

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK
AREA CILEGON

Jl. Letjen. R. Suprpto No. 2 Cilegon

Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Diploma Tiga



Disusun Oleh:

Andromeda Kartikayudha Pratama

20016160022

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA

FAKULTAS SASTRA

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2019

LEMBAR PENGESAHAN I
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)

Disahkan di : Jakarta

Pada Bulan : Juli 2019

Dekan Fakultas Sastra

(Dr. Ir. Eko Cahyono.M.Eng)

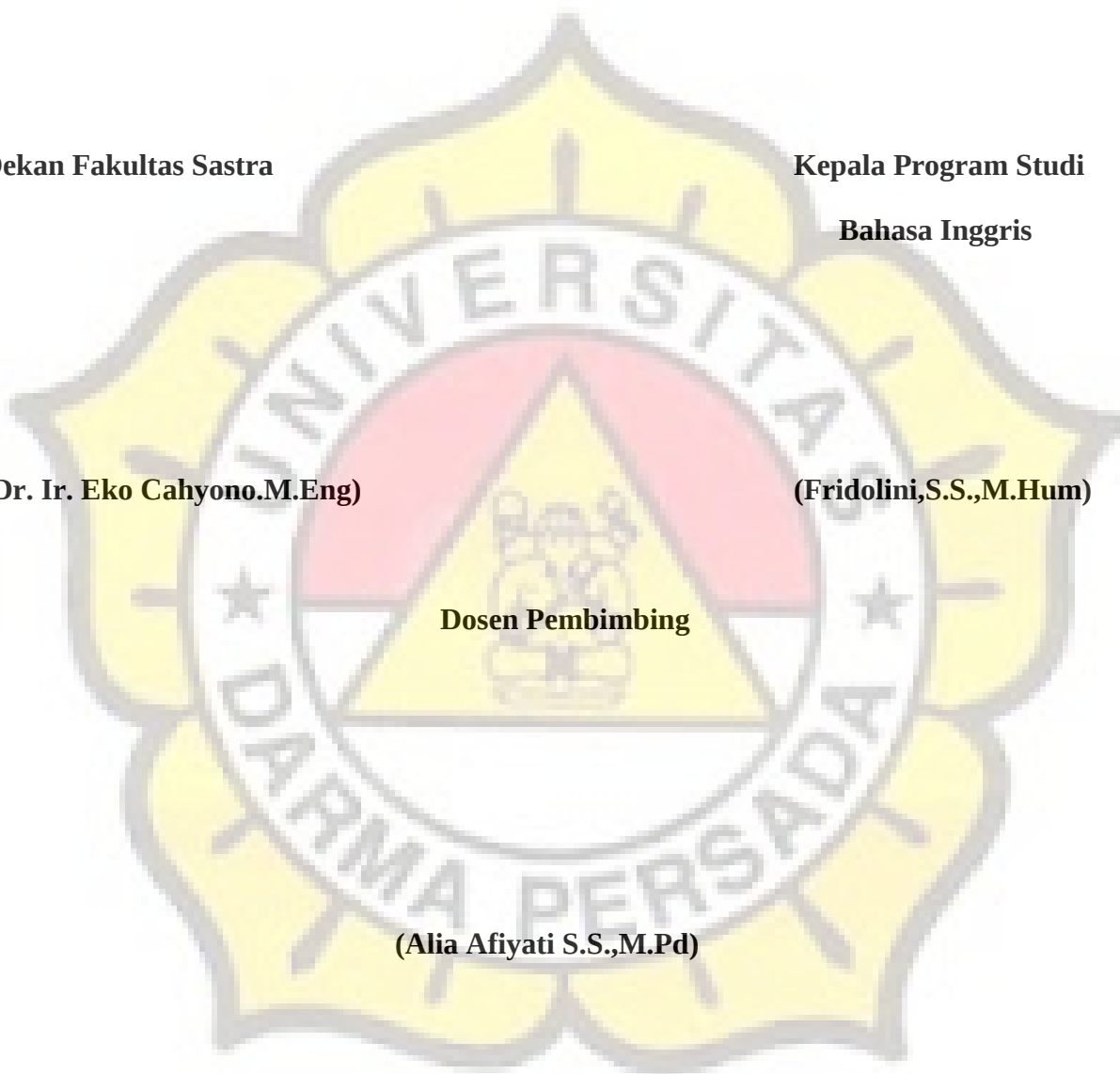
Kepala Program Studi

Bahasa Inggris

(Fridolini,S.S.,M.Hum)

Dosen Pembimbing

(Alia Afiyati S.S.,M.Pd)



LEMBAR PENGESAHAN II

Laporan Kegiatan Praktik Kerja

Di

PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk

Area Cilegon

Disusun Oleh :

Andromeda Kartikayudha Pratama

20016160022

Program Studi Diploma Tiga Bahasa Inggris

Fakultas Sastra

Universitas Darma Persada

Jakarta, 1 Juli 2019

Supervisor Progam Praktik Kerja Lapangan

PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk

Area Cilegon

Hasrizal

Nip : 9967010117

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur marilah kita panjatkan kehadiran Allah S.W.T karena segala karunianya saya dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan tepat waktu. Saya menyusun laporan ini selama dalam masa melaksanakan kegiatan magang di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Selain itu saya menyusun laporn ini untuk memenuhi persyaratan mata kuliah PKL di Universitas Derma Persada

Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak baik dari keluarga maupun teman-teman serta pihak PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Untuk itu saya mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. ALLAH SWT, Alhamdulillahirobil ‘alamin, shalawat dan untuk suritauladani nabi Muhammad SAW
2. Bapak Dadang Solihin sebagai Rektor Universitas Derma Persada
3. Dr. Ir. Eko Cahyono, M.Eng selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Derma Persada
4. Ibu Aliyah Alfiyati, SS Dosen pembimbing Akademik dan dosen pembimbing Praktik Kerja Lapangan dari Fakultas Sastra Universitas Derma Persada yang berkontribusi banyak terhadap mahasiswa/i jurusan DE Bahasa Inggris Universitas Derma Persada
5. Kedua orang tua, Ibu dan Ayah yang selalu menjadi motivasi di balik segala kegiatan selama masa perkuliahan dan untuk kali menjadi motivasi terbaik dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan. Terima kasih yang sebesar besarnya untuk kasih sayang kalian.
6. Supervisor magang Bpk. Moch Haikal Akbar, terima kasih atas segala bantuan dan pelajaran yang telah di berikan selama saya magang.
7. Seluruh pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk khususnya Area Cilegon Pak Bervi, Pak Sugi, pak Angga, Pak Emon, Pak Mahesa, Ibu Mekar, Ibu Rere, Ibu Fia, Ibu Devi dll. Terima kasih menerima saya dengan baik selama magang dan memberikan ilmu yang tidak mungkin saya dapatkan hanya dari teori.
8. Koordinator Magang Bpk. Hasrizal dan juga sebagai Business Support Manager di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk yang sangat baik hati, terima kasih telah menerima saya sebagai mahasiswa Universitas Derma Persada untuk dapat melaksanakan magang di Branch Support Manager di PT. Bank Mandiri (Persero)

9. Teruntuk sahabat dan teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan support kepada saya.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan lapoan PKL ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu saya memohon maaf apabila terdapat tulisan yang kuran berkenan bagi pembaca. Akhir kata saya berharap semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca

Cilegon, Mei 2019

Andromeda Kartikayudha Pratama



DAFTAR ISI

	Lembar Pengesahan I.....	i
	Lembar Pengesahan II.....	ii
	Kata Pengantar.....	iii
	Daftar isi.....	vi
BAB I	PENDAHULUAN.....	1
	Latar Belakang.....	1
	Tujuan.....	2
	Ruang Lingkup.....	2
	Teknik Pengumpulan data.....	3
	Sistematika Penulisan.....	3
BAB 2	Gambaran Umum Bank Mandiri Area Cilegon.....	5
2.1	Profil Area Cilegon.....	5
2.2	Struktur Organisasi.....	6
2.3	Visi Bank Mandiri (Persero), Tbk.....	7
2.4	Misi Bank Mandiri (Persero), Tbk.....	7
	2.4.1 Budaya TIPCE.....	7
	2.4.2 Budaya Baru Bank Mandiri (Persero), Tbk.....	8
2.5	Deskripsi Pekerjaan.....	10
	2.5.1 Area Head.....	10
	2.5.2 AOM.....	11
	2.5.3 ATFM.....	12
	2.5.4 BSM.....	13
	2.5.5 Branch Manager.....	14
	2.5.6 Customer Service Officer.....	17
	2.5.7 Customer Service Representative.....	17
	2.5.8 Customer Service Admin.....	18
	2.5.9 Teller Coordinator.....	19
	2.5.10 Teller.....	20
	2.5.11 Ferivikator	21
	2.5.12. Security.....	22
	2.5.13 Driver.....	23
	2.5.14 Pramubakti.....	23
BAB 3	Kegiatan Praktik Kerja.....	24
3.1	Operasional Harian.....	24
	3.1.1 Operasional Awal Hari.....	24
	3.1.2 Operasional Jam Kerja.....	26
	3.1.3 Operasional akhir Hari.....	28
3.2	Standar Layanan Cabang.....	29
3.3	Know Your Customer.....	31
3.4	Customer Information file.....	32

BAB 4	Hal – Hal Khusus.	
4.1	Faktor - Faktor Penunjang Praktik Kerja.....	34
4.2	Faktor – faktor Penghambat Praktik Kerja.....	34
BAB 5	Kesimpulan dan Saran	
	Kesimpulan.....	36
	Saran.....	36
	Daftar Pustaka.....	37
	Lampiran.....	38

