Anisa Ayu Lestari

SERVICE QUALITY

ABOUT ME

Service Specialist yang berpengalaman dengan sejarah yang terbukti bekerja di industri perbankan serta menguasai dan memahami proses kualitas layanan. Memiliki minat besar untuk dapat mengembangkan diri di bidang lainnya. Skill komunikasi yang baik, bersemangat untuk belajar dan dapat bekerja dengan tim maupun bekerja mandiri. Mudah beradaptasi dilingkungan baru dan semangat berorientasi pada tujuan.

WORK EXPERIENCES

Feb 2019 - Jun 2022
PT. Bank Sahabat Sampoerna
Service Quality Officer

- Mengembangkan materi/tema penilaian self assessment terdiri dari (Grooming, Greetings, Infrastructures, Mistery Calling, Video Surprised) untuk service frontliner di cabang
- Menganalisa dan mengembangkan hasil laporan terkait penilaian self assessment untuk meningkatkan proses layanan di cabang
- Meningkatkan knowledge membuat materi kuis knowledge terdiri dari 1 s.d 20 soal (berdasarkan SOP dan memo terupdate) untuk service frontliner di cabang
- Meningkatkan knowledge membuat materi kuis knowledge terdiri dari 1 s.d 10 soal untuk petugas keamanan di cabang
- Menyelesaikan dan memonitoring kebutuhan cabang (kategori service quality) setiap pembukaan cabang baru
- Bertanggung jawab memenuhi kelengkapan tangible (kategori service) di cabang
- Bertanggung jawab service frontliner fasih dalam greetings (menyambut nasabah, cross selling) dan grooming sesuai SOP Service Quality
- Melakukan kunjungan 1 bulan/ 3 bulan sekali ke cabang – cabang dan sosialisasi terkait dengan soft skill layanan, membuat laporan hasil kunjungan dan mengoordinasikan kepada divisi/departemen terkait untuk pengembangan
- Menyelesaikan kegiatan pelaksanaan Hari Pelanggan Nasional (membuat hadiah untuk nasabah, rencana kegiatan, aturan pemberian hadiah, membuat laporan terperinci)
- Bertanggung jawab area cabang sesuai dengan kenyamanan, estetika dan keamanan (sesuai SOP service)
- Mengawasi jam buka kantor cabang dan jam tutup kantor cabang berdasarkan laporan dari penjaga keamanan cabang
- Berkontribusi dalam pembuatan materi survey layanan yang akan diisi oleh Nasabah
- Membuat materi/ tema (email blast le seluruh karyawan) terkait dengan Department Service Quality
- Mengoordinasikan kepada divisi/departemen sesuai dengan laporan/kendala yang ada di cabang (berdasarkan laporan service frontliner, Ka. Ops dan penjaga keamanan cabang)
- Bertanggung jawab mencapai target kebersihan (clean desk) di area kerja kantor pusat dan cabang
- Bertanggung jawab kelengkapan grooming karyawan kantor pusat (baju seragam biru, id card, lanyard) sesuai SOP service
- Bertanggung ketersediaan kebutuhan kebersihan area BOD (direksi) dan bahan chemical tenaga support
- Bertanggung jawab ketersediaan ATK di area Divisi dan melakukan Stock Opname area mailing room (penyimpanan atribut service quality, ATK)

Bandung., Indonesia
+62 8572-2878-347
anisaayulestari65@gmail.com

Jan 2018 - Feb 2019
PT. Bank KEB Hana Indonesia
Service Quality Staff

- Menstandarisasikan dan monitoring standar Service Quality di cabang sesui dengan SOP
- Monitoring, menganalisa dan melakukan penilaian dari rekaman CCTV cabang
- Meningkatkan knowledge membuat materi untuk pelaksanaan refleksi pagi cabang
- Mengawasi dan monitoring pelaksanaan refleksi pagi (CCTV live)
- Meningkatkan knowledge membuat materi soal kuis knowledge untuk bagian penjaga keamanan di cabang
- Menyelesaikan pembuatan design poster clean desk
- Bertanggung jawab dalam pelaksanaa Event HealtBooster di Kantor Pusat
- Berkontribusi dalam pelaksanaan Hari Pelanggan Nasional

Okt 2017 - Nov 2017
PT. Artura Insanindo dan Be Kraft
Volunteer - Customer Service

- Membantu mengarahkan tamu undangan sesuai dengan ruangan yang tertera pada informasi undangan
- Menyelesaikan pembuatan absensi kehadiran tamu undangan
- Melayani pertanyaan yang diajukan oleh tamu undangan
- Memberikan informasi kepada tamu undangan terkait design pada acara tersebut
- Membuat laporan tepat waktu selama kegiatan berlangsung

EDUCATION

Jun 2012 - Okt 2017
Universitas Trisakti
Sarjana Teknik Geologi

- IPK 2.97 dari 4.00
- Penelitian mengenai karakterisasi reservoir di Jambi sub-cekungan (Cekungan Sumatera Selatan) untuk menentukan karakteristik reservoir batu pasir formasi Air Benakat

ORGANIZATIONAL EXPERIENCE

Universitas Trisakti
Himpunan Mahasiswa Teknik Geologi (HMTG)

- Anggota Himpunan Mahasiswa Teknik Geologi Universitas Trisakti, 2012 - 2017
- Divisi penyelanggaraan bazar Wisata Geologi dan Trisakti Expo (GRANITE), 2013 – 2014
- Komite Divisi American Association of Petroleum Geologists (AAPG), 2014 - 2015
- Member of American Association of Petroleum Geologists (AAPG), 2014 - 2017

Bandung., Indonesia +62 8572-2878-347 anisaayulestari65@gmail.com

SKILLS

- Keterampilan Teknis : Pemahaman yang baik dalam proses kualitas layanan (Service Quality), Parameter Penilaian Service Quality, Microsoft Office, Corel Draw, Canva, Quizizz, Adobe Photoshop, Google Form, Petrel 2014, ArcGis, AutoCad, Global Mapper
- Pelatihan Profesional : Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Peningkatan Kapabilitas Branch Service Manager, Red White Training dan Consulting, 2021
- Bahasa : Bahasa Indonesia (native), Bahasa Inggris (intermediate)
- Keahlian Kepribadian : Komunikasi yang baik, pemecahan masalah, analitis, kepemimpinan, manajemen waktu, kreativitas, kemauan untuk belajar, dan kemampuan beradaptasi

Bandung., Indonesia +62 8572-2878-347 anisaayulestari65@gmail.com