

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Praktek Kerja	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Praktek Kerja	5
1.4 Kegunaan Praktek Kerja	6
1.5 Metode Praktek Kerja	7
1.6 Lokasi dan Jadwal Praktek Kerja	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Bank	9
2.1.1 Pengertian Bank	9
2.1.2 Jenis-Jenis Bank	13
2.2 <i>Customer Service</i>	18
2.3 Pelayanan	19
2.4 Rekening	20
2.5 Tabungan	20
BAB III GAMBARAN UMUM	
3.1 Sejarah Singkat PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya	22
3.2 Visi dan Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya	24
3.3 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	

Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya	25
3.4 Budaya Perusahaan	29
3.5 Logo Perusahaan	31
3.6 Tata Letak PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya	34
3.7 Orbitrase	34
BAB IV HASIL PRAKTEK KERJA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pelaksanaan <i>customer service</i> dalam pelayanan pembukaan rekening tabungan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi	36
4.1.1 Sikap Melayani Nasabah	38
4.1.2 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	40
4.1.3 Kepuasan Nasabah (Pelanggan)	42
4.1.4 Ketentuan Umum Pembukaan Rekening Tabungan Nasabah	44
4.1.5 Pihak yang Boleh Menjadi Penabung	47
4.1.6 Manfaat dan Fasilitas yang Diberikan oleh Bank BNI Apabila Membuka Rekening Tabungan	48
4.2 Dampak Adanya Peningkatan Pelayanan <i>customer service</i> di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya	53
4.3 Hambatan dan Solusi <i>customer service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	59