



**PROSEDUR PELAKSANAAN DAN PELAYANAN
TABUNGAN SIAGA BUKOPIN BISNIS
PADA PT. BANK UMUM KOPERASI INDONESIA, Tbk
KANTOR CABANG PEMBANTU MT HARYONO**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

AMELYA

1610101025

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

2019



**PROSEDUR PELAKSANAAN DAN PELAYANAN
TABUNGAN SIAGA BUKOPIN BISNIS
PADA PT. BANK UMUM KOPERASI INDONESIA, Tbk
KANTOR CABANG PEMBANTU MT HARYONO**

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

**AMELYA
1610101025**

**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 : Amelya

NIM : 1610101025

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

Jakarta, 12 Juni 2019

Yang menyatakan,



(Amelya)

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Amelya", written over the revenue stamp.

**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 : Amelya
NIM : 1610101025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan

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 :

**Prosedur Pelaksanaan Dan Pelayanan Tabungan Siaga Bukopin
Bisnis Pada PT. Bank Umum Koperasi Indonesia, Tbk. Kantor
Cabang Pembantu MT Haryono**

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 Tugas Akhir saya selama tetap mencatumkan 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

Yang Menyatakan,



(Amelya)

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PROSEDUR PELAKSANAAN DAN PELAYANAN
TABUNGAN SIAGA BUKOPIN BISNIS
PADA PT. BANK UMUM KOPERASI INDONESIA, Tbk
KANTOR CABANG PEMBANTU MT HARYONO**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**AMELYA
1610101025**

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



Yoko Trisuarto. S.E., M.M



Ketua Penguji





Marlina. S.E., M.M
Penguji I

Dr. Jubaedah. S.E., M.M
Ketua Jurusan Manajemen

Agus Kusmana. S.E., M.M
Penguji II (Pembimbing)

Siti Hidavati. S.E., M.M
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 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 : AMELYA

No.Pokok Mahasiswa : 1610101025

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :
Prosedur Pelaksanaan Dan Pelayanan Tabungan Siaga Bukopin Bisnis Pada PT. Bank Umum Koperasi Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu MT. Haryono
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / ~~Fail~~ ^{Lulus} *)*

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Yoko Tristiarto, SE, MM	Ketua	1.
2	Marlina, SE, M.M	Anggota I	2.
3	Agus Kusmana, SE,MM.	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
- ***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 12 Juni 2019
Mengesahkan
Dekan
Kaprodi Perbankan dan Keuangan D-III

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan judul **“Prosedur Pelaksanaan Dan Pelayanan Tabungan Siaga Bukopin Bisnis Pada PT. Bank Umum Koperasi Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu MT Haryono”**. Pada Kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Drs. Munasiron Miftah, M.M selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M selaku Ka. Prodi D III Perbankan dan Keuangan . Serta kepada Bapak Agus Kusmana, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir dengan benar sehingga penulis dapat menyelesaikannya.

Disamping itu, penulis menyampaikan terima kasih untuk kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungannya kepada penulis. Serta teman-teman yang telah membantu dalam mengerjakan tugas akhir ini. Penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak PT. Bank Umum Koperasi Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu MT Haryono yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Dalam penyusunan Laporan Praktk Kerja Lapangan ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut tidak menutup diri terhadap saran dan kritik serta masukan bagi penulis. Semoga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 12 Juni 2019

Amelya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Ruang Lingkup	3
I.3 Tujuan	4
I.4 Sejarah PT. Bank Umum Koperasi Indonesia, Tbk	5
I.5 Struktur Organisasi PT. Bank Bukopin, Tbk	8
I.6 Kegiatan Usaha PT. Bank Bukopin, Tbk	10
I.7 Manfaat	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Pengertian Bank	21
II.2 Jenis-Jenis Bank	21
II.3 Sumber Dana Bank	24
II.4 Pengertian dan Jenis-Jenis Tabungan	25
II.5 Pengertian pelayanan	27
II.6 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	28
II.7 Dasar-Dasar Pelayanan Yang Baik	29
II.8 Budaya Pelayanan Yang Baik	30
II.9 Pengertian Customer Service	31
II.10 Peran Customer Service	32
BAB III KEGIATAN PRAKTIK	
III.1 Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	33
III.2 Manfaat dan Fasilitas Tabungan Siaga Bukopin Bisnis	33
III.3 Syarat dan Ketentuan Tabungan Siaga Bukopin Bisnis	35
III.4 Posedur Pelaksanaan Transaksi Tabungan Siaga Bukopin Bisnis Pada PT. Bank Bukopin, Tbk	36
III.5 Pelaksanaan Pelayanan Yang Dilakukan Oleh Customer Service Pada PT. Bank Bukopin, Tbk	49
III.6 Permasalahan Yang Dihadapi Oleh PT. Bank Bukopin, Tbk	51

BAB IV PENUTUP

IV. 1	Simpulan	53
IV. 2	Saran	54

DAFTAR PUSTAKA	55
-----------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Suku Bunga Tabungan.....	36
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi PT. Bank Umum Koperasi Indonesia, Tbk
- Lampiran 2 Formulir Pembukaan Rekening Perorangan
- Lampiran 3 Formulir Data Nasabah Perorangan
- Lampiran 4 Slip Setoran Tabungan
- Lampiran 5 Slip Penarikan Tabungan
- Lampiran 6 Surat Permohonan Fasilitas Joint Account AND
- Lampiran 7 Surat Pernyataan Permohonan Fasilitas Joint Account OR
- Lampiran 8 Formulir Permohonan Fasilitas Siaga Matic
- Lampiran 9 Formulir Permohonan Penutupan Tabungan
- Lampiran 10 Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 11 Daftar Penilaian Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 12 Foto Dokumentasi Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 13 Kartu Monitoring
- Lampiran 14 Tabel Logbook
- Lampiran 15 Hasil Turnitin