LAPORAN PRAKTIK KERJA BAGIAN CUSTOMER SERVICE PADA PT BANK CENTRAL ASIA



Oleh:

Mutiara Airin (20154112008)

STIE INDONESIA BANKING SCHOOL JAKARTA Jl. Kemang Raya No. 35, Jakarta Selatan 12730, Indonesia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Program Praktik Kerja ini dengan baik. Laporan ini disusun guna melengkapi prasyarat dalam menyelesaikan Program Praktik Kerja bagi mahasiswa Indonesia Banking School, Program Studi Akuntansi.

Saya menyadari bahwa selesainya laporan ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1. Bapak Dr. Subardjo Djoyosurto, S.E., MA selaku ketua Indonesia Banking School.
- 2. Bapak Dr. Sparta, Ak., ME., CA selaku wakil ketua I Bidang Akademik
- 3. Ibu Etikah Karyani selaku Ketua Program Studi Akuntansi, beserta seluruh jajaran dosen,
- 4. Orang tua, keluarga, dan kerabat saya yang sangat berperan dan senantiasa memberikan dukungan serta doa kepada kami.
- 5. Ibu Inda Imawati selaku kepala supervisor BCA Kantor Kas Menteng Niaga
- 6. Ibu Alvien Nur Amalia SE,Msi, selaku Dosen Pembimbing Praktik Kerja Karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman kami, kami meminta maaf atas kekurangan dan kesalahan yang ada dalam laporan ini.

Tangerang Selatan, 22 Februari 2019

(Mutiara Airin)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN KATA PENGANTAR DAFTAR ISI DAFTAR LAMPIRAN	i ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Praktik Kerja	2
1.3 Tempat dan Waktu Kegiatan Praktik Kerja	2
1.4 Sistematika Laporan Praktik Kerja	2
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Gambaran Umum Bank	4
2.2 Service Quality	5
2.3 Pelayanan Nasabah Perbankan	6
2.4 Kepuasan Nasabah	8
BAB III GAMBARAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA	
3.1 Sejarah Singkat BCA KK Menteng Niaga	11
3.2 Smart Solution BCA	12
3.3 Produk-produk BCA	14
3.4 Struktur Organisasi Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga	19
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Kegiatan Praktik Kerja	21
4.2 Kegiatan Operasional	22
4.3 Kendala	25
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	27
5.2 Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Hadir Praktik Kerja	30
Lampiran 2 : Rencana Kegiatan Praktik Kerja	34
Lampiran 3 : Pelaksanaan Praktik Kerja	35
Lampiran 4 : Catatan Harian Praktik Kerja.	36
Lampiran 5: Bimbingan Laporan Praktik Kerja	55

Lampiran 2: Halaman Persetujuan Laporan Praktik Kerja

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA

KUALITAS PELAYANAN NASABAH

Oleh

Nama

: MUTIARA AIRIN

NIM

: 20154112008

PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

Tangerang Selatan, 22 Februari 2019

Menyetujui

Dosen Pembimbing Praktik Kerja

(Alvien Nur Amalia SE, Msi)

Pembimbing Lapangan/

Kepala Perusahaan

(Inda Imawati)

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya peradaban didunia dan era globalisasi, serta kompleksnya masalah kehidupan menuntut sumber daya manusia untuk menjadi individu yang handal dan mampu berkompetisi. Dalam mempersiapkan hal tersebut, sumber daya manusia perlu memiliki pengalaman yang memadai. Pengalaman dijadikan sebuah ilmu pengetahuan sebagai modal awalnya dalam berkompetisi di dunia kerja.

Di Indonesia terdapat beberapa perusahaan yang memberikan kesempatan bagi setiap individu yang ingin mempunyai pengalaman kerja dengan menjalani program magang, salah satu perusahaannya ialah Bank Central Asia. Dimana Bank BCA mempunyai program magang yang disebut dengan Magang Bakti BCA KK Menteng Niaga. Dengan adanya program tersebut Bank BCA memberikan kesempatan bagi para mahasiswa ataupun para tenaga kerja untuk mendapatkan pengalaman kerja pada dunia perbankan.

Pada program Magang Bakti khususnya pada Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga, memberikan dua pilihan divisi perkerjaan yaitu Customer Service atau Teller. Untuk dicabang ini tidak semua transaksi dapat dilakukan, setiap divisi tersebut memiliki peran yang berbeda namun memiliki tujuan yang sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Dengan adanya program Magang Bakti BCA tersebut dapat memberikan pengalaman kerja yang sangat bermanfaat bagi karir pekerjaan selanjutnya, perserta magang akan mengetahui ilmu dunia perbankan lebih dalam serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan mempunyai kesiapan diri untuk masuk dalam dunia kerja.

Maka dengan itu Indonesia Banking School (IBS) sebagai penyelenggara pendidikan yang berfokuskan kepada dunia perbankan memberikan kesempatan bagi para mahasiswa untuk memiliki pengalaman Praktik kerja. Adanya kegiatan ini maka mahasiswa dilatih untuk mempunyai pengalaman kerja selama kegiatan kerja, sehingga dapat menjadi individu yang siap masuk dalam dunia kerja.

Mahasiswa dapat mengetahui bagaimana proses bisnis dan menganalisis

praktik yang ada di lapangan. Kemudian hal apa saja yang harus diterapkan nanti nya

saat sudah memasuki dunia kerja. Selain meningkatkan kompetensi mahasiswa

khususnya dalam dunia perbankan, mahasiswa juga memperoleh referensi kerja,

sehingga dapat memudahkan mahasiswa dalam mendapatkan peluang kerja setelah

mereka lulus.

1.2 Tujuan Praktik Kerja

Adapun tujuan dari dilakukannya praktik kerja pada bagian Customer Sevice

yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui tugas dan wewenang sebagai Customer Service

2. Mengetahui kegiatan operasional pada Customer Service

3. Mengetahui proses transaksi pada *Customer service*

4. Mengetahui penerapan standar kualitas pelayanan pada Customer Service

1.3 Tempat dan Waktu Kegiatan Praktik Kerja

Tempat: BCA Kantor Kas Menteng Niaga

Alamat: Ruko Sentra Menteng MN No 3 Jl Samratulangi. Bintaro Jaya Sektor 7

Tangerang Selatan Indonesia.

Departemen: Customer Service Officer

Pukul: 08.00 - 17.00 (daftar kehadiran terlampir)

1.4 Sistematika Laporan Praktik Kerja

Laporan kerja praktek ini ditulis dan dibagi menjadi beberapa bab. Adapun isi

dari bab-bab tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pendahuluan Bab ini berisi latar belakang pelaksanaan magang, tujuan

praktik kerja, serta sistematika penulisan laporan magang.

2

- 2. Landasan Teori Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai definisi perbankan, fungsi dan bidang perbankan sebagai Customer Service Officer, serta teori-teori yang berhubungan dengan perbankan, service.
- 3. Gambaran umum tempat Praktik Kerja Bab 3 membahas secara singkat mengenai sejarah dan perkembangan PT Bank Central Asia (Tbk) pada cabang KK Menteng Niaga serta stuktur organisasi yang digunakannya serta memaparkan bagaimana penerapan struktur organisasi yang ada serta fungsi dan tugas.
- 4. Pembahasan Merupakan uraian kegiatan dan pengamatan serta pengetahuan yang diperoleh saat pelaksanaan magang di PT Bank Central Asia (Tbk) pada cabang KK Menteng Niaga menguraikan kendala yang dihadapi serta cara penyelesaiannya.
- Kesimpulan dan saran Berisikan kesimpulan dan saran dari hasil pelaksanaan kerja praktek di PT Bank Central Asia (Tbk) cabang KK Menteng Niaga

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Gambaran Umum Bank

Di Indonesia terdapat banyak lembaga keuangan yang tentunya diperuntukan mengelola dana masyarakat seperti menyalurkan serta menghimpun dana. Lembaga keuangan tersebut terdiri atas lembaga keuangan bank dan bukan bank. Lembaga Keuangan merupakan bagian dari sistem keuangan dalam ekonomi modern yang melayani masyarakat pemakai jasa keuangan.

Sesuai dengan pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, Bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Bentuk produk-produk tersebut memiliki fungsinya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Adanya sistem penghimpunan dana serta penyaluran dana diharapkan data memenuhi kebutuhan transaksi keuangan masyarakat.

Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan dana dengan yang diperoleh dari masyarakat luas dengan menawarkan nasabah jasa pelayanan perbankan dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Sedangkan pengertian penyaluran dana adalah memberikan kembali dana yang diperoleh dari masyarakat melalui simpanan giro, tabungan dan deposito ke masyarakat yang diberikan dalam bentuk pinjaman. Disebut juga sebagai kredit bagi bank yang berdasarkan prinsip konvensional atau pembiayaan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah (Kasmir, 2004).

2.2 Service Quality (Kualitas Pelayanan)

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi kelangsungan berjalannya suatu perusahaan penyedia layanan jasa. Menurut Tjiptono (2005) service quality adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. SERVQUAL (Services Quality) telah terbukti menjadi model yang telah banyak digunakan dalam berbagai organisasi dan industri untuk mengukur kualitas pelayanan termasuk bank (Siddiqi, 2011). Berikut ini lima faktor kualitas pelayanan dari sisi pelanggan, yaitu:

- 1.Pelayanan utama atau pelayanan produk.
- 2. Elemen manusia dari pengiriman layanan
- 3. Sistematisasi layanan
- 4. Bukti fisik

5. Tanggung Jawab social

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *service quality* adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi pengendali perkembangan kualitas pelayanan.

Service Quality sangat diperlukan bagi perusahaan, dengan memperhatikan service quality dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan. Perusahaan dapat melakukan pengujian terhadap setiap faktor-faktor penentu kemajuan perusahan. Dengan mengutamakan service quality khususnya pada perbankan, dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah untuk menyimpan dana yang dimilikinya.

2.3 Pelayanan Nasabah Perbankan

Perbankan adalah lembaga keuangan yang memberikan jasa pelayanan atas transaksi keuangan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang baik sebagai pihak bank sangat penting untuk memperhatikan kualitas yang diberikan kepada nasabahnya. Service Quality adalah pemenuhan kebutuhan nasabah dalam bertransaksi serta ketepatan penyampaian informasi yang diperlukan oleh nasabah. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang memepengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (perceived service) (Tjiptono, 2008).

Faktor yang menentukan tingkat keberhasilan kualitas layanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik pada kepada nasabah. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu untuk nasabahnya, pencapaian target, serta peningkatan profit perusahaan (Lupiyoadi, 2006).

Sehingga kualitas layanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang memberikan layanan jasa, yang dilakukan melalui interaksi secara langsung atau dari fasilitas yang diberikan kepada nasabah dengan memberikan perhatian atau informasi yang dibutuhkan oleh nasabah agar nasabah tersebut senantiasa merasa puas terhadap layanan transaksi yang diberikan.

Berikut lima unsur pelayanan yang dapat digunakan untuk kinerja pelayanan kepada nasabah (Tjiptono, 2005) antara lain:

- 1. *Reliability*, Kemampuan untuk memberikan service yang akurat dan konsisten. Adapun indikator pelayanan yang termasuk dalam dimensi reliability adalah bank selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan kebutuhan nasabah, prosedur pelayanan yang mudah, dan ATM yang berfungsi dengan baik.
- 2. *Responsiveness*, Membantu nasabah dengan tulus hati dan mampu memberikan pelayanan dengan cepat.

Adapun indikator pelayanan yang termasuk dalam dimensi ini adalah Teller dan Customer Service bersedia membantu nasabah, dengan memberikan layanan secepat mungkin untuk nasabah.

3. Assurance, Pengetahuan mengenai transaksi perbankan serta meiliki sikap dan tutur kata yang baik. Adapun indikator pelayanan yang termasuk dalam dimensi ini adalah Customer Service dan Teller bersikap profesional, ramah dan sopan, selama memberikan pelayanan, petugas tidak mengobrol dengan sesama petugas atau menggunakan

telepon.

- 4. *Emphaty*, Memiliki rasa peduli terhadap nasabah dengan memberian perhatian serta menjadi pendengar yang bagi nasabah. Adapun indikator pelayanan yang termasuk dalam dimensi ini adalah petugas bank yang dapat mengenal nasabah, customer service dapat memahami keperluan nasabah, serta perhatian keluhan nasabah.
- 5. *Tangibles*, Penampilan yang rapi dan menarik dari seluruh staff hingga keadaan sekitar kantor. Adapun indikator pelayanan yang terdapat dalam dimensi ini adalah petugas bank berpenampilan rapi dan bersih, bank memiliki ruangan yang bersih, rapi dan nyaman, semua jenis formulir yang diperlukan selalu tersedia dan mudah diperoleh.

2.4 Kepuasan Nasabah

Definisi kepuasan nasabah sama halnya dengan definisi kepuasan konsumen. Saat ini kepuasan nasabah atau konsumen menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak baik pemerintah dan pelaku bisnis. Hal ini disebabkan faktor-faktor Kualitas Pelayanan, semakin baiknya penerapan atas konsep kepuasan nasabah atau konsumen maka bisa menjadi strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis.

Menurut Supranto (2006), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya sebelumnya. Harapan konsumen dapat dibentuk dari pengalaman masa lalu, komentar serta saran dari individu lainnya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik terhadap perusahaan. Hal tersebut dapat terjadi apabila nasabah atau konsumen merasa puas atas pelayanan yang didapatkan.

Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan dan ketidakpuasan setelah mengalami atau merasakan masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi. Menurut Kotler dan Keller (2009) bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang di pikirkan terhadap kinerja atau hasil yang di harapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat senang atau puas. Harapan yang dimiliki nasabah atau konsumen ini didapatkan dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain, dan informasi iklan yang dijanjikan oleh perusahaan yang menghasilkan produk tadi.

Kotler dan Keller (2009) mengatakan bahwa konsumen yang sangat puas biasanya akan tetap setia untuk jangka waktu yang lama, serta menggunakan jasanya lgi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama. Selain itu ia akan membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, mereka tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu mementingkan harga, mereka juga menawarkan ide produk dan jasa kepada perusahaan, dan biaya pelayanannya lebih murah dari pada konsumen baru karena transaksi menjadi suatu hal yang rutin.

Engel et. al. dalam Tjiptono (2012) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan nasabah atau konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.

Dari definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan kesenjangan antara harapan sebelum pemakaian jasa dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelahnya.

A. Dimensi Kepuasan Konsumen Berbagai penelitian memilah kedalam komponenkomponennya. Umumnya proses semacam itu terdiri atas empat langkah:

- 1) Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci konsumen atau Konsumen
- 2) Meminta Konsumen menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf konsumen.
- 3) Meminta konsumen menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item- item spesifik yang sama.
- 4) Meminta konsumen untuk menentuukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan konsumen keseluruhan.

- B. Indikator Kepuasan Konsumen menurut Tjiptono (2008) ada tiga konsep inti yang memiliki kesamaan diantara beragamnya cara mengukur kepuasan konsumen, yaitu:
- 1) Konfirmasi Harapan (*confirmation of expectations*) Konfiramasi harapan yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk perusahaan. Dalam hal ini akan lebih ditekankan pada service quality yang memiliki komponen berupa harapan Konsumen akan pelayanan yang diberikan (seperti: Atmosfer tempat, kecepatan pelayanan, keramahan/kesopanan pengelola dan karyawan, dan sifat pertemanan dari karyawan).
- 2) Kepuasan Konsumen diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah konsumen akan berbelanja menggunakan jasa perusahaan lagi. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan konsumen dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk kebenak konsumen sehingga dipersepsikan baik.
- 3) Ketidakpuasan Konsumen (*customer dissatisfaction*) Yaitu menelaah aspek-aspek yang digunakan untuk mengetahui ketidak puasan pelangan, meliputi: komplain, pengembalian produk.

BAB III

GAMBARAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA

3.1 Sejarah Singkat BCA KK Menteng Niaga

BCA Kantor Kas Menteng Niaga berdiri pada tanggal 19 Desember 2017, cabang BCA ini berstatus kantor kas. Kantor Kas Menteng Niaga ini terletak di daerah Tangerang Selatan Bintaro Sektor 7. Untuk kantor kas ini hanya melayani beberapa transaksi tidak untuk semua transaksi dapat dilakukan dikantor ini. Kantor kas Menteng Niaga, untuk transaksi *customer service* hanya melayani pembukaan rekening, penggantian kartu ATM, pendaftaran *E-banking*, mutasi rekening, penggantian *Key* BCA serta perubahan data.

Sedangkan untuk elayanan transaksi di *Teller* dapat melakukan penarikan tunai, penyetoran dana, pembayaran, pengiriman uang serta *transfer* dengan batas nominal untuk transaksi ialah 200 juta per satu sumber rekening atau tujuan rekening. Kantor Kas Menteng Niaga ini hanya terdapat 4 staff BCA yaitu Kepala bagian Kantor Kas Menteng Niaga, satu *customer service*, dan dua *teller*.

Dihadirkannya Kantor Kas Menteng Niaga ini diharapkan dapat membantu serta memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah yang berada disekitar Kantor Kas Menteng Niaga. Dilihat dari lokasi yang cukup strategis keberadaan Kantor Kas Menteng Niaga diharapkan dapat mencapai semua target bisnis perusahaan. Sehingga dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Berikut ini adalah visi dan misirb dari Bank BCA

Visi : Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia .

Misi: Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan, Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.

3.2 Smart Solution BCA

Sebagai salah satu bank swasta nasional papan atas Indonesia, BCA memiliki filosofi, budaya kerja dan nilai-nilai yang telah dibangun sejak awal berdirinya (1957) dan terbukti mampu mengawal sejarah panjang perjalanan sukses BCA selama ini. Dalam bukunya, *The Corporate Culture Survival Guide*, Edgar H. Schein (2009) menyebutkan bahwa budaya perusahaan atau sistem nilai yang dianut dan dijalankan oleh perusahaan merupakan unsur pembeda yang dapat mengantarkan sebuah kesuksesan sebuah perusahaan. Maka sangat diperlukan sebuah perusahaan untuk membangun budaya dalam bekerja.

Unggul sebagai *Transaction Banking* bukan berarti membuat BCA berhenti menjadi bank andalan, untuk itu BCA perlu segera menggembangkan keunggulan sebagai *Relationship Banking*. Hanya bisa dibangun jika pihak bank tidak hanya memenuhi kebutuhan finansial nasabah tetapi juga dapat membangun komunikasi yang baik dengan nasabah. Dengan demikian dapat tercapai suatu *Customer Engangement*, yaitu suatu ikatan yang bernilai baik bagi nasabah maupun BCA.

Budaya S*ervice Smart* yang menjadi dasar perilaku dikembangkan menjadi *Smart Solution* merupakan kerja besar jangka panjang yang membutuhkan kerja sama dari semua peran, konsistensi dan keterlibatan sebagai satu tim BCA.

Budaya kerja Smart Solution BCA yang berisikan:

- S- Sigap
- M- Menarik
- A- Antusias
- R- Ramah
- T- Teliti
- S- Simak, mengajukan pertanyaan yang tepat dan menyimak dengan sungguhsungguh untuk memahami kebutuhan nasabah.

- O- *Open-mind*, memperluas wawasan dan knowledge tentang produk dan layanan BCA untuk dapat memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- L- Lengkap, memberikan value dalam bentuk solusi yang menjawab seluruh kebutuhan nasabah.
- U- Utamakan kebutuhan nasabah, mengutamakan kebutuhan nasabah dan bukan sekadar menjual produk.
- T- *Telling Solution*, menceritakan bagaimana solusi yang ditawarkan dapat membantu nasabah.
- I- Inisiatif, *proactive* membangun dan meningkatkan relasi dengan nasabah secara berkesinambungan.

On- *On-time Follow-up*, menindaklanjuti dan menyelesaikan kebutuhan nasabah dengan tepat waktu. Cepat dan tepat menindak lanjuti kebutuhan nasabah.

Dengan adanya budaya *Smart Solution* pada BCA Kantor Kas Menteng Niaga menjadi salah satu pedoman bagi para staff dalam menjalani kegiatan kerja seharihari. Budaya *Smart Solution* wajib diterapkan setiap hari nya dalam melayani nasabah. Apabila nasabah dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan dengan menggunakan budaya tersebut, maka akan menjadi suatu keberhasilan bagi perusahaan.

Keberhasilan perusahaan ialah yang mampu membuat nasabahnya membutuhkan jasa layanan keuangannya.. Nasabah merasa perusahaan tersebut adalah perusahaan yang memberikan kualitas yang paling baik diantara jasa keuangan lainnya. Sehingga memilih untuk kembali menggunakan jasa keuangannya karena dinilai kualitas pelayanannya adalah yang terbaik.

3.3 Produk-produk Bank BCA

Seperti ungkapan "BCA senantiasa disisi anda" BCA hadir dengan berbagai pilihan produk perbankan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan nasabah, BCA berusaha memenuhi segala yang diperlukan oleh nasabahnya guna memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah. BCA memiliki produk-produk yang dapat dipilih seperti produk simpanan, pinjaman, *E-banking*, kartu debit, kartu kredit, pengiriman uang serta investasi dan asuransi.

1. Produk Simpanan

A. Tahapan BCA

Tahapan BCA merupakan produk tabungan BCA yang diciptakan untuk kenyamanan hidup Anda. Dengan dilengkapi Paspor BCA yang bisa difungsikan sebagai kartu ATM, Debit, dan Tunai, Tahapan BCA akan mempermudah setiap transaksi perbankan Anda mulai dari menarik, menyetor dan mentransfer dana, membayar berbagai tagihan hingga sebagai alat pembayaran barang serta jasa.

B. Tahapan Xpresi

Anak muda memang beda, dan BCA sangat memahami kebutuhan perbankan yang penuh gaya. Tahapan Xpresi memberikan ruang aktifitas agar tetap bisa eksis. lebih praktis, tanpa buku tabungan, cek saldo, mutasi atau transaksi cukup dengan e-Banking BCA.

C. Depsito Berjangka

Menyisihkan sebagian tabungan untuk berinvestasi, maka Deposito BCA dapat menjadi salah satu pilihan . Uang Anda akan bekerja dengan sendirinya. Dengan pilihan jangka waktu dan bunga yang kompetitif, Deposito BCA menjadi pilihan investasi yang tepat.

D. Tahapan Berjangka

Tahapan Berjangka merupakan produk tabungan perorangan yang hadir untuk mewujudkan setiap impian, dikhususkan untuk perorangan dengan setoran rutin dalam jumlah dan jangka waktu tertentu, ditambah asuransi jiwa.

E. TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan yang dkhususkan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan, diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia, tabunganKu hadir untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan tidak dikenakan biaya administrasi bulanan.

2. Produk Pinjaman

A. Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Solusi fasilitas peminjaman Kredit Pemilikan Rumah BCA (KPR BCA) untuk pembelian rumah atau ruko dalam kondisi baru maupun bekas (second).

B. Kredit Pemilikan Apartement (KPA)

Tinggal di apartemen yang aman, nyaman, dan strategis. BCA hadir mewujudkan impian apartemen pribadi dengan Kredit Pemilikan Apartemen BCA (KPA BCA).

C. KPR Refinance BCA

Butuh dana cepat untuk keperluan pribadi yang mudah, praktis dan aman. BCA hadirkan solusi melalui KPR BCA Refinancing. Segala masalah pendanaan pribadi dapat diselesaikan dengan menjaminkan Rumah, Ruko, atau Apartemen menjadikan KPR BCA Refinancing sebagai jalan keluar yang selalu bisa diandalkan.

D. Kredit Kendaraan Bermotor

Memberikan berbagai alternatif metode pembiayaan untuk menjamin mendapatkan kendaraan yang sudah Anda idamkan.

E. Kredit Sepeda Motor (KSM)

PT. Central Santosa Finance (CSF) sebagai anak perusahaan dari BCA Finance, didirikan untuk memberikan solusi kredit pembiayaan khusus kendaraan roda dua. Dengan jaminan angsuran yang rendah dan kompetitif, CSF yakin dapat menjadi lembaga pembiayaan pilihan utama untuk memberikan solusi terbaik pembiayaan kendaraan roda dua bagi nasabah BCA. Kini hadir pilihan terbaru dan terbaik untuk kebutuhan pembiayaan sepeda motor, mewujudkan keinginan untuk memiliki sepeda motor berbagai jenis dan merk dengan banyak kemudahan hanya di CS Finance.

3. Produk E-Banking

A. BCA Mobile

Cukup dengan terhubung internet, dan mengakses BCA mobile, seluruh urusan perbankan selesai dalam hitungan menit. Ini yang ditawarkan BCA mobile, aplikasi pada *smartphone* yang dapat gunakan untuk transaksi perbankan, baik mobile banking BCA (m-BCA)

B. M-BCA

Bisa bertransaksi dengan tenang karena m-BCA dilindungi oleh sistem proteksi maksimal. Selain menggunakan PIN yang Anda pilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi juga akan diacak (*encrypt*) untuk menjamin keamanannya.Nikmati kenyamanan bertransaksi dengan m-BCA yang *user-friendly*, hanya perlu memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia. Tidak perlu repot menghapal kode transaksi yang ingin dilakukan.

C. Klik BCA

Di zaman yang serba sibuk ini, kemudahan dan kepraktisan adalah segalanya. Karena itu, KlikBCA sebagai produk perbankan elektronik hadir untuk menawarkan kemudahan transaksi perbankan. Akses layanan perbankan dalam jangkauan satu klik saja melalui internet di komputer atau smartphone. Tak perlu khawatir atas keamanannya karena transaksi melalui KlikBCA terlindungi dengan berbagai cara, kenyamanan dan keamanan dalam setiap transaksi dengan KlikBCA, di mana saja, kapan saja.

D. Flazz

Kecepatan bertransaksi dengan teknologi chip dan RFID (*Radio Frequency Identification*) dalam sebuah kartu Flazz. Cukup dengan sentuhan dalam hitungan detik, transaksi sehari-hari dapat dilakukan dengan cepat dan praktis. Lakukan transaksi pembayaran dengan amat mudah karena cukup meletakkan kartu pada *Reader*, maka seketika transaksi selesai dilakukan. Selembar kartu Flazz memiliki multifungsi karena bisa digunakan untuk_pembayaran tol, *food and beverage*, minimarket, supermarket, hipermarket, SPBU, parkir, toko buku, tempat rekreasi, transportasi umum (Transjakarta, Commuter Line Jabodetabek dan Trans Jogja) dan banyak lagi jenis *merchant* lainnya di lebih dari 57 ribu outlet *merchant*.

E. Debit BCA

Kartu Debit BCA memberikan kemudahan transaksi bagi setiap nasabah Tahapan. Kartu ini, selain berfungsi sebagai ATM juga nyaman digunakan untuk berbelanja di berbagai merchant favorit. Berbelanja menjadi lebih praktis karena tidak perlu membawa uang tunai dalam jumalh besar.

ATM yang merupakan singkatan dari Automated Teller Machine bisa dikatakan sebagai kebutuhan primer dalam hal transaksi dan penarikan uang.

Tabel 3.1 Jenis & Limit ATM

Jenis Transaksi	Blue (IDR)	Gold (IDR)	Platinum (IDR)	Tapres (IDR)	BCA Dollar (USD & SGD) ~IDR
Penarikan Tunai	7.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000	~ 10.000.000
Transfer antar rekening BCA Rp – Rp**)	25.000.000	50.000.000	100.000.000	50.000.000	-
Transfer Rp - FC***)	15.000.000	15.000.000	15.000.000	15.000.000	-
Transfer FC – Rp	-	-	-	-	~25.000.000
Transfer antar bank Rp – Rp**)	10.000.000	15.000.000	25.000.000	15.000.000	-
Debit*)	25.000.000	50.000.000	100.000.000	50.000.000	-
Limit Setoran Tunai	15.000.000	30.000.000	50.000.000	30.000.000	-

Sumber: www.bca.co.id

Penyetoran tunai tanpa antri di teller, seetorkan uang ke rekening sendiri atau rekening lain dalam pecahan Rp 50.000 dan Rp 100.000 di ATM BCA Setoran Tunai atau Cash Deposit Machine

F. SMS BCA

SMS BCA membuat merasa semua informasi perbankan berada di dalam genggaman. Karena hanya dengan mengirimkan perintah khusus melalui SMS

melalui ponsel ataupun smartphone, bisa mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan.

4. Layanan Asuransi

BCA bekerja sama dengan perusahaan asuransi mitra menyediakan beragam pilihan produk asuransi yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan akan perlindungan asuransi pada setiap tahap kehidupan nasabah BCA.

Perusahaan Asuransi Mitra:

- A. PT. Asuransi Jiwa BCA (BCA LIFE) Anak usaha Grup BCA yang berfokus pada layanan asuransi jiwa
- B. PT. Asuransi Umum BCA (BCA Insurance) Anak perusahaan Grup BCA yang bergerak di bidang asuransi Kerugian/Umum
- C. PT AIA Financial Perusahaan Asuransi Mitra BCA yang menawarkan berbagai produk asuransi, termasuk asuransi dengan prinsip Syari

3.4 Struktur Organisasi Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga

Adapun struktur organisasi PT. Bank Central Asia Kantor Kas Menteng Bintaro Tangerang Selatan adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BCA KK Menteng

Sumber: Dokumen Bank BCA

Gambar 3.1 Struktur organisasi diatas menerangkan bahwa BCA Kantor Kas Menteng Niaga, kepala bagian KK Menteng Niaga bertanggung jawab atas tiga staff yaitu, Customer Service dan dua teller.

Berikut adalah uraian tugas dari masing-masing jabatan pada BCA Kantor Kas Menteng Niaga.

- A. Kepala Bagian/ Supervisiora
- 1. Menyampaikan kebijakan yang disampaikan oleh jabatan di atasnya kepada seluruh anak buahnya.
- 2. Mengkoordinator cara kerja yang baik untuk setiap harinya
- 3. Menyampaikan segala target yang harus dicapai perusahaan
- 4. Memimpin dan memberikan motivasi kerja
- 5. Menegakkan aturan yang telah di tentukan oleh perusahaan
- 6. Memecahkan masalah sehari hari yang rutin
- 7. Membuat rencana jangka pendek untuk tugas yang telah ditetapkan oleh atasannya
- 8. Mengontrol dan mengevaluasi kinerja bawahan
- 9. Memberikan info pada manajemen mengenai kondisi bawahan, atau menjadi perantara antara pekerja dengan manajemen.

B. Customer Service

- 1. Melakukan pembukaan rekening baru, penggantian kartu, pendaftaran *e-banking*, pencetakan rekening koran
- 2. Mengupdate data terbaru nasabah
- 3. Memberikan informasi terbaru mengenai produk dan layanan perusahaan
- 4. Menjadi pendengar yang baik untuk nasabah
- 5. Memberikan solusi atas kendala yang dialami nasabah
- 6. Merapikan file harian maupun bulanan
- 7. Menyiapkan formulir transaksi
- 8. Menajaga kerahasian bank
- 9.Bertanggung jawab terhadap meja kerja

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Kegiatan Praktik Kerja Pada BCA KK Menteng Niaga

Pada bulan pertama kegiatan praktik kerja yang dilakukan ialah menyiapkan formulir untuk keperluan transaksi *customer service*. Menyiapkan formulir tersebut dilakukan dengan tujuan mempercepat proses transaksi, apabila formulir dalam keadaan tidak siap maka dapat memperlambat transaksi sehingga dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan. Pada setiap periode tertentu akan dilakukan *survey* pelayanan, maka sangat penting untuk menjaga kualitas layanan untuk nasabah.

Kemudian dibulan kedua melakukan *restock* barang-barang yang diperlukan untuk menunjang transaksi. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi kehabisan *stock* barang sehingga dilakukan pemesanan sebelum habis. Banyak kebutuhan yang diperlukan untuk menunjang transaksi *customer service* sehingga sangat penting untuk diperhatikan setiap barang-barang yang penting tidak kehabisan.

Pada bulan ketiga pada praktik kerja ini melakukan *filling document*, hal ini dilakukan dalam periode setiap dua bulan. Tujuan dilakukannya *filling document* ini untuk mempermudah dalam mencari dokumen nasabah apabila sewaktu-waktu diperlukan. *Filling document* dilakukan dengan sistem pemisahan dokumen bedasarkan jenis transaksi, dan melakukan pengecekan kembali pada pengisian formulir sudah sesuai atau tidak dengan ketentuan yang berlaku.

Pada akhir periode praktik kerja setelah *melakukan filling* document, *customer service* melakukan pengiriman dokumen kepada kantor cabang utama, yaitu BCA KCU BINTARO. Hal tersebut wajib dilakukan dikarenakan dokumen tersebut harus diiletakan pada satu ruangan arsip dokumen transaksi yang sudah dipersiapkan. Ruang arsip dapat membantu apabila sewaktu-waktu dibutuhkan untuk pengecekan dokumen.

4.2 Kegiatan Operasional Caustomer Service KK Menteng Niaga

Setiap harinya *customer service* dapat melayani berbagai macam transaksi perbankan untuk kebutuhan nasabahnya, kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang rutin dilakukan oleh *customer service*. Berikut ini adalah beberapa kegiatan operasional pada *customer service*:

A. Pembukaan Rekening Baru

Pada kegiatan ini *customer service* melakukan verifikasi terlebih dahulu terhadap calon nasabah yang ingin melakukan pembuatan rekening. Tahap awal verifikasi terhadap identitas yang berlaku yang digunakan untuk proses pembuatan rekening, identitas yang digunakan dapat dipilih salah satu yaitu *e-ktp*, paspor, dan kartu pelajar. Namun untuk kartu pelajar dapat digunakan untuk pelajar yang berusia dibawah 17 tahun.

Setelah melakukan proses verifikasi identitas nasabah *customer service* melakukan proses *Know Your Customer* (KYC) yaitu dengan melakukan wawancara calon nasabah perihal pekerjaan, sumber penghasilan, tujuan pembukaan rekening dan kelengkapan data diri. Calon nasabah dapat memilih jenis rekening yang ingin dibuat sesuai dengan kebutuhannya, untuk dana setoran awal ditentukan oleh jenis rekening yang dipilihnya. Proses pembuatan dilakukan dalam jangka waktu 15 – 20 menit setiap calon nasabahnya.

B. Pendaftaran BCA Mobile

Pada kegiata ini *customer service* melakukan proses pendaftaran BCA Mobile pada rekening nasabah, pendaftaran ini ditujukan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukann transaksi cukup dengan menggunakan aplikasi pada *smartphone*. Aplikasi BCA Mobile dapat diperoleh secara gratis dan dapat diakses kapan saja tanpa batasan waktu. Setelah pendaftaran

pada *customer service*, nasabah dapat melakukan aktivasi aplikasi pada handphonenya.

Untuk keamanan BCA Mobile didukung dengan adanya kode akses sebagai kode awal untuk masuk aplikasi serta pin yang digunakan untuk setiap transaksinya, dengan menggunakan BCA mobile nasabah dapat melalukan transaksi cek saldo, transfer, pembelian, pembayaran, e-commerce dan info mengenai jenis tabungan investasi yang dimiliki nasabah.

C. Pendaftaran Klik BCA

Pada kegiatan ini *customer service* melakukan proses pendaftaran klikBCA pada rekening nasabah, pendaftaran klikBCA ini ditujukan sama hal nya dengan BCA Mobile yaitu memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukann transaksi namun untuk KlikBCA dapat diakses langsung pada website klikBCA tanpa menggunakan aplikasi. Dalam menggunakan klikBCA dalam transaksi diperlukan alat tambahan yaitu KeyBCA, apabila nasabah tidak memiliki KeyBCA maka nasabah tidak dapat melakukan transaksi *finansial* pada klikBCA. Nasabah bisa mendapatkan KeyBCA dengan mengajukan fasilitas kepada *customer service* dengan dikenakan biaya sebesar 25.000 untuk pembelian baru dan untuk penggantian KeyBCA dikarenakan rusak atau hilang dikenakan biaya sebesar 50.000.

D. Penggantian Kartu

Pada kegiatan ini *customer service* melakukan transaksi penggantian kartu ATM nasabah dengen berbagai alasan melakukan permohonan penggantian kartu. Penggantian kartu dikarenakan hilang, rusak, naik atau turun limit, dan tertahan maka akan dikenakan biaya sebesar jenis kartu yang digunakan. Namun apabila nasabah melakukan penggantian kartu dikarenakan perpindahan dari yang *Magnetic Stripe* menjadi *chip* maka tidak ada biaya yang dikenakan dalam transaksi penggantian tersebut. Untuk kartu ATM yang baru diganti pada hari yang sama efektif dapat digunakan kembali untuk/\) dihari yang sama.

E. Permohonan Cetak Mutasi Rekening

Pada kegiatan ini *customer service* melakukan transaksi pencetakan mutasi rekening nasabah, transaksi ini dilakukan atas permohonan nasabah yang memerlukan *history* transaksi rekening selama jangka waktu tertentu. Permohonan cetak mutasi rekening biasa dilakukan untuk keperluan pembuatan visa, pengajuan kredit dan melihat bukti transaksi untuk jangka waktu yang sudah lampau. Dalam pencetakan mutasi rekening nasabah akan dikenakan biaya sebesar 2500 per halaman mutasi rekening dan apabila cetakan mutasi dengan jumlah yang banyak maka hanya dikenakan biaya maksimal sebesar 150.000.

F. Pengkinian Data Nasabah

Pada kegiatan ini *customer service* melakukan transaksi pengkinian data nasabah yaitu mengganti seluruh atau sebagian data nasabah yang perlu diperbaharui atau dilengkap sesuai data saat ini.

G. Keluhan

Pada kegiatan ini *customer service* menerima, mendengarkan dan memberikan solusi terhadap kendala yang dialami oleh nasabah. Pada transaksi ini nasabah perlu dibantu secara tuntas bisa jadi hal yang dialami nasabah merupakan hal yang merugikan.

4.3 Kendala Pada Customer Service KK Menteng Niaga

Dalam menjalankan kegiatan operasional ada beberapa kendala yang dialami namun setiap kendala yang dialami sebagai seorang *customer service* mempunyai cara untuk meminimalisr maupun mencegah terjadinya kendala dalam menjalankan kegiatan operasional sehingga tidak memberik dampak buruk terhadap *service quality* untuk nasabah. Berikut ini adalah contoh beberapa kendala yang dialami oleh *Customer Serrvice* serta cara penangannnya.

A. Kendala pada tanda tangan nasabah

Kendala ini sering terjadi pada era penggantian KTP kertas menjadi *e-KTP* dimana ada sebagian orang yang melakukan penggantian tanda tangan karena dinilai *e-ktp* seumur hidup dan tidak dapat diubah kembali. Kendala ini bisa terjadi pada calon nasabah yang melakukan pembukaan rekening, dimana nasabah melakukan tanda tangan yang tidak sesuai pada yang tertera di *e-KTP*. Terjadinya perbedaan bisa disebabkan beberapa hal, ada yang ketika proses tanda tangn *e-KTP* merasa gugup sehingga tanda tangga jadi tidak sesuai atau bisa jadi nasabah merasa lupa terhadap tarika tanda tangannya.

Namun hal ini dapat diatasi sebagai *Customer Service* berusaha membantu nasabah mengingat kembali tarikan tanda tangannya dan membantu secara perlahan agar nasabah tidak merasa gugup sehingga bisa menyesuaikan tanda tangan seperti di *e-KTP*. Hal ini tidak hanya terjadi pada proses pembuatan rekening baru, tetapi dapat terjadi juga kepada nasabah BCA yang meiliki perubahan data tanda tangan yang berbeda, dan untuk hal itu ssebagi *Customer Service* melaukan perubahan data rekening dengan menyesuaikan tanda tangan saat ini.

B. Kendala perubahan nama nasabah

Kendala yang sering terjadi dalam kegiatan opersional yaitu terjadi perubahan nama nasabah, apanila terjadi kenadala seperti itu yang dilakukan yaitu melaukan verifikasi data nasabah kemdudian menginformasikan pada nasabah yang bersangkuta apabila terjadi perbedaan dan perlu untuk dilakukan perubahan data. Untuk proses perubahan data maka diperlukan dokumen pendukung untuk menggantikan nama pada rekening, dokumen pendukung yang dapat digunakan bisa dengan akte kelahiran atau ijazah sekolah

C. Kendala Nasabah yang bersangkutan tidak dapat hadir

Kendala yang terjadi yaitu nasabah berhalangan untuk hadir, untuk kendala seperti ini *customer service* perlu melakukan persetujuan oleh pejabat berwenang dalam mengambil keputusan untuk membantu dan memberikan solusi kepada nasabah. Untuk hal seperti ini tidak semua transaksi bisa dilakukan, apabila nasabah yang bersangkutan berhalangan hadir dikarenakan sakit atau hal yang lainnya dapat disertakan dengan surat kuasa menjalankan transaksi namun tetap memerlukan persetujuan terlebih dahulu.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1. Tugas dan wewenang Customer service
 - a. Membantu nasabah dalam kebutuhan transaksi perbankan
 - b. Menjalankan verifikasi data atau KYC terhadap nasabah
 - c. Menginformasikan produk-produk BCA
 - d. Menerapkan Smart Solution
- 2. Kegiatan Operasional Customer Service
 - a. Melakukan Pembukaan Rekening
 - b. Penggantian Kartu
 - c. Menangani Keluhan Nasabah
- 3. Proses transaksi pada Customer service
 - a. Memverifikasi data nasabah
 - b. Memeriksa keaslian Identitas Nasabah
 - c. Memproses Kebutuhan Transaksi Nasabah
- 4. Penerapan standar kualitas pelayanan pada Customer Service
 - a. Mendengarkan serta memberikan solusi untuk nasabah
 - b. Memiliki rasa empati kepada nasabah
 - c. Mengutamakan kepentingan nasabah
 - d. Melayani secara cepat dan teliti

5.2 Saran

Untuk meminimalisir terjadinya kendala dalam proses transaksi *Customer Service* maka diperlukan hal- hal sebagai berikut :

1. Kendala pada tanda tangan nasabah

Kendala ini dapat ditangani dengan melakukan perubahan tanda tangan, denga melakukan verifikasi data nasabah terlebih dahulu sebelum proses perubahan.

2. Kendala perubahan nama nasabah

Kendala ini dapat ditangani dengan melakukan perubahan data nama nasabah dengan melakukan verifikasi data nasabah terlebih dahuku sebelum proses perubahan. Namun ketika proses nasabah diwajibkan membawa data sebagai pendukung proses perubahan data, atau nasabah melakukan pembuatan rekening baru dengan menggunakan data terbaru.

3. Kendala Nasabah yang bersangkutan tidak dapat hadir

Kendala ini dapat ditangani dengan melakukan konfirmasi terhadap nasabah yang bersangkutan, atau pihak bank yang melakukan kunjungan apabila nasabah yang bersangkutan mengalami sakit yang tidak memungkinkan untuk hadir.

DAFTAR PUSTAKA

Ade Syarif Maulana (2016). Pengaruh Kualitas Pelyanan terhadap kepuasan pelanggam. https://media.neliti.com/media/publications/78663-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-harga-te.pdf

Natalina, Christine, *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Pembantu Sumber Pucung Malang*, Malang: Tesis Universitas Brawijaya, 2010

Tjiptono. (2002). Strategi Pemasaran. Andi, Yogyakarta.

Undang – Undang Replublik Indonesia pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan

www.bca.co.id

DAFTAR HADIR PROGRAM PRAKTIK KERJA MAHASISWA BULAN SEPTEMBER

Nama

: Mutiara Airin

NIM

: 20154112008

Program Studi

: Akuntansi

Tempat Praktik Kerja: Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga

Alamat Praktik Kerja: Ruko Sentra Menteng MN No 3 Jl Samratulangi, Tangerang Selatan.

No Hari		Tanggal	Datang		Pulang		Keterangan
			Jam	Paraf*)	Jam	Paraf*)	
1	SENIN	03-09-18	07.30		18.11	7	
2	SELASA	04-09-18	07.30		18.34	76	
3	RABU	05-09-18	Izin		Izin	76	
4	KAMIS	06-09-18	07.35		18.09	4	
5	JUMAT	07-09-18	07.43		18.00	75	
6	SENIN	10-09-18	07.47		18.15	76	
7	RABU	12-09-18	07.52		17.35	76	
8	KAMIS	13-09-18	07.52		17.53	5	
9	JUMAT	14-09-18	Izin		Izin	E	
10	SENIN	17-09-18	07.30		18.18	6	
11	SELASA	18-09-18	07.42		17.18	6	
12	RABU	19-09-18	07.52		17.10	76	
13	KAMIS	20-09-18	07.52		17.14	6	
14	JUMAT	21-09-18	07.57		17.34	E	
15	SENIN	24-09-18	07.53		17.36	,	
16	SELASA	25-09-18	08.04		17.15	7	
17	RABU	26-09-18	07.46		17.07	2	
18	KAMIS	27-09-18	07.57		17.00	92	
19	JUMAT	28-09-18	07.59		17.14	3	

Mengetahui:

Pembimbing Lapangan

Inda Imawati

DAFTAR HADIR PROGRAM PRAKTIK KERJA MAHASISWA BULAN OKTOBER

Nama

: Mutiara Airin

NIM

: 20154112008

Program Studi

: Akuntansi

Tempat Praktik Kerja: Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga

Alamat Praktik Kerja: Ruko Sentra Menteng MN No 3 Jl Samratulangi, Tangerang Selatan.

No Hari		Tanggal	Datang		Pu	lang	Keterangan
		- 88	Jam	Paraf*)	Jam	Paraf*)	
1	SENIN	01-10-18	07.38		18.04	76	
2	SELASA	02-10-18	07.47		17.19	6	
3	RABU	03-10-18	07.48		17.18	7	
4	KAMIS	04-10-18	07.50		17.09	工	
5	JUMAT	05-10-18	07.50		17.23		
6	SENIN	08-10-18	07.50		18.46	75	
7	SELASA	09-10-18	07.51		17.13	4	
8	RABU	10-10-18	07.50		17.17	F	
9	KAMIS	11-10-18	07.46		17.14	7	
10	JUMAT	12-10-18	07.50		17.47	F	
11	SENIN	15-10-18	07.48		18.09	Z	
12	SELASA	16-10-18	07.50		17.15	P	
13	RABU	17-10-18	07.51		17.04	7	
14	KAMIS	18-10-18	07.49		17.07	Þ	
15	JUMAT	19-10-18	07.56		17.09	Ъ	
16	SENIN	22-10-18	07.51		17.17	To	
17	SELASA	23-10-18	07.47		18.00	7	
18	RABU	24-10-18	07.50		17.12	7	
19	KAMIS	25-10-18	07.75		17.43	6	
20	JUMAT	26-10-18	07.47		17.44	F	
21	SENIN	29-10-18	07.52		17.33	5	
22.	SELASA	30-10-18	08.00		17.59	76	
23.	RABU	31-10-18	07.49		17.25	15	

Mengetahui:

Pembimbing Lapangan

Inda Imawati

DAFTAR HADIR PROGRAM PRAKTIK KERJA MAHASISWA BULAN NOVEMBER

Nama

: Mutiara Airin

NIM

: 20154112008

Program Studi

: Akuntansi

Tempat Praktik Kerja: Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga

Alamat Praktik Kerja: Ruko Sentra Menteng MN No 3 Jl Samratulangi, Tangerang Selatan.

No	Hari	Tanggal	Da	tang	Pu	lang	Keterangan
			Jam	Paraf*)	Jam	Paraf*)	
1	KAMIS	01-11-18	07.51		17.15	18	
2	JUMAT	02-11-18	07.58		17.16	6	
3	SENIN	05-11-18	08.00		17.25	6	
4	SELASA	06-11-18	07.52		17.53	E	
5	RABU	07-11-18	07.51		17.20	T	
6	KAMIS	08-11-18	07.52		17.42	7	
7	JUMAT	09-11-18	07.57		17.19	76	
8	SENIN	12-11-18	07.48		18.09	I	
9	SELASA	13-11-18	07.51		17.12	6	
10	RABU	14-11-18	07.51		17.18	4	
11	KAMIS	15-11-18	07.30		19.30	7	
12	JUMAT	16-11-18	08.03		17.24	T	
13	SENIN	19-11-18	07.53		18.18	5	
14	RABU	21-11-18	08.00		17.55	F	
15	KAMIS	22-11-18	07.56		17.31	7	
16	JUMAT	23-11-18	10.00		16.00	7	
17	SENIN	26-11-18	07.45		18.10	6	
18	SELASA	27-11-18	Izin		Izin	Б	
19	RABU	28-11-18	07.47		17.34	6	
20	KAMIS	29-11-18	07.55		17.51	6	
21	JUMAT	30-11-18	08.00		17.30	1	

Mengetahui:

Pembimbing Lapangan

DAFTAR HADIR PROGRAM PRAKTIK KERJA MAHASISWA **BULAN DESEMBER**

Nama

: Mutiara Airin

NIM

: 20154112008

Program Studi

: Akuntansi

Tempat Praktik Kerja: Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga

Alamat Praktik Kerja: Ruko Sentra Menteng MN No 3 Jl Samratulangi, Tangerang Selatan.

No	Hari	Tanggal	Da	tang	Pul	lang	Keterangan
			Jam	Paraf*)	Jam	Paraf*)	
1	SENIN	03-12-18	07.50		17.35	76	
2	SELASA	04-12-18	07.54		18.12	5	
3	RABU	05-12-18	07.55		17.55	76	
4	KAMIS	06-12-18	07.57		17.02	Z	
5	JUMAT	07-12-18	07.57		17.25	5	
6	SENIN	10-12-18	07.56		18.30	6	
7	SELASA	11-12-18	07.51		17.32	76	
8	RABU	12-12-18	08.00		17.10	Z	
9	KAMIS	13-12-18	07.57		18.09	6	
10	JUMAT	14-12-18	07.58		18.07	76	
11	SENIN	17-12-18	07.57		17.17	Z	
12	SELASA	18-12-18	07.58		17.15	Z	
13	RABU	19-12-18	07.58		17.18	6	
14	KAMIS	20-12-18	08.07		17.10	6	
15	JUMAT	21-12-18	07.58		17.39	5	
16	RABU	26-12-18	07.54		18.02	6	
17	KAMIS	27-12-18	07.56		17.41	76	
18	JUMAT	28-12-18	07.50		17.24	6	
19	SENIN	31-12-18	07.48		17.00	1 1 1 1 1	

Mengetahui:

Pembimbing Lapangan

RENCANA KEGIATAN PRAKTIK KERJA MAHASISSWA

Nama

: Mutiara Airin

NIM

: 20154112008

Program Studi

: Akuntansi

Tempat Praktik Kerja: Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga

Alamat Praktik Kerja: Ruko Sentra Menteng MN No 3 Jl Samratulangi, Tangerang Selatan.

No	Kegiatan	Waktu		Septe	embe	r		Oktober			
			1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Merapikan file					V	121122414200			V	
2	memertksa stock		V				V				
3	membrat laporan newan			V				V			
4	Menghitung Houx				V				٧		
5	menjalankan kalzen		V				V				
6											

Penyµsun

(Mutiara Àirin)

Mengetahui:

Dosen Pembimbing

Pembimbing Lapangan

(Alvien Nur Amalia SE, Msi)

PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA MAHASISSWA

Nama

: Mutiara Airin

NIM

: 20154112008

Program Studi

: Akuntansi

Tempat Praktik Kerja: Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga

Alamat Praktik Kerja: Ruko Sentra Menteng MN No 3 Jl Samratulangi, Tangerang Selatan.

No	Kegiatan	Waktu	N		Desember					
			1	2	3	4	1	2	3	4
1	merapikan file	South Cold Angua Shings and Angua California and An		Nickel Cherto	V		. 2011481111111111111111111111111111111111		************	V
2	mements a struck			V			٧			
3	membuat laporan newar	١.	V				V			
4	membrat laporar newir			V				V		
5	Menjalankan (catten				V	•			V	
6	4									

Penyusun

(Mutiara Airin)

Mengetahui:

Dosen Pembimbing

Pembimbing Lapangan

(Alvien Nur Amalia SE, MSi)

CATATAN HARIAN PRAKTIK KERJA MAHASISWA BULAN SEPTEMBER

Nama

: Mutiara Airin

NIM

: 20154112008

Program Studi

: Akuntansi

Tempat Praktik Kerja: Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga

No	Hari/Tgl	Jam	Jumlah	Uraian	Hasil	Paraf	Keterangan
		(dari	Jam	Kegiatan		PL	
		sd)					
1	Senin	08.00	10 Jam	Pembukaan		N. 1. A.	
	03-09-18	s/d		rekening,			
		18.11		penggantian		9.	
				kartu, mutasi		1	
				rekening,			
				keluhan.			
2	Selasa	07.30	10 Jam	Pembukaan			
	04-09-18	s/d		rekening,			
		18.34		penggantian		J .	
				kartu, mutasi		1	
				rekening,			
		E		keluhan.		Ė	
3	Rabu					٨	IZIN
	05-09-18					b ,	
4	Kamis	07.35	10 Jam	Pembukaan			
	06-09-18	s/d		rekening,			
		18.09		penggantian		Λ	
				kartu, mutasi		7.	
		526		rekening,			
				keluhan.			

5	Jumat	07.43	10 Jam	Pembukaan		
	07-09-18	s/d		rekening,		
		18.00		penggantian		
				kartu,mutasi	7	
				rekening,		9.
				keluhan.		
6	Senin	07.47	10 Jam	Pembukaan		
	10-09-18	s/d		rekening,		
		18.15		penggantian	9	
				kartu, mutasi	10	
				rekening,		
				keluhan.		
7	Rabu	07.52	10 Jam	Pembukaan		
	12-09-18	s/d		rekening,		
		17.35		penggantian	8	
				kartu, mutasi		
				rekening,		
				keluhan.		
8	Kamis	07.52	10 Jam	Pembukaan		
	13-09-18	s/d		rekening,	0	
		17.53		penggantian	B	
		_		kartu, mutasi		
		-		rekening,		
			il	keluhan.		
9	Jumat				0	IZIN
	14-09-18				7	
10	Senin	07.30	10 Jam	Pembukaan		
	17-09-18	s/d		rekening,		
		18.18		penggantian		
				kartu, mutasi	5	
		-		rekening,	/0	
		D.		keluhan.		
Alle						

11	Selasa	07.42	9 Jam	Pembukaan		
	18-09-18	s/d		rekening,		
		17.18		penggantian	1	
				kartu, mutasi	7	
				rekening,	/	
				keluhan.		
12	Rabu	07.52	9 Jam	Pembukaan		
	19-09-18	s/d		rekening,		
		17.10		penggantian	9	
				kartu, mutasi	10	
				rekening,		
				keluhan.		
13	Kamis	07.52	9 Jam	Pembukaan		
	20-09-18	s/d		rekening,		
		17.10		penggantian	9	
				kartu, mutasi		
				rekening,		
				keluhan.		
14	Jumat	07.57	10 jam	Pembukaan		
	21-09-18	s/d		rekening,		
		17.34		penggantian	3	
		*(kartu, mutasi		
	4640 B			rekening,		
	1911			keluhan.		
15	Senin	07.53	10 Jam	Pembukaan		
	24-09-18	s/d		rekening,		
		17.36		penggantian	2	
				kartu, mutasi		
				rekening,		
				keluhan.		
16	Selasa	08.00	9 Jam	Pembukaan		
	25-09-18	s/d		rekening,	0	s
		17.15		penggantian	B	

				kartu, mutasi		
				rekening,		
				keluhan.		
17	Rabu	07.46	9 Jam	Pembukaan		
	26-09-18	s/d		rekening,		
		17.07		penggantian	9	
				kartu, mutasi	1 1	
				rekening,		
				keluhan.		
18	Kamis	07.57	9 Jam	Pembukaan		
	27-09-18	s/d		rekening,		
		17.00		penggantian		
				kartu, mutasi	6	
				rekening,		
				keluhan.		
19	Jumat	07.59	9Jam	Pembukaan		
	28-09-18	s/d		rekening,		
		17.14		penggantian		
				kartu, mutasi	D	
				rekening,		
				keluhan.		

(Mutiara Airin)

Mengetahui:

Dosen Pembimbing

(Alvien Nur Amalia SE. MSi)

Pembimbing Lapangan

CATATAN HARIAN PRAKTIK KERJA MAHASISWA BULAN OKTOBER

Nama

: Mutiara Airin

NIM

: 20154112008

Program Studi

: Akuntansi

Tempat Praktik Kerja: Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga

No	Hari/Tgl	Jam	Jumlah	Uraian	Hasil	Paraf	Keterangan
		(dari	Jam	Kegiatan		PL	
		sd)					
1	Senin	07.38	10 jam	Pembukaan	likediga lagrama na malambata ba katab b uta		
	01-10-18	s/d		rekening,		1	
		18.04		penggantian		b	
ŀ				kartu, mutasi			
				rekening,			
				keluhan.			
2	Selasa	07.47	10 jam	Pembukaan			
	02-10-18	s/d		rekening,			
		17.19		penggantian		1	
				kartu, mutasi		/	
				rekening,			
				keluhan.			
3	Rabu	07. 48	10 jam	Pembukaan			•
	03-10-18	s/d		rekening,		5	
		17.18		penggantian		/	
				kartu, mutasi			
				rekening,			
		=		keluhan.			
4	Kamis	07.50	10 jam	Pembukaan	_ =		
	04-10-18	s/d		rekening,		2	
		17.09		penggantian			
				kartu, mutasi			

				rekening,	
				keluhan.	
5	Jumat	07.50	10 jam	Pembukaan	
	05-10-18	s/d		rekening,	
		17.23		penggantian	
,				kartu,mutasi	6
				rekening,	
				keluhan.	
6	Senin	07.50	10 jam	Pembukaan	
	08-10-18	s/d		rekening,	1
	18 3 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	18.46		penggantian	6
				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	
7	Selasa	07.51	10 jam	Pembukaan	
	09-10-18	s/d		rekening,	,
		17.13	1 F3	penggantian	
				kartu, mutasi	/
				rekening,	
				keluhan.	
8	Rabu	07.50	10 jam	Pembukaan	
	10-10-18	s/d		rekening,	,
	ts.	17.17		penggantian	6
				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	
9	Kamis	07.46	10 jam	Pembukaan	
	11-10-18	s/d		rekening,	
		17.14		penggantian	
				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	

10	Jumat	07.50	10 jam	Pembukaan	
	12-10-18	s/d		rekening,	
		17.47		penggantian	1
				kartu, mutasi	1 /2
				rekening,	/
				keluhan.	
11	Senin	07.48	10 jam	Pembukaan	
	15-10-18	s/d		rekening,	
		18.09		penggantian	4
				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	
12	Selasa	07.50	10 jam	Pembukaan	
	16-10-18	s/d		rekening,	
		17.15		penggantian	6
				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	
13	Rabu	07.51	9 jam	Pembukaan	
	17-10-18	s/d		rekening,	
		17.04		penggantian	
				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	
14	Kamis	07.49	9 jam	Pembukaan	
	18-10-18	s/d		rekening,	1
		17.07		penggantian	6
				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	
15	Jumat	07.56	9 jam	Pembukaan	
	19-10-18	s/d		rekening,	14
		17.09		penggantian	

, A

				kartu, mutasi			
				rekening,			
				keluhan.			
16	Senin	07.51	9 jam	Pembukaan			
	22-10-18	s/d		rekening,			
		17.17		penggantian		ļ	
				kartu, mutasi		P	
			-	rekening,		/	
		(keluhan.			
17	Selasa	07.47	10 jam	Pembukaan			
	23-10-18	s/d		rekening,			
		18.00		penggantian		1	
				kartu, mutasi		م	
				rekening,		/	
				keluhan.			
18	Rabu	07.52	9 jam	Pembukaan			
	24-10-18	s/d		rekening,			
		17.12		penggantian		b	
				kartu, mutasi	19		
				rekening,			
				keluhan.			
19	Kamis	07.57	10 jam	Pembukaan			
	25-10-18	s/d		rekening,		/	
		17.43		penggantian	-	P	
				kartu, mutasi		(
				rekening,	= "Tark 1		
				keluhan.	* 22		70 - 2000
20	Jumat	07.47	10 jam	Pembukaan	H		
	26-10-18	s/d		rekening,		٨	
		17.44		penggantian		b	
				kartu, mutasi			
				rekening,	1,, 3, 2		
				keluhan.			

21	Senin	07.52	10 jam	Pembukaan		
	29-10-18	s/d		rekening,		
		17.33		penggantian		
				kartu, mutasi	6	
				rekening,		
				keluhan.		,
22	Selasa	08.00	10 jam	Pembukaan		
	30-10-18	s/d		rekening,		
		17.59		penggantian	b	
				kartu, mutasi		
				rekening,		
				keluhan.		
23	Rabu	07.49	9 jam	Pembukaan		
	31-10-18	s/d		rekening,		
		17.25		penggantian	6	
			~	kartu, mutasi		
				rekening,		
				keluhan.		

Mi.

(Mutiara Airin)

Mengetahui:

Dosen Pembimbing

(Alvien Nur Amalia SE. MSi)

Pembimbing Lapangan

CATATAN HARIAN PRAKTIK KERJA MAHASISWA BULAN NOVEMBER

Nama

: Mutiara Airin

NIM

: 20154112008

Program Studi

: Akuntansi

Tempat Praktik Kerja: Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga

No	Hari/Tgl	Jam	Jumlah	Uraian	Hasil	Paraf	Keterangan
		(dari sd)	Jam	Kegiatan		PL	
1	Kamis	07.51	9 jam	Pembukaan		FC1900 pt 41 23 F41 CARROLL	NATION CONTROL OF THE PROPERTY
	01-11-18	s/d		rekening,			8
		17.15	=	penggantian		1	
				kartu, mutasi		þ	
				rekening,		-	
				keluhan.			
2	Jumat	07.58	9 jam	Pembukaan			
	02-11-18	s/d		rekening,			
		17.16		penggantian		6	
				kartu, mutasi		/	
				rekening,			
				keluhan.			
3	Senin	08.00	9 jam	Pembukaan			
	05-11-18	s/d		rekening,		,	
		17.25		penggantian		6	
				kartu, mutasi		(-1
				rekening,			
				keluhan.			
4	Selasa	07.52	9 jam	Pembukaan			
	06-11-18	s/d		rekening,		L	
		17.53		penggantian		0	
				kartu, mutasi			

				rekening,			
				keluhan.			
5	Rabu	07.51	9 jam	Pembukaan			
	07-11-18	s/d		rekening,			
		17.20		penggantian		1-	
				kartu, mutasi	,		
				rekening,		'	
				keluhan.			
6	Kamis	07.52	10 jam	Pembukaan			
	08-11-18	s/d		rekening,			
		17.42		penggantian			
				kartu, mutasi		b	
		17		rekening,			
				keluhan.			
7	Jumat	07.57	9 jam	Pembukaan			
	09-11-18	s/d		rekening,		,	
		17.19		penggantian		/	
		1778		kartu, mutasi		P	
				rekening,			
				keluhan.			
8	Senin	07.48	10 jam	Pembukaan			
	12-11-18	s/d		rekening,			
		18.09		penggantian		6	
				kartu, mutasi		/ 1	
				rekening,			
				keluhan.			
9	Selasa	07.51	9 jam	Pembukaan			
	13-11-18	s/d		rekening,			
		17.12		penggantian		6	
				kartu, mutasi			
				rekening,			
				keluhan.			

10	Rabu	07.21	9 jam	Pembukaan	
	14-11-18	s/d		rekening,	
		17.18		penggantian	
				kartu, mutasi	5
	2			rekening,	
				keluhan.	
11	Kamis	07.30	10 jam	Pembukaan	
	15-11-18	s/d		rekening,	
		19.30		penggantian	
				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	
12	Jumat	08.03	10 jam	Pembukaan	
	16-11-18	s/d		rekening,	
		17.24		penggantian	b
				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	
13	Senin	07.53	10 jam	Pembukaan	
	19-11-18	s/d		rekening,	
		18.18		penggantian	b
				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	
14	Rabu	08.00	10 jam	Pembukaan	
	21-11-18	s/d		rekening,	
		17.55		penggantian	16
				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	
15	Kamis	07.56	10 jam	Pembukaan	,
	22-11-18	s/d		rekening,	b
		17.31		penggantian	

				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	
16	Jumat	10.00	6 jam	Pembukaan	
10	23-11-18	s/d	O Jaiii		
	23-11-18			rekening,	
		16.00	4	penggantian	1 1
				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	
17	Senin	07.45	10 jam	Pembukaan	
	26-11-18	s/d		rekening,	
		18.10		penggantian	6
				kartu, mutasi	
	0			rekening,	
				keluhan.	
18	Selasa		Izin		
	27-11-18				b
19	Rabu	07.47	10 jam	Pembukaan	
	28-11-18	s/d		rekening,	
		17.34		penggantian	
				kartu, mutasi	b
				rekening,	
7.5				keluhan.	
20	Kamis	07.55	10 jam	Pembukaan	
	29-11-18	s/d		rekening,	,
		17.51		penggantian	/b
				kartu, mutasi	
				rekening,	
				keluhan.	
21	Jumat	08.00	10 jam	Pembukaan	
	30-11-18	s/d	3	rekening,	1
	50 11 10	17.30		penggantian	P
		17.50		kartu, mutasi	
				Karta, mutasi	

rekening,		
keluhan.		

Ju -

(Mutiara Airin)

Mengetahui:

Dosen Pembimbing

(Alvien Nur Amalia SE. MSi)

Pembimbing Lapangan

CATATAN HARIAN PRAKTIK KERJA MAHASISWA BULAN DESEMBER

Nama

: Mutiara Airin

NIM

: 20154112008

Program Studi

: Akuntansi

Tempat Praktik Kerja: Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga

No	Hari/Tgl	Jam	Jumlah	Uraian	Hasil	Paraf	Keterangan
		(dari	Jam	Kegiatan		PL	
		sd)					
1	Senin	07.50	10 jam	Pembukaan			
	03-12-18	s/d		rekening,			
		17.35		penggantian		7	
				kartu, mutasi		1	
				rekening,			
				keluhan.			
2	Selasa	07.54	10 jam	Pembukaan			
	04-12-18	s/d		rekening,		,	
		18.12		penggantian		6	
				kartu, mutasi		/	
				rekening,			
				keluhan.			
3	Rabu	07.55	10 jam	Pembukaan	7.007		
	05-12-18	s/d		rekening,			
		17.55		penggantian		b	
				kartu, mutasi			
				rekening,			
				keluhan.			
4	Kamis	07.57	9 jam	Pembukaan			
	06-12-18	s/d	=	rekening,		6	
		17.02		penggantian			
				kartu, mutasi			-

				rekening,		
				keluhan.		
5	Jumat	07.57	10 jam	Pembukaan		
	07-12-18	s/d		rekening,		
		17.25		penggantian		
				kartu, mutasi	اطرا	
				rekening,		
				keluhan.		
6	Senin	07.56	10 jam	Pembukaan		
	10-12-18	s/d		rekening,		
		18.30		penggantian		
				kartu, mutasi	6	
				rekening,		
				keluhan.		
7	Selasa	07.51	10 jam	Pembukaan		
	11-12-18	s/d		rekening,		
		17.32		penggantian		
				kartu, mutasi	&	
				rekening,		
				keluhan.		
8	Rabu	08.00	9 jam	Pembukaan		
	12-12-18	s/d		rekening,		
		17.10		penggantian	4	
				kartu, mutasi		
				rekening,		
				keluhan.		
9	Kamis	07.57	10 jam	Pembukaan		
	13-12-18	s/d		rekening,	4	
		18.09		penggantian	1	
				kartu, mutasi		
				rekening,		
				keluhan.		

10	Jumat	07.58	10 jam	Pembukaan			
	14-12-18	s/d		rekening,			
		18.07		penggantian		,	
				kartu, mutasi		b	
				rekening,			
				keluhan.			
11	Senin	07.57	9 jam	Pembukaan			
	17-12-18	s/d		rekening,			
		17.17		penggantian		,	
				kartu, mutasi		b	
				rekening,			
				keluhan.			
12	Selasa	07.58	9 jam	Pembukaan			1
	18-12-18	s/d		rekening,			
		17.15		penggantian		/	
				kartu, mutasi		6	
				rekening,		/	
				keluhan.			
13	Rabu	07.58	9 jam	Pembukaan			
	19-12-18	s/d		rekening,			
		17.18		penggantian		6	
				kartu, mutasi			
				rekening,			
				keluhan.			
14	Kamis	08.07	9 jam	Pembukaan			
	20-12-18	s/d		rekening,	· . =		
		17.10		penggantian		1	
				kartu, mutasi		/	
				rekening,			
				keluhan.	\$,		
15	Jumat	07.58	10 jam	Pembukaan			
	21-12-18	s/d		rekening,		6	
		17.39		penggantian		/	

				kartu, mutasi		
				rekening,		¥*
				keluhan.		
16	Rabu	07.54	10 jam	Pembukaan		
	26-12-18	s/d		rekening,		
		18.02		penggantian	,	1
				kartu, mutasi	b	
				rekening,		
				keluhan.		
17	Kamis	07.56	10 jam	Pembukaan		
	27-12-18	s/d		rekening,		
		17.41		penggantian	1	
	Ę			kartu, mutasi		
				rekening,		
				keluhan.		
18	Jumat	07.50	10 jam	Pembukaan		
	28-12-18	s/d		rekening,		
		17.24		penggantian	,	
				kartu, mutasi	b	
				rekening,	/	
				keluhan.		
19	Senin	07.48	9 jam	Pembukaan		
	31-12-18	s/d		rekening,		
		17.00		penggantian	1	
				kartu, mutasi	p	
				rekening,		
				keluhan.		

(Mutiara Airin)

Mengetahui:

Dosen Pembimbing

Pembimbing Lapangan

(Alvien Nur Amalia SE. MSi)

Lampiran 9: Lembar Bimbingan Laporan Praktik Kerja Mahasiswa



LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN PRAKTIK KERJA MAHASISWA

Nama

: Mutiara Airin

NIM

: 20154112008

Program Studi

: Akuntansi

Tempat Praktik Kerja: Bank BCA Kantor Kas Menteng Niaga

Alamat Praktik Kerja: Ruko Sentra Menteng MN No 3 Jl Samratulangi, Tangerang Selatan.

No	Hari/ Tanggal	Konsultasi	Paraf Dosen Pembimbing	Paraf Mahasiswa	Keterangan
1	27/419	format penulisan	h	1	
2	46369	111 Laporon	a de la companya de l	1	
3	4/03/19	Format penulisan		f	
4	(2/03/19	pormat penulisah	Ø.	+	
5	13/03/9	tormat penulisan	A	4	
6	1403/19	, format penultian	A	1	
7	* (*)				
8					
9					
10					9 9
11					
12		71.2			

Jakarta,

Dosen Pembimbing Praktik Kerja

(Alvien Nur Amalia SE, Msi)