



**PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
PENANGANAN KEGAGALAN FUNGSI ATM DI BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) Tbk UNIT RAMBIPUJI – JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program
Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh :

NUR ANITA

NIM : 110803101013

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2014

PERSEMBAHAN

Laporan ini saya persembahkan untuk:

1. Abi ku H. Moh.Nur Salim dan umi ku Hj. St. Nur Fadhilah yang selalu mencurahkan doa disetiap langkah hidup ku dan saudara-saudara ku, mereka yang tak pernah lelah selalu ada disamping ku dan mengajarkan hal-hal baik dalam kehidupan ku;
2. Guru-guru sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi yang telah memberi ilmu penuntun kehidupan;
3. Almamater yang ku banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
4. Semua keluarga ku yang ku sayangi
5. Teman-teman yang selalu mendukung ku

MOTTO

“Barang siapa menginginkan soal-soal yang berhubungan dengan dunia, wajiblah ia memiliki ilmunya dan barang siapa yang ingin (selamat dan berbahagia) di akhirat, wajiblah ia mengetahui ilmunya pula dan barang siapa yang menginginkan kedua-duanya, wajiblah ia memiliki ilmu kedua-duanya pula.”

(HR. Bukhari dan Muslim)

“Tuntutlah ilmu walaupun di negeri Cina, karena sesungguhnya menuntut ilmu itu wajib bagi setiap muslim. Sesungguhnya para malaikat meletakkan sayap-sayap mereka kepada para penuntut ilmu karena senang (rela) dengan yang iauntut.”

(HR. Ibnu Abdil Bar)

“Tuntutlah ilmu dan belajarlaha (untuk ilmu) ketenangan dan kehormatan diri, dan bersikaplah rendah hati kepada orang yang mengajar kamu.”

(HR. Ath-Thabrani)

“Tuntutlah ilmu, sesungguhnya menuntut ilmu adalah pendekatan diri kepada Allah Azza Wajalla, dan mengajarkannya kepada orang yang tidak mengetahuinya adalah sodaqoh. Sesungguhnya ilmu pengetahuan menempatkan orangnya dalam kedudukan terhormat dan mulia (tinggi). Ilmu pengetahuan adalah keindahan bagi ahlinya di dunia dan di akhirat.”

(HR. Ar-Rabii’)

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : NUR ANITA
NIM : 110803101013
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL :“PELAKSANAAN PELAYANAN COSTUMER SERVIS
DALAM PENANGANAN KEGAGALAN FUNGSI ATM
PADA PT. BRI (PERSERO) Tbk UNIT RAMBIPUJI
JEMBER”

Jember, 29 Desember 2014

Laporan PKN
Disetujui,
Dosen Pembimbing

Dra. Sudarsih, M.Si.
NIP. 19621212 199201 2 001

PENGESAHAN

**JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAKSANAAN PEMBERIAN KREDIT MODAL KERJA
KOMERSIAL PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK UNIT BANGSALSARI JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nur Anita
NIM : 110803101013
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Perusahaan (D3)

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

5 Januari 2015

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Budi Nurhardjo, M.Si.
NIP. 19570310 198403 1 003

Drs. M. Syaharudin, M.M.
NIP. 19551909 198503 1 003

Anggota,

Drs. Abdul Halim, M.Si.
NIP. 19501221 197801 1 001

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Drs. Moehammad Fathorrazi, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Pelaksanaan Pemberian Kredit Modal Kerja Komersial pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bangsalsari Jember”.

Penyusunan laporan ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Progam Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, saran, dan petunjuk dari semua pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Dr. Handriyono, S.E, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.Si., selaku Ketua Progam Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
4. Dra. Sudarsih M.Si., selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN);
5. Tita Fitria, selaku Kepala Unit PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember;
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Univesitas Jember;
7. Seluruh staf PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember
8. Abi, Umi dan semua saudara-saudara ku yang telah mendoakan, membantu, dan mendukung Laporan Praktek Kerja Nyata;
9. Semua kawan-kawan ku Jurusan Manajemen Perusahaan angkatan 2011
10. Semua teman kos di Banka IV no. 31 yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan;

11. Teman baik ku Ahmad Fauzie dan seluruh pihak yang telah memberi semangat dan dorongan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, demi tercapainya kesempurnaan laporan ini maka penulis mengharapkan setitik kritik dan saran agar kiranya laporan ini lebih baik dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi dan pembaca lainnya.

Jember, 29 Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3 Obyek dan Jadwal Pelaksaaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Bidang Ilmu Yang Dipilih.....	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Bank.....	5
2.1.1 Pengertian Bank.....	5
2.1.2 Jenis-Jenis Bank.....	5
2.1.3 Fungsi dan Tujuan Bank.....	6
2.1.4 Kegiatan Bank.....	8
2.2 Manajemen Dalam Bank.....	8
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	8
2.2.2 Pelaksanaan Dalam Manajemen.....	10
2.2.3 Manajemen Pelayanan/SDM oleh BRI.....	10
2.3 Kartu Debit (ATM) BRI.....	11
BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA.....	14

3.1	Sejarah Singkat PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember.....	14
3.2	Struktur Organisasi PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember.....	17
3.3	Kegiatan Pokok PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember.....	21
	3.3.1 Kegiatan Menghimpun Dana.....	21
	3.3.2 Kegiatan Menyalurkan Dana.....	22
	3.3.3 Kegiatan Pelayanan Jasa.....	22
3.4	Kegiatan Yang Dipilih.....	24
	3.4.1 Pelayanan Costumer Servis Dalam Penanganan Kegagalan Fungsi ATM.....	24
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....		26
4.1	Membantu Mengenalkan Produk Tabungan Dari BRI Beserta Fasilitas Yang Diberikan Seperti Kartu Debit (ATM) BRI.....	26
4.2	Membantu Costumer Servis Dalam Pelayanan Kegagalan Fungsi ATM BRI.....	33
4.3	Membantu Costumer Servis Dalam Proses Kegagalan Kartu ATM.....	36
BAB 5. KESIMPULAN.....		44
DAFTAR PUSTAKA.....		45
LAMPIRAN.....		46

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jadwal PKN Di PT BRI (Persero) Tbk Unit Rambipuji Jember....	4
4.1 Produk Tabungan Britama BRI.....	27
4.2 Produk Tabungan Simpedes BRI.....	28
4.3 Tabel Fasilitas BRI.....	31
4.4 Tabel Limit Transaksi Pada BRI.....	32
4.5 Tabel Biaya Kartu Debit BRI.....	33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.2 Struktur Organisasi PT BRI Unit Rambipuji Jember.....	19
4.1 Contoh Slip Penyetoran.....	29
4.2 Contoh Formulir CIF.....	30
4.3 Jenis-Jenis Kartu ATM BRI.....	33
4.4 Contoh Garis Hitam Pada Kartu ATM.....	34
4.5 Flow Chart Alur Penanganan Kegagalan Fungsi ATM BRI.....	36
4.6 Tampilan Awal Saat Membuka WBS.....	37
4.7 Tampilan Setelah Login Pada WBS.....	38
4.8 Tampilan WBS Saat Masuk Dalam <i>Account Inquiry</i>	39
4.9 Tampilan Setelah Memasukkan NO. Rekening Nasabah Lupa PIN.....	40
4.10 Tampilan WBS <i>Card Request</i>	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1 Formulir CIF Untuk Membuat Kartu ATM	46
2 Slip Penyetoran.....	47
3 Tampilan Awal WBS.....	48
4 Tampilan WBS Setelah Login.....	49
5 Tampilan WBS Setelah Memilih Akun <i>Card Request</i>	50
6 Tampilan WBS Saat Mengisi Data Nasabah Pada <i>Card Request</i>	51
7 Tampilan WBS Saat Mengisi Data Selanjutnya Pada <i>Card Request</i> ..	52
8 Tampilan WBS Saat Cek Data Pada <i>Card Inquiry</i>	53
9 Tampilan WBS Pada Permasalahan <i>Account Inquiry</i>	54
10 Tampilan WBS Saat Cek Data Pada <i>Account Inquiry</i>	55
11 Tampilan WBS Pada Permasalahan <i>Card Bloking</i>	56
12 Tampilan WBS Saat Cek Daripada <i>Card Bloking</i>	57
13 Tampilan WBS Pada <i>Call Center</i>	58
14 Tampilan Fasilitas Yang Diberikan BRI.....	59
15 Tampilan Limit Transaksi Yang Diberikan BRI.....	60
16 Tampilan Fasilitas Yang Diberikan BRI.....	61
17 Permohonan Tempat PKN.....	62
18 Surat Keterangan Selesai Magang (PKN).....	63
19 Daftar Hadir Peserta PKN.....	64
20 Surat Persetujuan Penyusunan Laporan PKN.....	65