

**PENGUNAAN SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURES) PADA
TELLER UNTUK KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK CIMB NIAGA
SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

FAZA NUR AULIA

2016110002

**DIPLOMA 3 KEUANGAN DAN PERBANKAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

SURABAYA

2019

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Faza Nur Aulia
Tempat, Tanggal Lahir : Samarinda, 03 September 1997
N.I.M : 2016110002
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Penggunaan *SOP (Standard Operating Procedures)*
pada *teller* untuk kepuasan nasabah PT. Bank CIMB
Niaga Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 2 September 2019

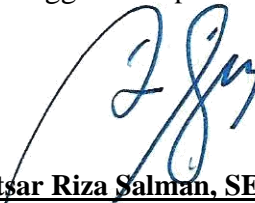


(Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si.)

NIDN . 0708118405

Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal : 5 September 2019



(Dr. Kautsar Riza Salman, SE., MSA., Ak.)

**USE OF SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURES) AT TELLER FOR
CUSTOMER SATISFACTION PT. BANK CIMB NIAGA SURABAYA**

FAZA NUR AULIA

2016110002

2016110002@students.perbanas.ac.id

STIE Perbanas Surabaya

ROHMAD FUAD ARMANSYAH SE., M.Si

STIE Perbanas Surabaya

Email : fuad@perbanas.ac.id

Wonorejo Timur 16 Surabaya

ABSTRACT

This study aims to determine the use of SOP (Standard Operating Procedures) at the teller for customer satisfaction PT. CIMB Niaga Bank Surabaya. This research is motivated by the number of officers who are negligent in implementing SOPs, so that it can affect the quality of banks towards customer satisfaction. However, not only officers, customers sometimes also forget some procedures that exist and can make transactions not function properly. So the importance of SOPs can help officers and customers to solve problems in accordance with existing procedures. This research includes the type of descriptive research. Distribution of e-questionnaires to customers of PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya and conducted interviews with related officers, namely PT. Teller. Bank CIMB NIAGA Surabaya. Data is collected from the distribution of e-questionnaires to customers of PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya and interview with teller PT. Surabaya CIMB NIAGA Bank includes primary data, while secondary data is taken from previous research, and several books that support it. This study focuses on customers of PT. Surabaya CIMB NIAGA Bank which is only domiciled in the Surabaya area. The results of this study indicate that PT. CIMB NIAGA Surabaya Bank has been satisfied with the services provided by PT. Teller. CIMB NIAGA Bank Surabaya, but still needs to be improved. Customer satisfaction will greatly affect the company's image. For officers, namely tellers, they must first understand the SOP, so that they can provide insight to customers so that transactions run well based on existing and approved SOPs.

Keyword : use, SOP, teller

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di Indonesia sendiri, kegiatan perbankan mulai berkembang sejak zaman penjajahan Belanda. Bank pertama di Indonesia didirikan pada tahun 1827 yang bernama *DeJavasche Bank*. Pada tahun 1896 seorang penduduk pribumi bernama R. Aria Wirya Atmaja mendirikan sebuah Bank yang diberi nama *Hulp en Spaar Bank*. Tujuan pendirian bank tersebut adalah untuk membantu masyarakat agar terhindar dari rentenir atau lintah darat. Tahun demi tahun telah dilewati sehingga bank ini berkembang pesat dan oleh Pemerintah Belanda yang kemudian namanya diganti menjadi *Algemene Volks Credit Bank*. Definisi dari bank itu sendiri adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana

tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang menurut Kuncoro (2002:68).

Menjalankan sebuah perusahaan, bank perlu mempunyai *SOP* (*Standard Operating Procedures*) yang berguna untuk kelangsungan operasional serta menjaga kualitas layanan yang akan di berikan pada nasabah bank tersebut. Kualitas layanan merupakan strategi yang mendasar dalam upaya perusahaan meraih sukses dan berkelanjutan dalam lingkungan persaingan bisnis yang ketat menurut Rangkuti (2006:5). Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator - indikator

teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan Atmoko (2011:2). Tujuan *SOP* adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki *SOP*, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki standar operasional prosedur sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank

Menurut Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 : “Bank umum adalah bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”

Pengertian Teller

Pengertian teller itu sendiri adalah petugas bank yang diberi kepercayaan penuh untuk memegang, memelihara, memeriksa, menyimpan sejumlah uang tunai dengan limitnya untuk keperluan melayani langsung dalam artian *teller* menerima uang tunai atau non tunai selama waktu yang ditentukan, agar pelayanan terhadap nasabah dilakukan dengan cepat dan efisien menurut Kasmir (2014:4).

Pengertian SOP

SOP (Standard Operating Procedures) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis menurut Tambunan (2013:86).

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan atau diatas harapan, dengan

kata lain pelanggan tidak puas atau puas. Tetapi, jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan merasa puas dan senang. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, maka yang akan dirasakan pelanggan adalah kecewa karena pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Kepuasan ini tentu saja akan mempengaruhi citra perusahaan tersebut dalam memberikan layanan yang diinginkan oleh pelanggan menurut Kotler (2005)

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan untuk menguji pengaruh SOP pada teller terhadap kepuasan nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya. Pengujian terhadap penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran e -

kuesioner kepada nasabah Bank CIMB NIAGA Surabaya yang menggunakan jasa teller dalam transaksinya, sehingga mendapatkan data yang dapat digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek (orang) atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel – variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka – angka maupun kata – kata. Segala sesuatu yang nantinya akan menjadi data diambil dari wawancara dan penyebaran kuesioner menurut Setyosari (2012:102)

Batasan Penelitian

Batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah antara lain :

- a. Penelitian ini hanya seputar penggunaan *SOP* pada *teller* terhadap kepuasan nasabah
- b. Bank yang digunakan sebagai tempat penyebaran kuesioner dan observasi penelitian hanya pada Bank CIMB NIAGA Surabaya.
- c. Fokus transaksi hanya pada *SOP* transaksi penyetoran dan penarikan tabungan.
- d. Data yang diambil dari *e-kuesioner* hanya berfokuskan pada nasabah yang berdomisili

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Singkat Perusahaan

CIMB Niaga memperoleh izin usaha sebagai bank umum, bank devisa, dan

bank yang melakukan kegiatan berdasarkan prinsip Syariah masing-masing berdasarkan surat keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia yang tertera pada No. 249544.U.M.II tanggal 11 November 1955, surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 7/116/Kep/Dir//UD tanggal 22 November 1974, dan surat keputusan Gubernur BI No. 6/71/KEP.GBI.2004 tanggal 16 September 2004.

Visi

Menjadi Perusahaan ASEAN yang terkemuka.

Misi

Menyediakan layanan perbankan universal di Indonesia secara terpadu sebagai perusahaan dengan kinerja unggul di kawasan ASEAN dan kawasan utama lainnya, serta mendukung percepatan integrasi

ASEAN dan menghubungkannya dengan kawasan lain.

Profil Usaha

Produk Simpanan PT. Bank Cimb Niaga Surabaya

1. Giro
2. Tabungan
3. Deposito

Produk Pembiayaan PT. Bank Cimb Niaga Surabaya

1. Pinjaman Kepemilikan Rumah (KPR)
2. Pinjaman Kepemilikan Kendaraan (KPM)
3. Pinjaman Tanpa Agunan
4. Pinjaman Dengan Agunan

Layanan PT. Bank Cimb Niaga Surabaya

1. *Digital Longue*
2. *Internet Banking*
3. *Mobile Banking*
4. Rekening Ponsel

5. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Hasil Penelitian

Data yang diambil berupa data primer dan data sekunder. Data primer berupa kuesioner di sebarakan dalam bentuk *google form*. Selain *google form*, penulis juga melakukan wawancara dengan petugas yang terkait. Sedangkan data sekunder diambil dari buku, penelitian sebelumnya, dan lain sebagainya. E-kuesioner ini terdiri dari beberapa komponen penilaian yaitu *teller* berpenampilan bersih dan rapi, *teller* menggunakan *atribute* yang lengkap, *teller* melayani dengan ramah dan tanggap, *teller* memiliki alat penunjang yang lengkap dan berfungsi dengan baik, *teller* melayani dengan tanggap dan hingga tuntas, dan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh *teller*.

Adapun indikator penilaian yang digunakan penulis untuk nasabah mengisi kuesioner, sebagai berikut :

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Kurang Setuju
- 3 : Tidak Setuju
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

Data Responden	Jumlah Responden
Data responden secara keseluruhan data responden luar surabaya	154 (50)
Data responden tidak lengkap wilayah Surabaya	(4)
Data lengkap responden wilayah surabaya	100

Adapun data yang di fokuskan penulis hanya bagi nasabah yang berdomisili

di wilayah Surabaya. Terdapat 154 data responden secara keseluruhan. Data responden luar Surabaya sebanyak 50 orang, sedangkan data responden wilayah surabaya sebanyak 104 orang. Beberapa data responden yang tidak lengkap dan tidak dapat diolah sebanyak 4 orang. Maka dari itu, data responden yang lengkap wilayah surabaya dan dapat diolah sebanyak 100 orang. Penulis berfokus pada 100 orang tersebut karena telah memenuhi kriteria. Kuesioner terdapat beberapa komponen umum yang diajukan kepada responden yang meliputi jenis kelamin responden, usia responden, pekerjaan responden, lama menjadi nasabah, produk bank yang digunakan responden, layanan *E-banking* yang digunakan responden, dan penggunaan teller

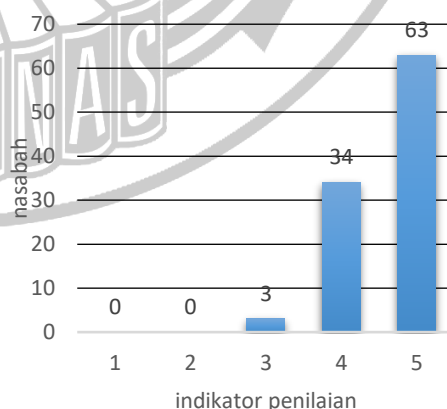
dalam 1 bulan. Berikut adalah penjelasan secara rinci.

Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Responden

a. Penampilan *Teller*

Sebagai seorang front line officer, penampilan seorang teller sangatlah penting. Karena teller adalah petugas yang berhubungan langsung dengan nasabah. Citra yang ditampilkan oleh teller akan mencerminkan citra diri perusahaan. Berikut data yang di peroleh dari kuesioner yang telah di sebarakan pada nasabah :

Teller berpenampilan bersih dan rapih

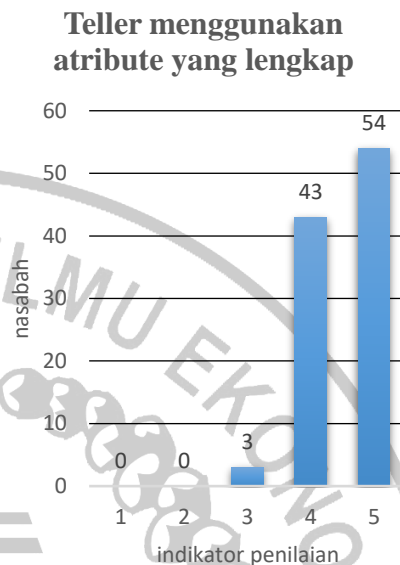


Data diatas menunjukkan hasil bahwa nasabah sangat setuju terhadap penampilan teller yang bersih dan rapi dalam melayani. Ada beberapa yang berbeda pendapat tentang penampilan teller, namun suara terbanyak memilih setuju dengan penampilan teller yang bersih dan rapi. Namun perbandingannya sangat tipis, karena nasabah yang memilih setuju jumlahnya setengah dari nasabah yang memilih sangat setuju. Nasabah yang tidak setuju dengan penampilan teller yang bersih dan rapi sebanyak 3 orang.

b. *Attribute Teller*

Selain di tunjang dari segi penampilan, *attribute* yang digunakan *teller* pun juga harus lengkap. Seperti, *name tag*. *Name tag* berfungsi untuk membantu nasabah dalam mengenali petugas yang melayani. Berikut

adalah penilaian nasabah terhadap *attribute* yang digunakan oleh *teller* :

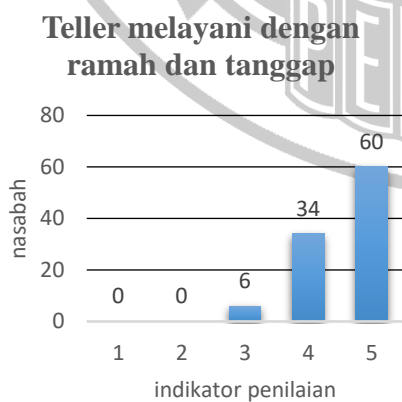


Nasabah dengan penilaian setuju dan sangat setuju terhadap *attribute* yang digunakan teller hampir setara, hanya beda 11 orang saja. Nasabah yang memilih sangat setuju dengan teller menggunakan *attribute* yang lengkap sebanyak 54 orang, sedangkan nasabah yang setuju dengan teller menggunakan *attribute* yang lengkap sebanyak 43 orang. Adapun nasabah yang memilih tidak setuju dengan

teller menggunakan atribut yang lengkap sebanyak 3 orang.

c. Pelayanan *Teller*

Teller dalam melayani nasabah harus dengan ramah serta tanggap dalam mengambil tindakan. Karena teller diuntut untuk selalu siap dalam melayani kebutuhan nasabah. Seperti contohnya, teller harus tersenyum dalam melayani nasabah, dapat bertanggungjawab atas pelayanannya, bersikap antusias dan lainnya. Berikut adalah penilaian nasabah terhadap pelayanan teller yang melayani dengan ramah dan tanggap :

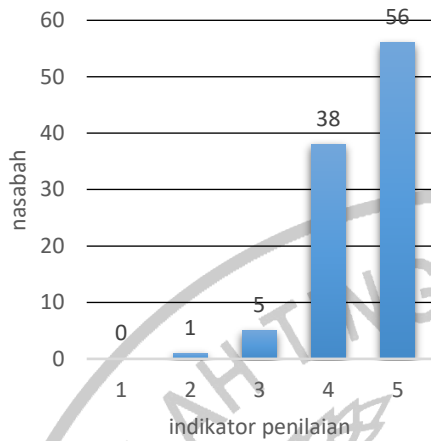


Nasabah sangat setuju dengan pendapat bahwa teller melayani dengan ramah dan tanggap. Terbukti dengan penilaian sangat setuju memiliki 96 suara. Sedangkan di penilaian setuju terdapat 3 suara, dan tidak setuju 1 suara.

d. Alat Penunjang *Teller*

Teller melayani dengan baik, jika ditunjang dengan fasilitas yang memadai. Alat yang digunakan juga harus berfungsi dengan baik. Sehingga, dapat membantu teller dalam pekerjaannya. Semua dilakukan untuk pelayanan yang lebih baik lagi. Berikut adalah data tentang tanggapan nasabah dalam teller memiliki alat penunjang yang lengkap dan berfungsi dengan baik :

Teller memiliki alat penunjang yang lengkap dan berfungsi dengan baik



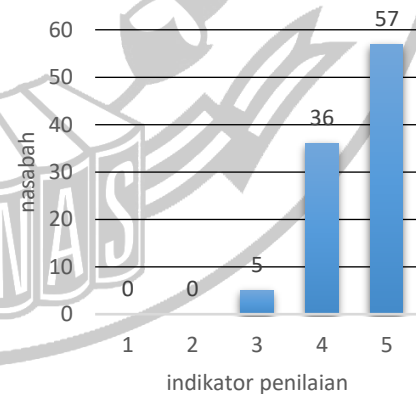
Nasabah sangat setuju dengan teller memiliki alat penunjang yang lengkap dan berfungsi dengan baik sebanyak 85 orang. Sedangkan, dengan 11 orang memiliki pendapat yang setuju. Sisanya ada tidak setuju dan kurang setuju, dengan masing-masing 3 orang dan 1 orang. Penilaian yang paling banyak dipilih nasabah adalah sangat setuju dengan teller memiliki alat penunjang yang lengkap dan berfungsi dengan baik.

e. Totalitas Pelayanan *Teller*

Kemampuan yang ada pada teller dalam melayani nasabah berguna untuk memberikan masukan positif terhadap pandangan nasabah. Begitu juga dengan teller harus melayani dengan tanggap dan hingga tuntas. Teller harus menyelesaikan tugasnya sampai nasabah puas dan tidak ada lagi pertanyaan yang diajukan oleh

nasabah. Berikut adalah pendapat nasabah tentang teller melayani dengan tanggap dan hingga tuntas :

Teller melayani dengan tanggap dan hingga tuntas



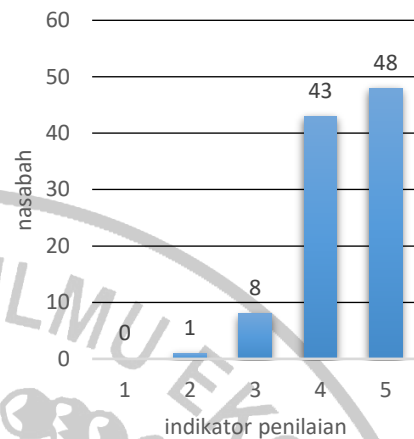
Nasabah memilih sangat setuju sebanyak 84 orang dengan teller melayani dengan tanggap hingga

tuntas. Sedangkan, 11 orang memilih untuk setuju dan 5 orang tidak setuju bahwa teller melayani dengan tanggap dan hingga tuntas. Perolehan suara yang paling banyak adalah sangat setuju dengan 84 orang yang memilih.

f. *Kepuasan Layanan Teller*

Bagian ini, adalah inti dari semua pernyataan yang ada dan diajukan oleh penulis untuk nasabah. Kepuasan akan pelayanan yang diberikan, sangat besar pengaruhnya bagi petugas ataupun perusahaan itu sendiri. Kepuasan nasabah melambangkan bahwa perusahaan dapat memberikan apa yang terbaik dan sangat terpercaya untuk nasabah. Berikut adalah data kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh teller :

Kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh teller



Nasabah yang memilih setuju sebanyak 80 orang. Sedangkan, yang memilih setuju dan tidak setuju masing – masing sebanyak 16 orang dan 3 orang. Proses pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah akan mempengaruhi citra perusahaan dimata nasabah. Meskipun begitu, dari data yang diatas walaupun 80 orang memilih untuk sangat setuju dengan puas akan pelayanan yang telah diberikan oleh teller, 16 orang dan 3 orang diantaranya hanya merasa setuju atau

bahkan tidak setuju akan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh teller.

Pembahasan

Dari hasil pengamatan penulis, penerapan *SOP* yang digunakan teller

pada PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya telah di terapkan dengan

baik dalam pelayanannya. Terbukti dengan hasil *e-kuesioner* yang

menunjukkan bahwa nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan

oleh teller PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya. Penerapan *SOP* telah

dilakukan dengan baik sehingga nasabah merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh teller, hal ini menambah citra positif

terhadap bank. Akan tetapi hal ini masih perlu ditingkatkan sesuai

dengan masukan ataupun saran dari nasabah. Pelayanan memang harus

diberikan yang terbaik untuk

mencapai kesempurnaan dari pelayanan prima.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa bahwa nasabah

Bank CIMB NIAGA Surabaya telah puas atas pelayanan *teller* yang

diberikan, karena *teller* Bank CIMB NIAGA Surabaya telah menerapkan

SOP dengan baik dan benar. Penerapan *SOP* berjalan dengan baik

sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah atas pelayanan

teller yang diberikan. Kepuasan nasabah akan membuat citra

perusahaan menjadi lebih baik dimata nasabah.

Penerapan *SOP* mungkin tidak selamanya berjalan dengan baik,

ada saja kendala yang harus dihadapi teller dalam penerapan *SOP*. Akan

tetapi hal ini dapat disiasati dengan memberi wawasan kepada nasabah berupa pemahaman akan pentingnya prosedur yang telah ada. Sebelum memberi wawasan terhadap nasabah, teller juga harus menerapkan SOP yang ada dan berpegang teguh pada SOP yang dijalankan.

Saran

Dari kesimpulan diatas, maka saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengubah topik pembahasannya, nama perusahaannya, ataupun petugas yang akan di teliti untuk selanjutnya.

Implikasi

Implikasi penelitian untuk CIMB NIAGA Surabaya adalah *SOP* yang diterapkan sudah benar, sehingga membuat pelayanan menjadi lebih baik namun tetap harus ditingkatkan lagi. Pemahaman *teller* terhadap *SOP* terlebih dahulu harus ditingkatkan

lagi, agar dapat menjalankan transaksi dengan baik. Beberapa tanggapan dalam *e-kuesioner* juga mengatakan bahwa pelayanan *teller* harus tetap ditingkatkan termasuk dalam pelayanan dan kecepatan dalam mengelola waktu yang ada. Selain itu, *teller* juga harus tetap ramah dalam melayani nasabah, pelayanan *teller* yang telah ada sudah dapat dikatakan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Unpad.
- Bank Indonesia. (1998). UU No. 10 tahun 1998, tentang perbankan

- Bank Indonesia. (2007). Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007
- Handi, I. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Hansemark, A. (2004). Managing Service Quality : An International Journal, Vol. 14 Iss : 1. *Customer satisfaction and resention : the experiences of individual employees*, 40 - 57.
- IBI. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2014). *Dasar - dasar Perbankan. Edisi Revisi 2008*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran (Benjamin Molaan. Terjemahan) Edisi Milenium Jilid 1 Edisi Ke Sebelas*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kuncoro. (2002). *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Purnamasari, E. P. (2015). *Panduan Menyusun SOP (Standart Operating Procedure)*. Jakarta: PT. Buku Kita.
- Puspitasari, D. R. (2012). *Menerapkan Prinsip Praktik Profesional Dalam Bekerja*. Jakarta: Inti Prima.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Setyosari, P. (2012). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP.
- Siamat, D. (2005). *Manajemen Lembaga Keuangan ; Kebijakan Moneter dan Perbankan (Edisi Kelima)*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Situs Bank Cimb Niaga. (2019). Sejarah Bank Cimb Niaga. Diakses pada tanggal 3 maret 2019 dengan alamat website <http://investor.cimbniaga.co.id/gcg/history.html>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating (Edisi Kedua)*. Jakarta: Maiestas Publishing.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

marketing - integrating customer focus Across the firm 5th Edition.

Zeithaml, V., Bitner, M. J., &

New York: Mc Graw-Hill.

Gremeler, D. D. (2009). *Services*



FAZA NUR AULIA



Data Pribadi

Tmp, Tgl Lahir : Samarinda, 03-09-1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Jl. Kebraon 2 No. 38A
Surabaya

Kontak

Telepon : 081232433387
Email :
faza.aulia03@gmail.com

Kemampuan

Bhs Indonesia ★★★★★
Bhs Inggris ★★★★★
Ms. Office ★★★★★

CURRICULUM VITAE

Pengalaman Organisasi

Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah
(Bendahara 1) 2019-2020
UKM Tari (Sekertaris Divisi Pementasan) 2017-2018
Karang Taruna (Sekertaris 1) 2012-2015
Ikatan Pelajar Muhammadiyah
(Ketua Kaderisasi) 2013-2014

Pendidikan

FORMAL

STIE Perbanas Surabaya (D3 Keuangan Dan Perbankan)

Tahun 2016 - 2019

SMA Muhammadiyah 4 Surabaya (IPA)

Tahun 2012 – 2015

SMP Negeri 16 Surabaya

Tahun 2009 – 2012

SD Muhammadiyah 22 Surabaya

Tahun 2004 - 2009

NON FORMAL

Sertifikasi Customer Service LSPP

➤ Tahun 2019

Laboratorium Bank STIE Perbanas Surabaya

➤ Tahun 2019

Standard Mandarin Examination Basic 1

➤ Tahun 2019

Sertifikasi TOEFL~ LIKE STIE Perbanas Surabaya

➤ Tahun 2018

Kursus Ms. Word dan Ms. Excel Tingkat Dasar

- Tahun 2017

Pelatihan Fotografi (Disnaker Surabaya)

- 8 Oktober 2015 – 20 Oktober 2015

PENGALAMAN BEKERJA

BOWL – O (Bagian Kasir)

- **Februari 2019 – Juni 2019**

Online Shop Butik Anika (Bagian Admin)

- Januari 2016 – Juni 2016

TK Madina Luhur Surabaya (Bagian Administrasi)

- Januari 2016 – Juli 2016

Demikian CV ini di buat dengan yang sebenar-benarnya, sekian dan terimakasih.

Surabaya, 2 September 2019

Yang membuat,

Faza Nur Aulia