



**PENTINGNYA PENGUASAAN ISTILAH BAHASA INGGRIS  
BAGI STAF CUSTOMER SERVICE DALAM MELAYANI  
NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)  
UNIT RAMBI PUJI**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**Oleh  
Sanan  
NIM 080103101006**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
BAHASA INGGRIS FAKULTAS SASTRA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**PENTINGNYA PENGUASAAN ISTILAH BAHASA INGGRIS BAGI STAF  
CUSTOMER SERVICE DALAM MELAYANI NASABAH DI BANK  
RAKYAT INDONESIA (BRI)  
UNIT RAMBI PUJI**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
(A.Md) pada program studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra**

**Universitas Jember**

**Oleh  
Sanan  
NIM 080103101006**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
BAHASA INGGRIS FAKULTAS SASTRA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

## **PENGESAHAN**

Pengawas atau Penanggung Jawab  
Pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rambi  
Jember

Eko Wahyudi

Dosen Pembimbing PKN

Dewianti Khazanah, S.S  
NIP 198511032008122002

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris

Drs. Wisasongko, M.A  
NIP 19620414988031004

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember

Drs. Syamsul Anam, M.A  
NIP 195909181988021001

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawa ini:

Nama : Sanan

NIM : 080103101006

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang berjudul: **”PENTINGNYA PENGUASAAN ISTILAH BAHASA INGGRIS BAGI STAF CUSTOMER SERVICE DALAM MELAYANI NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT RAMBI PUJI”** adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi mana pun, serta karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Juni 2011

Yang menyatakan,

Sanan

## **MOTTO**

“ Didiklah anak-anak mu itu berlainan dengan keadaan mu sekarang, karena mereka telah telah dijadikan tuhan untuk zaman yang bukan zaman engkau.”

(Umar bin Khathab)

“ Akar pendidikan memang pahit tetapi buahnya manis.”

(Aristoteles)

“ Percaya pada diri sendiri adalah pangkal dari segala keberhasilan.”

( Pepatah Arab)

“Jadikanlah hinaan orang lain terhadap mu sebagai motivasi atau dukungan moral untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada dirimu, dan jadikanlah pujian yang datang terhadap mu sebagai beban yang harus dipertanggung jawabkan.”

## **PERSEMBAHAN**

Penulis mempersembahkan ini kepada:

1. Orang tuaku yang selalu mendoakan dalam setiap langkahku menuju kesuksesan dan selalu membantu setiap saat;
2. Ibuku yang telah jauh di singgasanaNya. Engkau adalah motivasi terbesar dalam hidupku untuk mencapai kehidupan yang bahagia baik di dunia maupun di kehidupan berikutnya ;
3. Kakak-kakakku yang telah mendukungku dalam menyelesaikan kuliahku
4. Teman-teman DIII Bahasa Inggris angkatan 2008;
5. Almamaterku tercinta Universitas Jember.

## **ABSTRAK**

Arus globalisasi dan kecanggihan teknologi informasi saat ini maupun yang akan datang sangat berdampak dalam berbagai sektor. Sedangkan ilmu pengetahuan dan teknologi mengikuti arus zaman yang semakin canggih sehingga, sangat mendukung di dalam dunia kerja. Banyaknya penggunaan alat teknologi seperti computer, internet dan lain sebagainya yang terdapat di dalam berbagai institusi, menuntut setiap individu menguasainya guna memberi kemudahan kecepatan dan kelancaran pelayanan di berbagai bidang. Hampir Semua alat teknologi canggih yang berkembang pesat saat ini menggunakan bahasa inggris oleh karena itu, penguasaan bahasa inggris sangatlah penting dalam pengoperasian alat-lat teknologi tersebut dengan baik dan maksimal. Adanya permintaan pelayanan yang baik, cepat dan tepat dari masyarakat diberbagai bidang jasa khususnya di bidang perbankan, maka Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga keuangan, melengkapi tuntutan tersebut dengan memfasilitasi berbagai pelayanan jasa guna memberikan kemudahan dan kepuasan tersendiri pada setiap nasabahnya. Perbankan adalah institusi yang bersifat internasional, oleh karena itu peristilahan yang digunakan dalam institusi perbankan tidak dapat dilepaskan dari istilah yang dipakai secara internasional dan istilah yang digunakan lebih spesifik. Dengan mempelajari berbagai macam istilah dalam dunia perbankan dapat membawa manfaat tersendiri yang nantinya akan lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Maka dari itu penulis mengangkat judul “**PENTINGNYA PENGUASAAN ISTILAH BAHASA INGGRIS BAGI STAF CUSTOMER SERVICE DALAM MELAYANI NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT RAMBIPUJI**”

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul **“PENTINGNYA PENGUASAAN ISTILAH BAHASA INGGRIS BAGI CUSTUMER SERVICE DALAM MELAYANI NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT RAMBI PUJI”**. Penulisan laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) di Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Drs. Syamsul Anam, M.A, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
2. Drs. Wisasongko, M.A, selaku ketua Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
3. Dewianti Khazanah,S.S Selaku Dosen Pembimbing saya
4. Dra. Supiastutik, M.Pd, selaku sekretaris Program DIII Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
5. Eko Wahyudi, selaku Kep.Unit Bank Rakyat Indonesia Unit Rambipuji
6. Seluruh staf dan karyawan Bank Rakyat Indonesia Unit Rambipuji
7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas sastra Universitas Jember;
8. Sahabat-sahabat seperjuangan DIII Bahasa Inggris, HIMADITA, serta sahabat-sahabat yang lainnya yang selalu menemani dalam kondisi dan situasi apapun terima kasih atas kebaikan dan bantuannya yang tidak akan terlupakan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Sanan

Jember, 27 Juni 2011



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan manfaat Praktek kerja nyata (PKN) .....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	2
1.3 Prosedur Praktek Kerja Nyata .....	3
1.4 Jenis Kegiatan dan Metode yang Digunakan dalam Praktek Kerja Nyata .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	5
2.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	5
2.2 Teori Tentang Bahasa .....	6
2.2.1 Pengertian Bahasa .....	6
2.2.2 Fungsi Bahasa .....	7
2.3 Pengertian dan Fungsi Istilah di Dunia Perbankan .....	7
2.3.1 Pengertian Istilah.....	7
2.3.2 Fungsi Istilah di Dunia Perbankan .....	8
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	10
3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Bank Rakyat Indonesia10	
3.1.1 Sejarah Bank Rakyat Indonesia .....	10

3.2	Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia .....	12
3.2.1	Visi BRI .....	12
3.2.2	Misi BRI .....	12
3.3	Tujuan Pendirian Bank .....	13
3.4	Fungsi Bank Rakyat Indonesia .....	13
3.5	Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan .....	13
3.5.1	Struktur Organisasi BRI Unit Rambipuji .....	13
3.6	Kegiatan Pokok .....	18
3.6.1	Penghimpunan Dana .....	18
<b>BAB IV HASIL PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>		<b>22</b>
4.1	Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	22
4.1.1	Rutinitas Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	22
4.1.2	Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	23
4.2	Pentingnya Penguasaan istilah Bahasa Inggris bagi staf <i>customer service</i> .....	23
4.2.1	Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Internasional .....	23
4.2.2	Fungsi Istilah Bahasa Inggris bagi staf <i>Customer Service</i> ..	24
4.2.2	Tugas Pokok Customer Service .....	24
4.2.3	Manfaat Penguasaan Istilah Bahasa Inggris di Dunia Perbankan .....	25
4.2.4	Kendala- kendala dan Solusi Penggunaan istilah bahasa Inggris .....	26
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>27</b>
5.1	Kesimpulan .....	27
5.2	Saran .....	27
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>29</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Slip Penarikan (Withdrawal Slip)
2. Slip Penyetoran (Deposit Slip)
3. Slip Pengiriman Uang Dalam/Luar Negeri/Kliring (Application For Transfer)