

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Praktik Kerja.....	5
1.4 Kegunaan Praktik Kerja.....	5
1.5. Metode Praktik Kerja.....	6
1.6 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Praktik Kerja.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank	9
2.1.1 Pengertian Bank	9
2.1.2 Fungsi Bank	10

2.1.3 Jenis-Jenis Bank	11
2.2 <i>Customer Service</i>	16
2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	16
2.2.2 Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i>	17
2.2.3 Prinsip-Prinsip <i>Customer Service</i>	25
2.2.4 Standar Layanan Perbankan	26

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	31
3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	31
3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	37
3.1.3 Budaya Kerja PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	37
3.2 Struktur Organisasi	39
3.3 Lokasi Perusahaan	45
3.4 Orbitrase	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Peranan <i>Customer Service</i> dalam melakukan Pelayanan terhadap Nasabah Pada Bank Negara Indonesia KCP Singaparna-Tasikmalaya.....	48
4.2 Strategi <i>Customer Service</i> dalam meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah Pada Bank Negara Indonesia KCP Singaparna-Tasikmalaya.....	56
4.3 Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam menghadapi ketidakpuasan yang dialami Nasabah Pada Bank Negara Indonesia KCP Singaparna-Tasikmalaya.....	68

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	----

LAMPIRAN