DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR.....ix

DAFTAR LAMPIRAN.....x

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Sejarah Perusahaan 1

1.1.1 Sejarah BNI 1

1.1.2 Logo BNI 7

1.1.3 Visi dan Misi BNI.....8

1.1.4 Slogan BNI 9

1.2 Sejarah Unit Pelayanan BNI cabang PTB 10

1.3 Struktur Organisasi BNI cabang PTB.....11

1.4 Struktur Organisasi BNI Cabang PTB Unit Pelayanan II.....13

1.5 Deskripsi Jabatan Struktur Organisasi BNI cabang PTB 13

1.5.1 Fungsi dan Tugas Pejabat BNI cabang PTB.....13

1.5.2 Fungsi dan Tugas Pejabat BNI cabang PTB Unit Pelayanan II..21

1.6 Sarana dan Prasarana 23

1.7 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek Lapangan 26

1.7.1 Lokasi 26

1.7.2 Waktu dan Praktek Kerja Lapangan 26

BAB II PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN 27

2.1 Aktifitas Praktek Kerja Lapangan 27

2.2 Deskripsi Kegiatan Praktek Kerja Lapangan.....41

2.2.1 Kegiatan Rutin 41

2.2.2 Kegiatan Insidental.....45

2.3 Analisa Kegiatan Praktek Kerja Lapangn.....47

2.3.1 Peran *Public Relation* pada BNI adalah *Customer Service*.....47

2.3.1 *Customer Service* adalah strategi *Public Relation*.....50

BAB III PENUTUP 57

3.1 Kesimpulan 57

3.2 Saran 60

3.2.1 Saran untuk BNI 60

3.2.2 Saran untuk Mahasiswa 60

DAFTAR PUSTAKA 62

LAMPIRAN 63

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sarana dan Prasarana PT. Bank BNI Tbk cabang PTB 24

Tabel 1.2 Aktifitas Kerja selama Praktek Kerja Lapangan.....29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kantor BNI pertama 2

Gambar 1.2 Kantor Wisma BNI 46 6

Gambar 1.3 Logo BNI 7

Gambar 1.4 BNI Cabang PTB Jl. Taman Sari No. 80 Bandung.....10

Gambar 1.4 Struktur Organisasi BNI Cabang PTB 12

Gambar 1.5 Struktur Organisasi BNI Cabang PTB Unit Pelayanan II 13

Gambar 2.1 Penulis pada saat Praktek Kerja Lapangan (PKL) 27

Gambar 2.2 Cek Bilyet Giro 42

Gambar 2.3 Surat Bilyet Giro 43

Gambar 2.5 Cek Bilyet Giro II 44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Permohonan PKL

Lampiran II Surat Balasan PKL dari PT. BNI Tbk Cabang PTB

Lampiran III Daftar Hadir PKL

Lampiran IV Berita Acara Bimbingan PKL

Lampiran V Penilaian PKL

Lampiran VI Surat Keterangan Persetujuan Publikasi

Lampiran VII Struktur Organisasi PT. BNI Tbk Cabang PTB

Lampiran VIII Aktifitas Kerja Karyawan PT. BNI Tbk Cabang PTB