BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Dari deskripsi uraian yang telah dijelaskan oleh penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Unit Pelayanan II Lantai 1 pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Perguruan Tinggi Negeri Bandung (PTB) Bandung, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. PT. Bank Negara Indonesia pada umumnya 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.
2. Bidang keilmuwan yang penulis ambil sebagai seorang *public relations*, ternyata jika dilakukan dalam bidang kerjaan seperti di tempat PKL yang dilakukan penulis di PT. Bank Negara Indonesia.

Tbk Cabang Perguruan Tinggi Bandung (PTB) terbagi menjadi luas yang dinamakan sebuah bidang c*utomer service*. Dimana c*ustomer service* merupakan salah satu pekerjaan yang akan ditemukan oleh seorang *public relations* jika nantinya ditempatkan dalam bidang tersebut. Pada saat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) penulis diberikan kesempatan untuk mengerjakan semua pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawa c*ustomer service*, mulai dari melayani nasabah dalam pembuatan Surat Keterangan Bank (SKB), melayani nasabah dalam pembuatan cek biyet giro, melayani nasabah dalam kredit BNI Life dan menginput data-data nasabah ke dalam computer.

3. 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*.
4. 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.

5. Penulis mendapatkan begitu banyak bantuan, bimbingan serta arahan yang membuat penulis bisa bekerja dengan baik dan mendapatkan pengalaman baru dibidang c*ustomer service* dengan berbagai bentuk kerja dan metodenya. Apabila penulis mendapatkan hambatan dalam pekerjaan, penulis langsung mendapatkan arahan yang pada akhirnya membuat penulis bisa bekerja dengan baik dan profesional. Selain itu berbagai pengalaman membuat penulis menjadi termotivasi untuk bekerja dengan sebaik-baiknya.

3.2 Saran–Saran

3.2.1 Saran untuk PT. Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Perguruan Tinggi Negeri Bandung (PTB) sebagai berikut :

1. Mengingat PT. Bank BNI Tbk merupakan salah perusahaan perbankan yang terbesar di Indonesia, sebaiknya BNI memiliki program yang diadakan dalam meningkatkan citra BNI dimata masyarakat. Seperti program beasiswa untuk mahasiswa berprestasi.
2. Mengingat PT. Bank BNI Tbk merupakan salah perusahaan perbankan yang terbesar di Indonesia, sebaiknya BNI

memiliki bagian Humas yang berdiri sendiri *(state of being*) dalam setiap Kantor Cabang Utama.

3.2.2 Saran untuk mahasiswa Unikom yang akan PKL PT. Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Perguruan Tinggi Negeri Bandung (PTB) sebagai berikut :

1. Berperan aktif dalam setiap kegiatan yang dilakukan, dan jangan malu bertanya pada staff apabila ada hal yang belum dipahami selama melakukan praktek kerja lapangan, agar menjadi sumber daya manusia berkualitas.
2. Bekerjasama dengan seluruh staff, agar tercipta suasana kerja yang nyaman.
3. Mahasiswa harus bisa bersosialisasi dengan baik dengan para staff dan karyawan di tempat kerja praktek, karena hal tersebut dapat membantu kita dalam mendapatkan informasi atau dalam menyelesaikantugas-tugas yang diberikan.
4. Mahasiswa harus aktif, produktif dan bersemangat dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
5. Senantiasa bersikap sopan, patuhi peraturan yang ada,dan jangan takut untuk bertanya jika ada hal yang tidak dimengerti.
6. Jaga nama baik Almamater kampus, jangan sampai mempermalukan atau mencoreng nama baik Almamater Universitas, dengan cara disiplin, kreatif, inovatif untuk

meningkatkan citra program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Politik Universitas Komputer Indonesia.