



**TINJAUAN KEGIATAN *CUSTOMER SERVICE* (PNC1)
PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), Tbk.
KANTOR CABANG MELAWAI RAYA**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

AYU DINI CAHYANI

1310101013

**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2016**



**TINJAUAN KEGIATAN *CUSTOMER SERVICE* (PNC1)
PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), Tbk.
KANTOR CABANG UTAMA MELAWAI RAYA**

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

**AYU DINI CAHYANI
1310101013**

**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2016**

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 : Ayu Dini Cahyani

NIM. : 1310101013

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

Jakarta, 04 Agustus 2016

Yang Menyatakan



Ayu Dini Cahyani

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

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

Nama : Ayu Dini Cahyani
NIM : 1310101013
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D3 Keuangan dan Pebankan
Jenis Karya : Laporan Praktik Kerja Lapangan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*non exclusive royalty free right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul :

Tinjauan Kegiatan *Customer Service* (PNC1) Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Utama Melawai Raya

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 04 Agustus 2016
Yang menyatakan,


(Ayu Dini Cahyani)

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**TINJAUAN KEGIATAN *CUSTOMER SERVICE* (PNCI)
PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), Tbk
KANTOR CABANG UTAMA MELAWAI RAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**AYU DINI CAHYANI
1310101013**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 04 Agustus 2016
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



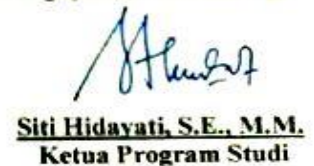
**Yoko Trisparto, S.E., M.M.
Ketua Penguji**



**Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP
Dekan**



**Suharwati, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)**



**Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi**

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 04 Agustus 2016



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 (PKI)
KEUANGAN PERBANKAN D-III
SEMESTER GENAP TA. 2015/2016**

Hari ini Kamis , tanggal 04 Agustus 2016, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : AYU DINI CAHYANI

No.Pokok Mahasiswa : 1310101013

Program : Keuangan Perbankan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

TINJAUAN KEGIATAN CUSTOMER SERVICE (PNCI) PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), Tbk. KANTOR CABANG UTAMA MELAWAI RAYA.

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus *)

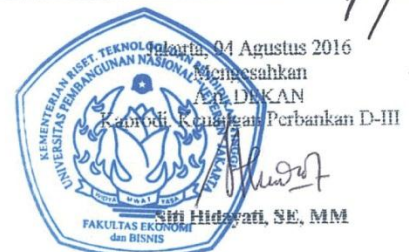
Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Yoko Trisniarto, SE, MM	Ketua	1.
2	Sugianto, SE, MM	Anggota I	2.
3	Suharyati, S.E., M.M	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing



PRAKATA

Puji dan syukur saya ucapkan terima kasih kepada tuhan yang maha esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan sejak bulan juli 2015 dengan judul **“Tinjauan Kegiatan Customer Service (PNC1) Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Utama Melawai Raya”**. Pada kesempatan ini saya terima kasih sebanyak-banyaknya kepada Ibu Siti Hidayati S.E M.M selaku Kaprodi D3 Keuangan Dan Perbankan. Terima Kasih kepada Ibu Suharyati S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada kedua orang tua dan keluarga yang tidak henti-hentinya selalu memberikan doa dan semangat kepada saya. Dan tak lupa ungkapan Terima Kasih Kepada seluruh Pimpinan dan Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk Kantor Cabang Utama Melawai Raya yang senantiasa sudah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan. Saya juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada para teman teman jurusan D3 Keuangan dan Perbankan angkatan 2013, yang telah memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat.

Jakarta, 04 Agustus 2016

Ayu Dini Cahyani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUSN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Ruang Lingkup Praktik.....	2
I.3 Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	2
I.4 Sejarah Berdirinya PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk.....	4
I.5 Struktur Organisasi.....	6
I.6 Kegiatan Usaha PT. Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk.....	7
I.7 Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	14
II.2 Fungsi, Wewenang dan Tanggung jawab <i>customer service</i>	21
II.3 <i>Customer Service</i> dalam Menjaga Kerahasiaan Nasabah.....	23
II.4 Penyebab Nasabah Lari Kepada bank pesaing.....	24
BAB III KEGIATAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
III. 1 Kegiatan <i>Customer Service</i>	26
III.2 Proses Pembukaan, Aktifasi dan Penutupan Rekening giro.....	30
III.3 Proses Pembukaan dan Penutupan Deposito.....	32
III.4 Permohonan Elektronik Banking.....	34
III.5 Masalah yang Dihadapi dan Penyelesaian.....	35
BAB IV PENUTUP	
IV.1 KESIMPULAN.....	38
IV.2 SARAN.....	38
DAFTAR PUSTAKA	39
RIWAYAT HIDUP	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi Bank BNI Kantor Cabang Utama Melawai Raya
- Lampiran 2 Form Pembukaan Rekening
- Lampiran 3 Form Pembukaan Rekening Nasabah Perorangan
- Lampiran 4 Form Maintenance E-Banking
- Lampiran 5 Form Registrasi & Aktivasi E-Banking
- Lampiran 6 Form Permohonan Pergantian Buku Tabungan
- Lampiran 7 Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 8 Daftar Penilaian Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 9 Kartu Monitoring
- Lampiran 10 Foto-Foto Kegiatan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 11 Logbook Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan