

LAPORAN MAGANG / TUGAS AKHIR

PADA

PT. BANK RAKYAT INDONESIA Tbk

Laporan Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Ahli Madya (A.Md.)

Jenjang Pendidikan Diploma – III Akuntansi

Disusun Oleh :

Nama : Isye Hikmayanti

NIM : 33209010044



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG

Nama : Isye Hikmayanti
NIM : 33209010044
Jenjang : Diploma III
Program Studi : Akuntansi
Judul Laporan : Laporan Magang Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.

Disetujui Dan Disahkan Oleh :

Jakarta,

Ketua Program Studi

Akuntansi D-III



(Diah Iskandar, SE, MS.i)



Jakarta,

Pembimbing Laporan



(Dra. Nurlis, Ak., M.Si)

Jakarta,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



(Dr. Wiwik Utami, Ak, M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN LULUS UJIAN SIDANG

Nama : Isye Hikmayanti

NIM : 33209010044

Jenjang : Diploma III

Program Studi : Akuntansi

Judul Laporan : Laporan Magang Pada PT.Bank Rakyat Indonesia Tbk

Jakarta,

1. Penguji I (Ketua)

Nama : Dra. Nurlis, Ak., M.Si

()

2. Penguji II (Anggota)

Nama : Diah Iskandar, SE, MS.i

()

3. Penguji III (anggota)

Nama : Dr. Wiwik Utami, Ak., M.Si

()

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis masih diberikan kesehatan dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan laporan magang ini. Sholawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada junjungan dan suri tauladan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikut-Nya hingga akhir Zaman.

Laporan magang ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md.) pada jurusan Diploma-III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tugas akhir/ Laporan magang ini masih banyak kekurangannya, dan Laporan magang ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, petunjuk bimbingan dan pengarah dari semua pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar –besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya kepada penulis.
2. Kedua orangtua tercinta, Mama, Papa yang selalu menyebut nama penulis disetiap doanya dan memberi motivasi

3. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
4. Ibu Diah Iskandar, SE, M.Si selaku ketua program Diploma- III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuada
5. Ibu Dra. Nurlis, Ak., M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan dalam menyelesaikan laporan magang ini.
6. Ibu Widji Wahyu Widiastuti, S.Sos selaku Mantri pada Bank BRI unit Depok yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kegiatan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Simpangan Depok tersebut
7. Bapak Haddi I, Selaku Pembimbing saat penulis melakukan kegiatan magang yang telah membimbing dan memberikan informasi-informasi kepada penulis.
8. Para Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk Unit Simpangan Depok yang telah memberikan informasi yang berguna bagi penulis.
9. Adik- adikku tersayang Heru dan Adel yang selalu mendukung penulis.
10. Bahrudin (Teknik Sipil 2009) tercinta yang selalu setia mensupport dan mendampingi penulis.
11. Teman- teman Magang Resha Hadiati dan Sri Noviyanti yang telah banyak membantu penulis.

12. Teman-Teman Seperjuangan (Rizka Suri Indriani, Tia Seftiana Puspitasari, Vini Meiniarti, Yunita Margina, Alica Agustina, Dini Susanti, Nurlandia, Lentik Larasita, Nurmala) dan Cinta Rosul Tetap Semangat dan Selalu ceria.
13. Rekan- rekan D3 Akuntansi 2009 yang selalu menghiasi hari-hari penulis, Tetap kompak yaa

Sekali lagi penulis ucapkan terima kasih dan Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis juga berharap semoga Tugas Akhir yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan yang membacanya.

Tiada kata seindah Do'a, Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya (Amin..)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Laporan Magang.....	i
Lembar Pengesahan Lulus Ujian Sidang.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v
BAB I	
Pendahuluan.....	1
1.1 Bentuk, Bidang Dan Perkembangan Usaha.....	1
1.1.1 Bentuk Usaha.....	1
1.1.2 Bidang Usaha.....	3
1.1.3 Perkembangan Usaha.....	3
1.2 Tujuan Dan Ruang Lingkup Bagian Unit Kerja.....	4
1.2.1 Tujuan Bagian Unit Kerja.....	4
1.2.2 Ruang Lingkup Bagian Kerja.....	5
1.3 Hubungan Unit Kerja Dengan Unit Lain.....	6
1.4 Tujuan Magang dan Tujuan Penulisan Laporan.....	7
1.4.1 Tujuan Magang.....	7
1.4.2 Tujuan Penulisan Laporan.....	7

BAB II	Landasan Teori.....	9
2.1	Bank.....	9
2.1.1	Pengertian Bank.....	9
2.1.2	Fungsi Bank.....	9
2.1.3	Jenis Bank.....	10
2.2	Pelayanan.....	11
2.2.1	Pengertian Pelayanan.....	11
2.2.2	Dasar Pelayanan yang Baik.....	12
2.2.3	Ciri- ciri pelayanan yang Baik.....	15
2.3	Nasabah / Pelanggan.....	20
2.3.1	Pengertian Nasabah / Pelanggan.....	20
2.3.2	Sikap Melayani Nasabah.....	21
2.4	Customer service.....	25
2.4.1	Pengertian Customer service.....	25
2.4.2	Fungsi Customer service.....	26
2.4.3	Manfaat Pelayanan dalam upaya meningkatkan jumlah Nasabah.....	27
BAB III	Pelaksanaan Magang.....	30
3.1	Pengenalan Lingkungan Magang.....	30
3.2	Kegiatan Selama Magang.....	31
3.3	Masalah yang ditemui pada Unit Kerja.....	32
3.4	Pemecahan Masalah Pada Unit Kerja.....	33

3.4.1	Penyebab Masalah.....	33
3.4.2	Alternatif Pemecah Masalah.....	34
BAB IV	Kesimpulan Dan Saran.....	36
4.1	Kesimpulan.....	36
4.2	Saran.....	37
	Daftar Pustaka.....	ix
	Lampiran.....	x

