

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Studi.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Studi .....	4
1.4 Kegunaan Studi .....	5
1.5 Metode Studi .....	5
1.6 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Umum Tentang Bank.....	7

2.1.1 Pengertian Bank .....	7
2.1.2 Fungsi Bank .....	9
2.1.3 Kegiatan Bank.....	9
2.2 Transfer .....	19
2.2.1 Pengertian Transfer .....	19
2.2.2 Pihak-pihak yang Terkait dalam Transfer.....	19
2.2.3 Macam-macam Transfer .....	20
2.2.4 Pengertian Transfer Dalam dan Luar Negeri .....	23
2.2.5 Keuntungan Transfer.....	23
2.2.6 Jenis-jenis Transfer .....	24
2.2.7 Media yang Digunakan .....	24
<b>BAB III OBJEK STUDI .....</b>	<b>25</b>
3.1 Sejarah Singkat PT. bank bjb Cabang Utama Bandung .....	25
3.2 Komposisi Kepemilikan Saham.....	31
3.3 Visi dan Misi Bank bjb .....	32
3.4 Budaya Perusahaan Bank bjb.....	33
3.5 Kegiatan Usaha Bank bjb.....	34
3.6 Struktur Organisasi Bank bjb Cabang Utama Bandung .....	38
3.7 Deskripsi Jabatan bank bjb Cabang Utama Bandung .....	41

3.8 Aktifitas Usaha bank bjb Cabang Utama Bandung .....	52
3.8.1 Produk Penghimpun Dana.....	53
3.8.2 Produk Penyaluran Dana .....	54
3.8.3 Produk Pelayanan Jasa .....	56

#### **BAB IV HASIL STUDI DAN PEMBAHASAN**

4.1 Mekanisme Pengiriman Uang Nasabah Melalui Jasa Western Union pada Bank bjb Cabang Utama Bandung .....	57
4.2 Proses Penyelesaian (klaim) Keterlambatan Penerimaan Uang Nasabah Melalui Jasa Western Union pada Bank bjb Cabang Utama Bandung .....	63
4.3 Hambatan-hambatan dan Faktor Keterlambatan dalam Pengiriman Uang Nasabah Melalui Jasa Western Union pada Bank bjb Cabang Utama Bandung .....	66

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran .....	70

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Komposisi Kepemilikan Saham Per Desember 2013 .....	32
Tabel 3.2 Empat Belas Perilaku Utama Nilai-nilai Budaya Perusahaan .....	33
Tabel 3.3 Produk-produk Bank bjb.....	36



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Bank bjb .....	29
Gambar 3.2 Sayap Logo Bank bjb .....	30
Gambar 3.3 <i>Brand Name</i> Bank bjb .....	30
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Bank bjb Cabang Utama bandung .....	39
Gambar 4.1 Mekanisme Pengiriman Uang Western Union.....	46
Gambar 4.2 Proses Penyelesaian (klaim) Western Union .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN 1</b>	Surat Permohonan Perubahan Judul Tugas Akhir
<b>LAMPIRAN 2</b>	Surat Permohonan Pengambilan Data
<b>LAMPIRAN 3</b>	Contoh Slip Pengiriman Uang Western Union
<b>LAMPIRAN 4</b>	Contoh Slip Penerimaan Uang Western Union
<b>LAMPIRAN 5</b>	Contoh Western Union
<b>LAMPIRAN 6</b>	Contoh Money Changer
<b>LAMPIRAN 7</b>	Surat Keputusan Bimbingan
<b>LAMPIRAN 8</b>	Fotocopy Kartu Bimbingan
<b>LAMPIRAN 9</b>	Identitas Pribadi