

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN *CASH DEPOSIT MACHINE* (CDM) GUNA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN NASABAH
BRI KUSUMA BANGSA SURABAYA**

**Disusun untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)
Manajemen Perbankan**



**DISUSUN OLEH :
NASTITI PANGESTU PUTRI
NIM: 041310413017**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**



LAPORAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**“OPTIMALISASI PENGGUNAAN CASH DEPOSIT MACHINE (CDM) GUNA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN NASABAH BRI KUSUMA BANGSA
SURABAYA”**

DISUSUN OLEH:
NASTITI PANGESTU PUTRI
NIM: 041310413017

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh

Dosen Pembimbing Tugas Akhir



Drs. Ismail, Ak, MBA

Tanggal

Ketua Program Studi

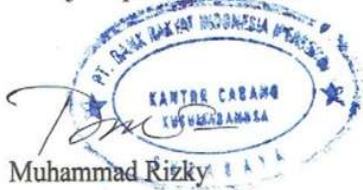
Diploma, III Manajemen Perbankan



Puput Tri Komalasari, SE., M.Si., MM

Tanggal.....

Manajer Operasional BRI Kusuma Bangsa



Muhammad Rizky

04 JAN 2016
Tanggal

PERNYATAAN ORISINALITAS

LAPORAN PKL

Saya (Nastiti Pangestu Putri, 041310413017) menyatakan bahwa :

1. Laporan PKL saya ini adalah asli benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain.
2. Laporan PKL ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali serta tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, 12 Desember 2015



Nastiti Pangestu Putri

041310413017

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, petunjuk serta pertolonganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan Judul **“OPTIMALISASI PENGGUNAAN CASH DEPOSIT MACHINE (CDM) GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN NASABAH BRI KUSUMA BANGSA SURABAYA”** tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabat-sahabatnya, serta orang-orang yang senantiasa mengikuti petunjuknya dengan baik hingga akhir jaman.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian pada Program Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan moril dan materiil baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini :

1. Prof. H. Widi Hidayat, S.E.,M.Si.,Ak, selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
2. Puput Tri Komalasari, S.E.,M.Si.,M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Airlangga.
3. Drs. Ismail, Ak, MBA, selaku dosen pembimbing penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan yang telah banyak membantu memberi bimbingan.
4. Pimpinan Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Universitas Airlangga yakni Ibu Arista dan pimpinan Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa yakni Bapak Yogi, terimakasih sudah memberi kami kesempatan untuk melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan disana. Terimakasih atas pengetahuan dan pengalaman yang sudah diberikan.
5. Seluruh staff karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Universitas Airlangga dan karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya disini,

terimakasih atas sambutan hangatnya selama pelaksanaan praktik kerja lapangan disana. Terimakasih atas pengalaman dan pengetahuan yang sudah diberikan.

6. Kedua orang tuaku yang sangat saya sayangi. Mama bapak, terimakasih atas dukungan maupun doanya yang menguatkan saya. Terimakasih atas kasih sayang yang diberikan selama ini. Maaf apabila belum memberikan yang terbaik. Titi sayang kalian.
7. Saudara-saudara saya, mas Tio, mas Redi dan Gandi terimakasih telah memberikan dukungan dan semangatnya.
8. Giraffe family, Firda Ratnasari (Pings), Vanya Shauma (Anyak), Deaneta Pavitasari (Atun), Venna Aulia (Ucik) dan Inayatur Rusita (Situng), terimakasih sudah menjadi sahabat yang baik dari awal kuliah sampai sekarang. Semoga persahabatan kita bisa terus sampai selamanya. Love you guys.
9. Teman-teman PEDES yang telah memberi dukungan. Terimakasih sudah menjadi teman yang baik dari jaman SMA sampai sekarang.
10. Teman-teman DIII Manajemen Perbankan Universitas Airlangga khususnya 2013 dan 2014 terimakasih atas persaudaraan dan pelajaran hebat dari kalian selama ini.

Akhir kata dengan segala keterbatasan, penulis berharap Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan baru bagi siapa saja yang membacanya

Surabaya, 12 Desember 2015