



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

PROSEDUR PELAYANAN NASABAH PT BANK MANDIRI TASPEN (BANK MANTAP) PADA KANTOR CABANG JAKARTA CIKINI SELAMA MASA PANDEMI COVID-19



**SANTIKA BANI AMANATULLAH
NIM : 1805311051**

**LAPORAN TUGAS AKHIR
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN
Diajukan untuk melengkapi persyaratan
Diploma III Politeknik**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2021**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Santika Bani Amanatullah
NIM : 1805311051
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Nasabah PT Bank Mandiri
Taspen (Bank Mantap) Pada Kantor Cabang
Jakarta Cikini Selama Masa Pandemi Covid-19

Depok, 3 Agustus 2021

Pembimbing II

Pembimbing I

Riskon Ginting, S.E., M.Si
NIP. 196310161990031009

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP. 198007112015041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Iis Mariam, M.Si
NIP. 196501311989032001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Santika Bani Amanatullah
NIM : 1805311051
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Nasabah PT Bank Mandiri
Taspen (Bank Mantap) Pada Kantor Cabang
Jakarta Cikini Selama Masa Pandemi Covid-19

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 3 Agustus 2021
Waktu : 08.00 – 09.00 WIB

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP : 198007112015041001

Penguji I : Ni Made Widhi Sugianingsih, S.E., M.M
NIP : 196405071992012001

Penguji II : Titik Purwinarti, S.Sos, M.Pd
NIP : 196209121988032003

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Nasabah PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) Kantor Cabang Jakarta Cikini Selama Masa Pandemi Covid-19”.

Penyusunan laporan tugas akhir ini merupakan syarat kelulusan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta. Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini agar mahasiswa dapat menerapkan ilmu pengetahuan dalam bentuk laporan kerja lapangan atau laporan karya ilmiah. Penulis menyadari tugas akhir ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Sc. H., Zainal Nur Arifin Dip1-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
3. Titik Purwinarti, S.Sos,M.Pd selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta Periode 2017 - 2021.
4. Taufik Akbar, S.E. M.S.M selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta.
5. Dr. Narulita Syarweni, S.E., M.E selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta Periode 2017 – 2021.
6. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu, serta memberikan dukungan dan arahan kepada penulis, sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
7. Riskon Ginting S.E., M.Si selaku dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu, memeriksa, membimbing, serta memberikan dukungan kepada penlis sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh karyawan PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) Kantor Cabang Jakarta Cikini yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL), menerima dengan baik,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mengizinkan penulis mengambil data, dan membimbing selama PKL berlangsung. Sehingga penulis mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman, serta terselesaikannya laporan tugas akhir ini.

9. Seluruh dosen Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staff administrasi di jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu penulis dalam hal administrasi.
11. Keluarga tercinta yang tiada hentinya memberikan dukungan dan mendoakan kepada penulis, baik moral maupun materil.
12. Teman – teman seperjuangan yang telah menjadi teman berbagi suka duka, serta memberikan dukungan dan semangat.
13. Semua Pihak yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan laporan tugas akhir ini.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Bekasi, 24 Juli 2021

Penulis



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6 Metode Analisis Data	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Prosedur Pelayanan.....	6
2.1.1 Pengertian Prosedur	6
2.1.2 Ciri–Ciri <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP).....	7
2.1.3 Peran dan Manfaat <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP).....	8
2.2 Pelayanan Nasabah	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan	9
2.2.2 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima.....	10
2.2.3 Unsur–Unsur Pelayanan Prima :.....	11
2.2.4 Karakteristik Pelayanan Prima.....	12
2.2.5 Tujuan Pelayanan Prima	12
2.2.6 Fungsi Pelayanan Prima.....	13
2.3 Bank.....	13
2.3.1 Pengertian Bank	13



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.3.2 Jenis–Jenis Kantor Bank	14
2.4 Pengertian Nasabah	15
2.5 Pandemi Covid-19	16
2.5.1 Pengertian Pandemi Covid-19	16
2.5.2 Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
3.1 Sejarah PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap)	18
3.2 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap)	19
3.3 Visi dan Misi PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap).....	19
3.4 Budaya Kerja PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap)	20
3.5 Kantor Cabang Jakarta Cikini.....	21
BAB IV PEMBAHASAN.....	22
4.1 Prosedur Pelayanan Bank Mantap KC Jakarta Cikini Kepada Nasabah Selama Masa Pandemi Covid-19	22
4.1.1 Sarana dan Prasana yang Digunakan	22
4.1.2 Alur Prosedur Pelayanan.....	24
4.2 Hambatan pada Proses Pelayanan	38
BAB V PENUTUP.....	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	42



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR BAGAN

Tabel 4.1 Perbedaan Fasilitas..... 36





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Prosedur Keadaan Normal	25
Gambar 4.2 Prosedur Keadaan Ramai	27
Gambar 4.3 Fasilitas Mencuci Tangan.....	29
Gambar 4.4 Pengecekan Suhu.....	31
Gambar 4.5 <i>Output</i> dari pengecekan suhu	31
Gambar 4.6 Keadaan Lift.....	33





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	42
Lampiran 2 Permohonan Permintaan Data	44
Lampiran 3 Struktur Organisasi Bank Mantap Secara Luas	47
Lampiran 5 Persetujuan Flowchart Prosedur Pelayanan.....	49
Lampiran 6 Nasabah yang Berada di Graha	51
Lampiran 7 Daftar Hadir Tamu.....	52
Lampiran 8 Smart Branch System (SBS).....	54
Lampiran 9 Penerapan <i>Social Distancing</i> Nasabah di Banking Hall.....	55



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan menurut Kotler dan Keller dalam Andriasan (2016:55) adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. Memberikan pelayanan yang maksimal merupakan salah satu keharusan bagi perusahaan, karena dengan pelayanan, pelanggan akan merasakan bagaimana kualitas dari suatu organisasi atau perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan adalah hal terbaik yang dapat diberikan, maka konsumen akan puas dengan apa yang mereka dapatkan. Dampak berikutnya, besar kemungkinan bagi konsumen untuk terus menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Pada dasarnya, pelayanan dilakukan oleh seluruh perusahaan, baik itu perusahaan non profit ataupun perusahaan profit. Konsumen yang dilayani pun beragam, yang mana sesuai dengan jenis perusahaan tersebut. Salah satu contoh perusahaan profit adalah PT Bank Mandiri Taspen atau yang biasa disebut dengan Bank Mantap, perusahaan ini tentunya juga melakukan pelayanan kepada konsumennya.

PT Bank Mandiri Taspen atau Bank Mantap merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Kebutuhan masyarakat akan transaksi perbankan sangat bervariasi, seperti menggunakan kredit, membuat tabungan, mengambil uang, dan menabung dalam deposito. Masyarakat yang memiliki kebutuhan tersebut dan menggunakan jasa Bank biasa disebut dengan Nasabah. Tingginya kebutuhan masyarakat akan transaksi perbankan membuat Bank dalam hal ini Bank Mantap terus berinteraksi dengan nasabahnya. Bank Mantap harus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan tersebut untuk menjaga citra perusahaan serta kepercayaan dari nasabah. Melihat pentingnya transaksi perbankan, Bank akan terus beroperasi meskipun terjadi maraknya wabah covid-19.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Terhitung sampai dengan tanggal 5 Maret 2021, kasus terkonfirmasi covid-19 di Kota Jakarta mencapai 346.975. Salah satu upaya untuk menghindari terpapar dari virus covid-19 adalah dengan *social distancing* seperti halnya yang biasa dilakukan di tempat-tempat umum. Bank menjadi salah satu tempat umum yang memiliki tingkat interaksi cukup tinggi. Terjadinya pandemi covid-19 menyebabkan banyak perubahan dalam tatanan kehidupan masyarakat. Interaksi antar pribadi pun harus dibatasi guna menekan angka penyebaran dari virus covid-19 dan menjaga diri satu sama lain. Pelayanan terkait kegiatan transaksi perbankan masih tetap harus dilakukan meskipun maraknya wabah covid-19, namun tentunya dengan tetap menjaga protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah. Bank Mandiri Taspen atau Bank Mantap, memiliki kantor cabang di Jakarta, terletak di Cikini dengan jumlah kunjungan nasabah mencapai 200 nasabah per hari untuk awal bulan. Nasabah tersebut didominasi oleh pensiunan, dengan mayoritas usia 58 tahun ke atas. Usia tersebut merupakan usia yang dianggap rentan terpapar virus covid-19, dengan demikian perusahaan harus memiliki prosedur pelayanan yang baik terkait dengan protokol kesehatan covid-19, untuk itu penulis tertarik mengamati lebih jauh **“Prosedur Pelayanan Nasabah PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) Pada Kantor Cabang Jakarta Cikini Selama Masa Pandemi Covid-19”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur pelayanan nasabah pada PT Bank Mandiri Taspen selama masa pandemi covid-19?
- b. Apa saja hambatan yang dihadapi saat melayani nasabah pada PT Bank Mandiri Taspen?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan prosedur pelayanan nasabah pada PT Bank Mandiri Taspen selama masa pandemi covid-19.
- b. Untuk menjelaskan hambatan yang dihadapi saat melayani nasabah pada PT Bank Mandiri Taspen.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis
Penulis dapat mengetahui dan memahami pengaplikasian mata kuliah yang telah diajarkan, seperti Pelayanan Prima pada dunia perkantoran secara nyata, dalam hal ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh PT Bank Mandiri Taspen kepada nasabahnya terlebih di saat terjadi pandemi covid-19.
- b. Bagi Perusahaan
Perusahaan dapat menjadikan tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang akan digunakan untuk masa yang akan datang, khususnya terkait dengan pelayanan yang diberikan PT Bank Mandiri Taspen kepada nasabahnya.
- c. Bagi Dunia Ilmu Pendidikan
Tulisan ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk bidang pendidikan terkait, seperti Pelayanan Prima serta dapat dijadikan acuan untuk penelitian berikutnya mengenai pelayanan pada dunia perbankan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis akan menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengamati suatu kejadian yang sedang berlangsung sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi, yaitu dengan mengamati proses pelayanan yang terjadi pada PT Bank Mandiri Taspen.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan mendapatkan informasi melalui narasumber yang sesuai dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara, yaitu dengan melakukan wawancara dengan para pihak yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan PT Bank Mandiri Taspen kepada nasabahnya. (Daftar pertanyaan terdapat pada lampiran 1).

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengabadikan suatu objek yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode dokumentasi, yaitu dengan mengambil dokumentasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan, seperti fasilitas dan saat terjadinya proses pelayanan itu sendiri. (Perizinan dokumentasi terdapat pada lampiran 2).

1.6 Metode Analisis Data

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan teknik deskriptif, yaitu dengan menguraikan data–data yang telah diperoleh dari dokumentasi, observasi, dan wawancara mengenai hal yang berkaitan dengan pelayanan selama masa covid-19 pada PT Bank Mandiri Taspen serta menemukan kesimpulan dari data–data tersebut, dan disusun dalam bentuk laporan Tugas Akhir.



1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan, terbagi menjadi 5 (lima) bab, yaitu sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penulis meneliti, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini menguraikan tentang pengertian prosedur, pengertian pelayanan, kriteria pelayanan prima, tujuan pelayanan prima, fungsi pelayanan prima, pengertian bank, jenis-jenis kantor bank, pengertian nasabah, dan mengenai pandemi covid-19.

Bab III : Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menguraikan tentang sejarah perusahaan, aktivitas perusahaan secara umum, struktur organisasi perusahaan, visi-misi perusahaan, dan budaya kerja perusahaan.

Bab IV : Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang keterkaitan permasalahan yang akan di bahas dengan landasan teori yang digunakan. Bab ini menjelaskan pelaksanaan pelayanan Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) kantor cabang cikini kepada nasabahnya selama masa pandemi covid-19 serta melihat perbandingan dengan pelayanan sebelum terjadi pandemi covid-19.

Bab V : Penutup

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari penulis mengenai pelayanan Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap), dalam hal ini pelayanan pada masa covid-19.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pengamatan secara langsung mengenai prosedur pelayanan nasabah pada PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) kantor cabang Jakarta Cikini selama masa pandemi covid-19, penulis dapat menyimpulkan bahwa :

- a. Prosedur pelayanan nasabah Bank Mantap selama masa pandemi covid-19 telah dilaksanakan dengan baik, sesuai dengan protokol kesehatan covid-19, baik pada keadaan normal maupun keadaan ramai. Pelayanan tersebut dilaksanakan secara lengkap mulai dari penerimaan nasabah oleh Security yang bertugas di lantai 1, nasabah dilayani oleh *teller* atau *customer service*, sampai dengan pelayanan nasabah saat nasabah telah selesai kepentingannya di Bank Mantap Kantor Cabang Jakarta Cikini.
- b. Pada proses pelayanan di Bank Mantap Kantor Cabang Jakarta Cikini selama masa pandemi covid-19 terdapat beberapa hambatan. Namun, hal ini tidak menghambat kinerja dari para karyawan, karena telah adanya tindakan yang dilakukan untuk mengatasi hambatan- hambatan yang ada.

5.2 Saran

Jika melihat proses serta kendala dalam prosedur pelayanan nasabah Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) kantor cabang Jakarta Cikini, penulis memberikan saran sebagai berikut :

- a. Sebaiknya nasabah yang memiliki keterbatasan fisik dianjurkan untuk ditemani oleh keluarga serta pada saat keadaan ramai, nasabah yang berada di Graha, yaitu tempat tunggu sementara, diberikan nomor antrean sementara sebagai urutan nasabah yang akan memasuki *Banking Hall*.
- b. Sebaiknya disediakan ruang khusus untuk pelaksanaan proses pelayanan yang mengharuskan nasabah maupun petugas membuka masker, agar keduanya tetap aman dan tidak berkontak langsung meskipun sedang me



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hery. 2019. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kasmir. 2012. *Dasar – Dasar Perbankan Edisi Revisi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Pamekas, Meki. 2021. *Pelayanan Prima*. Klaten: Lakeisha.
- Sudarso Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tambunan, Rudi M. 2017. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yusmad, Muammar Arafat. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Sleman: Deepublish.

Undang – Undang

- Pemerintah Indonesia. 1998. *Undang – Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Lembaran Negara Tahun 1998 No. 182*. Jakarta : Sekretariat Negara, Jakarta.

Jurnal

- Firmayasa, Atovia dan Kamal, Fahmi. 2017. “Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur”. *Jurnal Humaniora Universitas Bina Sarana Informatika*. Vol. XVII No. 2
(<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/2428/1794> diakses pada 26 Mei 2021)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hakim, Lukman Nul. 2020. "Perlindungan Lanjut Usia Pada Masa Pandemi Covid-19" Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual dan Strategis. Vol. XII, No. 10. (https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-XII-10-II-P3DI-Mei-2020-243.pdf diakses 7 Maret 2021)

Lina, Mei dkk. 2020. "Edukasi Physical Distancing Berbasis Digital Pada Masa Pandemi Covid-19" Jurnal Pengabdian Masyarakat. (https://kkn.unnes.ac.id/lapkknunnes/32004_3374131007_6_Kelurahan%20Gisikdrono_20200928_012349.pdf diakses 5 Maret 2021)

Wijaya, Darma dan Roy Irawan. 2018. "Prosedur Administrasi Penjualan *Bearing* Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat" Jurnal Perspektif. Vol. XVI, No. 10. (<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/2495/2057> diakses 11 Maret 2021)

Yuliana. 2020. "Corona Virus Diseases (Covid-19); Sebuah Tinjauan Literatur" Jurnal Wellness and Helathy Magazine. Vol. II, No. 1. (<https://wellness.journalpress.id/wellness/article/download/21026/pdf>)

Web

<https://corona.jakarta.go.id/id/data-pemantauan> Data Pemantauan Covid-19 DKI Jakarta (diakses pada 05 Maret 2021)

<https://covid19.go.id/tanyajawab?search=Apa%20yang%20dimaksud%20dengan%20pandemi> (diakses pada 05 Maret 2021)

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/nasabah> (diakses pada 05 Maret 2021)

<https://www.bankmantap.co.id/article/60-Sekilas-perusahaan> "Sekilas Perusahaan" (diakses pada 05 Maret 2021)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1

Daftar Pertanyaan Wawancara

Pertanyaan yang diajukan kepada Satpam (lantai 1 dan lantai 2)

1. Bagaimana prosedur penerimaan nasabah sebelum terjadi pandemi covid-19 ?
2. Bagaimana prosedur penerimaan nasabah selama pandemi covid-19?
3. Fasilitas apa saja yang ditambahkan selama masa pandemi covid-19?
4. Apakah terdapat jumlah maksimal nasabah untuk setiap harinya? Jika ada berapa maksimal jumlah nasabah untuk setiap harinya?
5. Apakah nasabah yang tidak menerapkan protokol kesehatan 3M (memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan) tidak diperbolehkan masuk?
6. Bagaimana penanganan kepada nasabah jika kapasitas ruang tunggu sudah penuh?
7. Dari jam berapa hingga jam berapa pelayanan kepada nasabah dilakukan?

Pertanyaan yang diajukan kepada petugas yang berjaga di lift :

1. Bagaimana prosedur pelayanan nasabah saat nasabah berada di lift?
2. Dari jam berapa hingga jam berapa pelayanan kepada nasabah dilakukan?

Pertanyaan yang diajukan kepada Customer Service / Teller :

1. Bagaimana prosedur penerimaan nasabah sebelum covid-19?
2. Bagaimana prosedur penerimaan nasabah selama covid-19?
3. Berapa rata – rata nasabah per hari yang dilayani saat sebelum terjadi covid-19?
4. Berapa rata – rata nasabah per hari yang dilayani pada saat covid-19?
5. Bagaimana prosedur Customer Service / Teller saat melayani nasabah?
6. Atribut apa yang digunakan oleh Customer Service / Teller sebelum terjadi covid-19?
7. Atribut apa yang digunakan oleh Customer Service / Teller saat terjadi covid-19?

8. Selama terjadi covid-19 apakah ada batasan waktu untuk Customer Service/ Teller untuk melayani nasabah? (Misalnya 1 nasabah hanya bias dilayani selama maksimal 10 menit)
9. Apa saja produk dari PT Bank Mandiri Taspen yang dilayani oleh Customer Service / Teller? Bagaimana persyaratannya jika ingin menggunakan produk tersebut?
10. Bagaimana kebijakan serta penerapan *social distancing* yang diberlakukan oleh PT Bank Mandiri Taspen untuk nasabah? (Misalnya untuk tempat tunggu, antar nasabah terdapat jarak untuk tempat duduk nya, lalu jika berjarak berapa jaraknya (dalam satuan meter)?)
11. Dari jam berapa hingga jam berapa pelayanan kepada nasabah dilakukan?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2

Permohonan Permintaan Data



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos : humas@pnj.ac.id

Nomor : 365 /PL3.11.1/DA/2021
Lamp : 2
Perihal : Mencari Data

16 Februari 2021

Yth.
Kepala Cabang Bank Mantap Cikini
Gedung Graha Mantap
Jln. Cikini Raya no.42 Lt. 2 depan kolam renang Cikini

Sebagai upaya untuk menyusun Laporan Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan Diploma 3 Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga, maka kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin pengambilan data di perusahaan/instansi yang Bapak/Ibu pimpin. (data terlampir)

Adapun nama mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

No	Nama	NIM	No Handphone
1	Santika Bani Amanatullah	1805311051	085893661424

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd
NIP 196209121988032003

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2021



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Judul "Prosedur Pelayanan Nasabah PT. Bank Mandiri Taspen Cabang Jakarta Selama Covid-19"

Data – data yang dibutuhkan :

No.	Data	Keterangan
1.	Dokumentasi fasilitas dan pelayanan saat nasabah saat di lift	-
2.	Dokumentasi fasilitas dan pelayanan nasabah saat diterima oleh Satpam	-
3.	Dokumentasi saat Customer Service / Teller melayani nasabah	-
4.	Dokumentasi penerapan <i>social distancing</i> nasabah	-
5.	Dokumentasi produk PT Bank Mandiri Taspen	-
6.	Penerapan <i>social distancing</i> nasabah	Observasi dan wawancara
7.	Produk dari PT Bank Mandiri Taspen beserta persyaratannya	Observasi dan wawancara
8.	Standar operasional prosedur Customer Service / Teller dalam melayani nasabah	Wawancara dengan Customer Service / Teller mengenai hal yang dilakukan serta perubahan fasilitas dari sebelum dan selama covid-19
9.	Standar operasional prosedur pelayanan nasabah saat berada di lift	Observasi dan wawancara
10.	Standar operasional prosedur penerimaan nasabah oleh Satpam	Wawancara Satpam mengenai hal yang dilakukan serta perubahan fasilitas dari sebelum dan selama covid-19
11.	Saat wawancara disertai dengan rekaman suara (<i>voice note</i>)	Tujuan dari penggunaan rekaman suara adalah untuk menghindari adanya pencatatan informasi yang kurang atau salah
12.	Tentang perusahaan	- Budaya perusahaan - Sejarah perusahaan

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2021



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	<ul style="list-style-type: none"> - Struktur organisasi perusahaan (Kantor Cabang Jakarta) - Visi dan misi perusahaan
--	--

Adapun dalam mewawancarai, pertanyaan yang akan diajukan adalah sebagai berikut:

Pertanyaan yang diajukan kepada Satpam (lantai 1 dan lantai 2):

1. Bagaimana prosedur penerimaan nasabah sebelum terjadi pandemi covid-19 ?
2. Bagaimana prosedur penerimaan nasabah selama pandemi covid-19?
3. Fasilitas apa saja yang ditambahkan selama masa pandemi covid-19?
4. Apakah terdapat jumlah maksimal nasabah untuk setiap harinya? Jika ada berapa maksimal jumlah nasabah untuk setiap harinya?
5. Apakah nasabah yang tidak menerapkan protokol kesehatan 3M (memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan) tidak diperbolehkan masuk?
6. Bagaimana penanganan kepada nasabah jika kapasitas ruang tunggu sudah penuh?
7. Dari jam berapa hingga jam berapa pelayanan kepada nasabah dilakukan?

Pertanyaan yang diajukan kepada petugas yang berjaga di lift :

1. Bagaimana prosedur pelayanan nasabah saat nasabah berada di lift?
2. Dari jam berapa hingga jam berapa pelayanan kepada nasabah dilakukan?

Pertanyaan yang diajukan kepada Customer Service / Teller :

1. Bagaimana prosedur penerimaan nasabah sebelum covid-19?
2. Bagaimana prosedur penerimaan nasabah selama covid-19?
3. Berapa rata – rata nasabah per hari yang dilayani saat sebelum terjadi covid-19?
4. Berapa rata – rata nasabah per hari yang dilayani pada saat covid-19?
5. Bagaimana prosedur Customer Service / Teller saat melayani nasabah?
6. Atribut apa yang digunakan oleh Customer Service / Teller sebelum terjadi covid-19?
7. Atribut apa yang digunakan oleh Customer Service / Teller saat terjadi covid-19?
8. Selama terjadi covid-19 apakah ada batasan waktu untuk Customer Service/ Teller untuk melayani nasabah? (Misalnya 1 nasabah hanya bias dilayani selama maksimal 10 menit)
9. Apa saja produk dari PT Bank Mandiri Taspen yang dilayani oleh Customer Service / Teller? Bagaimana persyaratannya jika ingin menggunakan produk tersebut?
10. Bagaimana kebijakan serta penerapan *social distancing* yang diberlakukan oleh PT Bank Mandiri Taspen untuk nasabah? (Misalnya untuk tempat tunggu, antar nasabah terdapat jarak untuk tempat duduk nya, lalu jika berjarak berapa jaraknya (dalam satuan meter)?)
11. Dari jam berapa hingga jam berapa pelayanan kepada nasabah dilakukan?

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2021



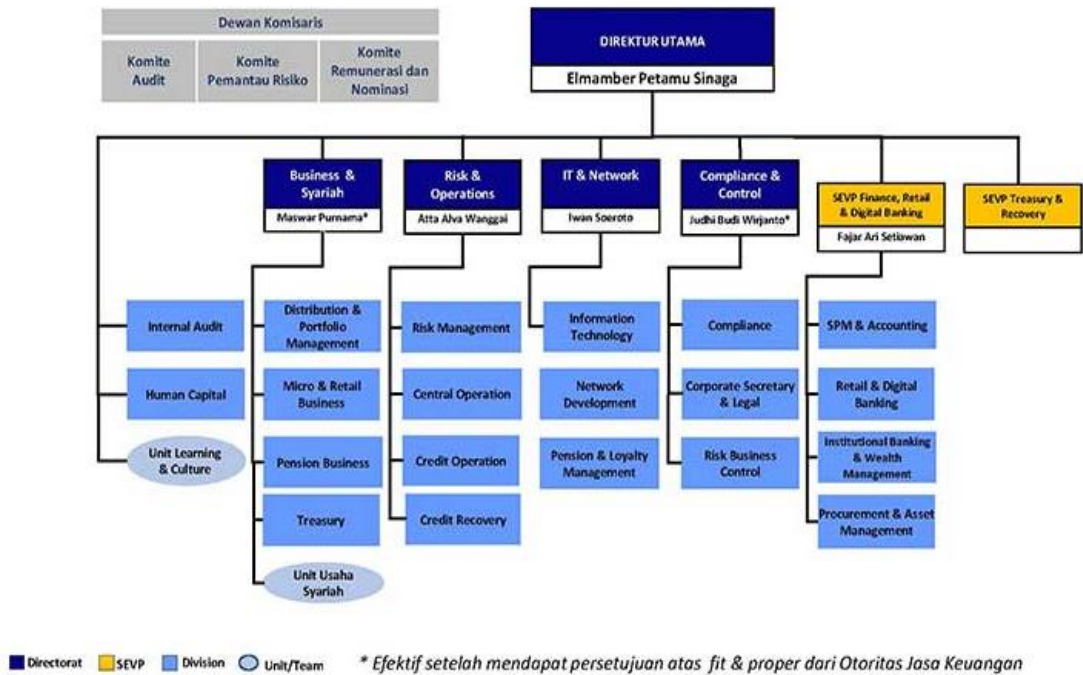
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3

Struktur Organisasi Bank Mandiri Secara Luas



STRUKTUR ORGANISASI PT BANK MANDIRI TASPEN



Sumber : Bank Mandiri Taspen, 2021

NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

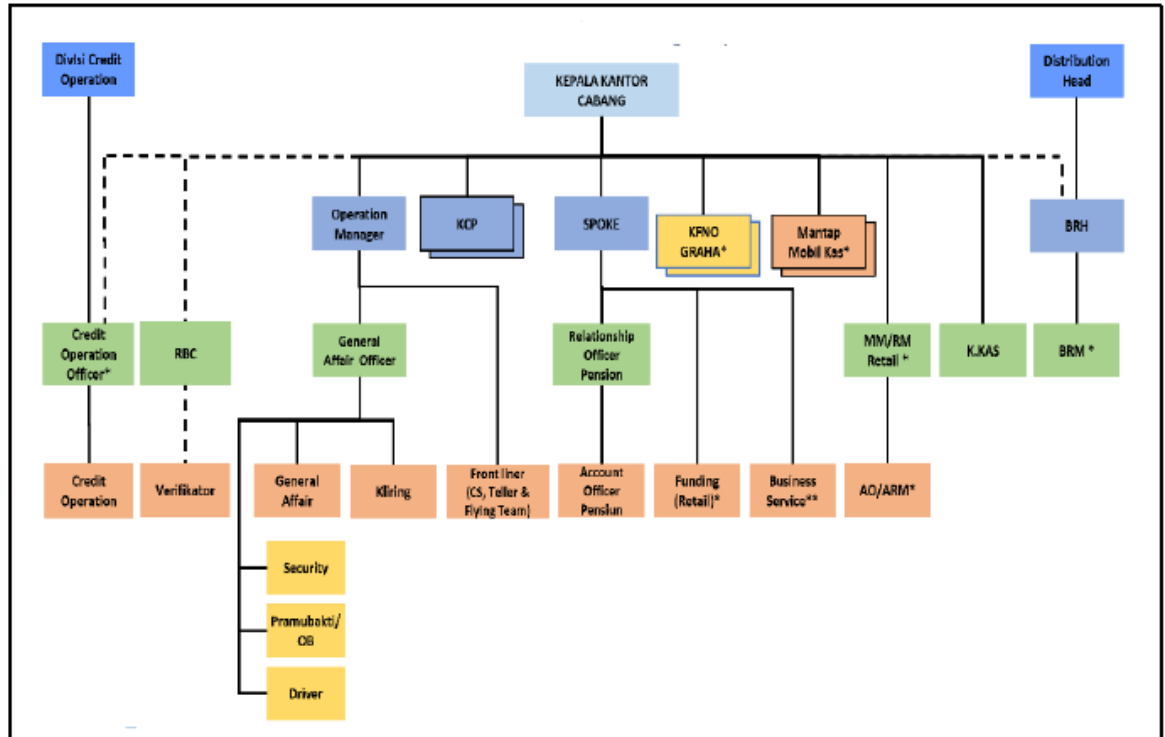
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4

Struktur Organisasi Letak Kantor Cabang



Sumber : Bank Mandiri Taspen, 2021

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

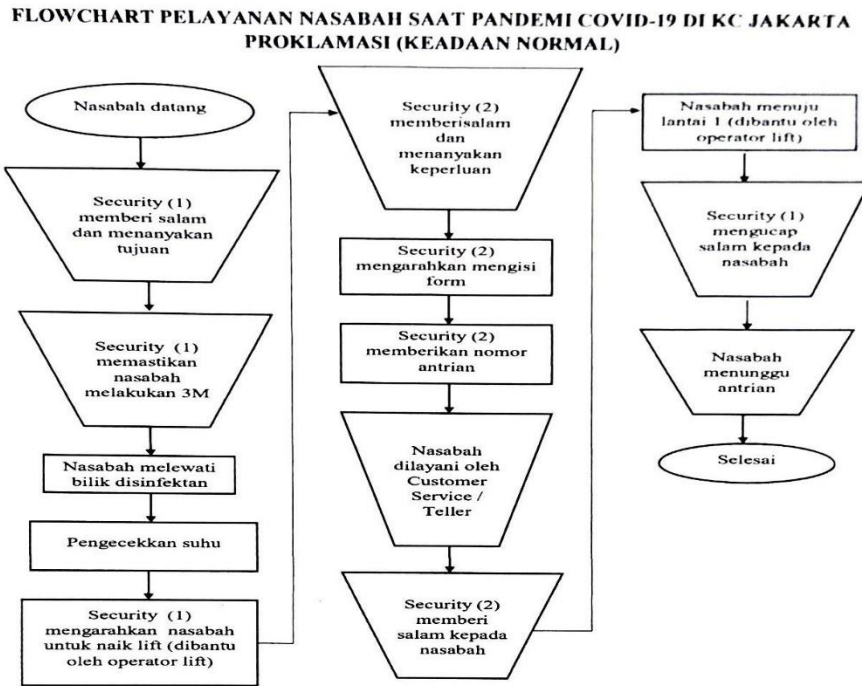
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 5

Persetujuan Flowchart Prosedur Pelayanan



Keterangan :

Security (1) : Security yang berjaga pada lantai 1

Security (2) : Security yang berjaga pada lantai 2

Menyetujui,

Arie Nugroho

Operation Manager KC Jakarta

Mengetahui,

Zefanya Giovani Simanjuntak

Verifikator KC Jakarta Proklamasi

Sumber : Hasil wawancara, diolah oleh penulis, 2021

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

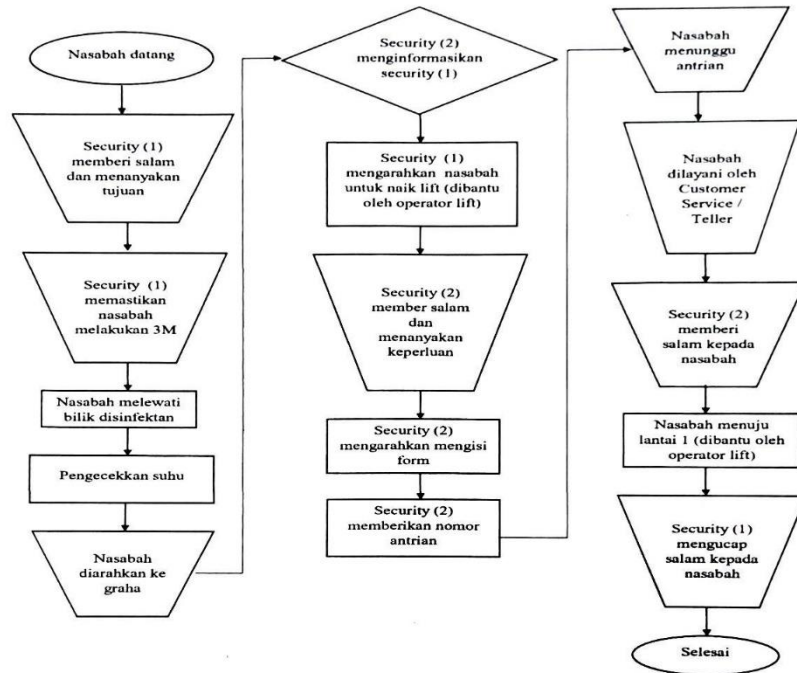


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



FLOWCHART PELAYANAN NASABAH SAAT PANDEMI COVID-19 DI KC JAKARTA PROKLAMASI (KEADAAN RAMAI)



Keterangan :

Security (1) : Security yang berjaga pada lantai 1

Security (2) : Security yang berjaga pada lantai 2

Menyetujui,

Arie Nugroho

Operation Manager KC Jakarta

Mengetahui,

Zefanya Giovani Simanjuntak

Verifikator KC Jakarta Proklamasi

Sumber : Hasil wawancara, diolah oleh penulis, 2021



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6

Nasabah yang Berada di Graha



Sumber : Dokumentasi nasabah di Graha, diolah oleh penulis, 2021

NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7

Daftar Hadir Tamu

The form consists of the following sections and fields:

- Title:** Daftar Hadir Tamu Bank Mandiri Taspen
- Description:** form ini berguna untuk pendataan tamu yang berkunjung ke Kantor Bank Mandiri Taspen
- Required:** * Required
- Hari Kunjungan ***: Choose (dropdown menu)
- Tanggal Kunjungan ***: Date (calendar icon)
- Nama Pengunjung (sesuai kartu identitas) ***: Your answer (text input)
- Nama Pengunjung (sesuai kartu identitas) ***: Your answer (text input)
- Nomor HP yang dapat dihubungi (2)**: Your answer (text input)
- Temperatur tubuh ***: dalam derajat celsius. Your answer (text input)
- Kunjungan yang dituju ***:
 - Mesin ATM
 - Kantor Cabang
 - Kantor Pusat
- Nama Security ***: Your answer (text input)
- Next** button
- Footer:** Never submit passwords through Google Forms. This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Privacy Policy

The second set of screenshots shows the continuation of the form:

- Nama Pengunjung (sesuai kartu identitas) ***: Your answer (text input)
- Jenis identitas ***:
 - KTP
 - SIM
- Nomor Identitas (KTP/SIM) ***: Your answer (text input)
- Nomor HP yang dapat dihubungi (1) ***: Your answer (text input)
- Nomor HP yang dapat dihubungi (2)**: Your answer (text input)
- Kunjungan Kantor**: form ini digunakan untuk mendata tamu yang berkunjung ke Kantor
- Siapa yang dituju ***: Your answer (text input)
- Keperluan kunjungan ***: Your answer (text input)
- Keterangan**: Your answer (text input)
- Back** and **Next** buttons
- Footer:** Never submit passwords through Google Forms. This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Privacy Policy

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

08:03 67%

Self Assessment Pengunjung

Demi kesehatan dan keselamatan bersama, Anda dimohon untuk menjawab pertanyaan berikut ini.

Apakah pernah keluar rumah / tempat umum (pasar, fasilitas kesehatan, kerumunan orang dan lain-lain)? *

Ya
 Tidak

Apakah belakangan ini pernah menggunakan transportasi umum? *

Ya
 Tidak

Apakah pernah melakukan perjalanan ke luar kota / internasional? (wilayah yang terjangkit / zona merah) *

Ya
 Tidak

08:03 67%

Ya
 Tidak

Apakah Anda memiliki kontak erat dengan orang yang dinyatakan ODP, PDP atau konfirm Covid-19 (berjabat tangan, berbicara, berada dalam satu ruangan/satu rumah) ? *

Ya
 Tidak

Apakah Anda pernah mengalami demam/ batuk/ pilek/ sakit tenggorokan/ sesak dalam 14 hari terakhir? *

Ya
 Tidak

Back Submit

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

08:03 67%

Apakah pernah melakukan perjalanan ke luar kota / internasional? (wilayah yang terjangkit / zona merah) *

Ya
 Tidak

Apakah Anda belakangan ini mengikuti kegiatan yang melibatkan orang banyak? *

Ya
 Tidak

Apakah Anda memiliki kontak erat dengan orang yang dinyatakan ODP, PDP atau konfirm Covid-19 (berjabat tangan, berbicara, berada dalam satu ruangan/satu rumah) ? *

Ya
 Tidak

Apakah Anda pernah mengalami demam/ batuk/ pilek/ sakit tenggorokan/ sesak

Sumber : Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) Kantor Cabang Jakarta Cikini, 2021



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8

Smart Branch System (SBS)



Sumber : Dokumentasi mesin SBS, diolah oleh penulis, 2021

NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9

Penerapan *Social Distancing* Nasabah di Banking Hall



Sumber : Dokumentasi nasabah di Banking Hall, diolah oleh penulis, 2021