DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
ABSTRAK iii
ABSTRACT iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vi
DAFTAR CONTOH vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan 1
1.2 Latar Belakang Praktek Kerja 2
1.3 Maksud dan Tujuan Praktek Kerja 2
1.4 Metode Penulisan Laporan 3
1.4.1 Metode Penulisan 3
1.4.2 Teknik Pengumpulan Data 3
1.5 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja 3

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat 4
2.2 Pelayanan Perusahaan 5
2.3 Dukungan Teknologi pada Perusahaan 6
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan 7

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

3.1 Kedudukan dan Koordinasi 14
3.2 Jenis dan Bidang Kegiatan 15
3.2.1 Pelayanan Bermutu Melalui Telepon 15
3.2.2 Pelayanan Pembukaan Rekening Baru 16
3.2.3 Pengaduan Nasabah 16
3.3 Uraian Pelaksanaan Praktek Kerja 16
3.3.1 Pelayanan Bermutu Melalui Telepon 17

a. Proses Menerima Telepon 17
b. Menerima dan Mencatat Pesan 20
3.3.2 Pelayanan Pembukaan Rekening Baru..... 22
a. Menyambut dan Mengenali Kebutuhan Nasabah.....23
b. Menjelaskan Produk-Produk Tabungan 23
c. Memproses Pembukaan Rekening Baru…..... 26
3.3.3 Pengaduan Nasabah 27
a. Mengatasi Pengaduan dan Keluhan Nasabah 27
1. Proses Menangani Pengaduan dan Keluhan Nasabah 28
b. Manfaat yang diperoleh dari Mengatasi Pengaduan Nasabah... 30
3.3.4 Kendala yang ditemukan dalam Pelaksanaan Praktik Kerja 30
3.3.5 Solusi Penangulangan Masalah..... 31
3.3.6 Hasil yang diperoleh Selama Melaksanakan Praktik Kerja 31

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

4.1. Simpulan 32
4.2. Saran 33
4.2.1 Saran untuk BPD Kaltim..... 33
4.2.2 Saran untuk Fakultas dan Jurusan..... 33
4.2.3 Saran untuk Mahasiswa 34

DAFTAR PUSTAKA 35

LAMPIRAN