

## DAFTAR ISI

|                                                    | Halaman     |
|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                     | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENYERTAAN .....</b>                     | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                              | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                          | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                       | <b>xii</b>  |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>                       |             |
| 1.1 Latar Belakang Praktik Kerja.....              | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                     | 4           |
| 1.3 Tujuan Praktik Kerja .....                     | 4           |
| 1.4 Kegunaan Praktik Kerja .....                   | 5           |
| 1.5 Metode Praktik Kerja .....                     | 6           |
| 1.6 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Praktik Kerja ..... | 7           |
| 1.7 Waktu Praktik Kerja.....                       | 7           |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                 |             |
| 2.1 Peranan .....                                  | 9           |
| 2.1.1 Pengertian Peranan.....                      | 9           |
| 2.2 Bank .....                                     | 13          |
| 2.2.1 Pengertian Bank .....                        | 13          |
| 2.2.2 Fungsi Bank .....                            | 15          |
| 2.2.3 Kegiatan Usaha Bank .....                    | 16          |
| 2.2.4 Jenis – Jenis Bank .....                     | 24          |
| 2.2.5 Tugas Bank .....                             | 26          |
| 2.3 <i>Customer Service</i> .....                  | 27          |
| 2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....     | 27          |

|                                                                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....                                                                   | 27        |
| 2.3.3 Syarat Seorang <i>Customer Service</i> .....                                                                     | 30        |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM</b>                                                                                           |           |
| 3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....                                                                                      | 33        |
| 3.1.1. Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,<br>Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya ..... | 33        |
| 3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,<br>Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya .....    | 35        |
| 3.1.3 Penjelasan Bentuk makna Logo PT. Bank Negara<br>Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu.....             | 36        |
| 3.1.4 Nilai-Nilai Budaya Perusahaan .....                                                                              | 39        |
| 3.2 Produk PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,<br>Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya .....              | 39        |
| 3.3 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor<br>Cabang Pembantu Singaparna Tasimalaya ..... | 49        |
| 3.4 Arbitrase .....                                                                                                    | 55        |
| <b>BAB IV HASIL PRAKTEK KERJA DAN PEMBAHASAN</b>                                                                       |           |
| 4.1 Peranan dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> Pada BNI.....                                                   | 56        |
| 4.1.1 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> .....                                                                     | 62        |
| 4.1.2 Pekerjaan <i>Customer Service</i> .....                                                                          | 63        |
| 4.1.3 Etika Seorang <i>Customer Service</i> .....                                                                      | 64        |
| 4.2 Hambatan-hambatan yang Dihadapi <i>Customer Service</i> .....                                                      | 66        |
| 4.3 Solusi dari Hambatan <i>Customer Service</i> Pada BNI .....                                                        | 66        |
| <b>BAB V KESIMPULAN</b>                                                                                                |           |
| 5.1 Simpulan .....                                                                                                     | 69        |
| 5.2. Saran.....                                                                                                        | 70        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                                                                            | <b>71</b> |