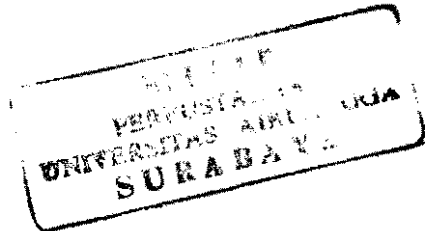


KIK
Apr 03
P



PERAN *SERVICE ASSISTANT* BANK JATIM DALAM PELAYANAN NASABAH

LAPORAN AKHIR



Oleh : Vita Apriliyana
NIM : 120010004 - G

**PROGRAM STUDI D3 BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002 / 2003**

aman Persetujuan

LAPORAN AKHIR

Peran Service Assistant Bank Jatim
Dalam Pelayanan Nasabah

Oleh : Vita Aprillyana
120010004 – G

Disetujui untuk diuji
Surabaya, 26 Juni 2003

Pembimbing



Dra. Siti Eko Widjajati, MS

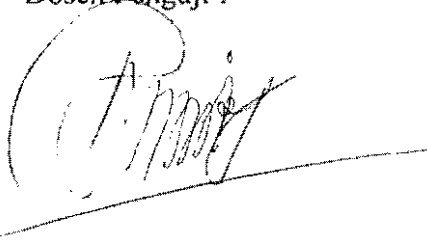
Program D3 Bahasa Inggris
Fakultas sastra
Universitas Airlangga

Halaman Pengesahan

Laporan Akhir ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada tanggal
11 Juli 2003

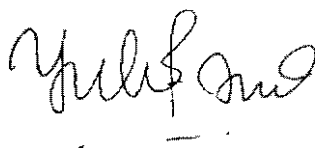
Panitia penguji terdiri dari :

Dosen Penguji I



Dra. Siti Eko Widjajati, MS

Dosen Penguji II



Yulia Indarti, SS

BAB IV**KESIMPULAN DAN SARAN****A. Kesimpulan**

Setelah menguraikan secara terperinci peran dan tugas serta tanggung jawab seorang *Service Assistant* Bank Jatim, penulis menyimpulkan bahwa :

1. Bank mempunyai peranan sangat penting sebagai perantara keuangan dan berfungsi memperlancar arus lalu lintas pembayaran.
2. Keberhasilan sebuah bank ditentukan oleh kesanggupan para Sumber Daya Manusianya dalam menjalankan tugas perbankan.
3. Bank Jatim merupakan kas daerah Jawa Timur.
4. *Service Assistant* adalah perantara pertama antara Bank Jatim dengan nasabah.
5. Dalam hal melayani nasabah, *Service Assistant* harus bersikap sopan dan mampu menjelaskan semua produk dan jasa bank yang ada.
6. Seorang *Service Assistant* adalah salah satu faktor penentu kesuksesan sebuah bank, karena *Service Assistant* berperan dalam mengusahakan bertambahnya nasabah baru.

B. Saran

Setelah melaksanakan Praktek Kerja di Bank Jatim Cabang Sidoarjo, penulis menarik kesimpulan bahwa pelayanan nasabah di Bank Jatim Cabang Sidoarjo cukup baik, akan tetapi penulis menyarankan agar seksi *Service Assistant*

ditambah satu orang lagi sehingga berjumlah dua orang. Hal ini dipandang perlu agar efisiensi kerja tercapai. Berdasarkan pengamatan penulis, seksi *Service Assistant* selama ini hanya dilakukan satu orang dan beliau harus melayani nasabah yang jumlahnya tidak menentu setiap saat. Keadaan ini juga menciptakan ketidakpuasan nasabah karena keterlambatan pelayanan.

Hal lain yang dapat disarankan penulis bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Praktek Kerja di sebuah bank, adalah agar selalu berpenampilan sopan dan mampu membangun komunikasi yang baik terhadap para pekerja bank itu sendiri ataupun terhadap para nasabah, karena hal ini akan memberikan dampak positif bagi diri kita sendiri atau pun bagi bank di mana kita melaksanakan praktek kerja.