



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

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh:

**KARINA AYUDA NUR HIDAYATI  
NIM. 070103101004**

**JURUSAN 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**

Oleh:

**KARINA AYUDA NUR HIDAYATI  
NIM. 070103101004**

**JURUSAN 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**

diajukan 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 Ninik 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”.*

*(HA. Mukti Ali)*

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karina Ayuda 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 diajukan pada institusi manapun, dan 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 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,

Karina Ayuda 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. Supiastutik, 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. SAMSUL 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 menabung 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.

## RINGKASAN

**Peranan Bahasa Inggris pada Pelayanan Nasabah Asing di PT. Bank Negara Indonesia 46 cabang Jember;** Karina Ayuda Nur Hidayati, 070103101004;  
2011: 47 halaman; Jurusan Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra  
Universitas Jember.

Penggunaan bahasa Inggris tidak hanya sebatas untuk berbicara, tetapi lebih jauh, bahasa Inggris harus juga dipahami oleh para pegawai bank. 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 bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional.

Tujuan dilaksanakannya Praktek Kerja Nyata (PKN) di PT. Bank Negara Indonesia 46 (BNI 46) cabang Jember, yaitu untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam dunia perbankan, untuk dapat mengaplikasikan teori yang ada di bangku perkuliahan, untuk mengetahui secara langsung proses kegiatan yang dilakukan dalam dunia perbankan, agar mahasiswa memahami sejauh mana peranan bahasa inggris dalam dunia perbankan.

Proses pelaksanaan PKN di PT. BNI 46 cabang Jember adalah dengan cara penelitian dalam proses kegiatan yang dilaksanakan pada PT. BNI 46 cabang Jember. Cara yang dilakukan dalam proses penelitian adalah dengan memperhatikan dan ikut melaksanakan kegiatan yang dilakukan dalam dunia perbankan yang meliputi melakukan Administrasi Kepegawaian, melakukan Administrasi Data PT. BNI 46 cabang Jember, melakukan Administrasi data Nasabah PT. BNI 46 Cabang Jember, melakukan Rekap Nilai Pegawai.

Hasil penetian dalam pelaksanaan PKN, yaitu kegiatan yang dilakukan pada saat PKN, peranan bahasa Inggris terhadap Pelayanan Nasabah Asing (*Customer Service*), kendala-Kendala dan Solusi Penggunaan Bahasa Inggris, istilah/Kosa Kata Perbankan dalam Bahasa Inggris.

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. Wisasongko, 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, Kakakku, 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

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIBINGAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
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 seorang <i>Customer Service</i> .....	31
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
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
<b>BAB 4. HASIL PRAKTEK KERJA NYATA</b>	
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

<b>BAB 5. PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	45
5.2 Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

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