



**PERANAN BAHASA INGGRIS PADA PELAYANAN NASABAH
ASING DI BANK NEGARA INDONESIA 46
CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Asal	Masa	Kelas
		L
	29 DEC 2011	332-1
		HID
		P
Oleh		C.1

KARINA AYUDA NUR HIDAYATI
NIM. 070103101004

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SAstra
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**PERANAN BAHASA INGGRIS PADA PELAYANAN NASABAH
ASING DI BANK NEGARA INDONESIA 46
CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diayukan untuk memenuhi syarat guna mendapatkan gelar Ahli Madya
Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra
Universitas Jember

Oleh:

**KARINA AYUDA NUR HIDAYATI
NIM. 070103101004**

**JURUSAN DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERSEMBAHAN

Laporan ini penulis persembahkan untuk:

1. Ibunda Nini dan Ayahanda Muh. Bahkrun yang tercinta,
2. Almamater Fakultas Sastra Universitas Negeri Jember.



MOTTO

"Dengan ilmu hidup menjadi mudah, dengan seni hidup menjadi indah, dan dengan agama kehidupan menjadi terarah dan bermakna".

(114 Mukti Ali)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karina Ayuola Nur Hidayati

NIM : 070103101004

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan yang berjudul **"Peranan Bahasa Inggris pada Pelayanan Nasabah Asing di Bank Negara Indonesia 46 Cabang Jember"**, adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diujukan pada institusi manapun, dan bukan karya replakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 14 Oktober 2011

Yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
6000

Karina Ayuola Nur Hidayati

NIM: 070103101004



LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PERANAN BAHASA INGGRIS PADA PELAYANAN NASABAH
ASING DI BANK NEGARA INDONESIA 46
CABANG JEMBER

Oleh:

KARINA AYUDA NUR HIDAYATI
NIM. 070103101004

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Akademik : Drs. Hadiri, M.A.

Dosen Pembimbing Praktek Kerja Nyata : Dra. Supiastatik, M.Pd.

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris : Drs. Wisasongko, M.A.

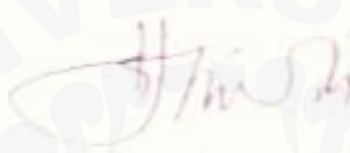
PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul "Peranan Bahasa Inggris pada Pelayanan Nasabah Asing di Bank Negara Indonesia 46 Cabang Jember" telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Jum'at, 14 Oktober 2011

Tempat : Fakultas Sastra Universitas Jember


Penguji,



Dra. SUPIASTUTIK, M.Pd.
NIP. 196605141998032001

Mengetahui,


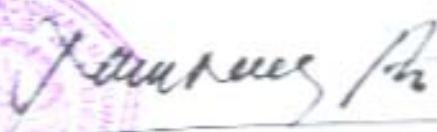
Ketua Program DIII
Bahasa Inggris



Drs. WISASONGKO, M.A.
NIP. 196204141988031004

Mengesahkan:

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS SASTRA
JURUSAN DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
Dekan,



Drs. SAM SUL ANAM, M.A.
NIP. 195909181988021001

ABSTRAKSI

Komunikasi adalah suatu interaksi antara orang yang satu dengan orang yang lain untuk menyampaikan isi pikiran atau perasaan untuk mencapai harapan yang diinginkan. Salah satu komunikasi yang dapat disampaikan yaitu dengan menggunakan bahasa, seperti bahasa Indonesia atau bahasa Inggris. Karena pada Era Globalisasi ini bahasa telah memberikan pengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan dunia perbankan di Indonesia. Perkembangan ini ditandai dengan penggunaan istilah bahasa terutama bahasa Inggris pada berbagai macam produk pelayanan yang ditawarkan oleh Bank kepada nasabah asing.

Bank merupakan lembaga keuangan yang usahanya memberikan jasa perbankan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak dan memberikan pengaruh baik bagi masyarakat dan generasi muda selanjutnya untuk dapat menabungkan uang mereka agar dapat digunakan untuk kebutuhan mereka di masa depan. Dengan memberikan fungsi seperti yang tertera di atas, bank juga ikut melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.

Objek kajian dari PKN ini adalah meneliti tentang peran bahasa Inggris dalam kegiatan perbankan, terutama pada transaksi pelayanan nasabah asing (*foreign customer*). Untuk mencapai kesuksesan proses transaksi pada bank mayoritas dipegang oleh *Customer Service* yang berperan sebagai perantara antara bank dan nasabah. Seorang *Customer Service* harus dapat menguasai teknik komunikasi dimana fungsi komunikasi itu sendiri bertujuan untuk menyampaikan informasi dan mencari informasi kepada nasabah, agar apa yang ingin kita sampaikan atau kita minta dapat dimengerti sehingga komunikasi yang dilaksanakan dapat tercapai dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa penggunaan bahasa Inggris sudah diterapkan di lapangan, tetapi dalam pelaksanaannya masih ada kendala dalam kegiatan yang dilakukan, seperti kurangnya keterampilan berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Melihat pentingnya bahasa Inggris pada dunia perbankan, guna memberikan kelancaran proses transaksi serta menambah penguasaan bahasa Inggris pada seorang *Customer Service* saat melayani nasabah asing, maka penulis tertarik untuk menyusun laporan praktek kerja nyata dengan judul "Peranan Bahasa Inggris Pada Pelayanan Nasabah Asing di PT. BNI 46".

Kata kunci: bahasa Inggris, komunikasi.

Peranan Bahasa I

Indonesia 46 cabang

2011 47 halaman,

Universitas Jember

Penggunaan

lebih jauh, bahasa

karena adanya bebs

asing terutama baik

dengan istilah ba

Internasional.

Tujuan dila

Indonesia 46 (BN

pengalaman dalam

di hubungi perkulia

Selakuu dalam o

peraturan bahasa ingg

Proses pelat

penelitian dalam p

Jember. Cara ya

mempertanyakan da

perubahan yang t

Administrasi Data

Nasabah PT. BNI d

Hasil pemer

pada saat PKN. p

Customer Service

adalah Kuesi Kaita P

Kesimpulan yang di dapat dalam melaksanakan PKN, yaitu mengacu pada kemampuan karyawan PT BNI 46 cabang Jember dalam penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris berikut istilah-istilahnya yang sering dipakai pada saat transaksi perbankan. Selain itu PT BNI 46 cabang Jember memiliki nasabah atau calon nasabah dalam jumlah besar PT BNI 46 cabang Jember memiliki kredibilitas tinggi, seiring dengan tingginya jumlah nasabah yang menaruh kepercayaannya dalam menginvestasikan modal.

Dengan demikian, mengingat karyawan bank sering mengalami kesulitan dalam berbahasa Inggris sebagai alat komunikasi dengan nasabah asing, untuk itu diperlukan kemampuan komunikasi berbahasa Inggris dalam hal pelayanan oleh karyawan PT BNI 46 cabang Jember. Hal ini sebagai sarana untuk meningkatkan kredibilitas sekaligus penunjang dalam profesionalisme kerja bank yang bersangkutan.

PRAKATA

Segala Puja dan Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala Rahmat dan Hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini yang berjudul "Peranan Bahasa Inggris pada Pelayanan Nasabah Asing di PT. Bank Negara Indonesia 46 cabang Jember".

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademis guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Bahasa Inggris Universitas Jember. Penulis juga tidak menutup mata bahwa penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Drs. Syamsul Anam, M.A. selaku Dekan Fakultas Sastra UNEJ;
2. Drs. Wisasonkō, M.A. selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris;
3. Dra. Supiastutik, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing PKN yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan laporan ini;
4. Drs. Hadiri, M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Dosen-dosen yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Staff karyawan PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor cabang Jember;
7. Kedua orang tuaku, Ibunda Ninik dan Ayahanda Muh. Bahkrun serta adik-adikku, Kukukku, sahabat-sahabatku, dan teman-temanku.

Demi kesempurnaan laporan ini, penulis juga menerima segala saran dan kritik dari semua pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, Oktober 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIBERAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.3.1 Tujuan Dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata (PKN)	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.4.1 Obyek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.4.2 Waktu Pelaksanaan	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	5
2.1.1 Pengertian Komunikasi	5
2.1.2 Fungsi Komunikasi	6
2.1.3 Tujuan Komunikasi	7
2.1.4 Proses Komunikasi	8

2.2 Bank	12
2.2.1 Pengertian Bank	12
2.2.2 Sejarah Perbankan	13
2.2.3 Jenis-jenis Bank	14
2.2.4 Izin Pendirian Bank	16
2.2.5 Rahasia Bank	17
2.2.6 Istilah-Istilah Khusus Perbankan	17
2.3 Customer Service	24
2.3.1 Pengertian Customer Service	24
2.3.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	25
2.3.3 Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah	26
2.3.4 Sifat-Sifat Nasabah	28
2.3.5 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	29
2.3.6 Syarat-syarat scoring <i>Customer Service</i>	31
BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan	33
3.2 Visi dan Misi	35
3.2.1 Visi Perusahaan	35
3.2.2 Misi Perusahaan	35
3.3 Struktur Organisasi	35
BAB 4. HASIL PRAKTEK KERJA NYATA	
4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata	40
4.2 Peranan Bahasa Inggris Terhadap Pelayanan Nasabah Asing (<i>Customer Service</i>)	42
4.3 Kendala-Kendala dan Solusi Penggunaan Bahasa Inggris	43
4.3.1 Kendala-Kendala Penggunaan Bahasa Inggris	43
4.3.2 Solusi Mengatasi Kendala-kendala Penggunaan Bahasa Inggris	43
4.4 Istilah/Kosa Kata Perbankan dalam Bahasa Inggris	44

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45

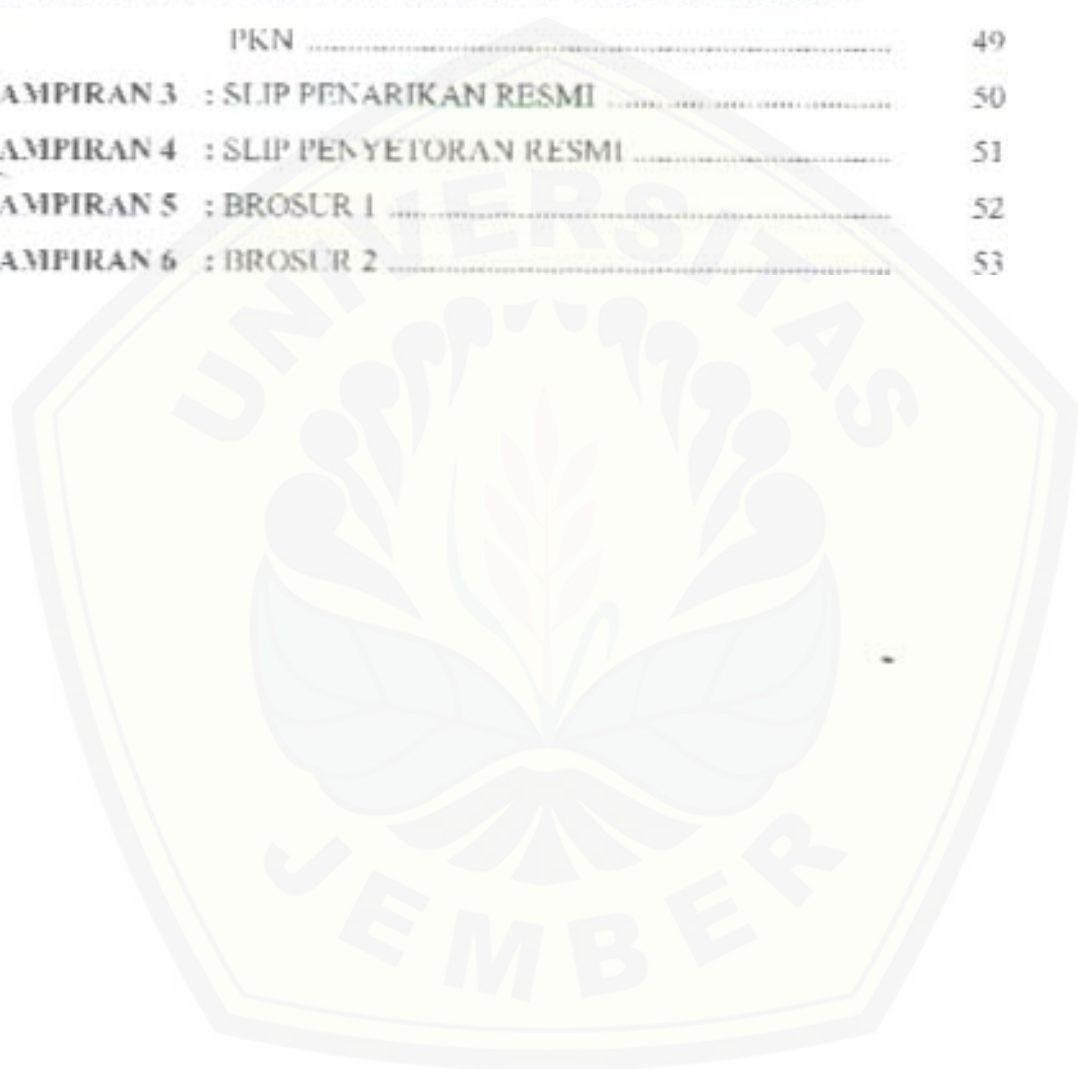
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : STRUKTUR ORGANISASI	48
LAMPIRAN 2 : SURAT KETERANGAN MELAKSANAKAN PKN	49
LAMPIRAN 3 : SLIP PENARIKAN RESMI	50
LAMPIRAN 4 : SLIP PENYETORAN RESMI	51
LAMPIRAN 5 : BROSUR 1	52
LAMPIRAN 6 : BROSUR 2	53





BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era global ini, bank memiliki peranan penting dalam dunia ekonomi. Dengan adanya bank, kita dapat mengetahui perbandingan jumlah mata uang antara satu negara dengan negara lain. Kita merasa lebih aman menyimpan uang dan juga dapat menabungkan sebagian uang sebagai simpanan di masa depan.

Namun bank tidak akan dapat berkembang bila bank tersebut tidak memiliki nasabah. Sehingga suatu bank yang berdiri harus memiliki nasabah. Dengan demikian para karyawan bank terutama *customer service* yang berhadapan langsung dengan para nasabah harus mampu menarik ketertarikan nasabah pada bank tersebut.

Bank sebagai salah satu financial harus mampu menarik ketertarikan masyarakat dengan melakukan pelayanan terbaik untuk nasabah mereka. Nasabah memegang peranan penting dalam menilai kualitas jasa dari bank tersebut. Dengan demikian kualitas jasa (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang mereka terima. (Lupiyoadi, 2001:148). Sebagai seseorang yang bekerja di bidang *Customer Service*, dia harus dapat menguasai teknik komunikasi dimana fungsi komunikasi itu sendiri bertujuan untuk menyampaikan informasi dan mencari informasi kepada nasabah.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sebagian besar menggunakan bahasa Inggris juga telah mempengaruhi aktifitas perbankan di Indonesia. Bahasa Internasional tersebut mempunyai peranan yang sangat penting, misalnya pada pelayanan nasabah (*customer service*) khususnya pihak asing (*foreign customer*), yang hendak menjadi nasabah atau hanya sekedar mencari informasi tingkat suku bunga bank. Untuk dapat menarik minat masyarakat, lembaga keuangan harus dapat melakukan pelayanan yang sebaik-baiknya. Karena dengan diberikannya pelayanan yang baik tentu dapat menarik masyarakat atau nasabah baru untuk menanamkan modalnya di lembaga keuangan tersebut.

Demikian bagi karyawan PT. BNI 46 cabang Jember, mereka diharapkan untuk dapat menguasai bahasa Inggris baik secara aktif maupun pasif.

Menurut Mills (1994:4) menyatakan bahwa:

"Komunikasi adalah salah satu fungsi dasar dari kantor dan merupakan proses esensial bagi semua bentuk perusahaan."

Maksudnya, komunikasi dalam hal ini berperan sebagai penggerak utama bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Tanpa komunikasi, maka tidak akan ada proses maupun kegiatan lebih lanjut atau bahkan dapat membuat perusahaan tidak berkembang.

Sedangkan penguasaan bahasa Inggris secara pasif, yaitu karyawan menguasai penguasaan istilah-istilah perbankan yang menggunakan bahasa asing. Sedangkan penggunaan Bahasa Inggris dalam komunikasi merupakan penguasaan Bahasa Inggris secara aktif. Oleh karena itu karyawan PT. BNI 46 cabang Jember diharapkan mampu berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris terhadap *foreign customer*.

Penggunaan bahasa Inggris tidak hanya sebatas untuk berbicara, tetapi lebih jauh, bahasa Inggris harus juga dipahami oleh para pegawai bank yang lain. Hal ini karena adanya beberapa istilah dalam instansi perbankan yang menggunakan kata asing terutama bahasa Inggris. Penggunaan istilah ini tidak mungkin digantikan dengan istilah bahasa Indonesia, karena istilah tersebut akan mengalami kerancuan makna dan mungkin akan semakin sulit dimengerti orang lain, khususnya bagi mereka yang telah mengenal istilah perbankan dalam bahasa Inggris dari pada istilah perbankan dalam bahasa Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagai bahasa Internasional, bahasa Inggris sangat berperan penting di bidang Perbankan. Peran bahasa Inggris tidak hanya sebagai sarana komunikasi dalam proses transaksi Perbankan Internasional, tetapi karyawan bank juga harus mengerti bahasa Inggris walaupun secara pasif, karena banyak sekali istilah Perbankan yang menggunakan bahasa Inggris. Istilah-istilah khusus tersebut harus dipahami oleh seluruh karyawan bank.

asing. Dengan
wani pun juga
dih ditelakikan
Salah satunya
pada PT. BNI
kemampuan
di Fakultas
Diantaranya
sua karyawan
kegiatan ini
bab Asing di

•
memperoleh
hwa Inggris
perhatikan
erkukahan,
dilakukan



Inggris

kup PT. BNI

- b) Mengenal lebih jauh realitas ilmu, khususnya ilmu yang berkaitan dengan dunia perbankan
- c) Mampu beradaptasi dengan rekan dan lingkungan kerja
- d) Mampu melaksanakan kegiatan yang dilakukan dalam dunia perbankan
- e) Mampu membangun dan membina kerja sama
- f) Memperoleh data-data sebagai bahan penyusunan laporan
- g) Membantu pekerjaan/ tugas-tugas pada PT. BNI 46 cabang Jember.
- h) Menjalin kerjasama yang baik antara fakultas dan PT. BNI 46 cabang Jember.
- i) Melatih mahasiswa untuk dapat menjadi insan yang bertanggung jawab kuat dan bekerja mandiri. Sehingga nantinya mereka akan benar-benar siap dalam memasuki dunia kerja.

1.4 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan PKN ini di PT. BNI 46 cabang Jember yang beralamat di Jalan PB. Sudirman No. 9 Jember.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) disesuaikan dengan waktu yang diberikan oleh pihak fakultas selama 1 bulan yang terhitung mulai tanggal 7 Februari – 7 Maret 2011.

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian

Salah satu komunikasi dari kata *communication* pada hakikatnya adalah seseorang (kom

Secara umum informasi dan penyampaian apabila timbul permasalahan, yaitu dapat saling memelihara ahli komunikasi komunikasi antara

- James A. menyebutkan memberikan sebagai suatu penyampaian Sebagai contoh mengajar dan
- Menurut H. melalui komunikasi dalam bentuk orang-orang
- William F. menyatakan yakini;

1. *Interpersonal communications*, komunikasi antar pribadi yaitu proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara 2 orang atau lebih di dalam suatu kelompok kecil manusia. Sesuai namanya, maka hanya sedikit individu-individu yang terlibat di dalamnya.
2. *Organization Communication*, komunikasi organisasi yaitu dimana pembicara secara sistematis memberikan informasi dan memindahkan pengertian kepada orang banyak di dalam organisasi dan pribadi-pribadi dan lembaga-lembaga di luar yang berhubungan. Berlawanan dengan komunikasi antar pribadi, pihak yang terlihat lebih banyak atau lebih bersifat umum.

2.1.2 Fungsi Komunikasi

Apabila komunikasi dipandang dari arti yang lebih luas, tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan tetapi sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar menukar data, fakta dan ide. Maka fungsinya dalam setiap sistem sosial adalah sebagai berikut:

- a. Informasi: pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi internasional, lingkungan dan orang lain serta agar dapat mengambil keputusan yang tepat.
- b. Sosialisasi (pemasarakatan): penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif yang menyebabkan ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di dalam masyarakat.
- c. Motivasi: menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.

- d. Perdebatan dan diskusi: menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum dan agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama di tingkat nasional, nasional dan lokal.
- e. Pendidikan: pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentuk dan pendidikan keterampilan serta kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.
- f. Memajukan kebudayaan: penyebarluasan hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horizon (wawasan) seseorang, membangun imajinasi dan mendorong kreatifitas dan kebutuhan estetiknya.
- g. Hiburan: penyebarluasan sinyal, simbol, suara dan citra (*image*) dari drama, tari, kesenian, kesusasteraan, musik, komedi, olah raga, permainan dan sebagainya untuk rekreasi dan kesenangan kelompok dan individu.
- h. Integrasi: menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan memperoleh berbagai pesan yang diperlukan mereka agar dapat saling kenal dan mengerti serta menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.

2.1.3 Tujuan Komunikasi

Dalam kehidupan kita sehari-hari, lebih-lebih sebagai seorang pejabat atau pemimpin maka kita sering berhubungan dengan masyarakat. Dalam hal ini kita bertujuan untuk mencari informasi dan menyampaikan informasi kepada mereka, agar apa yang ingin kita sampaikan atau kita minta dapat dimengerti sehingga komunikasi yang kita laksanakan dapat tercapai.

Pada umumnya komunikasi mempunyai beberapa tujuan, antara lain:

- a. Supaya informasi yang kita sampaikan dapat dimengerti orang lain. Sebagai komunikator kita harus menjelaskan kepada komunikan dengan sebaik-baiknya sehingga mereka dapat mengikuti pesan yang kita sampaikan.
- b. Memahami orang lain.
- c. Supaya gagasan kita dapat diterima oleh orang lain dengan pendekatan yang persuasif (himbauan atau bujukan), bukan dengan paksaan.
- d. Mendorong atau menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, tentunya sesuai dengan pesan yang kita sampaikan. Dalam hal ini perlu diingat dan disampaikan bagaimana cara yang baik untuk melakukannya.

Jadi secara singkat dapat kita katakan bahwa komunikasi bertujuan untuk memberikan pemahaman, mengharapkan dukungan dan melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang kita sampaikan.

2.1.4 Proses Komunikasi

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh komunikator kepada komunikan. Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder:

- a. Proses Komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran atau komunikator kepada komunikan.

- b. Proses komunikasi secara sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam

melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Media kedua yang sering digunakan adalah surat, telepon, telex, surat kabar, majalah, radio dan televisi.

Dari pengertian komunikasi sebagaimana diuraikan diatas, tampak adanya sejumlah komponen dan unsur yang dicakup dan merupakan persyaratan terjadinya komunikasi. Dalam bahasa komunikasi komponen adalah sebagai berikut:

a. *Source* (sumber)

Sumber adalah dasar yang digunakan dalam penyampaian pesan, yang digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber dapat berupa orang, lembaga, buku dan sejenisnya. Hal yang perlu diperhatikan dalam hal sumber ini adalah kredibilitas atau tingkat kepercayaan terhadap sumber informasi. Apabila kita salah mengambil sumber maka kemungkinan komunikasi yang kita lancarkan akan berakibat lain dari yang kita harapkan.

b. Komunikator

Komunikator adalah pihak individu yang menyampaikan pesan/informasi. Dalam proses penyampaian pesan, kadang-kadang komunikator dapat menjadi komunikan atau sebaliknya. Pada saat menyampaikan pesan dia menjadi komunikator, tapi pada saat dia menerima respon dari penerima, dia berubah menjadi komunikan. Syarat-syarat yang perlu diperhatikan oleh seorang komunikator adalah sebagai berikut:

1. Memiliki kredibilitas yang tinggi.
2. Kecakapan-keterampilan berkomunikasi.
3. Mempunyai pengetahuan yang luas.
4. Sikap atau kecakapan untuk mempengaruhi orang lain.
5. Memiliki kharisma atau daya tarik, dengan maksud memikat atau menarik perhatian komunikan untuk mengikuti anjuran guna merubah sikap sesuai pesan yang disampaikan.

Kita dapat melihat beberapa sikap komunikator dalam melakukan aksinya. Terdapat lima jenis sikap (*attitude*) yang dilakukan oleh komunikator dalam berkomunikasi, antara lain:

1. Reseptif (*receptive*)

Sikap reseptif berarti kesediaan untuk menerima gagasan dari orang lain. Dengan sikap yang reseptif, seorang komunikator berhati-hati, terbuka, dan dari pendapat yang berlainan itulah komunikator dapat mengambil manfaatnya.

2. Selektif (*selective*)

Faktor selektif pun penting bagi komunikator dalam peranannya sebagai komunikator, sebagai persiapan untuk menjadi komunikator yang baik. Untuk menjadi komunikator yang baik, ia harus menjadi komunikator yang terampil. Saat menerima gagasan/informasi dari orang lain, ia harus selektif dan mempertimbangkan dengan matang.

3. Dijestif (*digestive*)

Dijestif ialah kemampuan komunikator dalam merencanakan gagasan atau informasi dari orang lain sebagai bahan yang akan ia komunikasikan. Ia mampu memahami makna yang tersurat, mampu melihat intinya yang hakiki, serta dapat melakukan prediksi akibat dari pengaruh gagasan atau informasi tadi.

4. Asimilatif (*assimilative*)

Asimilatif berarti kemampuan komunikator dalam mengkorelasikan gagasan atau informasi yang ia terima dari orang lain secara sistematis dengan apa yang telah ia miliki dalam benaknya, yang merupakan hasil pendidikan dan pengalamannya.

5. Transmisif (*transmissive*)

Transmisif berarti kemampuan komunikator dalam mentransmisikan konsep yang telah ia formulasikan secara kognitif, afektif dan konatif kepada orang lain. Komunikator mampu memilih kata-kata yang fungsional, mampu menyusun kalimat secara logis, mampu

memilih waktu yang tepat, sehingga komunikasi yang ia sampaikan menimbulkan dampak yang ia harapkan.

e. *Message* (pesan)

Pesan adalah keseluruhan dari pada apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan merupakan stimulus yang dikomunikasikan dari komunikator kepada komunikan. Pesan dapat disampaikan secara langsung, dalam bentuk yang bersifat : informatif, persuasif dan koersif.

d. *Channel* (saluran)

Saluran komunikasi merupakan sarana untuk menyalurkan/menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan yang dapat diterima melalui panca indera atau menggunakan media.

c. *Communication* (penerima pesan)

Komunikan atau penerima pesan dapat digolongkan menjadi 3 jenis, yakni:

1. Komunikan persona.
2. Komunikan kelompok.
3. Komunikan massa.

f. *Effect* (hasil)

Effect adalah hasil akhir dari suatu komunikasi, yakni sikap dan tingkah laku orang, sesuai atau tidak sesuai dengan yang kita sampaikan. Jika sikap dan tingkah laku orang lain itu sesuai, maka berarti komunikasi berhasil, demikian pula sebaliknya. *Effect* ini sesungguhnya dapat dilihat dari:

1. *Personal opinion* (pendapat individu)

Personal opinion yaitu pendapat pribadi.

2. *Public opinion* (pendapat umum)

Publik opinion yaitu pendapat umum, pengertiannya adalah penilaian sosial mengenai sesuatu hal yang penting dan berarti, atas dasar pertukaran pikiran yang dilakukan individu-individu secara sadar dan rasional.

3. *Majoritas opinion* (pendapat sebagian besar masyarakat)

Mayoritas opinion yaitu pendapat bagian terbesar dari public atau masyarakat.

2.2 Bank

2.2.1 Pengertian Bank

Ada beberapa definisi bank yang dikemukakan sesuai dengan tahap perkembangan bank. Untuk memberikan definisi yang tepat, maka diperlukan penjabaran, karena definisi tentang bank dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Beberapa definisi tersebut adalah:

- a. Bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit, baik dengan alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperoleh dari orang lain, dengan jalan mengedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral (Stuart, 2003:2).

Bank dalam hal ini berfungsi sebagai penyedia kredit bagi masyarakat yang modalnya berasal dari masyarakat dan bank itu sendiri.

- b. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Martono, 2003:20).

Maksud dari pernyataan tersebut adalah bank berfungsi sebagai perantara sekaligus pengatur sirkulasi moneter, baik dalam menghimpun dan menyalurkan dana dari dan untuk masyarakat.

- c. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Martono, 2003:20).

Bank disini berperan sebagai penghimpun dana berupa simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dengan maksud dan tujuan menciptakan kemakmuran masyarakat yang merata.

2.2.2 Sejarah Perbankan

Kegiatan perbankan mulai dikenal pada zaman Babylonia. Kemudian berkembang ke zaman Yunani kuno serta zaman Romawi. Pada saat itu kegiatan utama bank baru sebatas sebagai tempat tukar menukar uang oleh pedagang valuta asing (*money changer*).

Dalam perjalanannya, perkembangan perbankan tidak terlepas dari perkembangan perdagangan. Seiring dengan perkembangan perdagangan dunia, maka perkembangan perbankanpun semakin pesat. Perkembangan perdagangan yang semula hanya berkembang di daratan Eropa akhirnya menyebar ke Asia Barat. Bank-bank yang sudah terkenal pada saat itu di benua Eropa adalah Bank Venesia tahun 1171, kemudian menyusul Bank of Genoa dan Bank of Barcelona tahun 1320. Sebaliknya, perkembangan perbankan di daratan Inggris baru di mulai pada abad ke-16. Namun karena negara-negara Eropa seperti Inggris, Prancis, Belanda, Spanyol, atau Portugis begitu aktif mencari daerah perdagungan yang kemudian menjadi daerah jajahannya, maka perkembangan perbankanpun ikut di bawa ke negara jajahan.

Di Indonesia perkembangan perbankan juga tidak terlepas dari era zaman penjajahan Hindia Belanda dulu. Pada saat itu terdapat beberapa bank yang memegang peranan penting dalam pemerintahan penjajahan Belanda. Bank yang sudah di kenal dan memegang peranan yang cukup penting di Hindia Belanda adalah:

- a. *De Algemeenevolks Credit Bank*
- b. *De Escompto Bank NV*
- c. *De Javasce NV*
- d. *De Post Paar Bank*
- e. *Nederland Handels Maatschappij (NHM)*
- f. *Nationale Handels Bank (NHB)*

Kemudian di samping bank-bank di atas terdapat pula bank-bank milik pribumi, China, Jepang dan Eropa lainnya. Bank-bank tersebut antara lain:

- a. Bank Abuan Saudagar
- b. Batavia Bank

- c. Bank Nasional Indonesia
- d. NV Bank Boemi
- e. *The Chartered Bank of India*
- f. *The Yokohama Specie Bank*
- g. *The Matsui Bank*
- h. *The Bank of China*

Di zaman penjajahan Belanda jumlah perbankan di Indonesia bertambah, baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Kemerdekaan bangsa Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945 telah pula mengubah peta perbankan di Indonesia. Beberapa bank milik Belanda dinasionalisir oleh pemerintah Indonesia. Bank-bank yang ada pada awal kemerdekaan antara lain:

- a. Bank Rakyat Indonesia yang didirikan tanggal 22 Februari 1946. Bank ini berasal dari *De Algemene Volkscredit Bank* Syomin Ginko.
- b. Bank Negara Indonesia yang didirikan tanggal 5 Juli 1946. Kemudian menjadi BNI 1946.
- c. Bank Surakarta MAI (Maskapai Adil Makmur) tahun 1945 di Solo.
- d. Bank Indonesia di Palembang tahun 1946.
- e. Bank Dagang Nasional Indonesia tahun 1946 di Medan.
- f. Indonesia Banking Corporation tahun 1947 di Yogyakarta, kemudian menjadi Bank Amerta.
- g. NV Bank Sulawesi di Manado tahun 1946.
- h. Kalimantan Corporation Trading di Samarinda tahun 1945 kemudian merger dengan Bank Pasifik.
- i. Bank Timur NV di Semarang berganti nama menjadi Bank Gemari, kemudian merger dengan Bank Central Asia (BCA) tahun 1949.

2.2.3 Jenis-Jenis Bank

Pada dasarnya di Indonesia perbankan dibagi menjadi beberapa jenis, antara lain:

a. Bank Central

Di Indonesia adalah Bank Indonesia dimana tugasnya membantu pemerintah dalam mengatur, menjaga dan memelihara stabilitas nilai rupiah.

b. Bank Umum

Yaitu bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk tabungan, giro, deposito dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka pendek.

c. Bank Tabungan

Bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk tabungan dan dalam usahanya terutama membungakan dananya dalam bentuk kertas berharga.

d. Bank Pembangunan

Bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk deposito dan mengeluarkan kertas berharga dalam jangka waktu menengah dan panjang serta usahanya memberikan kredit jangka menengah dan panjang di bidang pembangunan.

Sedangkan menurut Undang-undang RI Nomor 72 tahun 1942 Bab I, Pasal

1, Butir 2, 3, 4 serta Undang-undang RI Nomor 13 tahun 1968, maka dikelompokkan menjadi :

a. Bank Central.

b. Bank Umum yaitu bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

c. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yaitu bank yang menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk deposito berjangka dan tabungan serta bentuk-bentuk lain yang dipersamakan dengan itu.

d. Bank Campuran yaitu bank umum yang didirikan bersama oleh lebih dari 1 bank umum yang berkedudukan di Indonesia dan dimiliki oleh warga negara Indonesia (Afif, 1906:6).

2.2.4 Izin Pendiri

Setiap perus-

suatu wilayah hukum

Perolehan izin perlu

dikeluarkan perlu

dibuktikan agar per-

melakukan urusan y-

Denumkan p-

mendapat izin dari

melakukan kegiatan

ingin mendirikan

menenuhi berbagai

Indonesia meliputi

dalam mengambil k-

izin mendirikan

persyaratan yang b-

wajib dipenuhi m-

kurangnya adalah:

- a. Susunan org-
 - b. Permodalan
 - c. Keperwakilan
 - d. Keahlian di
 - e. Kelayakan r-
- Setuna persyaratan
- Ditamping d-
- badan hukum yang
- hukum ini tergantung
- BPK. Masing-mas-
- kekurangannya

2.2.5 Rahasia Bank

Dikarenakan kegiatan dunia perbankan mengelola uang masyarakat, maka bank wajib pula menjaga kepercayaan yang diberikan masyarakat. Bank wajib menjamin keamanan uang tersebut agar benar-benar aman. Agar keamanan uang nasabahnya terjaga, pihak perbankan dilarang untuk memberikan keterangan yang tercatat pada bank tentang keadaan keuangan dan hal-hal dari nasabahnya. Dengan kata lain bank harus menjaga kerahasiaan tentang keadaan keuangan nasabah dan apabila melanggar kerahasiaan ini perbankan akan dikenai sanksi.

Namun dalam kasus tertentu kerahasiaan bank tidak berlaku untuk nasabah. Rahasia bank akan gugur apabila kondisi:

- a. Untuk kepentingan perpajakan. Pimpinan Bank Indonesia atas permintaan menteri keuangan berwenang mengeluarkan perintah tertulis kepada bank agar memberikan keterangan dan memperlihatkan bukti-bukti tentang keuangan nasabah penyimpangan kepada pejabat bank.
- b. Untuk penyelesaian piutang bank yang sudah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara. Pimpinan Bank Indonesia memberikan izin kepada pejabat Bank Urusan Piutang Negara untuk memperoleh keuangan dari pihak bank mengenai simpanan nasabah debitur.
- c. Untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana, pimpinan Bank Indonesia dapat memberikan izin kepada polisi, jaksa, atau hakim untuk memperoleh keterangan dari bank mengenai simpanan tersangka atau terdakwa pada bank.
- d. Dalam rangka tukar-menukar informasi antar bank, direksi bank dapat memberitahukan keadaan keuangan nasabahnya kepada bank lain.

2.2.6 Istilah-Istilah Khusus Perbankan

Seorang karyawan perbankan yang setiap harinya hampir menjumpai nasabah dan bahasa asing seharusnya memahami Bahasa Inggris walaupun hanya secara pasif, yaitu hanya mengerti istilah saja dan mungkin mereka tidak mampu berbicara dalam Bahasa Inggris, misalnya *overbooking* (pemindahan buku).

Berikut ini adalah istilah/kosakata perbankan dalam Bahasa Inggris, yaitu :

1. *Endorsement*

Penyerahan suatu surat atas tunjuk *payment order* oleh seorang yang berhak memberikan kepada orang lain dengan disertai pernyataan mengalihkan haknya atas surat itu yang ditulis pada surat itu juga.

2. *Special Endorsement*

Endorsement yang menyebut nama seseorang/badan kepada siapa pengendorsement itu dilakukan.

3. *Endorsement Blank*

Surat *endorsement* yang tidak menyebutkan nama orang/badan kepada siapa pengendorsement itu dilakukan.

4. *Crossed Cheque*

Cek yang diberi 2 garis miring yang sejajar pada bagian muka yang bertuliskan cek.

5. *Post Dated Cheque*

Cek yang diberi tanggal/cek yang penarikannya ditentukan tanggal yang akan datang.

6. *Foreign Currency*

Mata uang yang dimiliki suatu negara penduduk yang dikeluarkan oleh negara lain.

7. *Quotation Bank*

Harga pasar yang ditawarkan oleh suatu pihak untuk menjual/membeli suatu mata uang asing.

8. *Deal Date*

Tanggal transaksi jual-beli.

9. *Kurs Bank Notes*

Jenis kurs khusus untuk pertukaran valuta asing dalam transaksi yang bersifat non tunai *Bank Notes*.

10. *Kurs Telegraphic Transfer*

Jenis kurs khusus yang digurakan untuk pertukaran valuta asing dalam transaksi yang bersifat non tunai *Bank Notes*.

11. *Kurs Book Rates*

Rate khusus yang digunakan sebagai standart pertukaran antara 2 valuta asing yang sama dan transaksi valuta asing intern.

12. *Kurs Revaluasi*

Kurs yang digunakan untuk melakukan revaluasi setiap bulan dari semua item neraca valuta asing pada akhir bulan.

13. *Fee Base Income*

Perdapatan yang diterima oleh bank atas jasa yang telah dilakukan.

14. *Joint Account*

Rekening simpanan atas nama 2 orang/badan usaha dan kedua orang/badan usaha tersebut mempunyai hak untuk mengakses rekening atas simpanan tersebut.

15. *Double Account*

Seorang nasabah yang mempunyai lebih dari 1 rekening pada satu bank.

16. *Stop Payment Order (SPO)*

Suatu perintah dari nasabah pemegang rekening kepada bank untuk

22. *Remitting Bank*

Bank yang berperan sebagai pengirim transfer.

23. *Mail Transfer*

Merupakan kegiatan pengiriman dana melalui surat.

24. *Paying Bank*

Bank yang berperan sebagai pihak pembayar.

25. *Telegraphic Transfer*

Sistem transfer uang dengan telegraph.

26. *Payment Order*

Suatu media yang dikirim oleh *remitting bank* kepada *paying bank* sebagai instruksi untuk membiayai sejumlah uang kepada *beneficiary* yang tercantum dalam perintah tersebut.

27. *Cover Fund*

Media transfer yang dikirim ke Nostro sebagai instruksi untuk menudebet rekening *remitting bank* yang ada di Nostro kemudian kepada *paying bank* untuk keuntungan *beneficiary*.

33. *Outward Collection*

Kegiatan menagih kepada pihak tertarik yang dilakukan oleh pihak penarik atau *deep collector*.

34. *Principle*

Pihak perbankan yang mempunyai hak dalam pemilikan warkat

35. *Collecting Bank*

Setiap bank (selain *remitting bank*) yang terlibat dalam proses perintah *collection*.

36. *Presenting Bank*

Bank yang mengajukan dokumen *collection* kepada pihak tertarik.

37. *Drawee*

Pihak yang harus melakukan pembayaran sesuai dengan perintah *collection*.

38. *Cash Letter*

Media pelayanan untuk *collection* atas warkat melalui *bank correspondency*.

39. *Collection Letter*

Pelayanan bank korresponden untuk menagih warkat yang diterima dan melaksanakan *settlement* berupa pembayaran ke bank bila *collection* tersebut telah selesai.

40. *Transfer*

Transfer kiriman uang adalah salah satu bentuk produk pelayanan jasa yang diberikan bank kepada masyarakat untuk kemudahan nasabah mengirimkan sejumlah uang yang ditujukan kepada pihak lain yang berada di kota/tempat lain.

41. *Out Going Transfer*

Cabang pengiriman mencruskan perintah/permintaan pengiriman dana dari nasabahnya ke kantor/cabang pembayar.

42. *Incoming Transfer*

Cabang pembayar dana menerima berita penerusan kiriman uang dari kantor/cabang pengirim untuk keuntungan dibayarkan kepada nasabahnya penerima transfer.

Disamping istilah-istilah perbankan yang lain, berikut daftar istilah-istilah perbankan yang sering digunakan:

a. *Kliring*

Suatu sarana perhitungan warkat antar bank (peserta) kliring di dalam suatu wilayah kliring yang dikoordinasikan oleh Bank Indonesia.

b. *Kliring Lokal*

Perhitungan warkat antar bank di suatu wilayah kliring.

c. *Warkat*

Alat lalu lintas pembayaran giral yang diperhitungkan dalam kliring.

d. *Wilayah Kliring*

Suatu lingkungan tertentu yang memungkinkan kantor-kantor bank memperhitungkan warkat dalam jadwal kliring yang telah ditetapkan.

e. *Lalu lintas pembayaran giral*

Kegiatan bayar-membayar dengan warkat bank yang diperhitungkan atas beban dan untuk keuntungan rekening nasabah yang bersangkutan.

f. *Daftar Kliring*

Digunakan untuk mencatat jumlah warkat dan nominal yang diserahkan.

g. *Neraca Kliring*

Dibutuhkan berdasarkan rekapitulasi penyerahan kliring.

h. *Saldo Biljet*

Saldo yang dibuat berdasarkan neraca kliring.

i. *Warkat Debet*

Warkat yang mengurangi saldo rekening bank penerima di Bank Indonesia akan menambah saldo rekening bagi pengirim.

j. *Warkat Kredit*

Warkat yang akan menambah saldo rekening bank penerima di Bank Indonesia atas beban bank pengirim.

k. Inkaso

Penagihan kepada suatu pihak yang berwajib membayar (tertarik) berdasarkan suatu warkat (cek, bilyet giro, wesel, surat utang untuk kepentingan dan atas resiko pihak yang mempunyai).

l. Transfer

Salah satu bentuk produk pelayanan (jasa) yang diberikan bank kepada masyarakat untuk kemudahan nasabah mengirimkan sejumlah uang yang ditujukan kepada pihak lain yang berada di kota tempat lain.

m. Transfer Dalam Negeri

Pengiriman uang atas permintaan/perintah nasabah pada cabang bank yang satu untuk keuntungan nasabah pada cabang bank lainnya di dalam negeri.

n. Transfer Luar Negeri

Sasaran tujuan pengiriman uang dari nasabahnya ke kantor cabang pembayar.

o. Transfer Keluar

Cabang pengirim meneruskan perintah/permintaan pengiriman uang dari nasabahnya ke kantor cabang pembayar.

p. Transfer Masuk

Cabang pembayar menerima berita penerusan kiriman uang dari kantor pengirim untuk keuntungan/dibayarkan kepada nasabahnya/penerima transfer.

Baik istilah-istilah perbankan yang berbahasa Inggris maupun Indonesia keduanya sangat penting. Setiap orang yang terlihat atau bertanggung jawab atas pekerjaan tersebut harus mengerti atau memahami peristilahan tersebut. Istilah-istilah tersebut sangat spesifik, maksudnya istilah yang hanya dikenal dikalangan perbankan, khususnya bidang kegiatan yang terkait.

Sehubungan dengan istilah-istilah tersebut, pertama kami mengalami kesulitan. Karena peristilahan tersebut tidak pernah kami jumpai sebelumnya, namun demikian kami berusaha untuk memahaminya walaupun bidang pekerjaan yang kami tangani bukan pada bidang transfer ataupun kliring.

Istilah-istilah perbankan yang telah kami daftar baik istilah perbankan dalam Bahasa Inggris maupun Indonesia, bagi kami merupakan kosa kata baru yang sangat bermanfaat, terutama jika suatu saat bekerja di instansi perbankan. Istilah perbankan ini kemungkinan sangat bermanfaat juga bila diberikan di Program Diploma III Jurusan Bahasa Inggris fakultas Sastra Universitas Jember.

2.3 Customer Service

2.3.1 Pengertian Customer Service

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), penunjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Kepercayaan masyarakat sangat penting dalam proses perkembangan suatu bank. Karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil suatu bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, ktralitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang akan dibangun tidak akan efektif.

Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini, kita sebut *Customer Service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *Services Asistensi* (SA).

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer Service memegang peranan yang sangat penting dalam dunia perbankan. Tugas utama seorang *Customer Service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik perhatian nasabah dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi

nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Lalu siapa saja yang merupakan *Customer Service*? Pada prinsipnya semua atau seluruh pegawai bank mulai dari *Cleaning Service*, satpam sampai kepada direktur utama bank harus menjadi *Customer Service*. Namun secara khusus tugas *Customer Service* ini diemban oleh orang yang dibimbing untuk memegang peranan sebagai *Customer Service* suatu bank.

2.3.2 Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Seorang yang bertugas sebagai *Customer Service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin, dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *Customer Service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Kemudian tugas-tugas *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

a. Resepsionis

Dalam hal ini *Customer Service* bertugas menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam "selamat pagi, siang atau sore" sesuai kondisinya. Selama melayani nasabah, *Customer Service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum atau berbincang-bincang dengan sesama karyawan.

b. Deskman

Customer Service bertugas memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

c. Salesman

Seorang salesman bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

d. Relation Officer

Customer Service harus menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

e. Komunikator

Tugas *Customer Service* yang terakhir sebagai komunikator adalah memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

2.3.3 Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *Customer Service* dituntut memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *Customer Service* telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *Customer Service*.

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

Artinya, petugas *Customer Service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer Service* juga harus berpakaian necis, tidak kumal dan baju lengan panjang tidak digulung. Sehingga pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas *Customer Service* diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *Customer Service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah, petugas *Customer Service* harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
Pada saat nasabah datang, petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan bapak atau ibu, ups yang dapat kami bantu.
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
Artinya, dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas, dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
Dalam melayani nasabah jangan terlihat lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
Pada saat nasabah sedang berbicara, usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraannya. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

h. Mampu me-
Senap peli-
dengan ang-
juga harus
diberikanny
I. Jika tidak s
Artinya, id
dijawab at
meminta ha
j. Bila belum
Artinya, jik
dapat melay
kapan ikam

2.3.4 Sifat-Sifat Na

Dalam meli-
memahami dan t
disebabkan masing-
daerah usub, ragam
nusabah memiliki
kebahariannya serta

a. Nusabah dan

Berikut ini s
Petugas Cu
seorang rag
Pelayanan y
arti musab d
derajar hank

- b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas petugas *Customer Service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalaui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandai mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

- d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelkan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh, sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

- e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

2.3.5 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *Customer Service*, yaitu:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang

dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan, kenyamanan, sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

h. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *Customer Service* yang melayaninya. Petugas *Customer Service* harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, petugas *Customer Service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas *Customer Service* juga harus mampu memikat nasabah, agar semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi *Customer Service*, harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

i. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjulukan kegiatan pelayanan petugas *Customer Service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika petugas *Customer Service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang dinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas *Customer Service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

j. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *Customer Service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

k. Mampu berkomunikasi

Petugas *Customer Service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas *Customer Service* mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas *Customer Service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *Customer Service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
Untuk menjadi *Customer Service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *Customer Service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *Customer Service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
Customer Service harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *Customer Service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah
Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *Customer Service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.

2.3.6 Syarat-Syarat Seorang *Customer Service*

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang petugas *Customer Service* amat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan *Customer Service* harus terlebih dahulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak.

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut:

a. Persyaratan fisik

Seorang *Customer Service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat badan, misalnya seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Kemudian harus memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas *Customer Service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, seorang *Customer Service* harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi dan bersih serta memiliki badan yang seimbang antara berat dan tinggi.

b. Persyaratan mental

Customer Service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas *Customer Service* yang mudah marah/mosi dan cepat putus asa. *Customer Service* juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan punya rasa tanggung jawab.

c. Persyaratan kepribadian

Syarat lain *Customer Service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, licah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer Service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah menyerah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketiduk saburim dan rasa tidak puas. Kemudian *Customer Service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

d. Persyaratan sosial

Customer Service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai bicara dan fleksibel. *Customer Service* juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.



BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan

Berdirinya PT. Bank Negara Indonesia merupakan bagian yang terpisahkan dari kelahiran Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pada sidang Dewan Menteri Republik Indonesia tanggal 19 September 1945, diputuskan untuk mendirikan sebuah bank milik negara yang berfungsi sebagai sirkulasi. Untuk itu, pemerintah memberikan surat kuasa kepada (alm) Bapak R.M Margono Djojo Hadi Koesoemo guna mempersiapkan pembentukannya.

Langkah pertamanya adalah didirikan Yayasan Pusat Bank Indonesia, berdasarkan Akte Notaris R.M Soerojo No. 14 tanggal 9 Oktober 1945. Walaupun menghadapi berbagai kesulitan, pada tanggal 15 Juli 1946, dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 1946, berhasil didirikan bank sirkulasi atau bank sentral milik Negara Republik Indonesia. Yayasan Pusat Bank Indonesia merupakan embrio lahirnya Bank Negara Indonesia.

Tahun-tahun selanjutnya dilakukan berbagai upaya oleh pemerintah untuk

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 mendasari pelayanan yang lebih baik dan luas 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 46" 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 mengahangi 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 Visi dan Misi
3.2.1 Visi Perusahaan
Menjadi perusahaan
kinerja.

3.2.2 Misi Perusahaan
Memaksimalkan
yang fokus pada se-

3.3 Struktur Organisasi
Setiap badan
kepada Tujuan ter-
dikatakan. Untuk
dalam perusahaan

menyapkan kerangka
usaha mencapai visi

Perusahaan akan
adalah karyawan

pertembangan atau
akan dapat menghindari

tujuan perusahaan
pada PT. Bina

yang digunakan
kekuasaan langsung

karyawan langsung
memudahkan pelak-

kelas dan tepat baik
karyawan. Bentuk

daerah kerjanya
diperlukan dan dip-

organisasi PT. Bina
kemungkinan 1.

Struktur organisasi pada PT BNI 46 Cabang Jember beserta tanggung jawabnya dalam melaksanakan kegiatannya, meliputi:

1. Ikhtisar Jabatan dan Tanggung Jawab Utama Pimpinan Cabang

Ikhtisar jabatan: menetapkan rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan tujuan yang akan dicapai dan secara aktif menyelia secara langsung unit-unit kerja menurut bidang tugasnya di area kerjanya sejalan dengan sistem prosedur yang berlaku.

Tanggung jawab utama pimpinan cabang antara lain sebagai berikut:

- 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. 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 arahan atau perbaikan atau penyempurnaan yang diberikan oleh auditor

3. Ikhtisar Jabatan dan Tanggung Jawab Utama Pemimpin Bidang Operasional

Ikhtisar jabatan mengelola dan menyusun rencana kerja, anggaran, penetapan target pelayanan, aktivitas administrasi dan transaksi *back office* serta mengelola sumber daya manusia kantor cabang. Tanggung jawab utama pemimpin bidang operasional antara lain sebagai berikut.

- 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. 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 Sentar Kas

- a. Mengelola ULE (Uang Layak Edar).
- b. Mengelola UTLE (Uang Tidak Layak Edar) untuk ditukarkan ke Bank Indonesia.
- c. Memenuhi kebutuhan kas cabang dibawah koordinasi.
- d. Menyalakan aktifitas kas untuk anggota fokus grup.

6. Tanggung Jawab Utama Penyelia Administrasi Umum

- a. Mengelola logistik kantor cabang utama dan kantor layanan.
- b. Menyelenggarakan administrasi umum dan kepegawaian kantor cabang utama dan kantor layanan.
- c. Mengkompilasi tindak lanjut hasil temuan audit kantor cabang utama dan kantor layanan.

7. Tanggung Jawab Utama Penyelia Pemasaran

- a. Menjual produk dan jasa BNI.
- b. Melakukan ekstensif dan intensif marketing.
- c. Melakukan penelitian potensi ekonomi dan menyusun peta bisnis regional.
- d. Mengelola kredit kolektifitas I dan II yang direstrukturisasi.
- e. Mengelola kredit bermasalah, kolektibilitas III, IV, V dan hapus buku.
- f. Melakukan penyelamatan atau penyelesaian kredit bermasalah, kolektibilitas III, IV, V dan hapus buku.
- g. Membarntu wilayah dalam upaya penyelesaian kredit.
- h. Mengelola administrasi dan laporan kredit bermasalah.

8. Tanggung Jawab Utama Penyelia Pelayanan Uang Tunai

- a. Melayani semua jenis transaksi kas atau tunai dan pemindahan.
- b. Melayani kegiatan eksternal: *payment point*
- c. Mengelola kas ATM.
- d. Mengelola sistem penerimaan atau antrian nasabah.

e. Mengelola pelaksanaan layanan untuk kenyamanan nasabah.

9. Tanggung Jawab Utama Penyelia Pelayanan Nasabah

- Mengelola transaksi produk dana (giro, tabungan, deposito, dll).
- Melayani penerbitan kartu.
- Melayani transaksi pencairan bunga deposito.
- Melayani informasi transaksi produk dana, jasa dan kredit.
- Melayani transaksi kirim uang dan melayani transaksi luar negeri.

10. Ikhtisar Jabatan dan Tanggung Jawab Utama Satpam

Ikhtisar jabatan: Melaksanakan pengamatan masing-masing penjagaan yang menjadi daerah kerjanya.

Tanggung jawab utama antara lain sebagai berikut:

- Melakukan penjagaan atau pengawasan terhadap gedung kantor, rumah dinas tertentu dan objek lainnya.
- Mengawasi kegiatan perawatan atau perbaikan kantor, antara lain terhadap petugas *cleaning service*, pekerja bangunan dan sebagainya.
- Melayani pemitipan dan penyerahan kembali kunci-kunci ruangan kantor dan kendaraan dinas yang disimpan di kantor.
- Ikut berpartisipasi dalam rangka terselenggarakannya fungsi pertahanan sipil di Bank BNI.

11. Ikhtisar Jabatan dan Tanggung Jawab Utama Sopir

Ikhtisar jabatan: melayani transportasi pegawai untuk keperluan dinas.

Tanggung jawab utama sopir antara lain sebagai berikut:

- Melayani kebutuhan transportasi untuk kepentingan dinas (pegawai dan tamu).
- Memelihara kendaraan agar selalu dalam keadaan baik.
- Memelihara dan menjaga kelengkapan dokumen kendaraan seperti STNK dan peralihan yang diperlukan.



Sejumlah 2.300 BNI ATM tersebar di seluruh Indonesia, dan terkoneksi dengan 6.900 ATM LINK dan 10.500 ATM Bersama, serta ratusan ribu ATM berlogo Citrus di seluruh dunia. BNI ATM menawarkan kenyamanan tarik tunai serta dilengkapi dengan pilihan fitur transaksi untuk memudahkan Anda melakukan transfer dana, pembelian dan pembayaran tagihan.

Fitur BNI ATM

- Memerikan Tutorial & Informasi Sederhana dengan menggunakan:
 - BNI Card & BNI Syarah Card
 - Kartu Mahasiswa BNI, Kartu Pegawai/Anggota BNI
 - Kartu debit Bank lain berlogo LINK, ATM Bersama, MasterCard, Maestro, Citrus, Visa, Visa Electron, Plus
 - Kartu rekening, dengan menggunakan
 - Kartu Kredit BNI
 - Kartu Kredit lain berlogo Mastercard & Visa

- **Pembayaran Tagihan Kartu Kredit**
 - BNI
 - Citibank
 - Standard Chartered
 - HSBC
 - GE Finance (Kartu Belanja Carrefour, Sumber Kredit, dsb)
 - ANZ
 - Niaga
 - ABN AMRO
 - Permata
 - Danamon
- **Pembayaran Angsuran Pinjaman**
 - Citibank Personal Loan & Road Cash
 - KIA Standard Chartered
 - XTA HSBC
 - Personal Loan ABN AMRO
- **Pembayaran Tiket**
 - Garuda Indonesia
 - Adira Air
 - Pembayaran Online (penjualan tiket, voucher order dsb) yang diperoleh melalui travel agent di: Handiana Tours, Dwiwaja Tur, Ansa Tur, Pan Travel, Avia Tour
- **Pembayaran Internet Broadband**
 - Telkom Speedy
- **Pembayaran Biaya Pendidikan Universitas Indonesia**
 - Pembayaran ZIS & Kubar
 - Dampak Utama Pendidikan
- **BAZNAS**
 - B-Pr
 - BNI-Pr
 - Bina Sarana Finansi (BSF)
- **Telkom: Simpan & As**