

LAPORAN KERJA PRAKTEK

PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG JUANDA BEKASI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Kelulusan Mata Kuliah Kerja Praktek Pada
Program Sarjana Strata Satu (S1)



Disusun Oleh :

Nama : Muhammad Hary Budiarto

NIM : 41615320082

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

BEKASI

2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, memberikan kekuatan serta kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Hasil Kerja Praktek Industri yang berjudul “PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG JUANDA BEKASI”. Salawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya dan para pengikutnya sampai akhir jaman. Sebagai salah satu syarat kelulusan Mata Kuliah Kerja Praktek yang merupakan kurikulum pendidikan Strata Satu (S1), Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana, Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan baik moril maupun material kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT atas segala anugrah terbesarnya dalam hidup.
2. Orang tua penulis, atas segala do’a, dukungan, serta kasih sayangnya.
3. Ibu Betrizah Hanum selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana Bekasi.
4. Ibu Titia Izzati, S.Si, M.Sc selaku dosen pembimbing kerja praktek yang telah memberikan banyak pengarahan, saran, serta pembelajaran kepada penulis.
5. Bapak Teddy Gunawan, selaku Branch Manager yang telah memberikan kesempatan untuk dapat melakukan kerja praktek di PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Juanda Bekasi.
6. Bapak Jumhana, selaku Section Head yang telah memberikan banyak informasi serta masukan – masukan berkenaan dengan pelaksanaan kerja praktek.
7. Rekan – rekan yang telah memberikan banyak semangat serta dukungan di PT. Bank Cental Asia.

8. Teman – teman seperjuangan Teknik Industri Mercu Buana 2015 – 2016, terima kasih atas semuanya.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Kerja Praktik ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, terutama bagi perkembangan Teknologi Industri khususnya manajemen industri konstruksi.

Bekasi, Juni 2019

Penulis



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Hary Budiarto

N.I.M : 41615320082

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Kerja Praktek : PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK
CENTRAL ASIA KANTOR CABANG JUANDA
BEKASI

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Kerja Praktek yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulis Laporan Kerja Praktek ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dari Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



[Muhammad Hary Budiarto]

LEMBAR PENGESAHAN

PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG JUANDA BEKASI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

Nama : Muhammad Hary Budiarto

NIM : 41615320082

Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Titia Izzati, S.Si, M.Sc)

Mengetahui,

Koordinator Kerja Praktek / Ketua Program Studi Teknik Industri

an

(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

LEMBAR KETERANGAN PERUSAHAAN



SURAT KETERANGAN

Bersama ini Pimpinan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Juanda Bekasi menerangkan bahwa nama tersebut di bawah ini :

Nama : Muhammad Hary Budiarto
NIM : 41615320082
Program Study : Teknik Industri
Universitas : Mercu Buana Bekasi

Adalah benar telah melakukan kegiatan penelitian guna keperluan penulisan Laporan Kerja Peraktek di PT. Bank Cental Asia Kantor Cabang Juanda Bekasi terhitung dari tanggal 1 Maret 2019 s/d 29 Mei 2019.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
Atas perhatiannya terima kasih.

Bekasi, 14 Juni 2019



Teddy Gunawan
Branch Manager

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Customer Service BCA.....	2
Gambar 1.2 Gedung Bca Juanda	5
Gambar 1.3 Ruang Customer Service.....	6
Gambar 2.1 Bank Indonesia Tempo Dulu.....	8
Gambar 2.2 Logo Bank BCA.....	9
Gambar 2.3 Gedung Bca Slipi.....	11
Gambar 2.4 Struktur Organisasi.....	12
Gambar 3.1 Customer Service BCA.....	19
Gambar 4.1 Teller Customer Service.....	27
Gambar 4.2 Teller dan Customer Service.....	27
Gambar 4.3 <i>Customer Service</i>	28



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGAJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Metode Kerja Praktek.....	4
1.5 Jadwal Pelaksanaan	5
1.6 Lokasi Kerja Praktek	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN.....	8
2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Central Asia	8
2.2 Visi, Misi PT. Bank Central Asia	11
2.3 Struktur Organisasi	12
2.4 Deskripsi Jabatan	13
2.5 Jam Kerja Karyawan	16
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	17
3.1 Pengertian Customer Service.....	17
3.2 Pengertian Pelayanan.....	17
3.3 Tugas Dan Fungsi Customer Service	18
3.4 Syarat Seorang Customer Service	19
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	21
4.1 Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Juanda. Adalah Sebagai Berikut :	21
4.2 Pekerjaan Seorang Customer Service.....	23
4.3 Etika Seorang Customr Service Dalam Melayani Nasabah	23
4.4 Sikap Prilaku danEkspresi Wajah.....	25
4.5 Penampilan.....	25
4.6 Cara Berpakaian.....	26
4.7 Cara Berbicara	27

4.8 Cara Bertanya.....	28
4.9 Manfaat Etika Pelayanan.....	28
4.10 Kualitas Pelayanan.....	29
4.11 Kesan Pertama Dalam Pelayanan.....	29
4.12 Macam-macam Nasabah dan Bagaimana Menghadapinya.....	29
4.13 Peranan Seorang Customer Service.....	30
4.14 Faktor-faktor dan Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Juanda Bekasi	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	32
5.1 Kesimpulan.....	32
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	35



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Customer Service BCA.....	2
Gambar 1.2 Gedung Bca Juanda	5
Gambar 1.3 Ruang Customer Service.....	6
Gambar 2.1 Bank Indonesia Tempo Dulu.....	8
Gambar 2.2 Logo Bank BCA.....	9
Gambar 2.3 Gedung Bca Slipi.....	11
Gambar 2.4 Struktur Organisasi.....	12
Gambar 3.1 Customer Service BCA.....	19
Gambar 4.1 Teller Customer Service.....	27
Gambar 4.2 Teller dan Customer Service.....	27
Gambar 4.3 <i>Customer Service</i>	28



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jadwal Kerja Karyawan.....	16
--------------------------------------	----



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jadwal Kerja Karyawan.....	16
--------------------------------------	----



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

 MERCU BUANA			FORMAT PENILAIAN KERJA PRAKTEK PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI UNIVERSITAS MERCU BUANA		
NAMA		NIM		PERIODE KERJA PRAKTEK	
Muhammad Hary Budiarto		41615320082		1 MARET 2019 - 31 MEI 2019	
JUDUL PRAKTEK KERJA LAPANGAN			: PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA KANTOR CABANG JUANDA BEKASI		
PEMBIMBING			: Jumhana		
NO	KOMPONEN YANG DINILAI				NILAI
1	PENAMPILAN & SIKAP				92
2	KEDISIPLINAN & KEHADIRAN				90
3	KINERJA KERJA PRAKTEK				89
NILAI TOTAL / NILAI RATA - RATA					

RENTANG PENILAIAN

$85 \leq A \leq 100$; $70 \leq B < 85$

$56 \leq C < 70$; $0 \leq D < 56$

BEKASI, 28 JUNI 2019

PEMBIMBING LAPANGAN

UNIVERSITAS
MERCU BUANA




SURAT KETERANGAN

Bersama ini Pimpinan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Juanda Bekasi menerangkan bahwa nama tersebut di bawah ini :

Nama : Muhammad Hary Budiarto

NIM : 41615320082

Program Study : Teknik Industri

Universitas : Mercu Buana Bekasi

Adalah benar telah melakukan kegiatan penelitian guna keperluan penulisan Laporan Kerja Peraktek di PT. Bank Cental Asia Kantor Cabang Juanda Bekasi terhitung dari tanggal 1 Maret 2019 s/d 29 Mei 2019.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya terima kasih.

UNIVERSITAS

Bekasi, 14 Juni 2019

MERCU BUANA



Teddy Gunawan

Branch Manager