

**DIMENSI PELAYANAN DAN STRATEGI
HUBUNGAN PELANGGAN
PADA KASUS BANK X**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :
Angga Braja Kusuma
B100160028

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**Pada PT. PT BANK X (PERSERO), Tbk.
Kantor AREA SOLO REGION VII / JAWA 2**

**Telah disetujui dan disahkan pada presentasi Laporan
Program Magang Mahasiswa Bersertifikat
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ekonomi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Pembimbing Lapangan
Human Capital Officer



Arnita Pritayanti
NIP : 9964042832

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

Pada PT. PT BANK X (PERSERO), Tbk.

Kantor AREA SOLO REGION VII / JAWA 2

DIMENSI PELAYANAN DAN STRATEGI HUBUNGAN PELANGGAN

PADA KASUS BANK X

Yang ditulis dan disusun oleh:

ANGGA BRAJA KUSUMA

B 100160028

Telah disetujui dan disahkan pada presentasi Laporan
Program Magang Mahasiswa Bersertifikat
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ekonomi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta

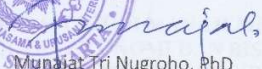
Disetujui oleh,
Pembimbing Laporan


(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si.)
NIDN : 0616087401

Mengetahui,
Kaprodik Manajemen


(Ilmorudin, S.E., M.Si., Ph.D.)
NIDN : 0617036902



Kepala Bidang KIPP

Munajat Tri Nugroho, PhD
NIDN : 0629097501

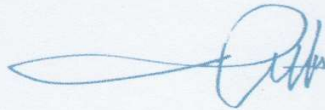
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**LAPORAN MAGANG MAHASISWA BERSERTIFIKAT (PMMB)
DIMENSI PELAYANAN DAN STRATEGI HUBUNGAN PELANGGAN
PADA KASUS BANK X
PERIODE AGUSTUS 2019 s/d JANUARI 2020**

**Disusun Oleh :
ANGGA BRAJA KUSUMA
B100160028**

Telah memenuhi persyaratan untuk mengikuti ujian skripsi

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing



(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

Kata Pengantar dan Ucapan Terima Kasih

Kami ucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia dan rahmatNya. Atas terselesaikannya kegiatan magang di PT. Bank X Area Solo.

Laporan ini dibuat untuk memenuhi persyaratan magang bersertifikat dari Forum Human Capital Indonesia (FHCI). Tujuan dibuatnya laporan magang ini yaitu untuk melaporkan segala sesuatu yang ada kaitannya dengan dunia kerja di PT. Bank X Area Solo.

Dalam menyusun laporan magang ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tulisannya :

1. Allah SWT yang selalu melancarkan dan memberi kemudahan kepada mahasiswa dalam menjalani Program Magang Mahasiswa Bersertifikat (PMMB) dan mengerjakan laporan magang.
2. Kepada Mama dan Papa saya yang sudah membantu doa dan memberikan restu pada mahasiswa sehingga dapat mengerjakan berbagai tugas magang dengan lancar.
3. Kepada kakak saya, abang ipar saya, dan ponakan saya yang ikut membantu secara tidak langsung.
4. Kepada Bapak Imronuddin selaku pembimbing mahasiswa.
5. Kepada Bapak Henry selaku pemberi informasi magang untuk mahasiswa.
6. Kepada para pembimbing dari PT Bank X yang telah memberikan arahan kepada saya dengan segala kesabaran, keikhlasan, dan kebbaikannya.
7. Kepada rekan-rekan dari PT Bank X yang telah memberikan banyak pengalaman baik pengalaman pribadi maupun kelompok, terutama pengalaman kerja sebagai bagian dari PT Bank X kepada saya.
8. Kepada teman – teman mahasiswa yang sudah memberikan support dan dorongan baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Terakhir, untuk almamater yang saya sayangi, terima kasih sudah menjadi tempatku belajar, tempatku berproses, dan tempatku menyiapkan diri untuk dunia kerja yang akan saya hadapi.

Karena kebaikan semua pihak yang telah penulis sebutkan tadi maka penulis bisa menyelesaikan laporan magang ini memang masih jauh dari kesempurnaan, tapi penulis sudah berusaha sebaik mungkin. Sekali lagi terima kasih. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Surakarta, 11 Desember 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	i
Halaman Pengesahan Perusahaan Tempat Magang	ii
Halaman Pengesahan Universitas Muhammadiyah Surakarta	iii
Lembar Persetujuan Ujian Skripsi (Laporan Magang)	iv
Kata Pengantar dan Ucapan Terima Kasih	v
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Lingkup Penugasan	2
1.3 Target Pelaksanaan Tugas	2
1.4 Tujuan Dan Manfaat Magang	3
1.5 Rencana dan Penjadwalan Kerja	4
1.6 Ringkasan Sistematika Laporan	6
BAB II : PROFIL PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah dan Ruang Lingkup Perusahaan	7
2.2 Profil Perusahaan	16
2.3 Struktur Organisasi	18
2.5 Lokasi / Unit Pelaksanaan Kerja	18
2.6 Produk / Layanan yang Dihasilkan	19
BAB III : TEORI DASAR LINGKUP PELAKSANAAN MAGANG	
3.1 Landasan Teori	21
3.2 Ruang Lingkup Pekerjaan dan Penyelesaian Selama Magang	35
BAB IV : LAPORAN PELAKSANAAN MAGANG	
4.1 Laporan Pelaksanaan Magang	48

BAB V : PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL PELAKSANAAN KERJA

5.1 Analisis Hasil Pelaksanaan Kerja / Pemecah Masalah	56
--	----

BAB VI : SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	62
----------------------	----

6.2 Saran	64
-----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Struktur Organisasi PT Bank X	18
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel Jadwal Kerja	5
Tabel Jadwal dan Aktivitas Magang Bulan Agustus 2019	48
Tabel Jadwal dan Aktivitas Magang Bulan September 2019	49
Tabel Jadwal dan Aktivitas Magang Bulan Oktober 2019	50
Tabel Jadwal dan Aktivitas Magang Bulan November 2019.....	51
Tabel Jadwal dan Aktivitas Magang Bulan Desember 2019	52
Tabel Jadwal dan Aktivitas Magang Bulan Januari 2020.....	52
Tabel Jadwal dan Aktivitas Magang Bulan Februari 2020.....	53