

LAMPIRAN

1. Brosur SIRELA HARUM

SIRELA HARUM

Simpanan Sukarela BMT HARUM

KSPPS
HARAPAN UMAT PATI

SIRELA
Simpanan Sukarela

IN CASE OF
EMERGENCY
BREAK
GLASS

**KSPPS
HARAPAN UMAT PATI**

Kantor Pusat:
Jl. Kolonel Sugiono (depan asrama brimob) Pati
Telp 0295-386070 fax 0295-4191974

KAMI SYARI'AH, ANDA BERKAH

Sirela adalah simpanan sukarela yang menggunakan akad mudharabah, dimana pihak BMT dapat menggunakan dana anggota BMT untuk usaha produktif dan halal.

Mengapa memilih sirela harum?

- Jumlah setoran ringan
- Dapat setor dan diambil sewaktu-waktu
- Bagi hasil yang kompetitif
- Tersedia layanan antar jemput
- Dapat di jadikan jaminan pembiayaan
- Hadiah menarik untuk simpanan baru

PROSEDUR SYARAT & KETENTUAN :

1. Fc KTP/SIM yang berlaku
2. Mengisi form permohonan keanggotaan
3. Mengisi form aplikasi simpanan
4. Setoran pertama minimal Rp 10.000

Kantor Pusat:
Jl. Kolonel Sugiono (depan asrama brimob) Pati
Telp 0295-386070 fax 0295-4191974

Kas Pelayanan:

- Sleko: Jl. Roro Mendut (komplek Pasar Beras) Sleko-Pati, HP 082323900432
- Jakenan: Jl. Juwana-Pucakwangi, (selatan gapura Ds. Bringin) HP 085201182926
- Juwana: Jl. Juwana-Tayu Km 2, Laggenharjo, HP 081228769629
- Pucakwangi: Ruko Lapangan Pucakwangi No A9, HP 085326593721
- Puri: Ruko Pasar Puri No. 13 HP 082325146060
- Blora: Jl. Todanan-Japah Km.2 Todanan (depan SMK Khozinatul Ulum, Todanan) HP 082327749888
- Gabus: Jl. Gabus-Winong Km.1 Gabus, HP 081215980727
- Kayen: Jl. Kayen Pati Km 0.5 Kayen, HP 082299918882

2. Brosur Simpanan Sukarela Berjangka

dana **simpanan** anda akan menjadi **investasi** yang menguntungkan



Simpanan Sukarela Berjangka

 **BMT HARUM PATI**
Kantor Pusat : Jl. Kol. Sugiono (Depan Asrama Brimob)
Pati, Telp. / Fax. 0295-386070 / 0295-4191974

Dengan simpanan sukarela berjangka

KELOLA DANA MENGENDAP ANDA LEBIH PRODUKTIF

SiSuka adalah salah satu produk BMT Harum yang memberikan fasilitas istimewa untuk anda.

- Jumlah simpanan minimal Rp 500.000,-
- Pilihan jangka waktu :
 - 3 bulan
 - 6 bulan
 - 12 bulan
- Dapatkan hadiah langsung : kaos, payung, gelas, jam dinding dll
- Layanan antar jemput
- Bagi hasil kompetitif
- Bisa dijadikan jaminan pembiayaan

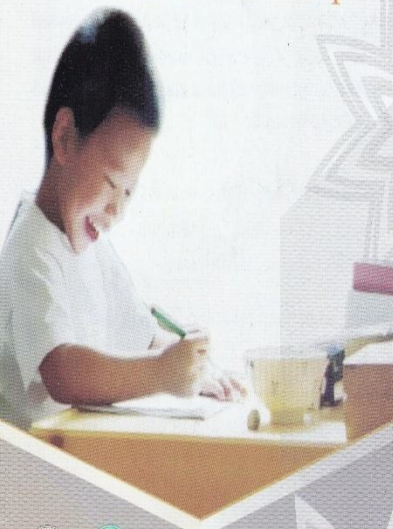
TUNGGU APA LAGI??? AYO ke BMT

Kami Syariah, Anda Berkah

3. Brosur SIMPEL

SIMPEL

Simpanan Pelajar



sambutlah profesor
tersohor masa depan

**KSPPS
HARAPAN UMAT PATI**

Kantor Pusat:
Jl. Kolonel Sugiono (depan asrama brimob) Pati
Telp 0295-386070 fax 0295-4191974

KAMI SYARI'AH, ANDA BERKAH

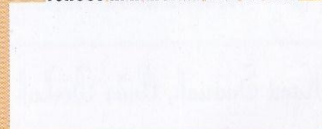
*Gapai cita-cita dengan
terencana
Pendidikan putra-putri kita
adalah investasi yang
sangat berharga, SimPel
hadir untuk membantu
perencanaan anggaran
pendidikan putra-putri
anda.*

Dapatkan bingkisan menarik setiap tahun ajaran baru dengan membuka rekening SimPel

Ketentuan umum :

- Pembukaan rekening Rp 25.000,-
- Setoran setiap bulan minimal Rp 25.000,
- Pengambilan hanya bisa dilakukan pada saat bulan tahun ajaran baru

TUNGGU APA LAGI??? AYO ke BMT



4. Slip Angsuran

KSPPS HARUM PATI
Jl. Kol. Sugiono (depan asrama brimob) Pati, Telp. 0295-386070

No.: _____ Rek. No.: _____

Nama : _____ Alamat : _____

SETORAN	JUMLAH	KETERANGAN
☐ MUROBAHAH	Rp. _____	Angsuran ke : _____
☐ MUDHOROBAH	Rp. _____	Pokok : Rp. _____
☐ MUSYAROKAH	Rp. _____	BH : Rp. _____
☐ BAI BITAMMAN AJIL	Rp. _____	Margin : _____
☐ QORDUL HASAN	Rp. _____	
JUMLAH	Rp. _____	
TERBILANG : _____		

Pemeriksa, _____ Teller, _____ Tgl. _____ Penyetor _____

(.....) (.....) (.....)

SLIP ANGSURAN

5. Slip Setoran

KSPPS HARUM PATI
Jl. Kol. Sugiono (depan asrama brimob) Pati, Telp. 0295-386070

No.: _____ Rek. No.: _____

Nama : _____ Alamat : _____

PENYETORAN	JUMLAH	KETERANGAN
☐ Si Rela	Rp. _____	☐ 3 BL ☐ 6 BL ☐ 12 BL
☐ Investasi Mudharabah	Rp. _____	
☐ Simpanan Pelajar	Rp. _____	
☐ Simpanan Qurban	Rp. _____	
☐ Simp. Haji & Umroh	Rp. _____	
☐ Arisan Berkah	Rp. _____	
☐ Arisan Wisata	Rp. _____	
JUMLAH	Rp. _____	
TERBILANG : _____		

Pemeriksa, _____ Teller, _____ Tgl. _____ Penysetor _____

(.....) (.....) (.....)

SLIP SETORAN

6. Slip Penarikan

KSPPS HARUM PATI
Jl. Kol. Sugiono (depan asrama brimob) Pati, Telp. 0295-386070

No.: _____ Rek. No.: _____

Nama : _____ Alamat : _____

PENARIKAN	JUMLAH	KETERANGAN
☐ Si Rela	Rp. _____	☐ 3 BL ☐ 6 BL ☐ 12 BL
☐ Investasi Mudharabah	Rp. _____	
☐	Rp. _____	
☐	Rp. _____	
☐	Rp. _____	
☐	Rp. _____	
JUMLAH	Rp. _____	
TERBILANG : _____		

Pemeriksa, _____ Teller, _____ Tgl. _____ Penarik _____

(.....) (.....) (.....)

SLIP PENARIKAN

Wawancara dengan Aris Prasetya, Koordinator Cabang

Rizki : Apa saja fungsi dan tugas dari koordinator cabang?

Aris : Fungsinya yaitu melakukan kontrol atas aktivitas lembaga dan memberikan pengarahan untuk meningkatkan kualitas BMT.

Tugas koordinator cabang bertanggungjawab atas aktivitas yang dilakukan di BMT, memberikan arahan kepada karyawan BMT untuk pencapaian target kantor cabang pembantu, mengikuti rapat yang diselenggarakan oleh kantor pusat, melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan.

Wawancara dengan Dwi Anisa, Teller

Rizki : Apa saja fungsi dan tugas dari teller?

Anisa : Fungsi *teller*, memberikan pelayanan terbaik kepada anggota baik penabung ataupun peminjam.

Tugas *teller* transaksi pembukaan tabungan, deposito, membuat akad pembiayaan jika ada anggota/calon anggota yang ingin membuka pembiayaan, menerima setoran simpanan, angsuran dan transaksi pengambilan, transaksi EDC: pembayaran PLN, PDAM

Wawancara dengan Suwiknyo dan Arif Widodo, Marketing

Rizki : Apa saja fungsi dan tugas dari marketing?

Suwiknyo, Arif : Fungsi marketing yaitu mempromosikan dan menawarkan produk-produk pembiayaan BMT Harum, baik di BMT nya maupun terjun langsung ke lapangan. Bagian marketing ini juga membawahi jangkar yaitu petugas lapangan yang melaksanakan sistem jemput bola, dimana petugas mendatangi langsung anggota untuk meminta angsuran yang telah jatuh tempo atau anggota sedang sibuk dan tidak bisa datang langsung ke BMT.

Tugas marketing yaitu melayani pengajuan pembiayaan dan memberikan penjelasan mengenai produk pembiayaan,

melakukan pengumpulan informasi mengenai calon mitra melalui kegiatan wawancara dan on the spot (kunjungan lapangan), mengupayakan kelengkapan syarat, melakukan analisis pembiayaan secara tertulis dari hasil wawancara dan kunjungan lapangan, melakukan monitoring angsuran mitra, melakukan peringatan baik secara lisan maupun secara tertulis atas keterlambatan angsuran mitra, menagih angsuran yang terlambat membayar, membuat rencana/jadwal kolektif harian, mingguan, dan bulanan, menyiapkan peralatan administrasi yang dibutuhkan untuk menjemput simpanan/angsuran pembiayaan, menghitung seluruh uang yang dijemput, membuat daftar angsuran seluruh anggota yang menyetorkan uangnya, menyerahkan kepada teller, dan memastikan seluruh setoran tidak ada yang tertinggal dan tidak terjadi selisih antara catatan dengan uang yang diserahkan.

Wawancara dengan Dwi Anisa, Teller

Rizki : Bagaimana tingkat pelayanan teller untuk terciptanya kepuasan pada anggota?

Anisa : 1. Standar Penampilan *Teller*, yang meliputi mengenakan pakaian seragam, sesuai jadwal yang sudah ditentukan, menjaga kerapian dan kebersihan penampilan, tidak diperkenankan menggunakan sanda saat bertugas di kantor, tanpa alasan yang jelas, menggunakan ID card selama jam kerja, mengenakan pakaian muslimah, rapi dan sopan, mengenakan jilbab menutup dada dan tidak transparan, rambut tertutup rapi, jilbab tidak diperkenankan dimasukkan di baju, mengenakan bawahan rok panjang, memakai sepatu formal dan berkaos kaki.

2. Standar Pelayanan *Teller*, berdasarkan prinsip 5S:
 - a. Senyum, berikan senyum paling menawan kepada anggota setiap kali betatap muka di lingkungan kantor.
 - b. Salam, usahakan untuk mengucapkan salam terlebih dahulu saat bertemu dengan anggota dan jawab salam yang diucapkan setiap anggota yang bersilaturahmi ke kantor.
 - c. Sapa, bila ada kesempatan sapa lah anggota, misalnya dengan menanyakan kabar.
 - d. Sopan, bersikap dan bertutur kata sopan saat berinteraksi dengan anggota dalam kondisi dan situasi apapun.
 - e. Santun, selalu menjaga sikap dan tingkah laku yang mencerminkan adab-adab Islami
3. Standar Operasional Pelayanan *Teller*, antara lain menjawab salam anggota, menanyakan keperluan anggota, memberi pelayanan sesuai dengan keperluan anggota, hindari berjabat tangan dengan lawan jenis, dan teknis pelayanan transaksi:
 - a. Mengisi slip transaksi dengan disertai tandatangan anggota.
 - b. Memasukkan transaksi di IT dan mendokumentasikannya.
 - c. Menerima atau menyerahkan uang, memeriksa jumlah dan keasliannya.
 - d. Menyimpan uang pada tempat yang aman.
 - e. Melakukan cek ulang dan validasi.
 - f. Mengucapkan terimakasih pada anggota.
4. Standar Operasional Komunikasi dan Pemberian Informasi, yaitu gunakan bahasa formal saat berkomunikasi, jaga intonasi dan kejelasan pengucapan, tanyakan apabila ada pesan; catat pesan, dari siapa dan untuk siapa, Hindari kata “tidak tahu” bila ada hal-hal yang kurang kita pahami, gunakan pilihan kata lain, Berikan penjelasan dan informasi dengan bahasa yang dapat dipahami anggota, jangan pernah menggunakan kalimat dan

kata-kata kasar pada anggota dalam kondisi dan situasi apapun, pada saat menerima telepon:

- a. Angkat telepon sesegera mungkin, jangan sampai berdering lebih dari tiga kali.
 - b. Pada saat menerima telepon ucapkan:
“BMT Harum, Assalamu’alaikum, ada yang bisa kami bantu?”
5. Menghadapi Anggota dengan membangun hubungan lewat *TIP*, *Trust* (kepercayaan), *Integrity* (integritas), *Proactive* (proaktif), *Solution* (pemecahan)
6. Teknik Menghadapi Anggota yang Sulit
- a. Anggota yang bersifat BERMUSUHAN/AGRESIF, yaitu tempatkan diri teller pada sikap yang professional, berikan waktu untuk menurunkan emosi, terlibat dalam masalah yang dihadapi anggota, suruh anggota duduk, hindari konfrontasi langsung, bersikap ramah, pertahankan kontak mata, jangan berbantah dengan anggota.
 - b. Anggota yang bersifat MEMENTINGKAN DIRI SENDIRI, yaitu dengan bersifat professional dan hangat, pancarkan sikap apresiatif, gunakan pertanyaan dugaan, perlihatkan ketulusan, bersikap percaya diri, hindari berlaku “bersaing”.
 - c. Anggota yang MEMBUAT BINGUNG, dengan ajukan pertanyaan untuk mendapatkan kejelasan, hindari menyalahkan/menuduh, bersikaplah tegas, berikan waktu anggota untuk menyampaikan pesannya, terima keluhan mereka.
 - d. Anggota yang SUKA MENGELUH dengan menyimak keluhan anggota, usahakan tidak memberi penilaian terhadap keluhan, nyatakan apa yang mereka katakana dengan kata-kata teller sendiri, simak bahasa tubuhnya,

pastikan bahwa sikap teller merupakan salah satu bagian dari pelayanan, mencoba mencari model pemecahan masalah.

- e. Anggota yang bersifat DEFENSI, dengan menghindari perdebatan, jangan gunakan kata-kata yang menyalahkan, simak dengan simpati keluhan anggota, pastikan bahasa tubuh teller menghargai yang diucapkan anggota.
 - f. Anggota yang bersikap NEGATIF dengan pandanglah anggota jenis ini sebagai potensi permasalahan, waspada terhadap sikap negative, waspadalah untuk bertindak tergesa-gesa.
7. Hal yang Dapat Dilakukan Terhadap Pelanggan yang Kecewa/Tidak Puas.
- a. Penampilan Pribadi dengan pakaian sopan dan rapi, wajah bersih (jangan memakai make up berlebihan), nafas segar, tangan dan kuku bersih.
 - b. Komunikasi Non Verbal, dengan ekspresi wajah, gerakan tubuh, nada/suara, merokok, mendesah, memaki.
 - c. Hindari kata-kata yang menimbulkan perbedaan dengan “Saya bukan anda”, hindari memberi perintah, mengambil tanggungjawab, jangan membela diri.
8. Teknik Menjalin Hubungan Baik dengan Konsumen dengan senyum, simpati, dan rendah hati.
9. Cara Mengelola Emosi-emosi Ketika Berhubungan dengan Anggota
- a. Ketakutan, dengan mengontrol emosi diri dan punya kekuatan mengatasi masalah, pahami konsumen marah bukan kepada anda pribadi tapi pada “pelayanan”, ingat teller profesional harus berhadapan dengan anggota, erlihatkan bahasa tubuh teller bahwa teller tertarik dan tidak memperlihatkan ketakutan, Satu-satunya cara

menghilangkan ketakutan terhadap anggota adalah dengan “bekerjasama dengan mereka”, berhentilah bersembunyi dengan anggota. mengembangkan citra diri dan perbaiki cara berbicara teller.

- b. Kemarahan dengan menghindari sindiran dan bahasa tubuh yang bersifat konfrontatif, jangan pertahankan diri dengan membuat alasan-alasan, tawarkan minat untuk membantu konsumen, hapuskan kecenderungan dengan membuat asumsi tentang apa yang mereka katakana, pastikan teller mempunyai kapasitas mental dalam memberi layanan, hentikan kemarahan dengan selekas mungkin, “Saya dapat menangani masalah ini dengan tenang dan akan memperlihatkan profesionalisme”, berdoalah untuk memberi kekuatan, akui bahwa teller marah, berbuatlah sesuai dengan tanggungjawab teller, tetap mempertahankan control dan keputusan pribadi.
- c. Kesabaran, dengan memberi empati kepada anggota, akui ketidaksabaran teller, pertahankan suara, bahasa tubuh dan nada suara yang netral, ajukan pertanyaan untuk kejelasan dan beri saran yang realistis, hindari bersikap kasar dan merendahkan, jangan menyela kecuali jika menginginkan penjelasan.
- d. Memalukan, dengan menghindari berteriak atau memperlihatkan tanda-tanda fisik bahwa teller kecewa, ingat, orang lain akan memberi simpati terhadap seseorang yang mendapat hinaan, bukan orang yang memberikan hinaan sekalipun itu benar, jangan bersikap tidak sabar dan tidak ambil pusing, karena akan memperpanjang rasa sakit, hindarkan tertawa yang menunjukkan kegugupan atau mencoba memperingan suasana hati, hal ini menambah minyak dalam kobaran api, arahkan pandangan mata kepada

anggota, suruh duduk ditempat pribadi untuk membahas masalah, nyatakan masalah mereka dan kesediaan anda untuk menanganinya dengan tepat, minta maaf atas gangguan itu.

- e. Celaan, dengan Emosi yang disertai celaan bisa berupa cacian, kebencian, hinaan, dan marah dalam tingkat yang berbeda-beda, hindari berlaku klise dan membuat asumsi-asumsi yang menggolong-golongkan orang, hindarkan menggunakan sudut pandang kesukaan di dalam interaksi teller dengan anggota, hati-hati terhadap bahasa tubuh dan ekspresi wajah yang dapat memecah belah.
- f. Kesedihan, dengan kenali mengapa teller bersedih, ubah cara memandang diri sendiri dan dunia, ungkapkan rasa prihatin dan frustrasi teller kepada sahabat atau teman yang bisa di percaya, pelajari bagaimana keluar dari suasana batin yang menyedihkan, kenali kekuatan dan hal yang positif yang teller miliki, isi jiwa dengan pikiran yang memberi semangat, bergaul dengan orang yang positif, baca buku positif, hadir seminar yang membahas motivasi, dorong diri teller untuk bersikap positif

Wawancara dengan ibu Aldo, nasabah:

Rizki : Menurut ibu, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau tidak? Lalu alasannya?

Ibu Aldo : Pelayanan yang diberikan oleh teller selama bertransaksi baik, *teller* menggunakan bahasa sehari-hari sehingga dapat dimengerti. Selain itu, *teller* juga menggunakan bahasa tubuh yang apik sehingga enak dipandang sebagai pelengkap pelayanan.

Wawancara dengan bapak Suhari, nasabah

Rizki : Menurut bapak, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan

atau tidak? Lalu alasannya?

Bapak Suhari : Pelayanan yang diberikan *teller* cukup memuaskan, karena selain cepat dalam melayani transaksi *teller* juga bisa dijadikan tempat untuk bercerita dan *teller* merespon dengan baik setiap bapak Suhari menceritakan keluh kesahnya ketika bekerja.

Wawancara dengan bapak Bambang, nasabah

Rizki :Menurut bapak, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau tidak? Lalu alasannya?

Bapak Bambang : Pelayanan yang diberikan oleh *teller* terbilang cukup baik, karena saat memproses transaksi yang cepat, sehingga tidak menunggu lama. Selain cepat, teller juga jeli, selama saya bertransaksi, teller tidak pernah melakukan kesalahan input nominal yang ditabung.

Wawancara dengan ibu Muji, nasabah

Rizki : Menurut ibu, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau tidak? Lalu alasannya?

Ibu Muji : Pelayanan *teller* kurang begitu memuaskan, karena kurang senyum, walau kurang, *teller* memproses transaksi dengan cepat, sehingga tidak memakan waktu lama dan tidak menunggu lama.

Wawancara dengan ibu Tini, nasabah

Rizki : Menurut ibu, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau tidak? Lalu alasannya?

Ibu Tini : Pelayanan yang diberikan *teller* cukup memuaskan, karena *teller* melakukan transaksi dengan cepat, sehingga jika sedang tergesa-gesa, tidak menunggu terlalu lama. Namun, *teller* kurang senyum dan kurang ramah jika kita mengajukan pertanyaan tentang pengajuan pembiayaan. *Teller* hanya menjelaskan singkat apa saja yang harus dilengkapi.

Wawancara dengan mbah Munarti, nasabah

Rizki : Menurut mbah, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau tidak? Lalu alasannya?

Mbah Munarti : Pelayanan yang dilakukan *teller* sangat memuaskan, karena *teller* membantu dalam melakukan transaksi mulai dari menuliskan slip, membantu menghitung uang yang dibawa, dan menjelaskan transaksi yang dilakukan, misalnya menjelaskan saldo akhir setelah selesai transaksi.

Wawancara dengan ibu Diah, nasabah

Rizki : Menurut ibu, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau tidak? Lalu alasannya?

Ibu Diah : Pelayanan *teller* kurang memuaskan, karena terkadang *teller* kurang senyum, dan setelah selesai transaksi terkadang *teller* langsung duduk sebelum anggota meninggalkan meja *teller*.

Wawancara dengan mbak Ani, nasabah

Rizki : Menurut mba, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau tidak? Lalu alasannya?

Mbak Ani : Pelayanan yang diberikan *teller* cukup memuaskan, karena transaksi yang dilakukan *teller* cepat.

Wawancara dengan bapak Pujiono, nasabah

Rizki : Menurut bapak, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau tidak? Lalu alasannya?

Bapak Pujiono: Pelayanan *teller* memuaskan, karena setiap pertanyaan yang diajukan dijawab dengan baik dan jelas oleh *teller* sehingga persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan pembiayaan mudah dipersiapkan.

Wawancara dengan ibu Murti, nasabah

Rizki : Menurut ibu, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau

tidak? Lalu alasannya?

Ibu Murti : Pelayanan yang diberikan teller saat bertransaksi memuaskan, karena *teller* langsung menanggapi apa yang diinginkan, dan dalam melakukan transaksi cepat, sehingga bisa menghemat waktu menunggu. *Teller* juga bisa diajak bergurau sehingga membuat anggota nyaman jika ingin bercerita dan bergurau.

Wawancara dengan ibu Salsa, nasabah

Rizki : Menurut ibu, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau tidak? Lalu alasannya?

Ibu Salsa : Pelayanan *teller* di kantor kurang memuaskan, karena kurang senyum, namun dalam memproses transaksi, *teller* melakukannya dengan cepat dan tepat.

Wawancara dengan ibu Jaiz, nasabah

Rizki : Menurut ibu, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau tidak? Lalu alasannya?

Ibu Jaiz : Pelayanan yang diberikan oleh *teller* memuaskan, karena cepat dalam memproses transaksi, jika ada yang kurang dimengerti lalu ditanyakan, teller memberikan informasi dengan detail, sehingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

Wawancara dengan bapak Naryo, nasabah

Rizki : Menurut bapak, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau tidak? Lalu alasannya?

Bapak Naryo : Pelayanan *teller* cukup memuaskan, melaksanakan transaksi dengan cepat, hanya saja perlu diperhatikan dalam penampilan, karena *teller* kurang polesan *make up*, sehingga wajah terlihat begitu pucat layaknya sedang sakit.

Wawancara dengan bapak Sukiran, nasabah

Rizki : Menurut bapak, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau tidak? Lalu alasannya?

Bapak Sukiran: Pelayanan yang dilakukan *teller* memuaskan, karena selama melakukan transaksi, *teller* juga bisa diajak bercerita dan bergurau, jadi pada saat menunggu transaksi, suasana tidak terlalu hening.

Wawancara dengan ibu Mawar, nasabah

Rizki : Menurut ibu, bagaimana pelayanan teller disini? Memuaskan atau tidak? Lalu alasannya?

Ibu Mawar : Dalam melaksanakan transaksi, *teller* memberikan suasana yang ceria sehingga tidak bosan saat menunggu transaksi dan transaksi yang dilakukan *teller* cepat.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rizki Aliffiani
NIM : 1405015008
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 24 Agustus 1996
Alamat : Kp. Sawah 006/001, Petukangan Selatan, Pesanggaran,
Jakarta Selatan, 12270

Riwayat Pendidikan:

1. SDN Petukangan Selatan Jakarta 01 Pagi Tamat tahun 2008
2. SMPN 235 Jakarta Tamat tahun 2011
3. SMAN 108 Jakarta Tamat tahun 2014
4. Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

Demikian riwayat hidup yang saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 10 Mei 2017

Penulis

Rizki Aliffiani

NIM. 1405015008