



**PROSEDUR PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK BJB (PERSERO), Tbk.
KANTOR CABANG PEMBANTU CIREUNDEU**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

DAMAYANTI SAGALA

1610101033

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN D3
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2019**



**PROSEDUR PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK BJB (PERSERO), Tbk.
KANTOR CABANG PEMBANTU CIREUNDEU**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

**DAMAYANTI SAGALA
1610101033**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN D3
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan praktik kerja lapangan ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Damayanti Sagala

NIM : 1610101033

Bilama di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 12 Juni 2019

Yang Menyatakan,



(Damayanti Sagala)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Damayanti Sagala
NIM : 1610101033
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program studi : Perbankan dan Keuangan D3
Jenis Karya : Laporan Praktik Kerja Lapangan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

Prosedur Pelayanan Prima Customer Service

Pada PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cireundeu

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 12 Juni 2019



LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PROSEDUR PELAYAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK BJB (PERSERO), TBK.
KANTOR CABANG PEMBANTU CIREUNDEU**


Dipersiapkan dan disusun oleh:

**DAMAYANTI SAGALA
1610101033**


Telah di pertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 12 Juni 2019
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima



**Sri Murtatik, S.E., M.M.
Ketua Penguji**



**Tri Siswanti, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)**



**Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi
Perbankan dan Keuangan
Program Diploma**

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Juni 2019



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2018/2019

Hari ini Rabu , tanggal 12 Juni 2019, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : DAMAYANTI SAGALA

No.Pokok Mahasiswa : 1610101033

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Prosedur Pelayanan Prima Customer Service Pada PT Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cireundeu

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Sri Muratik, SE, MM	Ketua	1.
2	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Anggota I	2.
3	Tri Siswantini, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing



PRAKATA

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia yang diberikan-Nya sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan. Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan sejak tanggal 11 Februari sampai dengan 15 Maret 2019 dengan judul: **“Prosedur Pelayanan Prima Customer Service di PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeuh”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Tri Siswantini, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat. Serta terima kasih kepada Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan.

Di samping itu, ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada Ibu Erika Hutahaean dan Bapak Halomoan Sagala, orang tua penulis yang tidak henti-hentinya memberikan semangat, perhatian dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman keluarga besar DKP 2016, yang telah banyak membantu selama penulis berkuliah sampai penulis menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Ungkapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada PT. Bank BJB (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cirendeuh yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menerima segala bentuk kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Jakarta, 12 Juni 2019

Damayanti Sagala

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Ruang Lingkup Praktik	2
I.3 Tujuan.....	3
I.4 Manfaat.....	5
I.5 Sejarah dan Jejak Langkah PT. Bank BJB (Persero), Tbk.....	5
I.6 Struktur Organisasi PT. Bank BJB (Persero), Tbk.....	6
I.7 Kegiatan Usaha PT. Bank BJB (Persero), Tbk.	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
II.1 Pengertian Bank Secara Umum.....	16
II.2 Pengertian <i>Customer Service</i>	17
II.3 Fungsi <i>Customer Service</i>	20
II.4 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	21
BAB III KEGIATAN PRAKTIK	25
III.1 Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	25
III.2 Etiket Pelayanan <i>Customer Service</i>	26
III.3 Standar Pelayanan <i>Customer Service</i>	31
III.4 Prosedur Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> Pada PT. Bank BJB (Persero),Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cireundeu.....	34
III.5 Permasalahan Yang Dihadapi	44
III.6 Pemecahan Masalah	44
BAB IV PENUTUP	50
VI.1 Simpulan.....	50
VI.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi PT. Bank BJB (Persero), Tbk.
- Lampiran 2 Formulir Pembukaan Rekening
- Lampiran 3 Formulir Keluhan/Klaim Nasabah
- Lampiran 4 Formulir Pengkinian Data Nasabah
- Lampiran 5 Formulir Permohonan Kartu ATM / PIN
- Lampiran 6 Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 7 Daftar Penilaian Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 8 Foto Dokumentasi Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 9 Kartu Monitoring
- Lampiran 10 Tabel *Logbook*
- Lampiran 11 Turnitin