PROSEDUR PELAYANAN PRIMA PADA PT. BANK JABAR CABANG INDRAMAYU

LAPORAN PRAKTEK KERJA

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Menempuh Program Diploma III
Jurusan Keuangan Perbankan Fakultas Ekonomi
Universitas Komputer Indonesia

SITI SUWARLINA
21502706

PROGRAM STUDI KEUANGAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM DIPLOMA III
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
2004


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM

Lembar Pengesahan Laporan

Judul	: Prosedur Pelayanan Prima Pada PT. Bank Jabar Cabang Indramayu
Nama	: Siti Suwarlina
Nim	: 21502706
Program Studi	: Diploma III (D-III)
Jurusan	: Keuangan dan Perbankan
Nilai Kerja Praktek	: A

Mengetahui

Pembimbing

Raeny Dwisanty, SE, M.Si
Nip: 4127.34.02.006

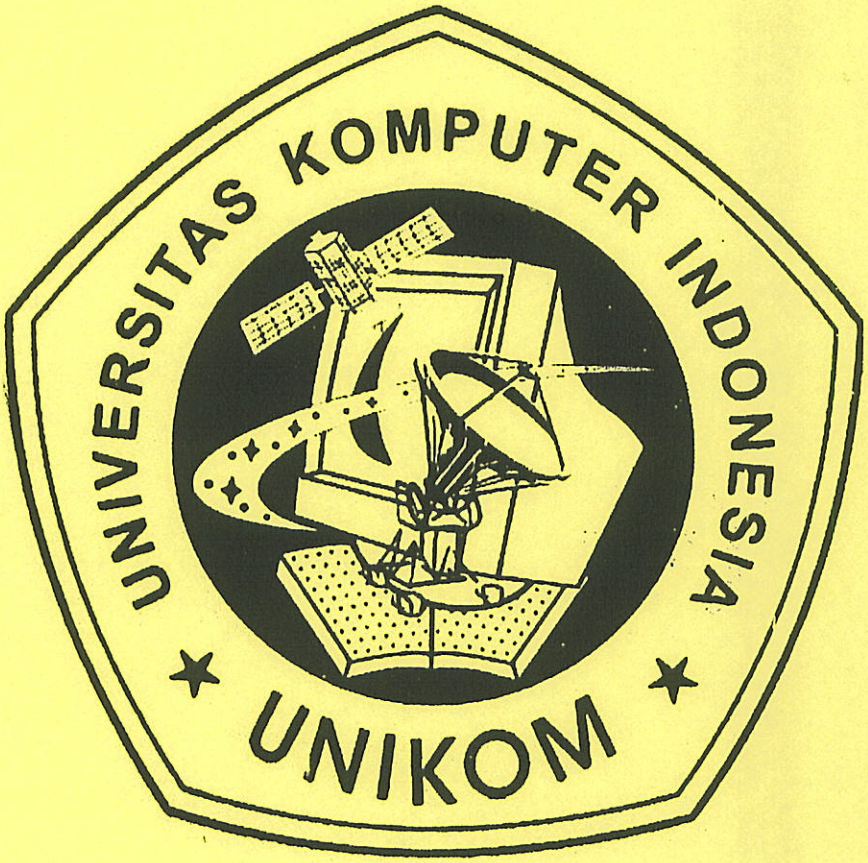
Ketua Jurusan

Dra. Tuty S. Martadireja, M.Si
Nip: ISI 124775

Pembimbing Perusahaan

BANK JABAR
BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT
CABANG INDRAMAYU

Hj. Siti Masjkiroh
Nik: 76510288


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji, dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya atas izin Ridho-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja ini dengan judul "PROSEDUR PELAYANAN PRIMA PADA PT. BANK JABAR CABANG INDRAMAYU".



Adapun maksud pembuatan Laporan Praktek Kerja ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir program Diploma III Keuangan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

Dalam penyusunan laporan praktek kerja ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak kesalahan-kesalahan baik dari bahasa, materi, pengolahan data maupun dari penyusunannya, hal itu dikarenakan terbatasnya pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki, namun berkat adanya bimbingan dan arahan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja ini.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih tak terhingga kepada :

1. Bapak Ir. Eddy Soegonto, M.Sc. selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Ria Ratna Ariawati, MS., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
3. Ibu Dra. Tuty S. Martadiredja, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Komputer Indonesia.
4. Ibu Raeny Dwisanty, SE, M.Si selaku pembimbing penulis.
5. Ibu Linna Ismawati, SE selaku dosen wali penulis.

6. Yang tercinta Ayahanda, Ibunda, penulis tak dapat membalas cinta kasihmu hingga akhir nanti, semoga kebanggaan ini dapat melukiskan senyum di wajahnya, serta kakakku dan adikku Takayo Takeji atas semua do'a dan kasih sayangnya kepada penulis.
7. Bapak Pimpinan PT. Bank Jabar Cabang Indramayu.
8. Bapak dan Ibu Karyawan PT. Bank Jabar Cabang Indramayu yang banyak memberikan masukan dan nasehat-nasehat untuk penulis.
9. Ibu Hj. Siti Masjkiroh atas bimbingan dan nasehatnya.
10. Nday tonxsie cute atas kebersamaan, bantuan, dukungannya, dan kasih-sayang selama menyelesaikan laporan praktek kerja ini.
11. A Is One yang telah memberikan masukan-masukan dan meluangkan waktu untuk membantu menyelesaikan laporan praktek kerja ini.
12. Seluruh Staf dan Pengajar Universitas Komputer Indonesia.
13. Ira maya sari, Neti Herawati, dan Zuniar aninda atas bantuannya.

Terima-kasih yang tak terhingga dan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada rekan-rekan yang tidak dapat saya sebutkan yang telah sudi meluangkan waktu dan pikiran untuk kepentingan penyusun laporan praktek kerja ini, hanya do'a yang dapat Penulis berikan semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan mendapat balasan yang setimpal di dunia dan akhirat kelak.

Akhir kata, apabila dalam penyusunan Laporan Praktek Kerja ini terdapat kata-kata atau hal-hal yang kurang berkenaan dihati pembaca, penulis mohon maaf. Besar harapan Penulis semoga Laporan Praktek Kerja ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Bandung, Desember 2004

Penulis


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR BAGAN iv

DAFTAR LAMPIRAN v

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Tujuan Kuliah Praktek Kerja 2

1.3 Kegunaan Kuliah Praktek Kerja 3

1.4 Lokasi Praktek Kerja 4

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Jabar 5

2.1.1 Misi dan Fungsi 7

2.1.2 Kantor Pusat dan Kantor Cabang 8

2.2 Struktur Organisasi 8

2.3 Deskripsi Jabatan 12

2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan 15

BAB III PELAKSANAAN KULIAH PRAKTEK KERJA

3.1 Bidang Pelaksanaan Praktek Kerja 17

3.2 Teknis Pelaksanaan Praktek Kerja 17

3.3 Hasil Pelaksanaan Praktek Kerja.....18

3.3.1 Hakikat dan pengertian pelayanan prima.....18

3.3.2 Konsep Pelayanan prima.....18

3.3.3 Tujuan Pelayanan Prima.....19

3.3.4 Faktor Pokok Keberhasilan Pelayanan Prima.....20

3.3.5 Kualitas Pelayanan Prima.....21

3.3.6 Prosedur Pelayanan Prima.....21

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan 23

4.2 Saran.....24

DAFTAR PUSTAKA.....25

LAMPIRAN.....26

RIWAYAT HIDUP 29

DAFTAR BAGAN

Halaman

Struktur Organisasi PT. Bank Jabar..... 11

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Surat Keterangan melaksanakan Praktek Kerja.....	26
Surat Penilaian Praktek Kerja.....	27
Daftar Absensi Praktek Kerja.....	28