

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Praktik Kerja.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Praktik Kerja.....	3
1.4 Kegunaan Hasil Praktik Kerja	3
1.5 Metode Praktik Kerja	4
1.6 Lokasi dan Jadwal Praktik Kerja	5
1.6.1 Lokasi Praktik Kerja.....	5
1.6.2 Jadwal Praktik Kerja	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian, Fungsi, Kegiatan Usaha dan Jenis-Jenis Bank....	7
2.1.1 Pengertian Bank	7
2.1.2 Fungsi Bank.....	7
2.1.3 Kegiatan Usaha Bank	9
2.1.4 Jenis-Jenis Bank	11

2.2 <i>Customer Service</i>	16
2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	16
2.2.2 Peranan dan Tugas <i>Customer Service</i>	17
2.2.3 Syarat-Syarat yang Harus Dipenuhi <i>Customer Service</i>	17
2.3 <i>Service Excellent</i>	18
2.3.1 Pengertian <i>Service Excellent</i>	18
2.3.2 Tujuan <i>Service Excellent</i>	20
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN	22
3.1 Sejarah PT. BANK “X”	22
3.2 Visi dan Misi PT. BANK “X”	26
3.3 Budaya Perusahaan PT. BANK “X”	26
3.4 Struktur Organisasi PT. BANK “X”	28
3.4.1 Wewenang dan Tanggung Jawab	29
3.5 Aktivitas Usaha	45
3.6 Orbitrase	58
BAB IV HASIL PRAKTIK KERJA DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Pelaksanaan <i>Service Excellent</i> oleh <i>Customer Service</i>	58
4.2 Hambatan Dalam Pelaksanaan <i>Service Excellent</i>	73
4.3 Solusi dari Hambatan Dalam Pelaksanaan <i>Service Excellent</i>	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Simpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	78