang, dan pegawai.”



“Menghadapi anggota yang Kecewa”



“Menghadapi anggota yang Kecewa”

1. Data Base Anggota

Perkuat data base anggota dengan data-data yang dalam. Buat layanan Costumer Care 24 jam

2. Aktif mengumpulkan saran anggota untuk perbaikan.

Meminta para anggota mengisi kuisisioner tentang kepuasan pelayanan yang kita berikan, ini menunjukkan kita menghargai masukan mereka juga dapat memberikan informasi berharga

3. Komunikasi teratur dengan Anggota

Komunikasi sangat penting, jika anggota merasa memiliki hubungan berkelanjutan dengan lembaga.

4. Anggap Keluhan sebagai hadiah

Keluhan anggota membantu menunjukkan dimana kelemahan kita. Anggota memberikan kesempatan kepada kita untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan

5.Ucapkan Terima Kasih

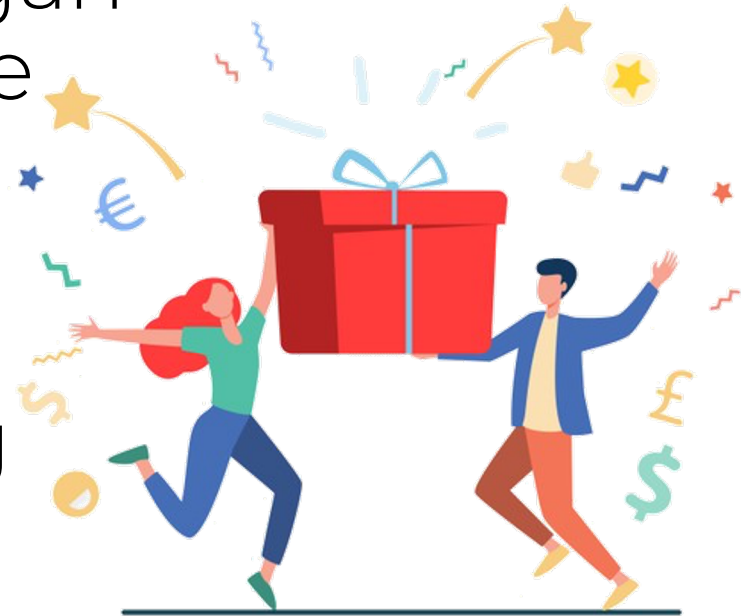
Dengan merespon secara pribadi tanggapan anggota memperlihatkan bahwa menghargai masukan mereka.

6. Mengembangkan produk layanan yang sejalan dengan perkembangan anggota.

Jika anggota ingin tetap setia kepada anda, maka cara satu-satunya adalah menawarkan produk dan jasa yang mereka butuhkan

Penghargaan kepada Anggota loyal

“Jika menginginkan hubungan jangka panjang, maka rancangan untuk Customer Service adalah memberikan penghargaan kepada anggota loyal dengan tingkat pelayanan yang lebih tinggi.”



Member of the Year



Pangkalan Kolektor of the Year




Self Help Group of The Year



Village of The Year



A red lifebuoy with white rope is visible on the left side of the image. The background is a sunset over a city, with the sun low on the horizon, creating a warm, golden glow. The sky is filled with soft, orange and yellow clouds. The city buildings are visible in the distance, but they are out of focus.

Customer service should not
be a department, customer
service is everyone's job.

Kenneth H. Blanchard

