# DAFTAR ISI

**Halaman**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KATA PENGANTAR ..... i**

**DAFTAR ISI ..... iv**

**DAFTAR TABEL ..... vi**

**DAFTAR GAMBAR ..... vii**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... viii**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Sejarah PT Bank BRI (Persero) ..... 1

1.1.2 Visi dan Misi PT Bank BRI (Persero) ..... 4

1.1.3 Logo PT Bank BRI (Persero) ..... 4

1.2 Sejarah Divisi Tempat PKL PT Bank BRI Cabang Setiabudhi ..... 5

1.2.1 Visi PT Bank BRI Cabang Setiabudhi ..... 7

1.2.2 Misi PT Bank BRI Cabang Setiabudhi ..... 7

1.3 Struktur Organisasi PT BANK BRI (Persero) Cabang Setiabudhi ..... 10

1.4 Job Descriptions ..... 13

1.5 Sarana dan Prasaran ..... 18

1.6 Lokasi dan Waktu PKL ..... 20

1.6.1 Lokasi ..... 20

1.6.2 Waktu Pelaksanaan PKL ..... 20

**BAB II PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN .....21**

2.1 Kegiatan Praktek Kerja Lapangan .....21

2.2 Deskripsi Kegiatan Rutin Selama PKL dan Contoh.....24

2.2.1 Pelayanan Nasabah.....24

2.2.2 Membantu Menulis Penyetoran .....25

2.3 Deskripsi Kegiatan Insidental Selama Praktek Kerja Lapangan .....26

2.3.1 Pengarahan dan Perkenalan PT Bank BRI (Persero) Cabang Setiabudhi .....26

2.3.2 Membantu Memasukan Register Kartu ATM Baru..... 27

2.3.3Memasukan Pinjaman Data KUR..... 28

2.3.4Membuka Pembuatan Rekening Tabungan Baru ..... 29

2.4 Analisis Tentang Costumer Service .....29

2.4.1Eksternal Public Relations .....30

2.4.2Internal Public Relations .....34

2.5 Analisis kegiatan Public Relations .....36

**BAB III PENUTUP.....41**

3.1 Kesimpulan.....41

3.2 Saran .....42

3.2.1Saran Untuk Perusahaan.....42

3.2.2 Saran Untuk Mahasiswa .....43

**DAFTAR PUSTAKA.....44**

**LAMPIRAN.....45**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....54**

# DAFTAR TABEL

**Halaman**

Tabel 1.1 Sarana dan Prasarana .....19

Tabel 2.1 Kegiatan Praktek Kerja Lapangan .....21

## DAFTAR GAMBAR

**Halaman**


Gambar 1.1 Logo PT Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero)(Tahun 1965 s/d 1992).....5

Gambar 1.2 Logo PT Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero)(Tahun 1992 s/d Sekarang).....5

Gambar 1.3 Struktur Organisasi.....10

Gambar 2.1 *Customer Service*.....*25*

Gambar 2.2 Membantu Penulisan Nasabah .....26

Gambar 2.3 Pembuatan ATM Baru.....28

Gambar Lampiran . 1 Karyawan BRI Unit Sarijadi.....51

Gambar Lampiran 2 Pelayanan di Costumer Service..... .....51

Gambar Lampiran 3 Kegiatan KUR.....52

Gambar Lampiran 4 Kegiatan di Customer Service.....52

Gambar Lampiran 5 *Gathering* Karyawan.....53

.....

## DAFTAR LAMPIRAN

**Halaman**

Lampiran 1 : Surat Permohonan dari Perusahaan ..... 45

Lampiran 2 : Surat Balasan dari Perusahaan..... 46

Lampiran 3 : Daftar Hadir PKL ..... 47

Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan ..... 49

Lampiran 5 : Daftar Nilai PKL ..... 50

Lampiran 6 : Dokumentasi..... 51