



**SALAH SATU KONTRIBUSI BAHASA INGGRIS TERHADAP DUNIA
PERBANKAN BAGI CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK NEGARA
INDONESIA (Persero), Tbk CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Asal :	Hadiah Pembelian	Klass
Terima Tg umiah svt	15 NOV 2011	L 332.1 DEN S
Pengkaraloo Oleh	may	C.1

Putu Antalis Denita

NIM 080103101032

PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS

FAKULTAS SASTRA

UNIVERSITAS JEMBER

2011



**SALAH SATU KONTRIBUSI BAHASA INGGRIS TERHADAP DUNIA
PERBANKAN BAGI CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK NEGARA INDONESIA
(Persero), Tbk CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md)
Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra
Universitas Jember

Oleh
Putu Antalis Denita
NIM 080103101032

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

2011

PERSEMBAHAN

Laporan ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta, Ali Supartha dan Ni Made Antarini yang telah mendoakan dan memberi dukungan serta pengorbanan dalam penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata selama ini;
2. Almamater Fakultas Sastra Universitas Jember.



MOTO

“If you talk to a man in a language he understands, that goes to his head. If you talk to him in his language, that goes to his heart.”

(Nelson Mandela)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putu Antalis Denita

NIM : 080103101032

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul: “Salah Satu Kontribusi Bahasa Inggris terhadap Dunia Perbankan bagi Customer Service di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi yang telah disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan 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 manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 04 Oktober 2011

Yang menyatakan,



Putu Antalis Denita

NIM 080103101032

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**SALAH SATU KONTRIBUSI BAHASA INGGRIS TERHADAP DUNIA
PERBANKAN BAGI CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK NEGARA
INDONESIA (Persero), Tbk CABANG JEMBER**



Oleh

Putu Antalis Denita

NIM 080103101032

Pembimbing

Dosen Pembimbing Akademik : Riskia Setiarini, S.S

Dosen Pembimbing laporan PKN : Dra. Supiastutik, M.pd

PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS

FAKULTAS SASTRA

UNIVERSITAS JEMBER

2011

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul, *Salah Satu Kontribusi Bahasa Inggris terhadap Dunia Perbankan bagi Customer Service di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Jember* telah disahkan pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 02 November 2011

Tempat : Fakultas Sastra Universitas Jember


Penanggung Jawab PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk


Indriasih W
NPP 26628

Dosen Pembimbing


Dra. Supiastutik, M.Pd
NIP 19660514 199803 2 00

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris


Drs. Wisasongko, M.A.
NIP 19620414 198803 1 004

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember


Drs. Syamsul Anam, M.A.
NIP 19590918 198802 2 00



ABSTRAKSI

Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional mempunyai peranan penting dalam berbagai aspek kehidupan. Bahasa Inggris juga telah digunakan sebagai sarana komunikasi antar bangsa, dalam beberapa bidang termasuk di bidang perdagangan dan perbankan. Dalam hal ini bahasa Inggris di dalam dunia perbankan memiliki kontribusi yang luar biasa pentingnya, mengingat hal itu merupakan bahasa internasional yang salah satu fungsinya sebagai alat komunikasi antara negara satu dengan negara lainnya.

Melihat begitu pesatnya perkembangan industri jasa di dunia perbankan Indonesia yang sedang memasuki era kompetisi, ini dapat diketahui dengan banyaknya bermunculan perusahaan pengelola jasa dalam dunia perbankan terutama bank baik bank swasta maupun pemerintah, maka saat ini hampir seluruh bank menawarkan produk dan jasa yang relatif serupa. Oleh karena itu, demi kenyamanan dan keamanan nasabah bank harus memiliki kinerja yang baik terhadap nasabah demi kepuasan nasabahnya.

Demikian halnya dengan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara yang berkembang untuk menyelenggarakan jasa perbankan, yang mana perusahaan tersebut dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang profesional. Layanan tersebut harus berupa layanan yang terbaik demi terciptanya suatu kepercayaan masyarakat atau nasabah terhadap perusahaan itu sendiri. Sehingga secara otomatis nasabah akan bertambah, keuntungan pun semakin meningkat.

Dalam hal ini bahasa Inggris sangat berkaitan dengan aktifitas pelayanan khususnya *customer service* yang berhubungan langsung dan tidak langsung dengan nasabah baik nasabah lokal maupun nasabah asing, dimana keahlian dalam berbahasa Inggris secara aktif dan pasif sangat dituntut untuk menunjang kesuksesan dan keberhasilan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaiknya.

Berdasarkan hal di atas, maka diambil judul dari Laporan Praktik Kerja Nyata ini “ **SALAH SATU KONTRIBUSI BAHASA INGGRIS TERHADAP**

DUNIA PERBANKAN BAGI CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero), Tbk CABANG JEMBER sebagai salah satu hasil dari Praktek Kerja Nyata yang telah penulis lakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) dengan jangka waktu kurang lebih 1 (satu) bulan lamanya.



PRAKATA

Segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul **“SALAH SATU KONTRIBUSI BAHASA INGGRIS TERHADAP DUNIA PERBANKAN BAGI CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero), Tbk CABANG JEMBER”**. Laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dalam penyusunan laporan ini banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. Syamsul Anam, M.A, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Drs. Wisasongko, M.A, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Dra. Supiastutik, M.Pd, selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingannya dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan laporan ini.
4. Riskia Setiarini, S.S, selaku Dosen pembimbing akademik yang telah memberi arahan dan nasehatnya berkaitan dengan kegiatan akademik.
5. Bapak/ibu dosen Fakultas Sastra Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan semoga dapat bermanfaat bagi penulis.
6. Ibu Indriasih Wardiyati selaku penyelia umum dan segenap karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember yang telah memberikan pengarahan, kesempatan dan fasilitas.
7. Kakek dan nenek tersayang, kakek Jaliman dan nenek Tasiyah yang telah memberi dukungan dan doanya.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih untuk kalian semua.

Semoga Allah memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas dan penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, 16 September 2011

Penulis



DAFTAR ISI

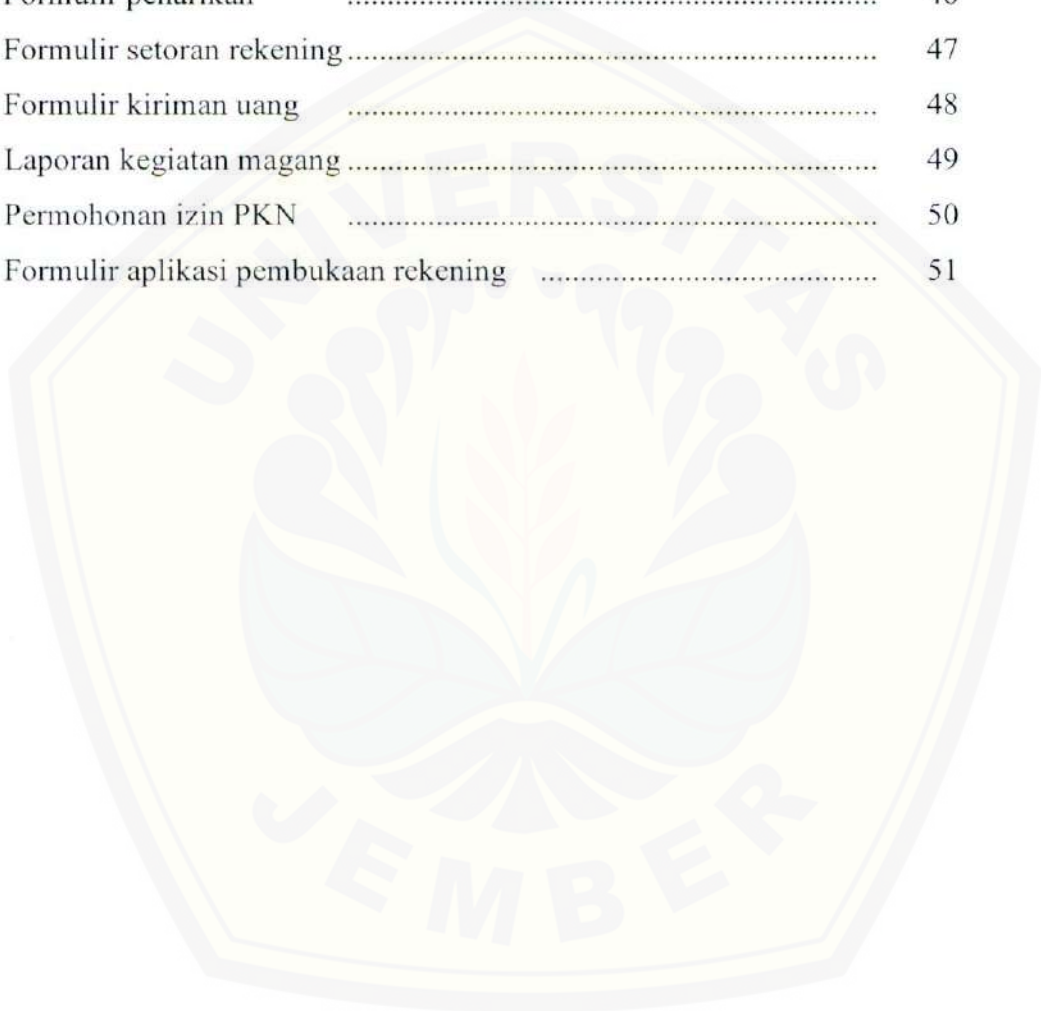
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN BIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	2
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.4.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.5 Prosedur Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian dan Fungsi Bank	6
2.1.1 Pengertian Bank	6
2.1.2 Fungsi Bank	6
2.2 Tujuan Bank.....	7
2.3 Tugas Bank	7

2.4 Jenis Produk dan Jasa Bank	8
2.5 Usaha-usaha Bank.....	9
2.6 Pengertian dan Fungsi Customer Service	11
2.6.1 Pengertian Customer Service.....	11
2.6.2 Fungsi Customer Service	11
2.7 Nasabah.....	12
2.7.1 Pengertian Nasabah.....	12
2.7.2 Analisis Pengaruh Customer Service terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah.....	12
2.8 Pelayanan dan Jasa.....	13
2.8.1 Pengertian Pelayanan.....	13
2.8.2 Jasa.....	14
BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
3.1 Sejarah PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk.....	15
3.2 Sejarah PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk Kantor Cabang Jember	17
3.3 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk Kantor Cabang Jember.....	17
3.4 Tugas dan Wewenang Masing-masing Pemimpin.....	19
3.5 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk ...	20
3.5.1 Pengertian Visi.....	20
3.5.2 Pengertian Misi.....	21
3.6 Budaya Kerja PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk ..	22
3.6.1 Filosofi PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk ..	22
BAB 4. Hasil Praktek Kerja Nyata	23
4.1 Kegiatan yang Dilakukan pada PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk Cabang Jember	23
4.1.1 Administrasi Kepegawaian	23
4.1.2 Administrasi Data.....	24
4.1.3 Analisis Data Aset-aset	24
4.1.4 Pendataan File Pelamar Kerja	24

4.2 Kontribusi Bahasa Inggris terhadap Dunia Perbankan	25
4.2.1 Standarisasi Bahasa Inggris pada Perusahaan	25
4.2.2 Kedudukan Bahasa Inggris pada Dinas Customer Service.....	26
4.2.3 Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah	27
4.2.4 Peran Customer Service	28
4.3 Tugas dan Wewenang Customer Service.....	29
4.4 Layanan Jasa dan Produk Perbankan di PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk Kantor Cabang Jember.....	31
4.4.1 Layanan Jasa yang Ditawarkan untuk Melayani Nasabah Asing.....	35
4.4.2 Transaksi Transfer	37
4.5 Istilah-istilah Perbankan dalam Bahasa Inggris	38
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Sertifikat TOEFL	43
B. Sertifikat Martikulasi	44
C. Sertifikat PKN	45
D. Formulir penarikan	46
E. Formulir setoran rekening	47
F. Formulir kiriman uang	48
G. Laporan kegiatan magang	49
H. Permohonan izin PKN	50
I. Formulir aplikasi pembukaan rekening	51





BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Bahasa Inggris adalah bahasa yang digunakan secara internasional. Ini berarti bahwa hampir di seluruh dunia menggunakan bahasa Inggris sebagai sarana komunikasi di berbagai bidang, salah satu diantaranya di bidang ekonomi. Di bidang ekonomi bahasa Inggris mempunyai peranan yang sangat penting. Di perusahaan-perusahaan asing atau di kantor-kantor besar bahasa Inggris merupakan bahasa sehari-hari atau bahkan bahasa wajib untuk berkomunikasi.

Di dunia perbankan bahasa Inggris mempunyai peranan sangat penting, misalnya untuk urusan transaksi keuangan non lokal, yakni bilamana nasabahnya terdiri dari orang asing yaitu bukan warga negara Indonesia. Oleh karena itu pegawai perbankan harus menguasai bahasa Inggris baik secara aktif maupun pasif. Penguasaan bahasa Inggris secara aktif adalah penggunaan bahasa Inggris dalam komunikasi sedangkan penguasaan bahasa Inggris secara pasif misalnya para pegawai bank diharuskan mampu menguasai beberapa terminologi yang sering digunakan dalam transaksi perbankan itu sendiri.

Peran bahasa Inggris yang sangat penting di dunia perbankan ini dapat kita lihat adanya tes kemampuan bahasa Inggris yang diberlakukan oleh suatu bank dalam rangka promosi jabatan perbankan. Untuk menduduki jabatan tertentu beberapa bank besar memberlakukan tes kemampuan bahasa Inggris bagi para karyawannya. Hal ini dimaksudkan agar semua karyawan, khususnya yang menduduki jabatan tertentu mampu melakukan komunikasi dengan para nasabah yang seringkali juga orang asing. Jabatan tertentu disini bisa dikatakan sebagai *customer service* yang disitu kemampuan yang handal serta profesional dalam berbahasa Inggris sangat diperlukan untuk memberikan kesan yang baik kepada nasabah.

Sudah lama penguasaan bahasa Inggris menjadi pengetahuan yang perlu dipelajari oleh orang Indonesia sebagai bahasa komunikasi internasional. Agar dapat melakukan komunikasi dengan orang-orang yang berbeda latar belakang budaya dan kenegaraan, bahasa Inggris menjadi pilihan utama yang sering dipakai

dalam melakukan komunikasi. Maka dari itu penguasaan bahasa terutama bahasa Inggris bagi seorang *customer service* memiliki pengaruh yang cukup besar dalam dunia perbankan.

Bahasa Inggris digunakan oleh mayoritas penduduk dunia, untuk itu *customer service* harus bisa menguasai bahasa tersebut agar mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat lokal maupun non lokal. oleh karena itu mengingat pentingnya penguasaan bahasa Inggris demi kelancaran dalam berkomunikasi maka *customer service* diharuskan menguasai bahasa Inggris sebagai media komunikasi guna mempermudah *customer service* dalam menjalankan pekerjaannya. Selain itu penguasaan dan penerapan bahasa Inggris yang baik oleh *customer service* dapat meningkatkan citra sebuah perusahaan karena memiliki sumber daya manusia (SDM) yang cakap dan handal.

Berdasarkan uraian diatas, maka kegiatan Praktek Kerja Nyata ini mengkhususkan pada pelayanan jasa dan mengambil judul **“SALAH SATU KONTRIBUSI BAHASA INGGRIS TERHADAP DUNIA PERBANKAN BAGI CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero), Tbk CABANG JEMBER”**.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana kontribusi bahasa Inggris terhadap dunia perbankan bagi seorang *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia ?
- b. Apa saja tugas dan wewenang *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia ?
- c. Layanan perbankan apa saja yang ditawarkan di PT. Bank Negara Indonesia ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata antara lain:

- a. Sebagai persyaratan kelulusan bagi seluruh mahasiswa pada program diploma III bahasa Inggris untuk memperoleh gelar ahli madya.

- b. Untuk mengetahui dan mempelajari secara langsung proses kerja *customer service* pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Jember.
- c. Untuk memperoleh pengalaman secara langsung bekal untuk memasuki dunia kerja yang benar-benar nyata.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

- Bagi Mahasiswa

Manfaat yang dapat diperoleh bagi mahasiswa selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata antara lain:

- a. Mahasiswa dapat memperoleh pengalaman untuk terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya, baik dalam instansi pemerintah maupun swasta.
- b. Mahasiswa secara aktif ikut serta melibatkan diri dalam kegiatan operasional dinas *customer service* maka diharapkan dapat memperoleh suatu wawasan baru tentang proses kerja dalam rutinitas perkantoran.
- c. Memperoleh sumber data dan informasi untuk penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata.

- Bagi Fakultas

- a. Mengenalkan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember dan memperluas kerjasama melalui program Kuliah Kerja Nyata.
- b. Mendapatkan jaringan yang luas, sehingga pihak fakultas dapat menjalin kerja sama dengan perusahaan-perusahaan.

- Bagi Perusahaan atau instansi

- a. Mendapat masukan dan pengetahuan baru bagi instansi dalam diri mahasiswa melalui ide-ide yang diusulkan di dunia perbankan.
- b. Membantu pihak perusahaan atau instansi terutama para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
- c. Menjalinkan hubungan baik antara instansi dengan fakultas dan untuk menjalin kerja sama baik secara akademis maupun organisatoris.

1.4 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada tanggal 7 Februari 2011 sampai dengan 4 Maret 2011, yang dilaksanakan sesuai dengan jadwal dan peraturan-peraturan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Adapun jadwal Praktek Kerja Nyata (PKN) sebagai berikut:

1.4.1 Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan di PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk cabang jember yang berlokasi di Jalan PB. Sudirman no. 9 Jember.

1.4.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada tanggal 7 Februari sampai tanggal 4 Maret 2011, yang satu (1) bulan sepuluh (10) hari lamanya. Berikut ini adalah pelaksanaan jam kerja pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember :

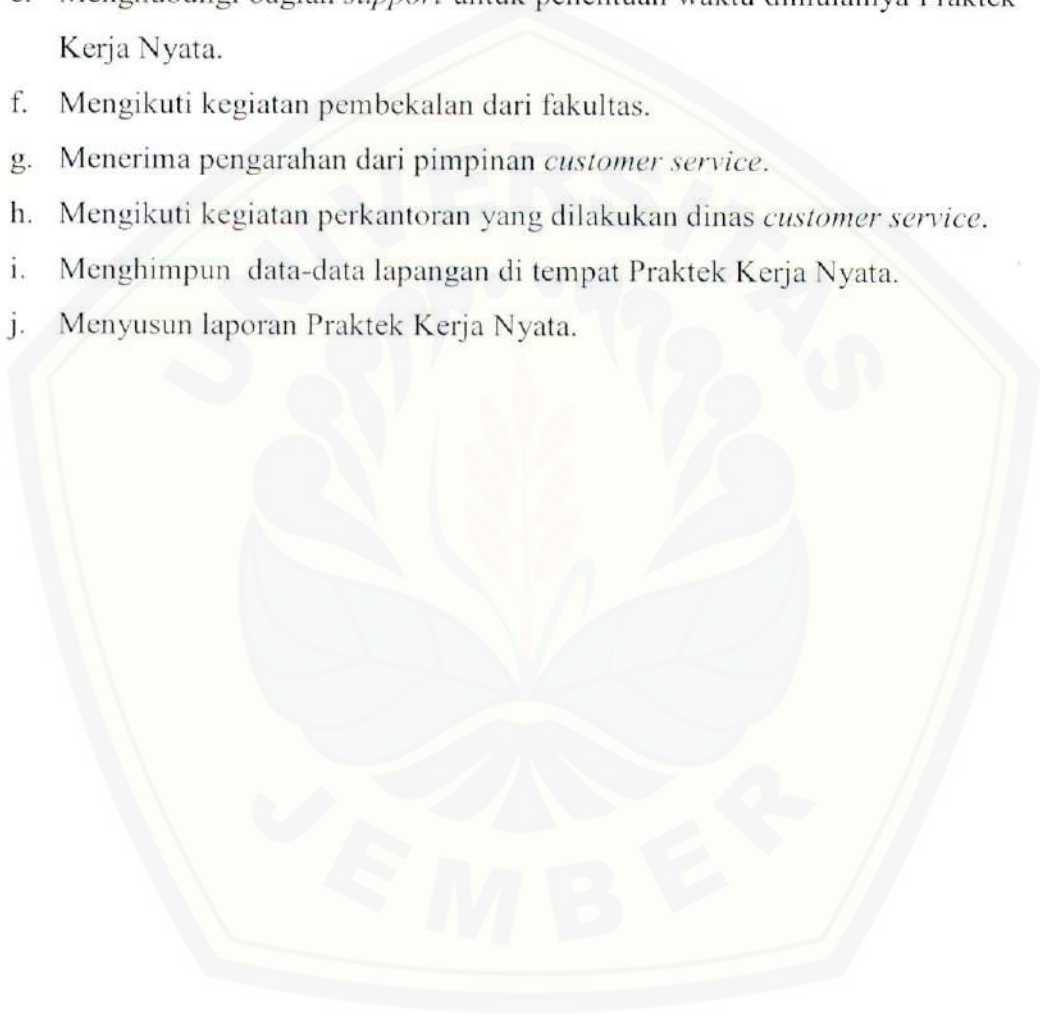
Senin – Kamis	masuk	: 07.15 WIB
	Istirahat	: 12.00 WIB - 13.00 WIB
	Pulang	: 17.15 WIB
Jumat	masuk	: 07.15 WIB
	Istirahat	: 11.30 WIB -12.30 WIB
	Pulang	: 17.15 WIB
Sabtu- Minggu	Libur	

1.5 Prosedur Praktek Kerja Nyata

Adapun langkah-langkah yang dilakukan mulai dari persiapan sampai dengan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata hingga penyusunan laporan Praktik Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan objek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata
- b. Mengisi formulir pelaksanaan praktek kerja nyata

- c. Mengajukan proposal pada instansi yang akan digunakan sebagai tempat Praktek Kerja Nyata.
- d. Menerima surat kesediaan dari instansi sebagai bukti bahwa instansi sebagai bukti bahwa instansi tersebut bersedia untuk ditempati Praktek Kerja Nyata.
- e. Menghubungi bagian *support* untuk penentuan waktu dimulainya Praktek Kerja Nyata.
- f. Mengikuti kegiatan pembekalan dari fakultas.
- g. Menerima pengarahan dari pimpinan *customer service*.
- h. Mengikuti kegiatan perkantoran yang dilakukan dinas *customer service*.
- i. Menghimpun data-data lapangan di tempat Praktek Kerja Nyata.
- j. Menyusun laporan Praktek Kerja Nyata.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian dan Fungsi Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Pengertian bank itu sendiri sejatinya memiliki banyak arti dan maksud berdasarkan pandangan dari para ahli di dalam dunia perbankan, hal tersebut juga dapat diketahui dalam UU RI. Adapun pengertiannya adalah sebagai berikut:

Menurut F.E Perry Bank adalah perusahaan yang berhubungan dengan uang, menerimanya atas deposito dari nasabahnya, memberikan pelayanan kepada nasabah dalam penarikan deposito yang dilakukan atas permintaan, menghimpun cek untuk nasabah dan memberikan pinjaman atau menginventasikan surplus deposito hingga diperlukan untuk pembayaran. (Kamarudin, 1994:28)

Dalam UU RI No 10 Thn 1998: Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa : Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan masalah bidang keuangan.

2.1.2 Fungsi Bank

Pada dasarnya bank berfungsi sebagai pengumpul dana pemberi kredit, dan menjadi peraturan didalam lalu lintas pembayaran. Usaha Bank bukan saja sebagai penyimpan, pemberi kredit, tetapi juga pencipta alat-alat pembayaran, stabilitas moneter dan dinamisor pertumbuhan perekonomian suatu negara. Bahkan bank mendorong terjadinya hubungan perekonomian perdagangan internasional antar negara di dunia.

Menurut Muhammad Djumhana bank berfungsi sebagai lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan pembayaran uang. Bank bertindak sebagai penghubung antara nasabah yang satu dan nasabah yang lainnya jika keduanya melakukan transaksi. Dalam hal ini kedua orang tersebut tidak secara

langsung melakukan pembayaran, tetapi cukup memerintahkan kepada bank untuk penyelesaiannya. (Muhammad Djumhana, 2006:107)

2.2 Tujuan Bank

Dalam pemasaran jasa bank, bank harus memikirkan pemecahan keseluruhan dengan cara agak berlainan. Antara lain dengan meningkatkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah nasabah dari jasa-jasa yang ditawarkan bank.

Menurut Kasmir (2003,107) tujuan pemberian jasa bank adalah “untuk mendukung dan memperlancar kedua kegiatan sebelumnya yaitu kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana, semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik. Hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan, cukup berhenti di satu bank saja”.

2.3 Tugas Bank

- a. Menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter.
 1. Melakukan sasaran moneter dengan memperhatikan laju inflasi yang ditetapkannya.
 2. Melakukan pengendalian moneter dengan cara operasi pasar terbuka dipasar uang, baik rupiah maupun valuta asing, penetapan tingkat diskonto, penetapan cadangan wajib minimum dan pengaturan kredit serta pembiayaan.
- b. Mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran.
 1. Melaksanakan dan memberikan persetujuan dan izin atas jasa sisa pembayaran.
 2. Mewajibkan penyelenggaraan jasa sistem pembayaran untuk menyampaikan laporan tentang kegiataanya.
- c. Mengatur dan mengawasi bank.

2.4 Jenis Produk dan Jasa Bank

Produk yang dibeli oleh bank sangat banyak jumlahnya, oleh karena itu, bank dapat menciptakan berbagai jenis produk yang sesuai yang diinginkan oleh nasabah.

Jenis produk Indonesia yang dipasarkan antara lain :

1. Sarana-sarana pengumpulan dana pihak ketiga (DPK), seperti rekening giro deposito, tabungan .
2. Jenis kredit yang akan diberikan, seperti kredit perdagangan besar, kecil dan menengah, kredit berjangka pendek, menengah dan panjang, kredit industri, pertanian, perkapalan, kredit investasi kecil (KIK) atau modal kerja permanen (KMKP).
3. macam macam pelayanan bank, seperti transfer, inkaso, pembayaran listrik, telepon.
4. sarana-sarana pencairan tabungan seperti *debit card*, *credit card*, *ATM card*.

Jenis-jenis bank di Indonesia dewasa saat ini adalah :

1. menerima setoran-setoran seperti :

- Pembayaran pajak
- Pembayaran telepon
- Pembayaran air
- Pembayaran listrik
- Pembayaran uang kuliah

2. Melayani pembayaran-pembayaran seperti :

- Gaji/pensiun/honorarium
- Pembayaran deviden
- Pembayaran kupon
- Pembayaran bonus/ hadiah

3. Di dalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi :

- Penjamin emisi (*underwriter*)
- Penjamin (*guarantor*)

- Wali amanat (*trustee*)
 - Perantara perdagangan efek/pialang (*broker*)
 - Perdagangan efek (*dealer*)
 - Perusahaan pengelola dana (*investment company*)
4. Transfer (iriman uang)
 5. Inkaso (*collecting*)
 6. Kliring (*clearing*)
 7. *Safe Deposit Box*
 8. *Bank Card*
 9. *Letter of Credit (L/C)*
 10. Cek Wisata (*Traveller Cheque*)
 11. Jual Beli Surat – Surat Berharga

2.4 Usaha-usaha Bank

Ketentuan perbankan Indonesia menentukan usaha bank harus sesuai dengan jenis banknya, yaitu bahwa jenis bank menentukan kegiatan usaha yang dapat dilakukannya maka kegiatan yang dilakukan oleh bank umum akan banyak berbeda dengan usaha yang dapat dilakukan oleh Bank Perkreditan Rakyat. (Muhammad Djumhana 1996:91)

Dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 1992 tentang perbankan, disebutkan usaha bank umum meliputi:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang dipergunakan dengan itu;
- b. Memberikan kredit;
- c. Menerbitkan surat pengakuan utang;
- d. Membeli, menjual, dan menjamin atas resiko sendiri maupun kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
 1. Surat-surat wesel
 2. Surat pengakuan utang dan kertas dagang lainnya

3. Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah
 4. Obligasi
 5. Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun
 6. Instrumen surat berharga lain yang bejangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun
- e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah;
- f. Menempatkan dana pada, menjamin dana dari, atau meminjamkan dana bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya;
- g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antara pihak ketiga;
- h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
- i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan surat kontrak;
- j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek;
- k. Dihapus
- l. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat;
- m. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia;
- n. Melakukan kegiatan lain lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan UU ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Selanjutnya dalam pasal 14 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, Bank Perkreditan Rakyat dilarang:
- a. Menerima simpanan berupa giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran;
 - b. Melakukan kegiatan kuasa dalam valuta asing;
 - c. Melakukan penyertaan modal;
 - d. Melakukan usaha perasuransian;

- e. Melakukan usaha lain diluar kegiatan usaha sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 13. (Sentosa Sembiring, 2000:6)

2.6 Pengertian dan Fungsi Customer Service

2.6.1. Pengertian Customer Service

Front office merupakan barisan terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. *Customer service* adalah suatu tugas lain dari penjualan secara aktif, tugas termasuk dalam hubungan langsung dengan konsumen itu sendiri, atau melalui alat komunikasi, surat atau proses otomatis. Ini dirancang, dilaksanakan dan dikomunikasikan dengan dua tujuan utama, yaitu produktifitas operasional dan kepuasan konsumen.

Menurut Kasmir (2003,216) pengertian *customer service* secara umum adalah “setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah”.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *customer service* adalah orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan merupakan perantara antara bank dengan nasabah yang akan menggunakan produk bank tersebut, serta memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.

2.6.2 Fungsi Customer Service

Sebagai seorang *customer service* diberikan beban dan tanggung jawab dari awal sampai selesai dalam melayani nasabah secara prima. Adapun fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:

1. Penerima tamu

Customer service melayani pertanyaan yang diajukan tamu atau nasabah di bank serta memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin berkaitan dengan instansi atau perusahaan yang bersangkutan dengan ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus memberikan perhatian, bicara dengan suara lembut dan jelas, serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

2. *Customer Relation Office*

Maksudnya disini bahwa *customer service* adalah orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah atau tamunya, sehingga nasabah merasa senang, puas dan nyaman, serta makin percaya terhadap pelayanan dari instansi terkait. *Customer service* harus menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan instansi tersebut, seperti menyiapkan formulir-formulir sebagai pembuka rekening baru misalnya, dan ikut memberikan arahan atau bantuan dalam pengisian formulir.

3. Komunikator

Dengan memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada para nasabahnya, serta sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau konsultasi tentang produk dan jasa yang ditawarkan oleh instansi atau bank yang bersangkutan.

2.7 Nasabah

2.7.1 Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan bank dan merupakan faktor penting dalam keberhasilan usaha perbankan.

2.7.2. Analisis Pengaruh *Customer Service* terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah

Daya tarik sebuah bank tidak hanya terletak pada kantornya yang lengkap dan fasilitasnya tetapi juga pada citra dan pelayanan yang diberikan karyawannya kepada nasabah. Pembinaan hubungan baik dan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan dilakukan dengan baik, pelayanan yang dilakukan secara optimal oleh *customer service* kepada nasabah maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi nasabah.

Disini terlihat inti dari pelayanan kepada nasabah yang baik adalah belajar berkomunikasi dengan baik kepada setiap nasabah atau calon nasabah. *Customer service* berpengaruh sebagai pelayan nasabah dalam memberikan penjelasan mengenai produk-produk perbankan yang ada di bank tersebut.

Customer service mempunyai pengaruh dalam kegiatan usaha suatu bank pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati baik dari masyarakat maupun pesaing dari bank-bank lainnya. Jika masyarakat simpati, maka akan menimbulkan kepuasan dan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Untuk itu sangat diharapkan bagi *customer service* agar secara professional mengetahui dan dapat menjelaskan dengan baik mengenai produk-produk perbankan yang ada di bank tersebut atau jasa bank tersebut. *Customer service* juga merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk mencari salah satu sasaran tujuan perusahaan.

2.8 Pelayanan dan Jasa

2.8.1 Pengertian pelayanan

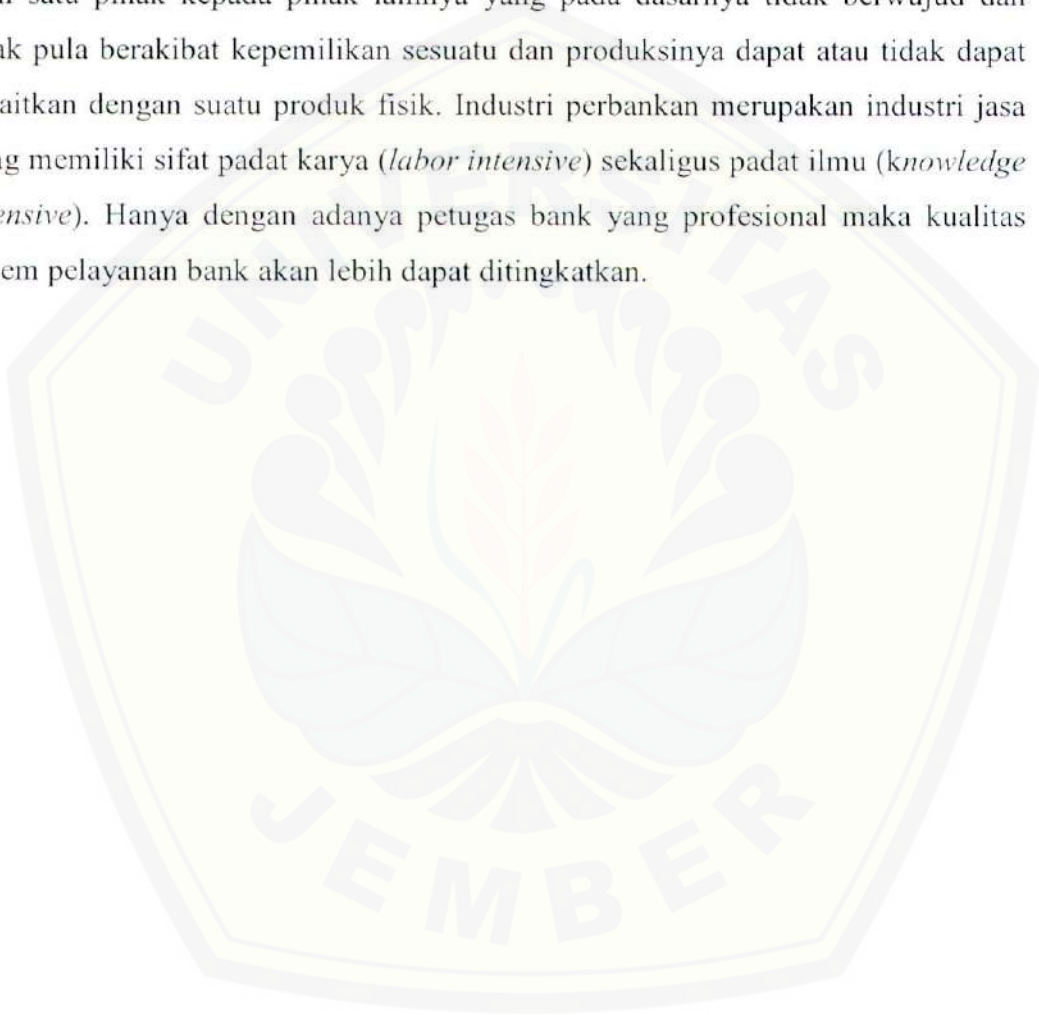
Pelayanan adalah pemberian jasa kepada nasabah sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan disektor perbankan khususnya di *front liner* menurut Sumarni (1997) secara garis besar terdiri dari ketanggapan pelayanan, kecepatan transaksi, keberadaan pelayanan dan profesionalisme. Ketanggapan pelayanan meliputi kegiatan dalam melayani nasabah dengan cepat dan tanggap, termasuk juga menangani persoalan, pertanyaan dan keluhan yang dihadapi nasabah. Selain ketanggapan pelayanan, kecepatan transaksi juga memegang peranan penting dalam pemberian pelayanan di *front liner*. Kecepatan melakukan transaksi maksudnya terampil dalam melayani nasabah yang datang dan tidak sering melakukan kesalahan teknis, seperti kesalahan pendebitan, kelalaian dalam proses transfer dan lain-lain.

Dalam memberikan pelayanan, keberadaan pelayanan sangat penting bagi suatu bank. Keberadaan pelayanan meliputi beberapa kegiatan misalnya memberi solusi apabila nasabah mendapat kesulitan atau masalah dalam proses transaksi. Selain itu juga memberikan jaminan kepada nasabah bahwa yang disimpan di bank tersebut cukup aman. Bentuk pelayanan yang terakhir adalah sikap profesionalisme dari *bankir* atau pelaku bank. Profesionalisme maksudnya memiliki kemampuan mengoptimalisasi potensi yang ada dan hasilnya berguna bagi orang banyak serta memberikan kontribusi bagi perusahaan. Profesional

bisnis adalah mampu menyeimbangkan antara idealisme profesi dengan tujuan bisnis yang sebenarnya yaitu keuntungan.

2.8.2 Jasa

Jasa dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Industri perbankan merupakan industri jasa yang memiliki sifat padat karya (*labor intensive*) sekaligus padat ilmu (*knowledge intensive*). Hanya dengan adanya petugas bank yang profesional maka kualitas sistem pelayanan bank akan lebih dapat ditingkatkan.





BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Kemerdekaan Bangsa Indonesia yang diproklamlirkan pada tanggal 17 Agustus 1945 disusul dengan pembentukan aparatur negara, seperti Komite Nasional Indonesia Pusat (KNIP) dan Tentara Nasional Indonesia (TNI), selanjutnya dibentuk pula sebuah bank negara yang diberi nama "Bank Negara Indonesia". Keputusan mendirikan bank negara sesuai dengan landasan pada pasal 23 dan aturan peralihan pasal 4 dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.

Persiapan pembentukan Bank Negara Indonesia yang sesungguhnya telah dimulai sejak September 1945, diprakarsai oleh R.M. Margono Djojohadikoesoemo yang pada waktu itu adalah ketua Dewan Pertimbangan Agung (DPA). Bank yang diinginkan oleh R.M. Margono Djojohadikoesoemo itu adalah bank yang berfungsi sebagai bank sirkulasi dan bank umum.

Gagasan mendirikan Bank Negara Indonesia terutama dilandasi oleh pemikiran bahwa selama pemerintahan Hindia Belanda, Bangsa Indonesia tidak memiliki bank nasionalnya sendiri. Bank-bank untuk lalu lintas perdagangan internasional pada masa itu adalah bank-bank milik Belanda atau milik bank asing seperti, *De Javasche Bank*, *Yokohama-Specie Bank*, *Oversea Chinese Banking Corporation* dan sebagainya.

Setelah serangkaian persiapan oleh pusat Bank Indonesia berlangsung lebih dari setengah tahun, pemerintah menganggap sudah saatnya mengesahkan pembentukan Bank Negara Indonesia seperti yang direncanakan semula. Sekalipun Undang-Undang perbankan belum dapat dikeluarkan, peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang sudah dapat memberi landasan dan mengeluarkan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 1946 tentang pembentukan Bank Negara Indonesia, yang boleh disebut sebagai Undang-Undang Bank Negara Indonesia tahun 1946 sebagaimana tercantum dalam pasal 23.

Peresmian Bank Negara Indonesia dilaksanakan di Yogyakarta pada hari ulang tahun pertama Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia, tanggal 17 Agustus 1946. Upacara peresmian yang dilakukan oleh wakil Presiden Mohammad Hatta berlangsung di bekas gedung *De Javasche* Bank Yogyakarta.

Menyusul penunjukan *De Javasche* Bank yang merupakan warisan dari pemerintah Belanda sebagai bank sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peranan Bank Negara Indonesia sebagai bank sirkulasi atau bank sentral. Bank Negara Indonesia lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan, dan kemudian diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa, dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Sehubungan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status Bank Negara Indonesia diubah menjadi bank komersial milik pemerintah. Perubahan ini melandasi pelayanan yang lebih baik dan tuas bagi sektor usaha nasional.

Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai 'BNI 46'. Penggunaan nama panggilan yang lebih mudah diingat - 'Bank BNI' - ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988.

Tahun 1992, status hukum dan nama BNI berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia (Persero), sementara keputusan untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana di pasar modal pada tahun 1996. Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial-budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa ke masa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja secara terus-menerus.

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik, setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Sebutan 'Bank BNI' dipersingkat menjadi BNI, sedangkan tahun pendirian 1946 digunakan dalam logo perusahaan untuk meneguhkan kebanggaan sebagai bank nasional pertama yang lahir pada era

Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berangkat dari semangat perjuangan yang berakar pada sejarahnya, BNI bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi negeri, serta senantiasa menjadi bank kebanggaan negara.

3.2 Sejarah PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember berdiri dan diresmikan pada tanggal 1 Maret 1961 oleh direksi yang wilayah kerjanya adalah kabupaten Jember dan kota administratif Jember. Lokasi kantor ini tepat di tengah kota Jember, tepatnya di alun-alun Kota Jember di Jalan P.B. Sudirman No.9 Jember. Penempatan lokasi yang strategis ini diharapkan agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkaunya.

Untuk merintis usahanya, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember membuka Kantor Cabang Pembantu Universitas Jember, Kantor Cabang Pembantu Tanggul, Bondowoso dan Situbondo yang juga melakukan kerjasama dengan instansi pemerintah lainnya, seperti Telkom dan PLN (Perusahaan Listrik Negara) untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pembayaran rekening telepon dan rekening listrik melalui PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember.

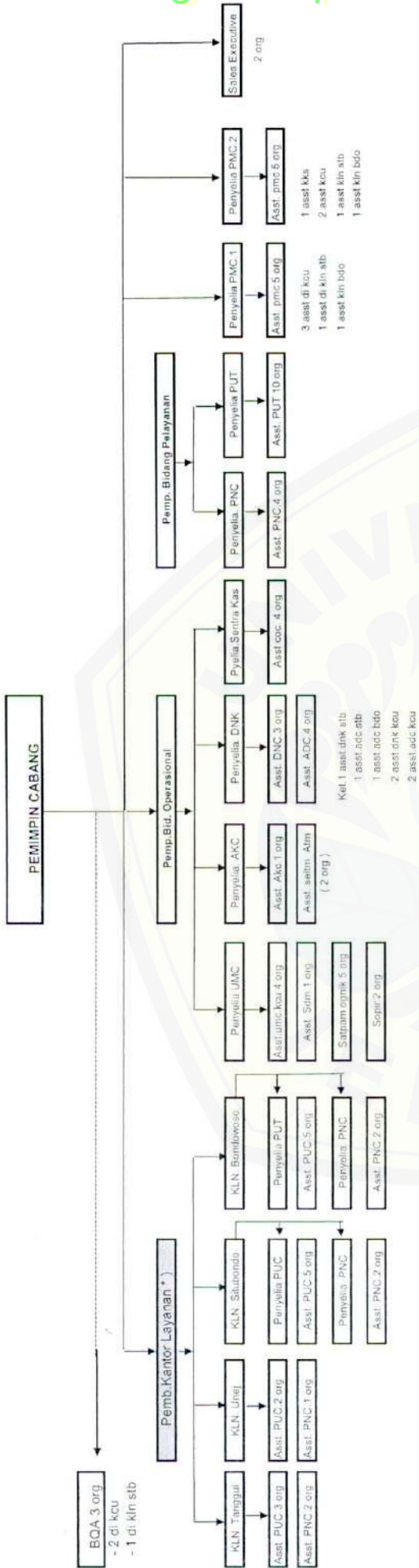
3.3 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember

Setiap perusahaan baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil memerlukan adanya struktur organisasi, sebab dengan struktur organisasi akan jelas adanya tanggung jawab dan wewenang dari masing-masing individu dalam suatu organisasi perusahaan tersebut.

Sistem organisasi yang digunakan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, Kantor Cabang Jember adalah sistem organisasi garis lurus (linier), dimana pimpinan sebagai top manajer memegang kendali perusahaan atas segala aktivitas baik diluar maupun didalam perusahaan. Sedangkan bagian-bagian yang ada dibawahnya secara vertikal baik mengenai tugas dan wewenangnya selalu di

dalam pengawasan pimpinan perusahaan. Dan bentuk organisasi tersebut pada umumnya digunakan untuk organisasi yang daerah kerjanya luas dan mempunyai bidang tugas yang beranekaragam diperlukan dan dipergunakan secara maksimal dan efisien. Sehubungan dengan sistem yang dianut oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember, dapat digambarkan sebagai berikut:





*.) Pemb. Kantor Layanan tidak ada / kurang dari 5 KLN

PT. Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk
Kantor Cabang Jember

3.4 Tugas dan Tanggung Jawab Masing- masing Pemimpin

1. Tanggung Jawab Utama Pimpinan Cabang

- a. Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktifitas kantor cabang dan kantor layanan terutama dalam hal meningkatkan mutu pelayanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha dan pengelolaan administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI.
- b. Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang dan kantor layanan dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja pegawai.
- c. Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan manajemen secara optimal melalui pembentukan komite-komite yang melibatkan kantor cabang dan kantor layanan secara berkesinambungan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif.

2. Tanggung Jawab Utama Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah

- a. Menyelia seluruh aktifitas pelayanan nasabah di *front office* dan mengupayakan pelayanan yang optimal.
- b. Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktifitas harian pelayanan nasabah di *front office* sesuai standar layanan sehingga mampu memberikan kontribusi terhadap laba BNI secara keseluruhan.
- c. Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit yang dibawahnya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan atau penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (*intern* atau *ekstern*) telah dilakukan sesuai dengan rencana atau sasaran atau perbaikan atau penyempurnaan yang diberikan oleh *auditor*.

3. Tanggung Jawab Utama Pemimpin Bidang Operasional

- a. Bertanggung jawab penuh dan berperan aktif dalam kegiatan.
- b. Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas harian administrasi di *back office* dan aktivitas operasional lainnya dalam rangka memberikan peningkatan bisnis dan memaksimalkan kontribusi laba terhadap laba BNI secara keseluruhan.

- c. Mengelola secara profesional pengembangan karyawan *back office* melalui pelatihan (internal atau eksternal) termasuk usul kandidat untuk promosi atau rotasi kepada pimpinan cabang.
 - d. Mengimplementasikan standar pelayanan bersama unsur pemimpin untuk mencapai unsur standar pelayanan.
4. Tanggung Jawab Utama Pemimpin Kantor Pelayanan
- a. Menyelidiki seluruh aktivitas pelayanan nasabah di *front office* dan mengupayakan pelayanan yang optimal.
 - b. Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas harian pelayanan nasabah di *front office* sesuai standar layanan.
 - c. Pengelolaan secara profesional pengembangan karyawan unit pelayanan dengan pelatihan (internal atau eksternal) termasuk memberikan usul kandidat untuk promosi atau rotasi cabang utama.
5. Tanggung Jawab Utama Penyelia Pelayanan Nasabah
- a. Mengelola transaksi produk dana (giro, tabungan, deposito, dll).
 - b. Melayani penerbitan kartu.
 - c. Melayani transaksi pencairan bunga deposito.
 - d. Melayani informasi transaksi produk dana, jasa dan kredit.
 - e. Melayani transaksi kiriman uang dan melayani transaksi luar negeri.

3.5 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk.

3.5.1 Pengertian Visi

Menurut Wibisono (2006, p. 43), visi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan atau dapat dikatakan bahwa visi merupakan pernyataan (*want to be*) dari organisasi atau perusahaan. Visi juga merupakan hal yang sangat krusial bagi perusahaan untuk menjamin kelestarian dan kesuksesan jangka panjang. Dalam visi suatu organisasi terdapat juga nilai-nilai, aspirasi serta kebutuhan organisasi di masa depan.

Sedangkan seperti yang diungkapkan oleh Kotler yang dikutip oleh Nawawi (2000:122), Visi adalah pernyataan tentang tujuan organisasi yang

diekspresikan dalam produk dan pelayanan yang ditawarkan, kebutuhan yang dapat ditanggulangi, kelompok masyarakat yang dilayani, nilai-nilai yang diperoleh serta aspirasi dan cita-cita masa depan.

Adapun visi BNI adalah menjadi bank kebanggaan nasional yang unggul, terkemuka dan terdepan dalam layanan dan kinerja dengan pernyataan memberikan pelayanan terbaik.

3.5.2 Pengertian Misi

Misi (*mission*) adalah apa sebabnya kita ada (*why we exist / what we believe we can do*). Menurut Prasetyo dan Benedicta (2004:8), Di dalam misi produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan, pasar yang dilayani dan teknologi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam pasar tersebut. Pernyataan misi harus mampu menentukan kebutuhan apa yang dipenuhi oleh perusahaan baik berupa barang dan jasa, siapa yang memiliki kebutuhan tersebut, dimana mereka berada dan bagaimana pemuasan tersebut dilakukan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan visi. Dalam operasionalnya orang berpedoman pada pernyataan misi yang merupakan hasil kompromi interpretasi visi. Misi merupakan sesuatu yang nyata untuk dituju serta dapat pula memberikan petunjuk garis besar cara pencapaian visi.

Misi BNI adalah sebagai berikut :

- Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama (*the bank choice*)
- Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi *investor*.
- Menciptakan kondisi terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan sosial.
- Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

3.6 Budaya Kerja BNI

Budaya kerja BNI atas dasar “PRINSIP 46”:

4 (Empat) Nilai Budaya Kerja

- Profesionalisme (*professionalism*)
- Integritas (*Integrity*)
- Orientasi Pelanggan (*Customer Orientation*)
- Perbaikan Tiada Henti (*Continous Improvement*)

6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI

- Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
- Jujur, Tulus dan Ikhlas
- Disiplin, Konsisten dan Bertanggung jawab
- Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
- Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
- Kreatif dan Inovatif

3.6.1 Filosofi BNI

Logo “46” dan “BNI” mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan menggunakan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka “46” diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni *turquoise* dan jingga. Warna *turquoise* yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap dan kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.



BAB 5. KESIMPULAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh selama pelaksanaan program Praktek Kerja Nyata di PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk Cabang Jember, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Praktek Kerja Nyata merupakan media bagi mahasiswa dalam memberikan pembekalan dan kesiapan diri untuk menghadapi persaingan di dunia kerja.
2. Kontribusi bahasa Inggris di lingkungan perbankan memiliki peran yang sangat penting terutama bagi seorang *customer service* sebagai *front liner* yang langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan nasabah lokal ataupun asing di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk untuk memberikan informasi kepada nasabah berkaitan dengan layanan, jasa, dan produk perusahaan atau bank.
3. Kedudukan bahasa Inggris sebagai bahasa internasional pada dinas *customer service* bisa menunjang pekerjaan seorang *customer service* terhadap pelayanan nasabah dilihat dari *reading skill*, *writing*, *speaking* dan *listening* dengan *grammar*, *vocabulary*, dan *pronunciation* secara baik dan benar di lingkungan perbankan terutama bagi seorang karyawan di bank akan memberikan manfaat dalam bank dan juga mempengaruhi kemajuan PT. Bank Negara Indonesia.
4. Layanan yang ditawarkan bisa dimanfaatkan dan digunakan selama 24 jam dengan BNI Card, Sms Banking, BNI Call, dan layanan lainnya dengan memberi kemudahan, kenyamanan dan keamanan, cepat, serta terpercaya untuk melakukan transaksi.

5.2 SARAN

Sebagai mahasiswa Program Diploma III Bahasa Inggris yang menginginkan mutu pendidikan yang jauh lebih baik pada almamater, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak Program Diploma III Bahasa Inggris hendaknya terlebih dahulu membina hubungan kemitraan dengan pihak instansi terkait, sehingga dapat

mempermudah mahasiswa Diploma III dalam menentukan obyek Praktek Kerja Nyata dan tidak merasa bingung dalam memilih obyek tempat pelaksanaan PKN.

Sedangkan bagi pihak Bank Negara Indonesia, maka penulis ingin memberikan beberapa saran sebagai acuan proses peningkatan mutu dan kualitas perusahaan sebagai berikut:

1. Kontribusi bahasa Inggris pengaruhnya cukup besar dalam perbankan, oleh sebab itu meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris sangat diperlukan dalam sistem kerja yang profesional.
2. *Front liner* sebagai ujung tombak perbankan seharusnya bisa menguasai bahasa Inggris secara aktif maupun pasif.
3. Seharusnya pihak bank lebih meningkatkan fasilitas layanan yang lebih canggih, sehingga dalam pembuatan BNI *Card* tidak perlu menunggu terlalu lama jadinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Tetuko Joko. 2004. *Bank BNI dari Masa Kemasa*. Jakarta: Bank BNI.
- J. Suprpto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Universitas Jember. 1998. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.
- Afiff, Aripurnomo, Setiawati, Dewi, Mulyana. 1996. *Strategi dan Operasional Bank*. Bandung: PT Eresco.
- Woworuntu Bob, DR. 1997. *Dasar-dasar Ketrampilan Melayani Nasabah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- MM. Sarwedi, DR. 2005. *Manajemen Perbankan*. Surabaya: PT Java Pustaka Media Utama.
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-undang <http://www.bni.co.id/TentangBNI/VisiMisi/Tabid/188/Default.aspx>. [25 September 2011].
- <http://ridwanaz.com/umum./Pengertian Bank>. [25 September 2011].
- <http://id.shvoong.com/Business-Management/Investing/2077014-Fungsi Bank Umum>. [25 September 2011].



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER - FAKULTAS SAstra
PROGRAM D III BAHASA INGGRIS

Jalan Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Kotak Pos 185
Telp. 0331-337188, Fax. 332738 Jember 68121

CERTIFICATE

Nomor: 1987/ H25.1.6/TU.9/2010

Dengan ini kami menyatakan bahwa peserta dengan nama berikut ini telah menyelesaikan program *TOEFL TRAINING* yang diselenggarakan oleh Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember pada tanggal 24 s/d 29 Mei 2010

Nama : *PUTU ANIALIS DENITA*
NIM : 080103101032
Jurusan : *D III BAHASA INGGRIS*
Score : 413

Sertifikat ini diberikan kepada yang bersangkutan agar digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 3 Juni 2010

Mengetahui
Dekan Fakultas Sastra
Universitas Jember

Ketua Program D III
Bahasa Inggris Fakultas Sastra
Universitas Jember



Samsul Anam, MA.
NIP. 195909181988021001

Wisasongko, MA
NIP. 196204141988031004



SERTIFIKAT

Nomor: 40/H25/KM.6/2009

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini telah mengikuti program *Matrikulasi* yang diselenggarakan oleh Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember pada bulan September sampai dengan Desember 2008.

Nama : **Putu Analisis Denita**

NIM : **080103101032**

Nilai : **79**

Kepada mahasiswa tersebut diberi hak untuk mengikuti program Praktek Kerja Nyata (PKN) bersama dengan persyaratan yang lain.

Jember, 7 Januari 2009.

Dekan Fakultas Sastra
Universitas Jember

Ketua Program
D III Bahasa Inggris



I. Syamsul Anam, MA
NIP 131 759 765

Drs. Wisasongko, MA
NIP 131 798 138

No. : JBR/2/ 1687
Lamp. :-

SURAT – KETERANGAN

Pemimpin Kantor Cabang Utama Jember PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk., dengan ini menerangkan bahwa :

NAMA : PUTU ANTALIS DENITA
NIM : 080103101032
FAKULTAS : SASTRA
JURUSAN : D III BAHASA INGGRIS
NAMA INSTITUSI : UNIVERSITAS JEMBER

Telah melaksanakan Magang / Praktek Kerja Nyata dalam rangka membantu tugas administrasi di PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Jember sejak tanggal 07 Februari 2011 s/d 04 Maret 2011.

Jember, 24 Juni 2011

PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk
KANTOR CABANG UTAMA JEMBER



NUR SASONGKO
PBO



Tanggal : _____

Formulir Penarikan

Penduduk Bukan Penduduk *

Nama Pemilik : _____

Nomor Rekening :

Jenis Rekening : BNI Taplus BNI Taplus Utama
 BNI Dollar _____

Mata Uang Ditarik : IDR USD

Jumlah Penarikan : _____

Diisi oleh Bank		Jumlah
Kurs	Biaya	

Terbilang : _____

Keterangan : _____

Untuk jumlah penarikan di atas Rp 100.000.000,-

Tujuan penggunaan dana : _____

Sah jika ada cetakan data komputer atau tanda tangan yang berwenang
 * Transaksi oleh bukan penduduk di atas USD 10.000 atau ekuivalennya wajib mengisi form LLO1

Pejabat Bank _____ Teller _____ Penarik _____



Tanggal : _____

Formulir Setoran Rekening

Penduduk* Bukan Penduduk**

Nama Pemilik

Nomor Rekening

Setoran : Tunai Non Tunai

Jenis Rekening : BNI Giro BNI Deposito BNI Dollar

Pinjaman Kartu Kredit

Jumlah Setoran : _____

Terbilang : _____

Biaya

Total yang Dibayarkan

Keterangan : _____

SRK 1.0/TR/09/09

Pejabat Bank
Teller
Penyetor

Lembar 1 : Bank

Sat, jika ada cetakan data komputer atau tanda tangan yang berwenang
* Transaksi oleh penduduk di atas Rp. 100 juta wajib mengisi form P2MN (KYC)
** Transaksi oleh bukan penduduk di atas USD 10.000 atau ekuivalennya wajib mengisi form LLD1

Digital Repository Universitas Jember

LAPORAN KEGIATAN MAGANG

KCU JEMBER

PERIODE MAGANG 7 FEBRUARI - 7 MARET 2011

NAMA : PUTU ANTALIS DENITA

HARI/TGL	JAM	KEGIATAN	UNIT	PARAF
Senin 07 Februari 2011	09.00	Rakap data BNI/Peraturan file	UMC1	Ju
		Rakap Absensi pegawai	UMC1	Ju
Selasa 08 Februari 2011	08.00	Membuat no. order Absensi rutin pegawai	UMC1	J
Rabu 09 Februari 2011	08.00	Mengumpulkan tarif dan daftar biro perjalanan	UMC1	J
Kamis 10 Februari 2011	08.00	Mengumpulkan daftar kursi bar untuk furnitur kantor	UMC1	J
		Menapikan file order		J
Jum'at 11 Februari 2011	10.00	Membuat no. order baru	UMC1	J
Senin 14 Februari 2011	10.30	Memasukkan file ke order	UMC1	J
Rabu 16 Februari 2011	07.50	Data ulang daftar aset inventaris dan operasi kantor	UMC1	J
Kamis 17 Februari 2011	08.00	Melengkapi kembali daftar aset kantor yg tidak sesuai	UMC1	J
Jum'at 18 Februari 2011	11.00	Melanjutkan data pegawai reg. td jgn.	UMC1	J
Senin 21 Februari 2011	09.00	Rakap ulang order dan membuat order serta no baru	UMC1	J
Selasa 22 Februari 2011	08.30	Mentari dan mengumpulkan file sesuai ordernya (numanya)	UMC1	J
Rabu 23 Feb 2011.	08.30 - 11.00	Melengkapi data wasabah PMG.	PMG1	Ju
Kamis 24 Februari 2011	08.30	Membuat sticker inventaris kantor nomor dan nama. NIB	UMC1	J
Jum'at 25 Februari 2011	11.00	Print out sticker inventaris Kantor, nomor dan nama. NIB	UMC1	J
Senin 28 Februari 2011	10.00	Mendata file pelamar kerja yang masuk ke BNI	Bapak Sasongko	J
Selasa, 1 Maret 2011	07.45	IDEM	UMC1	J
Rabu 2 Maret	08.00	IDEM	UMC1	J
Kamis 3 Maret 2011	07.45	IDEM	UMC1	J
Jum'at 4 Maret 2011	11.00	IDEM	UMC1	J

proses
pelepasan
sur

Formulir Kiriman Uang Remittance Application

Tanggal/Date : _____



Penerima/Beneficiary Penduduk/
Resident Bukan Penduduk/
Non Resident

Nama/Name : _____

Alamat/Address : _____

Telepon/Phone : _____

Kota/City : _____ Negara/Country : _____

Jenis Pengiriman/ : LLG/Clearing Draft
Type of Transfer RTGS SWIFT

Sumber Dana/Source of Fund : _____

Tunai/Cash Cek/BG No. _____

Debit Rek./Debit Acc. No. _____

Mata Uang/Currency : IDR USD

Bank Penerima/Beneficiary Bank : _____

Kota/City : _____ Negara/Country : _____

No. Rek./Acc. No. : _____

Jumlah Dana yang Dikirim/Amount Transfer : _____

Kurs/Rate _____ Nilai/Total Amount _____

Pengirim/Remitter Penduduk/
Resident Bukan Penduduk/
Non Resident **

Nama/Name : _____

Alamat/Address : _____

Telepon/Phone : _____

Kota/City : _____ Negara/Country : _____

Terbilang/Amount in Words : _____

Keterangan Pembayaran/Details of Payment : _____

Biaya/Charge	Valas/Amount in Foreign Exchange	Kurs/Rate	Nilai/Total Amount
Komis/Commission			
Pengiriman/Handling			
Bank Koresponden/Correspondent Bank			
Jumlah Biaya/Amount Charge :			

Biaya dari bank koresponden dibebankan ke rekening/
Correspondent bank charges are for account of : _____

Penerima/Beneficiary Pengirim/Remitter Sharing

Saya menyetujui sepenuhnya syarat-syarat yang tercantum pada halaman belakang formulir ini / I unconditionally accept all the terms and conditions on the reverse form.

Pejabat Bank/Bank Officer _____ Teller _____ Pemohon/Applicant _____

Sah jika ada cetakan data komputer atau tanda tangan yang berwenang/The application form will be valid if there is a computerized validation or the authorized signature.

* Transaksi oleh penduduk di atas Rp. 100 juta wajib mengisi form P2MN (KYC) Transaction by resident amounting over Rp. 100 million must fill in the P2MN (KYC) form.

** Transaksi oleh bukan penduduk di atas USD 10.000 atau ekuivalennya wajib mengisi form LLDI Transaction by non-resident amounting over US\$ 10,000 or its equivalent must fill in the LLDI form.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS SAstra

Alamat: Jalan Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember
☎ (0331) 337188 – Fex. 332738 Kotak Pos 185

Nomor : 1931/H25.1.6/KM.10/2010
Lampiran : -
Hal : *Praktek Kerja Nyata (PKN)*.

Kepada Yth.: Kepala / Pimpinan
Bank Negara Indonesia Jember
di -
Jln. PB. Sudirman No. 9 Jember

Kami memberitahukan dengan hormat bahwa sehubungan dengan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN), mahasiswa Program D.3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Bersama ini kami mohon agar kiranya Saudara berkenan menerima mahasiswa kami yang akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (**on the job training**) pada : **Bank Negara Indonesia Jember**, yang Saudara pimpin. Praktek Kerja Nyata tersebut direncanakan / dilaksanakan pada tanggal, 07 Februari 2011 sampai dengan tanggal, 04 Maret 2011 . Adapun data mahasiswa yang kami maksud adalah :

NO	N A M A	N I M	JURUSAN
1.	PUTU ANTALIS DENITA	080103101032	D3. Bahasa Inggris
2.	DYAH ARUM RAHADHIYANTI	080103101008	D3. Bahasa Inggris
3.	EMERALDA EVA ROSITASARI	080103101024	D3. Bahasa Inggris

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Jember, 27 Desember 2010
Ketua Program D-3 Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember.

Drs. Wisasongko, MA.
NIP. 196204141988031004

FORMULIR APLIKASI PEMBUKAAN REKENING

REKENING DI BANK BNI NO GIRO TABUNGAN DEPOSITO No. Billet

Lima Lengkap
 Tempat / tanggal Lahir: Ahmad Huda
 Tanda Pengenal: Jember 10 Oktober 1978
 Alamat KTP/SIM/Passpor No: 1204531191170210042701
 Alamat KTP/SIM/Passpor: Jl. Bangka Raya No. 17
 Kota, Jember
 Telepon: Rumah: (0331)331456 Kantor: (0331)487245 Handphone: (81) 24911228
 Rekening yang dibuka: Giro Tabung Deposito Sertifikat Dollar Plus THT Deposito Lainnya
 Nama Tertanggung: (Untuk rekening lumpang)
 Mata Uang: Rupiah Tidak ada (Khusus Giro)
 NPWP: Ada
 Rekoransi: Tidak ada
 Sumber Dana: Diambil Sendiri Dikirim Penerimaan R/K
 Penyampaian R/K: Tujuan Penggunaan dana: Binaan Manguan Harian



KHUSUS NASABAH PERORANGAN

Pekerjaan: Pelajar/MHS Ibu RT Kary. Swasta Peg. Negeri TNI/ALRI Lainnya

Jenis Usaha / Aktivitas: Menjahit SLTA Janda/duda Akademi Sarjana Pasca sarjana
 Protestan Katolik Hindu Budha
 < Rp 0,5 juta Rp 0,5 s/d 1 juta Rp 1 s/d 2 juta Rp 2 s/d 3 juta Rp 3 s/d 4 juta
 Rp 4 s/d 5 juta Rp 5 s/d 6 juta > Rp 6 juta

KHUSUS NASABAH PERUSAHAAN KECIL/MENENGAH/BESAR/INSTANSI PEMERINTAH/BANK *)

Jenis Usaha/Aktivitas: _____
 Aktia Peminan Usaha: _____
 Ijin/legaltas Usaha: _____
 Laporan keuangan: _____
 Pengurus Perusahaan: _____
 Group Usaha: _____

SIUP No: _____
 NPWP No: _____
 Copy klermpir: _____
 Copy klermpir: _____
 (Khusus bagi yang diwajibkan)
 (Khusus usaha menengah)

No	Nama	Jabatan	Alamat	No. Telepon
1.	Nama Perusahaan	Hubungan Usaha	Jenis Usaha	Alamat Perusahaan

*) Disisi hanya untuk nasabah yang belum memiliki rekening di Bank BNI. Bagi instansi Pemerintah melampirkan Surat Penunjukan bagi yang berwenang melakukan Hubungan Dengan Bank. Bagi BANK melampirkan Surat Kuasa Penunjukan Bagi yang berwenang melakukan Hubungan Dengan Bank

KHUSUS DEPOSITO

Nominal Setoran: _____
 Jangka Waktu: 1 bulan 3 bulan 5 bulan 12 bulan 24 bulan
 Pembayaran Bunga: Diambil Tunai Dibukukan pada Giro / Tabungan Dibayar pada Cabang / Bank
 Diperpanjang otomatis: Ya Tidak

FASILITAS YANG DIINGINKAN

1. KARTUPLUS – ATM 24 JAM : Baru Tambahan
 ATM BNI – KARTUPLUS Regular (Rekening Taplus/Giro Perorangan)
 Pesanan Kartu Pengganti tanpa PIN (Untuk Kartu Rusak atau cacat)
 Kartu Tambahan
 Pengganti (untuk kartu hilang / dicuri)
 ATM BNI-KARTUPLUS Utama (Rekening Taplus Utama) Dgn Foto
 Pesanan untuk Nomor PIN hilang Ya Tidak

2. PHONEPLUS/STANDING INSTRUCTION **) coret yang tidak perlu

a. Pembayaran Telepon/HP

No.	No. Telepon/HP	Atas Nama	Kandatel/Operator
1.			

b. Pembayaran Rek. PLN

No.	No. Pelanggan	No. Kontrak	Atas nama	SOPP
1.				

c. Pembayaran Kartu Kredit

1. MASTER CARD BNI/MISA CARD BNI Nomor Kartu: _____
 2. _____

No.	Bank Tujuan	Cabang	No Rekening	Nama
1.				

d. Kiriman Uang

Jenis Rekening	Taplus BNI
Nomor Rekening	030 00138884* 901
Kantor Cabang	BNI Cabang Jember
Bank	BNI
Sejak	2001
Tgl / Jam	
Nama	
TTD	

Demikianlah permohonan ini, dan dengan ini kami nyatakan bahwa akan mematuhi ketentuan yang berlaku di Bank



Tanda Tangan & Nama Jelas

Gambar 4.4 : Formulir Pembukaan Rekening
 Sumber : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember