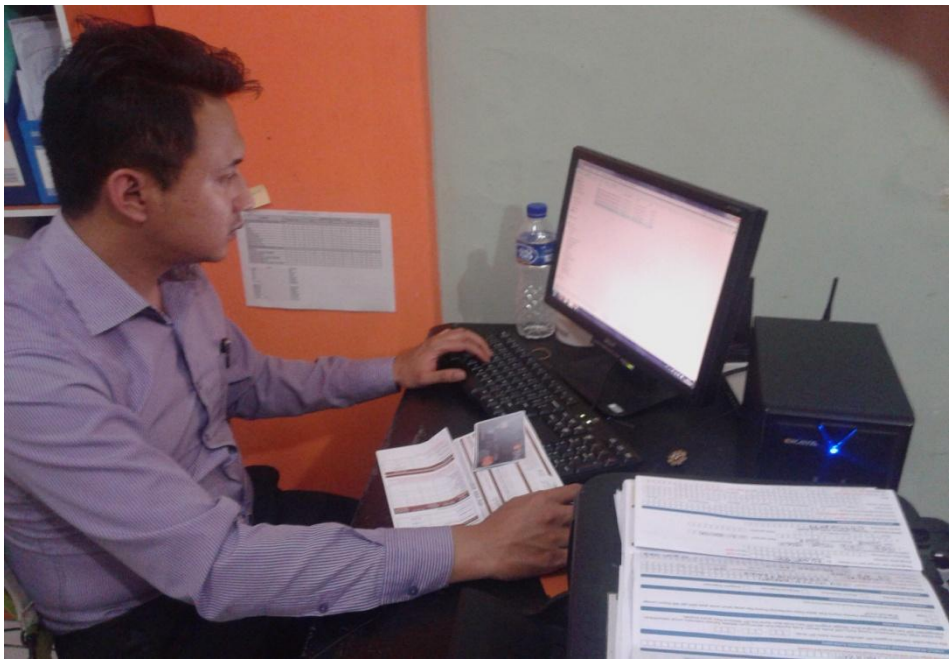
BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1 Aktifitas Praktek Kerja Lapangan

Selama melaksanakan kerja lapangan, penulis ditempatkan di Unit Pelayanan II Lantai 1 pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Perguruan Tinggi Negeri Bandung (PTB). Karena di divisi ini penulis dapat mempelajari praktek komunikasi dalam bidang layanan.

Gambar 2.1
Aktifitas Penulis pada saat Praktek Kerja Lapangan



Sumber : Dokumentasi Penulis 2013

Di bagian ini pula penulis dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang ilmu komunikasi, khususnya komunikasi pelayanan, selain itu sangat berguna dalam penyelesaian laporan kerja praktek. Sebelum

melaksanakan praktek kerja lapangan, penulis terlebih dahulu mendapatkan pengarahan dan penjelasan mengenai tata tertib dan tugas-tugas yang akan dikerjakan.

Bank BNI adalah Lembaga perbankan yang melakukan kegiatan yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dalam bentuk jaminan dan menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 Bank sebagai badan usaha yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk jaminan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Produk-produk yang ada di Bank BNI, antara lain : BNI Credit Card, BNI ATM, BNI Phoneplus, BNI Sms Banking, BNI Life, BNI Internet Banking, BNI Solusi, BNI Prima, Kiriman Uang Internasional, Cek Multiguna, Kiriman Uang Domestik, Inkaso.

Tabel 1.2

Aktivitas Kerja Penulis Juli - Agustus 2013

No.	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan	
				Rutin	Insidental
1	Senin, 15-06-2013	08.00-09.00	Perkenalan dengan Pembimbing PKL BNI cabang PTB Bandung		✓
		09.00-10.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL BNI cabang PTB Bandung		✓
		10.00-12.00	Perkenalan dengan seluruh staf BNI cabang PTB Bandung		✓
		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		13.00-15.00	Membaca peraturan staf pegawai BNI		✓
		15.00-16.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk esok hari		✓
2	Selasa, 16-06-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan		✓

		09.00-10.00	Membuat Buku Cek Bilyet Giro	✓	
		10-00-12.00	Melayani Nasabah dan mmbuatkan Surat Keterangan Bank	✓	
		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		13.00-14.00	Membuat buku perhitungan cek bilyet giro	✓	
		14.00-15.00	Membuat Surat Keterangan Dukungan Bank	✓	
		15.00-16.00	Mencetak nasabah yang kena SP 1, 2, dan 3	✓	
3	Rabu, 17-06-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan		✓
		09.00-10.00	Membuat Buku Cek Bilyet Giro	✓	
		10-00-12.00	Melayani Nasabah dan membuatkan Surat Keterangan Bank	✓	

		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		13.00-14.00	Membuat buku perhitungan cek bilyet giro	✓	
		14.00-15.00	Membuat Surat Keterangan Dukungan Bank	✓	
		15.00-16.00	Mencetak nasabah yang kena SP 1, 2, dan 3	✓	
4	Kamis, 18-06-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan		✓
		09.00-10.00	Membuat Buku Cek Bilyet Giro	✓	
		10-00-12.00	Melayani Nasabah dan mmbuatkan Surat Keterangan Bank	✓	
		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		13.00-14.00	Membuat buku perhitungan cek bilyet giro	✓	

		14.00-15.00	Membuat Surat Keterangan Dukungan Bank	✓	
		15.00-16.00	Mencetak nasabah yang kena SP 1, 2, dan 3	✓	
5	Jumat, 19-06-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan		✓
		09.00-10.00	Membuat Buku Cek Bilyet Giro	✓	
		10-00-12.00	Melayani Nasabah dan mmbuatkan Surat Keterangan Bank	✓	
		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		13.00-14.00	Membuat buku perhitungan cek bilyet giro	✓	
		14.00-15.00	Membuat Surat Keterangan Dukungan Bank	✓	
		15.00-16.00	Mencetak nasabah yang kena SP 1, 2, dan 3	✓	

6	Senin, 22-06-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan		✓
		09.00-10.00	Membuat Buku Cek Bilyet Giro	✓	
		10-00-12.00	Melayani Nasabah dan mmbuatkan Surat Keterangan Bank	✓	
		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		13.00-14.00	Membuat buku perhitungan cek bilyet giro	✓	
		14.00-15.00	Membuat Surat Keterangan Dukungan Bank	✓	
		15.00-16.00	Mencetak nasabah yang kena SP 1, 2, dan 3	✓	
7	Selasa, 23-06-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan		✓
		09.00-10.00	Membuat Buku Cek Bilyet Giro	✓	

		10-00-12.00	Melayani Nasabah dan mmbuatkan Surat Keterangan Bank	✓	
		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		13.00-14.00	Membuat buku perhitungan cek bilyet giro	✓	
		14.00-15.00	Membuat Surat Keterangan Dukungan Bank	✓	
		15.00-16.00	Mencetak nasabah yang kena SP 1, 2, dan 3	✓	
8	Rabu, 24-06-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan		✓
		09-00-12.00	Melayani nasabah pengajuan Kartu Kredit BNI		✓
		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		12.00-13.00	Menginput data nasabah pengajuan Kartu Kredit		✓

			BNI		
		13.00-14.00	Membuat buku perhitungan cek bilyet giro	✓	
		14.00-15.00	Melayani nasabah dan mmbuatkan Surat Keterangan Bank	✓	
		15.00-16.00	Melayani nasabah dan membuatkan Surat Keterangan Bank	✓	
9	Kamis, 25-06-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan		✓
		09.00-10.00	Membuat Buku Cek Bilyet Giro	✓	
		10-00-12.00	Melayani Nasabah dan mmbuatkan Surat Keterangan Bank	✓	
		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		13.00-14.00	Membuat buku perhitungan cek bilyet giro	✓	

		14.00-15.00	Membuat Surat Keterangan Dukungan Bank	✓	
		15.00-16.00	Mencetak nasabah yang kena SP 1, 2, dan 3	✓	
10	Jumat, 26-06-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan		✓
		09.00-10.00	Membuat Buku Cek Bilyet Giro	✓	
		10-00-12.00	Melayani Nasabah dan mmbuatkan Surat Keterangan Bank	✓	
		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		13.00-14.00	Membuat buku perhitungan cek bilyet giro	✓	
		14.00-15.00	Membuat Surat Keterangan Dukungan Bank	✓	
		15.00-16.00	Mencetak nasabah yang kena SP 1, 2, dan 3	✓	

11	Senin, 29-06-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan		✓
		09.00-10.00	Membuat Buku Cek Bilyet Giro	✓	
		10-00-12.00	Melayani Nasabah dan mmbuatkan Surat Keterangan Bank	✓	
		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		13.00-14.00	Membuat buku perhitungan cek bilyet giro		
		14.00-15.00	Membuat Surat Keterangan Dukungan Bank	✓	
		15.00-16.00	Mencetak nasabah yang kena SP 1, 2, dan 3	✓	
12	Selasa, 30-06-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan	✓	
		09-00-12.00	Melayani nasabah pengajuan Kartu Kredit		✓

			BNI		
		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		12.00-13.00	Menginput data nasabah pengajuan Kartu Kredit BNI		✓
		13.00-14.00	Membuat buku perhitungan cek bilyet giro	✓	
		14.00-15.00	Melayani nasabah dan mmbuatkan Surat Keterangan Bank	✓	
		15.00-16.00	Melayani nasabah dan membuatkan Surat Keterangan Bank	✓	
13	Rabu, 31-06-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan		✓
		09.00-10.00	Membuat Buku Cek Bilyet Giro	✓	
		10-00-12.00	Melayani Nasabah dan mmbuatkan Surat Keterangan Bank	✓	

		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		13.00-14.00	Membuat buku perhitungan cek bilyet giro	✓	
		14.00-15.00	Membuat Surat Keterangan Dukungan Bank	✓	
		15.00-16.00	Mencetak nasabah yang kena SP 1, 2, dan 3	✓	
14	Kamis, 01-07-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan		✓
		09-00-12.00	Membuat Buku Cek Bilyet Giro	✓	
		12.00-13.00	Melayani Nasabah dan mmbuatkan Surat Keterangan Bank	✓	
		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang	✓	
		13.00-14.00	Membuat buku perhitungan cek bilyet giro	✓	

		14.00-15.00	Membuat Surat Keterangan Dukungan Bank	✓	
		15.00-16.00	Mencetak nasabah yang kena SP 1, 2, dan 3	✓	
15	Jumat, 02-07-2013	08.00-09.00	Pengarahan dari Pembimbing PKL untuk kegiatan yang dilakukan		✓
		09-00-12.00	Foto-foto sebagai dokumentasi PKL		✓
		12.00-13.00	Istirahat, sholat , dan makan siang		✓
		13.00-15.00	Silaturahmi terakhir PKL kepada seluruh staff BNI Cabang PTB Bandung		✓
		15.00-16.00	Pengarahan terakhir dari Pembimbing PKL		✓

2.2 Deskripsi Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan penulis melakukan berbagai kegiatan yang penulis bagi ke dalam dua kelompok bagian yaitu kegiatan rutin dan kegiatan incidental. Berikut deskripsinya :

2.2.1 Kegiatan Rutin

1. Melayani nasabah dalam membuatkan Surat Keterangan Bank (SKB)

Pelayanan SKB (Surat Keterangan Bank) diberikan untuk nasabah perorangan atau badan hukum. SKB yang berupa keterangan secara tertulis ini, diberikan oleh BNI kepada nasabahnya untuk satu macam keperluan dan bersifat tidak mengikat, tidak menjanjikan dan tidak memberikan jaminan.

Manfaat Surat Keterangan Bank diantaranya adalah :

1. Memudahkan transaksi bisnis.
2. Membangun kepercayaan relasi bisnis.
3. Memenuhi persyaratan hubungan bisnis, misalnya untuk keperluan:
4. Memperoleh Angka Pengenal Impor (API).
5. Memperoleh suatu keagenan atas barang dan jasa.
6. Memperoleh order/pekerjaan borongan.
7. Membuka rekening pada bank lain (untuk nasabah giro).
8. Melanjutkan sekolah/pendidikan di luar negeri.
9. Memenuhi salah satu syarat administrasi pemilihan calon kepala desa.
10. Keperluan dagang atau keperluan lain yang biasa memerlukan SKB.

Persyaratan Membuat Surat Keterangan Bank

1. Mengajukan surat permohonan SKB kepada BNI terdekat.

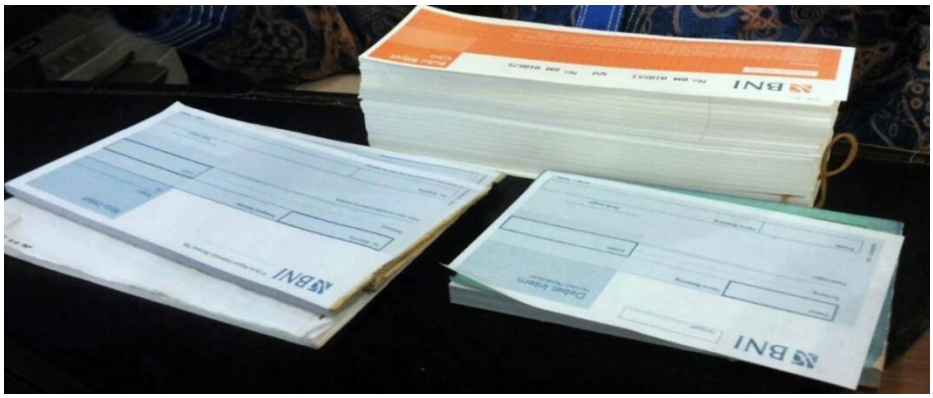
2. Pemegang rekening giro/pinjaman tergolong lancar.
3. Tidak tercantum dalam daftar hitam Bank Indonesia (lokal/gabungan).

2. Melayani nasabah dalam pembuatan Cek Bilyet Giro

Kegiatan rutin lain selama praktek kerja lapangan adalah penulis melayani nasabah dalam pembuatan buku cek bilyet giro. Bilyet Giro adalah surat perintah pemindah bukuan dari nasabah suatu Bank kepada Bank yang bersangkutan,untuk memindahkan sejumlah uang dari rekeningnya ke rekening penerima yang namanya disebut dalam bilyet giro, pada Bank yang sama atau Bank yang lain.

Gambar 2.2

Cek Bilyet Giro



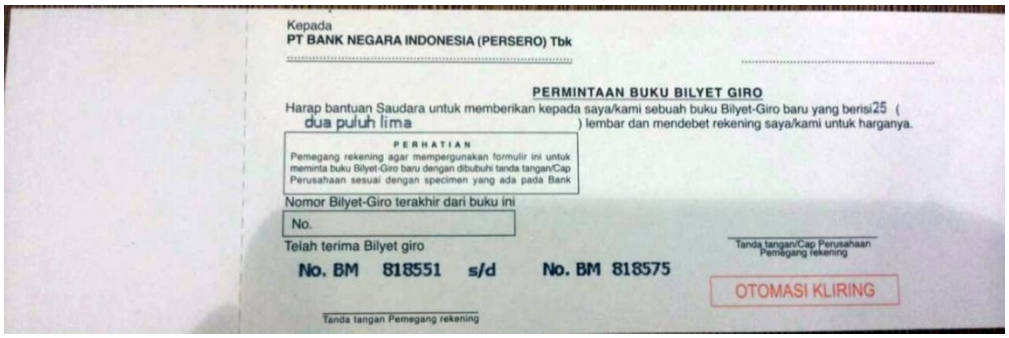
Sumber : Dokumentasi Penulis 2013

Bilyet Giro adalah surat berharga dimana orang yang diberi giro tersebut tidak bisa menguangkan giro itu di bank, tapi harus disetorkan terlebih dulu ke rekeningnya. Bilyet Giro merupakan jenis surat berharga yang tidak diatur dalam KUHD, yang tumbuh dan berkembang dalam praktik perbankan karena kebutuhan dalam lalu lintaspembayaran secara giral. Bank Indonesia sebagai bank sentral

mengatur dan memberipetunjuk cara penggunaan Bilyet Giro.

Gambar 2.3

Surat Bilyet Giro


Kepada
PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk

PERMINTAAN BUKU BILYET GIRO

Harap bantuan Saudara untuk memberikan kepada saya/kami sebuah buku Bilyet-Giro baru yang berisi 25 (dua puluh lima) lembar dan mendebet rekening saya/kami untuk harganya.

PERHATIAN
Pemegang rekening agar mempergunakan formulir ini untuk meminta buku Bilyet-Giro baru dengan dibubuhi tanda tangan/Cap Perusahaan sesuai dengan specimen yang ada pada Bank

Nomor Bilyet-Giro terakhir dari buku ini
No.

Telah terima Bilyet giro
No. BM 818551 s/d No. BM 818575

Tanda tangan/Cap Perusahaan Pemegang rekening

Tanda tangan Pemegang rekening

OTOMASI KLIRING

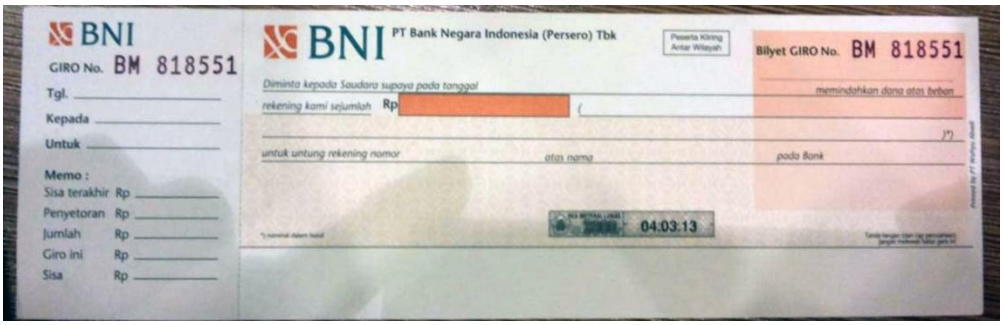
Sumber : Dokumentasi Penulis 2013

Surat Bilyet Giro adalah tidak lain daripada surat perintah nasabah yang telah distandardiser bentuknya kepada Bank penyimpan dana untuk memindah bukukan sejumlah dana dari rekening yang bersangkutan kepada pihak penerima yang disebutkan namanya pada bank yang sama atau pada bank lainnya.

Bilyet Giro merupakan surat berharga, dimana surat tersebut merupakan surat perintah nasabah kepada bank penyimpan dana untuk memindah bukukan sejumlah dana dari rekening yang bersangkutan pada pihak penerima yang disebutkan namanya baik pada bank yang sama ataupun bank yang berbeda. Dalam Bilyet Giro terdapat tanggal efektif atau jatuh tempo yaitu selama 70 hari dengan demikian terdapat dua tanggal dalam teksnya yaitu tanggal penerbitan dan tanggal efektif. Sebelum tanggal efektif tiba, Bilyet Giro sudah dapat diedarkan sebagai alat pembayaran, tetapi tidak dapat dipindah tangankan melalui endosemen karena tidak terdapat klausula yang mnunjukkan cara pemindahannya.

Gambar 2.4

Cek Gilyet Giro



Sumber : Dokumentasi Penulis 2013

Penggunaan bilyet giro semakin hari semakin meningkat bahkan dapat diperkirakan melampaui penggunaan warkat lainnya. Semakin tingginya penggunaan Bilyet Giro sebagai alat pembayaran tidak diiringi dengan pengaturan secara tegas, hal ini berbeda dengan cek sebagai alat pembayaran giral yang telah diatur dalam KUHD. Mengingat fungsi bilyet giro sebagai surat perintah nasabah kepada bank untuk memindah bukukan sejumlah dana dari rekening yang bersangkutan kepada pihak penerima di bank yang sama atau di bank lain sangat bermanfaat sebagai alat pembayaran, dirasakan pentingnya ketentuan dan pengaturan mengenai prosedur penggunaan secara tegas dalam undang-undang.

3. Mencetak Surat Peringatan pada Nasabah

Selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan, penulis menghadapi dunia perbankan yang dipenuhi dengan kredit macet. Untuk itulah penulis oleh pembimbing PKL diberikan tugas untuk membuat Surat Peringatan/teguran kepada nasabah yang terdeteksi sebagai nasabah kredit macet. Surat peringatan/teguran ini bertujuan untuk mengingatkan/menegur nasabah agar segera melunasi kredit macetnya.

2.2.2 Kegiatan Insidental

Selama praktek kerja lapangan dilakukan penulis juga mendapat kegiatan yang bersifat insidental yang bukan merupakan kegiatan rutin selama melakukan praktek kerja lapangan. Adapun kegiatan insidental yang dilakukan penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yaitu :

1. Briefing pagi dari pembimbing PKL

   Kegiatan pengarahan ini dilakukan setiap pagi selama satu jam, pembimbing PKL memberikan arahan terhadap tugas-tugas yang akan diberikan oleh pembimbing kepada penulis.

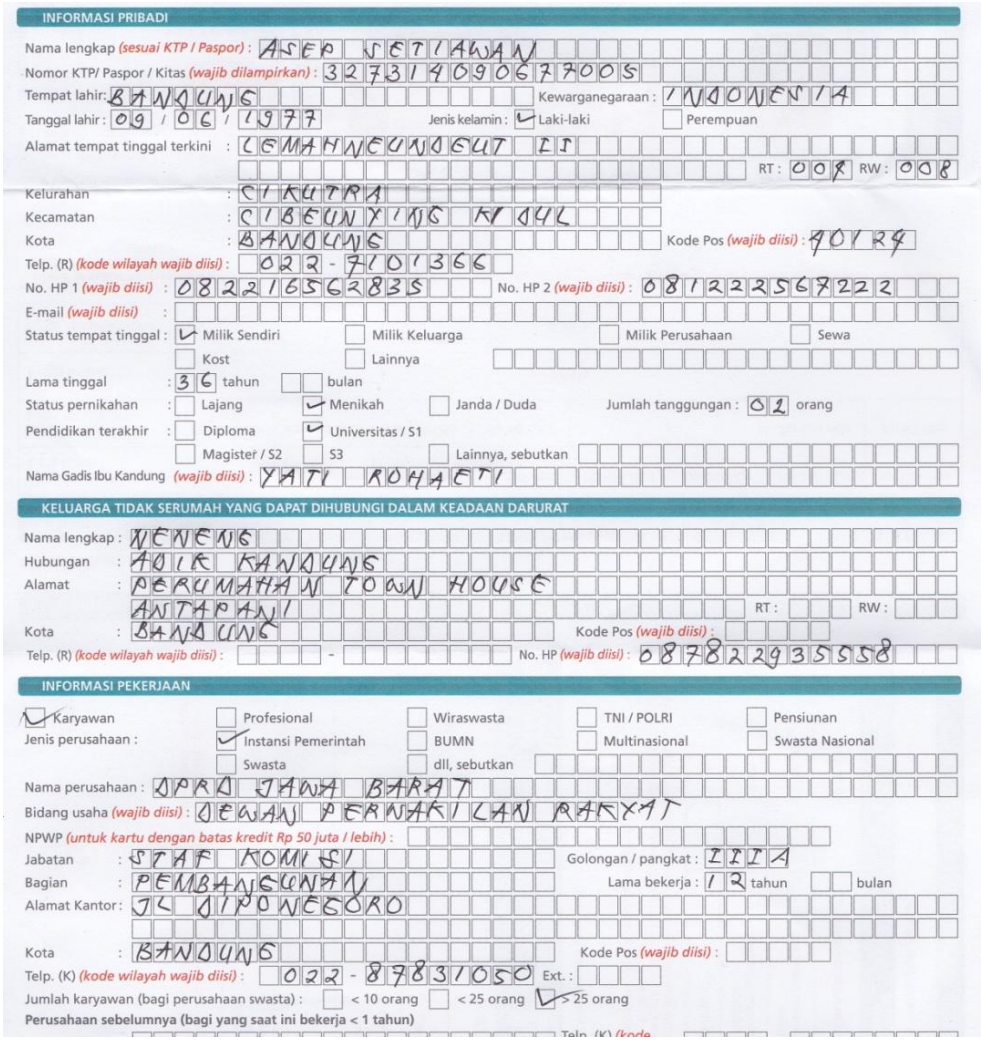
2. Memberikan pelayanan kartu kredit BNI

   Pada saat penulis melaksanakan praktek kerja lapangan, pembimbing PKL memberikan kesempatan kepada penulis untuk melayani nasabah yang ingin mengajukan permohonan kartu kredit BNI. Setelah sebelumnya penulis memperhatikan bagaimana cara berkomunikasi pembimbing dengan nasabah. Kartu kredit merupakan alat pembayaran pengganti uang tunai yang dapat digunakan oleh konsumen untuk ditukarkan dengan barang dan jasa yang diinginkannya di tempat-tempat yang dapat menerima pembayaran dengan menggunakan kartu kredit. Pengertian kartu kredit dalam pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Inonesia Nomor 7/52/PBI/2005 sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/8/PBI/2008 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu, yaitu : “ Kartu Kredit adalah Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari

suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan dan/atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati baik secara sekaligus (*charge card*) ataupun secara angsuran."

Gambar 2.5

Contoh Form Aplikasi Pengajuan Kartu Kredit BNI



Sumber : Dokumentasi Penulis 2013

2.3 Analisa Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

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

Selama melaksanakan kerja lapangan, penulis ditempatkan di Unit Pelayanan II Lantai 1 pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Perguruan Tinggi Negeri Bandung (PTB), penulis menganalisa bahwa BNI adalah Lembaga perbankan yang melakukan kegiatan yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dalam bentuk jaminan dan menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 Bank sebagai badan usaha yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk jaminan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank BNI adalah perusahan perbankan yang menjual jasa layanan. Kemudian dari pada itu dibutuhkan seorang humas. Hubungan masyarakat atau sering disingkat Humas *(bahasa inggris: Public Relation)* adalah seni menciptakan pengertian public yang lebih baik sehingga dapat lebih memperdalam kepercayaan public terhadap suatu individu maupun organisasi. Menurut IPRA (*International Public Relation Association*) Humas adalah fungsi manajemen dari ciri yang terencana dan berkelanjutan melalui organisasi dan lembaga swasta atau publik untuk memperoleh pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang terkait dengan penitian opini publik diantara mereka.

Mengutip definisi Humas Joice J. Gordon yang diintisarikan dalam buku *Efectiff Public Relation I*, Humas memiliki fungsi dan peran mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public.

Humas di pemerintahan dengan demikian dapat disimpulkan menjadi pembeli informan kepada masyarakat sekaligus penghubung antara pemerintahan dan masyarakat.

Hal ini bisa difahami karena pemerintah agen dari masyarakat itu sendiri, masyarakat memberikan haknya untuk diwakilkan kepada orang-orang pemerintahan dan diselenggarakan dengan sebaik-baiknya. Maka suatu kewajaran apabila suatu pemerintahan harus tetap terhubung dengan masyarakat dan setiap aspeknya menyentuh langsung pada kehidupan masyarakat. Humas menjadi palang pintu menjadi hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat

Humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan keterkaitan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti. Humas selanjutnya diharapkan untuk membuat program-program dalam mengambil tindakan secara terncana dalam upaya-upayanya mempertahankan, menciptakan, dan memelihara organisasi dan masyarakat.

Dalam melaksanakan tugasnya humas memiliki tugas, diantaranya:

a. Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi masyarakat.

b. Kegiatan memberikan nasihat untuk menindaklanjuti apa yang sebaiknya dilakukan oleh instansi/lembaga pemerintah.
c. Memberikan penerangan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga pemerintah/instansi yang bersangkutan.

Public Relations adalah Fungsi manajemen yang menilai sikap publik. Menyatakan kebijaksanaan dan prosedur dari Individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan program kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan dari publiknya. Sedangkan menurut Betrand R Canfield, *Public Relations* adalah Falsafah dan fungsi-fungsi manajemen yang diekspresikan melalui kebijaksanaan dan kegiatan-kegiatan untuk melayani kepentingan publik, melakukan kegiatan komunikasi bagi publiknya untuk menciptakan pengertian dan *Goodwill* dari publiknya.

Esensi *Public Relations* menurut Rachmadi (1992:20):

1. *Public Relations* merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh *Goodwill*, kepercayaan, saling pengertian, dan citra yang baik dari Publik/Masyarakat.
2. Sasaran *public relations* adalah menciptakan opini publik yang *pavorable*, menguntungkan semua pihak.
3. *Public relations* merupakan unsur yang sangat penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik dari organisasi atau perusahaan
4. *Public Relation*s adalah usaha yang kontinu untuik menciptakan hubungan yang harmonis antara suatu badan dengan masyarakat dengan melalui suatu

proses komunikasi timbal balik. Hubungan yang harmonis ini timbul dari adanya *mutual confidence*, dan *image y*ang baik. Ini semua langkah-langkah yang ditempuh *public relations* untuk mencapai hubungan yang harmonis.

Dari penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan mengenai peranan *public relation* dan *customer service* pada intinya adalah sebagai penghubung perusahaan yang diwakilinya dengan publik, sebisa mungkin terus membina hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan, serta menciptakan citra positif bagi perusahaan.

2.3.2 *Customer Sevice* adalah strategi *Public Relation*

Nasabah berbeda-beda dalam hal cita rasa akan layanan pribadi. Banyak nasabah hanya ingin bertransaksi bisnis dengan cara yang paling mudah tanpa banyak basa-basi, sedangkan nasabah lain menghendaki hubungan yang erat. Nasabah sangat memerhatikan kualitas, pelayanan, dan nilai. Semua ini menciptakan peluang yang kompetitif di pasar perbankan. Kondisi ini pula menuntut seluruh perusahaan jasa perbankan untuk lebih mampu menghadirkan layanan yang memiliki nilai tinggi serta mampu menumbuhkan perasaan loyal nasabah terhadap pelayanan yang diterimanya. Oleh karena itu dibutuhkan suatu strategi pelayanan yang tepat.

Kegiatan pelayanan juga mempunyai arti penting dalam pembinaan hubungan, sehingga diperlukan alat komunikasi untuk mencapai tujuannya. Di masa lalu, tidak ada seseorang yang bertanggung jawab dalam memikirkan peran komunikasi dari berbagai alat komunikasi secara utuh. Akan tetapi dewasa ini

suatu perusahaan justru berusaha menerima konsep komunikasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan konsep ini perusahaan secara hati-hati berusaha memadukan dan mengkoordinasikan ke berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan pesan yang jelas, konsisten dan saling mendukung mengenai organisasi dan produknya.

Strategi pelayanan suatu perusahaan tidak lepas dari cakupan komunikasi khususnya *public relations* atau humas, yaitu bagaimana membangun citra perusahaan dan mengembangkan hubungan yang baik antara perusahaan dengan konsumennya. Perusahaan yang mampu memadukan dan mengintegrasikan keinginan, kebutuhan para pengguna jasa atau produknya, maka para pelanggan akan mampu berkembang dan mendapatkan manfaat bagi kemajuan organisasinya Rumanti (2005;112).

Bank BNI merupakan salah satu perusahaan terbesar yang bergerak dibidang perbankan yang sampai saat ini terus berkembang. Untuk membangun *brand image* yang positif kepada masyarakat, maka BNI mengambil langkah salah satunya melalui promosi produk yang telah dihasilkan dengan strategi *public relations*. Salah satu peran *public relations* pada BNI adalah sebagai *Customer Service*.

Customer Service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabahyang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat

melakukan *"One Stop Service"*, artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan Bank. Selanjutnya *Customer Service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait.

Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa akan kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam kedudukannya sebagai *centre & contact point* antara bank dengan nasabah, *Customer Service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik.

Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakansecara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka *CrossSelling*.

Fungsi *Customer Service* dapat dijabarkan lebih lanjut dalam kesehariaannya sebagai karyawan Bank, yang mana fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Front Line Officer*

   Keberadaan bagian *customer service* berada di bagian depan suatu bank, maka *customer service* menjadi cerminan penilaian pelayanan suatu bank.

2. *Liasson Officer*

   Customer Service adalah satu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah aparat customer service, baik untuk meminta informasi

maupun untuk melaksanakan transaksi.

3. *Information Centre*

   Customer Service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama maka aparat customer service menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karenanya dituntut personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

4. *Salesman* (penjual)

   Berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis tabungan, deposito, kredit serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

5. *Servicing* (pelayanan)

   Sesuai dengan fungsinya *customer service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

6. *Advisor/*Konsultan

   Dalam melayani nasabah tidak jarang pula aparat customer service dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

7. *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah)

   Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Aparat *customer service* adalah *account assistant* atau pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan

fungsi kedua yaitu *Liasson Officer*.

8. *Handling Complaint*

   Unit *customer service* apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas, karena terdapat ke tidak cocokkan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka adalah tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah aparat *customer service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapijuga diharapkan dapat memcahkan masalah dengan baik sebagai *"trouble suiter"*.

Selain memiliki fungsi, seorang *customer service* yang berada digaris depan bank (*frontoffice*) juga memiliki tugas. Tugas ini pada hakekatnya adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan diatas dan tugas ini nantinya yang dapat dilihat oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari nantinya. Berikut tugas *costumer service*:

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi sejelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
2. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
3. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.

4. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
5. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
6. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
7. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari *customer service,* maka seorang *customer service* pun memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik tidak ada yang tergantung atau pending, tidak ada masalah yang timbul daripekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi diluar jangkauannya.

Adapun wewenang tersebut antara lain :

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian.
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank.
3. Melakukan verifikasi tanda tangan customer.
4. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
5. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank.

Sehubungan dengan wewenang *Customer Service* yaitu perihal penolakan

permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank, maka dalam hal ini telah dikeluarkan peraturan dari Bank Indonesia, yaitu Peraturan Bank Indonesia No. 3/10/PBI/2001 tanggal 18 Juni 2001 tentang penerapan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer Principles*). Dimana peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dimaksudkan untuk memperkecil risiko yang dihadapi Bank terutama dari sisi keuangan bank yaitu sisi aktiva maupun passiva.

Customer Service harus menawarkan produk dan jasa. Dalam kaitan ini seorang *customer service* harus mengetahui jenis, manfaat dan cirri masing-masing produk dan jasa karena ini akan sering ditanyakan oleh nasabah yang datang kepadanya karena hal ini akan sangat mendukung pelayanan prima dan profesi yang disandangnya sehingga menjadikan seorang *customer service* tersebut professional dalam bidangnya.

Untuk dapat mengetahui jenis, manfaat dan ciri masing-masing produk seorang *customer service* harus memahami terlebih dahulu akan produk dan jasa tersebut yaitu :

1. Rekening Koran
2. Tabungan
3. Deposito Berjangka
4. Jasa-jasa Bank lainya.