

## DAFTAR ISI

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN ..... | i   |
| LEMBAR PERNYATAAN ..... | ii  |
| ABSTRAK .....           | iii |
| ABSTRACT .....          | iv  |
| KATA PENGANTAR .....    | v   |
| DAFTAR ISI .....        | vii |
| DAFTAR TABEL .....      | ix  |
| DAFTAR GAMBAR .....     | x   |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....   | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....     | 4 |
| 1.3 Tujuan Praktek Kerja .....     | 5 |
| 1.4 Kegunaan Praktek Kerja .....   | 5 |
| 1.5 Metode Praktek Kerja .....     | 6 |
| 1.6 Lokasi dan Praktek Kerja ..... | 7 |

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Definisi Peranan .....                            | 8  |
| 2.2 Pengertian Bank .....                             | 12 |
| 2.2.1 Fungsi dan Tujuan Bank .....                    | 15 |
| 2.2.2 Jenis Jenis Bank .....                          | 16 |
| 2.3 Pngertian Pelayanan .....                         | 22 |
| 2.3.1 Dasar Dasar Pelayanan .....                     | 24 |
| 2.3.2 Ciri Ciri Pelayanan yang Baik .....             | 28 |
| 2.4 <i>Frontliner</i> .....                           | 33 |
| 2.4.1 Peran serta Tugas <i>Customer Service</i> ..... | 34 |

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| 2.4.2 Peran serta Tugas Teller.....              | 37 |
| 2.5 Syarat untuk menjadi <i>Frontliner</i> ..... | 38 |

### **BAB III GAMBARAN UMUM**

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 3.1 Sejarah Singkat BNI .....                   | 39 |
| 3.2 Visi dan Misi BNI.....                      | 41 |
| 3.3 Nilai Nilai Budaya Perusahaan BNI .....     | 42 |
| 3.4 Logo BNI .....                              | 43 |
| 3.5 Produk Produk BNI.....                      | 47 |
| 3.6 Struktur Organisasi BNI KCP.Singaparna..... | 58 |
| 3.7 Orbitrase.....                              | 62 |

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                                                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Peranan Frontliner dalam Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna .....                                              | 66 |
| 4.2 Hambatan dan Upaya Penyelesaian yang dihadapi Frontliner dalam pelaksanaan pelayanan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna ..... | 73 |
| 4.2.1 Hambatan Hambatan yang dihadapi Frontliner dalam pelaksanaan pelayanan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna .....        | 73 |
| 4.2.2 Upaya penyelesaian yang dilakukan Frontliner dalam pelaksanaan pelayanan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna .....      | 75 |

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| 5.1 SIMPULAN .....         | 76        |
| 5.2 SARAN .....            | 77        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>78</b> |

