



© 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

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENERAPAN APLIKASI *INQUIRY* PERDANA AKSES UNTUK
MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH UMKM
PT BPR DAYA PERDANA NUSANTARA**



Disusun oleh :
Danu Irawan/2204321050

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



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

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN APLIKASI *INQUIRY* PERDANA AKSES UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH UMKM PT BPR DAYA PERDANA NUSANTARA

Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya dari Politeknik
Negeri Jakarta

Disusun oleh :
Danu Irawan/2204321050

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



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 PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Danu Irawan

NIM : 2204321050

Program Studi : D3 keuangan dan Perbankan

Depok, 10 Juli 2025



Danu Irawan

NIM. 2204321050

**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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Danu Irawan
NIM : 2204321050
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Penerapan Aplikasi *Inquiry* Perdana Akses Untuk Meningkatkan Layanan Nasabah UMKM PT BPR Daya Perdana Nusantara

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Keuangan dan Perbankan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

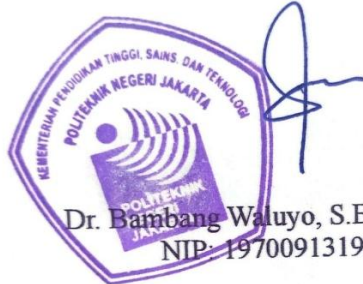
DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M. ()
Anggota Penguji : Yusrina Alyani Tamimi, M. Ak. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 23 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Danu Irawan
Nomor Induk Mahasiswa : 2204321050
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/ D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Penerapan Aplikasi *Inquiry* Perdana Akses Untuk
Meningkatkan Layanan Nasabah UMKM PT BPR
Daya Perdana Nusantara

Disetujui oleh :
Pembimbing

Yusrina Alwani Tamimi, M.Ak
NIP.199211132024062001

Diketahui Oleh
KPS D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.ST.,M.M
NIP. 199004252024062002

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



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 dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah dan Penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat Menyusun Laporan Tugas Akhir yang Berjudul “**Penerapan Aplikasi *Inquiry* Perdana Akses Untuk Meningkatkan Layanan Nasabah UMKM PT BPR Daya Perdana Nusantara**” ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya dari Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Jakarta.

Selama proses penulisan Laporan Tugas Akhir, Penulis mendapatkan banyak arahan, masukan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis juga ingin berterima kasih atas keterlibatan dari berbagai pihak, maka penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
3. Ibu Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Yusrina Alyani Tamimi, M.Ak selaku dosen pembimbing tugas akhir.
5. Seluruh dosen pengajar, Staff, dan karyawan di jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staff Operational Department PT BPR Daya Perdana Nusantara yang telah memberikan data untuk kebutuhan laporan tugas akhir.
7. Bapak Rengga Purnomo sebagai selaku *Operation Manager* PT BPR Daya Perdana Nusantara
8. Kepada seluruh UMKM yang telah memberikan waktunya untuk diwawancarai
9. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan laporan tugas akhir.



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

10. Kepada teman-teman terdekat serta seluruh teman seperjuangan di Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini

penulis menyadari terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun Penulisan Laporan Tugas Akhir ini.



Depok, 10 Juli 2025

Danu Irawan

NIM 2204321050



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

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Danu Irawan
NIM : 2204321050
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Fre Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Penerapan Aplikasi *Inquiry* Perdana Akses Untuk Meningkatkan Layanan Nasabah UMKM PT BPR Daya Perdana Nusantara

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini di Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 10 Juli 2025

Yang Menyatakan

Danu Irawan

**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

Danu Irawan

Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan

” Penerapan Aplikasi Inquiry Perdana Akses Untuk Meningkatkan Layanan Nasabah UMKM PT BPR Daya Perdana Nusantara”

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui Layanan Aplikasi Inquiry Perdana Akses terhadap UMKM Pada PT BPR Daya Perdana Nusantara. Metode penulisan yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan sumber data yang berupa wawancara, untuk mengetahui bagaimana layanan aplikasi *inquiry* perdana akses. Data tersebut digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan aplikasi *Inquiry* yang diberikan untuk mengetahui kepuasan dari nasabah serta bagaimana penerapan layanan aplikasi *Inquiry* pada UMKM.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Penerapan Layanan, Kualitas Layanan

ABSTRACT

This paper aims to determine the service of the Perdana Akses Inquiry Application for MSMEs at PT BPR Daya Perdana Nusantara. The writing method used in writing this final assignment report is a qualitative method using data sources in the form of interviews, to determine how the Perdana Akses inquiry application service. The data is used to determine the quality of the Inquiry application service provided to determine customer satisfaction and how the Inquiry application service is implemented in MSMEs.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Implementation, Service Quality



DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir	2
1.3 Manfaat	2
1.4 Metode Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Bank	5
2.2 Pengertian Bank Umum	5
2.2.1 Kegiatan Bank Umum	5
2.3 Bank Perekonomian Rakyat	6
2.3.1 Kegiatan Usaha BPR	6
2.3.1 Perbedaan BPR dan Bank Umum	7
2.4 Pengertian <i>Inquiry</i>	7
2.5 Kualitas Pelayanan	8
2.6 Kepuasan Nasabah	9
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	10
3.1 Sejarah Singkat PT BPR Daya Perdana Nusantara	10
3.2 Visi dan Misi PT BPR Daya Perdana Nusantara	11
3.3 Struktur Organisasi PT BPR Daya Perdana Nusantara	11
3.4 Bidang Usaha PT BPR Daya Perdana Nusantara	13
BAB 4 PEMBAHASAN	14
4.1 Penerapan Layanan Aplikasi <i>Inquiry</i> Perdana Akses Pada UMKM	14
4.2 Kenyamanan Nasabah Bpr Perdana Terhadap Layanan Aplikasi <i>Inquiry</i> Perdana Akses	14
4.3 Kepuasan Nasabah BPR Perdana Terhadap Layanan Aplikasi <i>Inquiry</i> Perdana Akses	15
BAB V PENUTUP	16
5.1 Kesimpulan	16
5.2 Saran	16
DAFTAR PUSTAKA	18
LAMPIRAN	20

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



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 GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo BPR Perdana	11
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT BPR Daya Perdana Nusantara	11





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 Lembar Persetujuan Sidang Akhir.....	21
Lampiran 2 Lembar Bimbingan.....	22
Lampiran 3 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing	23
Lampiran 4 Hasil dari wawancara.....	24
Lampiran 5 Dokumentasi wawancara.....	25
Lampiran 6 Lembar Revisi Pembimbing	26
Lampiran 7 Lembar Revisi Penguji	27





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

Beberapa tahun belakangan ini adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah terjadi sangat pesat, sehingga perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk industri perbankan. Salah satu inovasi penting dalam sektor ini adalah kehadiran layanan digital bank yang memungkinkan Nasabah melakukan transaksi keuangan melalui seluler. Inovasi layanan digital perbankan ini tidak hanya menyasar kepada suatu individu, tetapi juga menjadi peluang besar bagi para usaha UMKM untuk meningkatkan efisiensi operasional dan akses terhadap layanan keuangan.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, Otorisa Jasa Keuangan (OJK) melalui POJK No.12/POJK.03/2021 memberikan definisi terhadap bank digital sebagai bank berbadan hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat atau menggunakan kantor fisik yang terbatas. Regulasi bank digital di Indonesia belum diatur secara khusus sehingga sama dengan bank umum lainnya yaitu menggunakan POJK No.12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum(djpb.kemenkeu.go.id, 2022).

Antara lain, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah sektor ekonomi nasional yang telah memberikan kontribusi signifikan terhadap perkembangan ekonomi, terutama dalam distribusi pendapatan di kalangan masyarakat umum, khususnya mereka yang bekerja di pekerjaan dengan gaji lebih tinggi, dan dalam menyediakan sumber tenaga kerja bagi karyawan produktif (Novitasari, 2022).

Pada tanggal 12 Januari 2022 Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) merubah nama menjadi Bank Perekonomian, yang disahkan melalui Undang-Undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UUP2SK). Tujuan pergantian nama BPR yaitu untuk mempertegas Peran BPR sebagai penggerak perekonomian masyarakat, terutama bagi kalangan menengah ke bawah, bertujuan untuk mendorong pertumbuhan bisnis



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

UMKM. Selain itu, BPR juga berupaya meningkatkan citra dan menunjukkan daya saingnya dibandingkan dengan lembaga perbankan lainnya (Prasetya, 2024).

Sebagai bentuk respons terhadap kondisi tersebut, BPR Daya Perdana Nusantara merupakan sebuah Bank Perekonomian Rakyat (BPR), BPR Perdana memiliki layanan digital yang diluncurkan pada tanggal 22 Juli 2024, aplikasi *digital banking* BPR perdana diberi nama Perdana Akses yang merupakan Aplikasi *Inquiry*. Penggunaan aplikasi *Inquiry* perdana akses selama peluncurannya mempunyai 1712 nasabah dari total 9617 nasabah. Aplikasi *Inquiry* Perdana Akses diluncurkan untuk mempermudah transaksi secara digital, aplikasi ini ditargetkan kepada para nasabahnya yang bermayoritaskan pedagang UMKM.

Selain itu, BPR Perdana sendiri memiliki slogan "Mitra Sejati Usaha Kecil," yang merupakan komitmen untuk mendukung pertumbuhan usaha kecil dengan secara konsisten memberikan layanan terbaik kepada nasabah mereka. Namun, BPR Perdana memiliki beberapa hal yang perlu dipertimbangkan, khususnya bagaimana mereka memberikan kualitas layanan terbaik bagi nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian Laporan Tugas Akhir yang berjudul "Penerapan Aplikasi *Inquiry* Perdana Akses Untuk Meningkatkan Layanan Nasabah UMKM PT BPR Daya Perdana Nusantara"

1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan layanan aplikasi *inquiry* perdana akses terhadap UMKM pada PT BPR Daya Perdana Nusantara.
2. Mengetahui bagaimana kenyamanan para UMKM dengan pelayanan yang diberikan oleh aplikasi perdana akses
3. Mengetahui kepuasan para UMKM dengan pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Perdana Akses.

1.3 Manfaat

1. Bagi mahasiswa

Mahasiswa dapat memahami bagaimana pelayanan aplikasi *inquiry* perdana akses yang digunakan oleh UMKM.



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

2. Bagi Politeknik Negeri Jakarta

Hasil dari Penelitian ini dapat diarsipkan dalam perpustakaan sehingga dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa khususnya mahasiswa jurusan akuntansi.

3. Bagi PT BPR Daya Perdana Nusantara

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap layanan aplikasi *inquiry* Perdana Akses, khususnya dalam hal kenyamanan dan kepuasan pengguna dari kalangan UMKM.

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis untuk membuat karya ilmiah ini yaitu menggunakan metode kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang berfokus dalam suatu permasalahan yang mengumpulkan data yang deskriptif. Dalam hal ini penulis melakukan pengumpulan data untuk penulisan secara wawancara kepada nasabah UMKM yang telah memakai Aplikasi *Inquiry* Perdana Akses. Penulis Turun ke lapangan untuk mewawancarai 12 pengusaha UMKM yang berada di Pasar Cisalak, Penulis memberikan pertanyaan untuk wawancara sebagai berikut:

1. Apa penerapan layanan pada aplikasi Perdana Akses dalam UMKM sudah tepat?
2. Bagaimana kenyamanan dengan fitur yang diberikan pada aplikasi Perdana Akses?
3. Apakah puas dengan pelayanan yang diberikan aplikasi Perdana Akses?

1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Laporan tugas akhir ini disusun secara sistematis terdiri dari 5 bab yang terstruktur supaya memberikan pemahaman yang jelas dan terstruktur mengenai topik yang dibahas dan saling berkaitan serta mendukung satu sama lain. Sistematika penulisan dalam laporan tugas akhir ini dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN:

Bab ini membahas latar belakang, tujuan, manfaat, dan proses penulisan yang sistematis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA:



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

Pada bab ini berisikan mengenai penjelasan tentang mengenai teori-teori yang menjadi dasar penulisan.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN:

Pada bab ini berisikan mengenai profil perusahaan PT BPR Daya Perdana Nusantara.

BAB IV

PEMBAHASAN:

Pada Bab ini memuat penjelasan tentang mengetahui penerapan aplikasi *Inquiry* perdana akses terhadap UMKM pada PT BPR Daya Perdana Nusantara.

BAB V

PENUTUP:

Pada Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulisan.

**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

DAFTAR PUSTAKA

- arest.web.id. (2025). *Profil PT BPR Daya Perdana Nusantara (Bank Perdana)*. Arest.Web.Id. <https://arest.web.id/content/pt-bpr-daya-perdana-nusantara-bank-perdana>
- bprperdana.com. (2025). *Deposito*. BPR Perdana. <https://www.bprperdana.com/id/kredit>
- bprperdana.com. (2025). *Kredit*. BPR Perdana. <https://www.bprperdana.com/id/kredit>
- bprperdana.com. (2025). *Tabungan*. BPR Perdana. <https://www.bprperdana.com/id/tabungan>
- bprperdana.com. (2025d). *Tentang Bank Perdana*. BPR Perdana. <https://www.bprperdana.com/id/about>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION, DAN CONSUMER LOYALTY: TINJAUAN TEORITIS*. CV IRDH.
- djpb.kemenkeu.go.id. (2022, February 22). *Digital Banking*. Kemenkeu RI Ditjen Perbendaharaan Direktorat PKN. <https://djpb.kemenkeu.go.id/direktorat/pkn/id/odading/2919-digital-banking.html#:~:text=Bank%20Digital%20sendiri%20berdasarkan%20POJK,menggunakan%20kantor%20fisik%20yang%20terbatas>.
- Dr. MARBAWI, SE. , M. (2017). *BANK & LEMBAGA KEUANGAN LAINNYA* (W. Albra & M. Khaddafi, Eds.; Edisi Revisi). UNIMAL PRESS.
- Fahrurrojie. (2022, April 13). *Pengertian Kualitas dan Unsur-Unsurnya Dalam Manajemen*. Accurate.Id. <https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-kualitas/>
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN* (Cetakan Pertama). Unitomo Press.
- Khumaini, S., Fahrudin, F., & Samsuri, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143–153. <https://doi.org/10.31000/almaal.v3i2.5403>
- Novitasari, A. T. (2022). KONTRIBUSI UMKM TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI ERA DIGITALISASI MELALUI PERAN PEMERINTAH. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 9(2), 184–204. <https://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/JABE/article/view/13703>



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

ocbc.id. (2023, July 21). *Bank Umum: Jenis, Fungsi, Kegiatan Usaha dan Contoh*. OCBC. <https://www.ocbc.id/article/2022/03/23/bank-umum-adalah>

ojk.go.id. (2024). *Bank Perekonomian Rakyat*. Otoritas Jasa Keuangan. <https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Perkreditan-Rakyat.aspx>

Prasetya, B. C. (2024, October 10). *Perubahan nama Bank Perkreditan Rakyat (BPR) menjadi Bank Perekonomian Rakyat (BPR)*. Deposito BPR. <https://depositobpr.id/blog/bpr-resmi-berubah-nama-menjadi-bank-perekonomian-rakyat>

Setiyono, B. (n.d.). *Manajemen Pelayanan Umum*.

Sumual, J. (2016). PERBEDAAN BANK UMUM DAN BANK PERKREDITAN RAKYAT TERHADAP TUGAS DAN FUNGSI BANK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1998. *LEX ADMINISTRATUM*, 4(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/administratum/article/view/11508>

triloker.com. (2025). *PT. BPR Daya Perdana Nusantara*. Triloker. <https://triloker.com/id/company/jobs/9977>

universalbpr.co.id. (2020, January 30). *Mengenal Perbedaan Bank Umum & BPR -*. Universal BPR. <https://universalbpr.co.id/blog/bank-umum-dan-bpr/>

Zahra. (2024, September 20). *Yuk Kenali Bank Perekonomian Rakyat (BPR)*. Universal BPR. <https://universalbpr.co.id/blog/kenali-bank-bpr/>

**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



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 1 Lembar Persetujuan Sidang Akhir

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Danu Irawan
NIM : 2204321050
Jurusan / Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Penerapan Layanan Aplikasi *Inquiry* Perdana Akses
Terhadap Umkm Pada PT BPR Daya Perdana Nusantara

Disetujui oleh Pembimbing


Yusrina Alyani Tamimi, M.Ak
NIP. 1199211132024062001

Diketahui Oleh
KPS D3 Keuangan dan Perbankan


Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M
NIP. 199004252024062002



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Lembar Bimbingan

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Danu Irawan
2. NIM : 2204321050
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir/Skripsi : Penerapan Layanan Aplikasi Inquiry Perdana Akses Terhadap Umkm Pada Pt Bpr Daya Perdana Nusantara
5. Dosen Pembimbing : Yusrina Alyani Tamimi, M.Ak

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1	13 Februari 2025	JUDUL	<i>Yalk</i>
2	27 Februari 2025	Bab 1	<i>Yalk</i>
3	6 Maret 2025	Pergantian Judul	<i>Yalk</i>
4	2 Mei 2025	Bab 1	<i>Yalk</i>
5	30 Mei 2025	Bab 2	<i>Yalk</i>
6	8 Juli 2025	Revisi bab 2	<i>Yalk</i>
7	9 Juli 2025	Revisi daftar pustaka	<i>Yalk</i>
8	10 Juli 2025	Bab 5 dan 4	<i>Yalk</i>

Menyetujui KPS D3 Keuangan dan Perbankan
Depok, 10 Juli 2025

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M.
NIP. 199004252024062002



Lampiran 3 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing

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

FORM-2.1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing.

(surat ini diisi oleh mahasiswa dan dosen pembimbing membacanya dan membubuhkan tandatangannya)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusrina Alyani Tamimi, M.Ak

NIP : 199211132024062001

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir/ skripsi untuk:

Nama : Danu Irawan

NIM : 2204321050

Program Studi: D3 Keuangan dan Perbankan

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 20 Juli 2025

Pembuat pernyataan

Yusrina Alyani Tamimi, M.Ak

Catatan: Apabila tidak bersedia membimbing karena berbagai alasan maka saya akan mengembalikan form ini ke KPS masing masing dengan membuat memo tertulis.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Hasil dari wawancara

Name	Owner
 sujiyanto.aac 	 me
 sri.aac 	 me
 sammy.aac 	 me
 Rizal nuari.aac 	 me
 niyati.aac 	 me
 Muhammad rafli.aac 	 me
 Muhammad Teddy alamsyah.aac 	 me
 Jawaban wawancara yang tidak tertulis.jpg 	 me
 hadori.aac 	 me
 Buyung Maulana.aac 	 me

https://drive.google.com/drive/folders/1YocpJIOv6VC6q625u_nYmY8SE8BOPIwA?usp=sharing

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



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 :

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 Lembar Revisi Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Danu Irawan
2. NIM : 2204321050
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Penerapan Layanan Aplikasi Inquiry Perdana Akses Terhadap UMKM Pada PT BPR Daya Perdana Nusantara
5. Dosen Pembimbing : Yusrina Alyani Tamimi, M.Ak

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Pendahuluan	ok	ACC
2	Pembahasan	ok	ACC
3	Penutup	ok	ACC
4			
5			

Catatan:

Revisi diisi Dosen Pembimbing

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, Tanggal Bulan Tahun Sidang Tugas Akhir
Dosen Pembimbing

Yusrina

Yusrina Alyani Tamimi, M.Ak
NIP. 199211132024062001

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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI**

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI

1. Nama Mahasiswa : Danu Irawan
2. NIM : 2204321050
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Penerapan Layanan Aplikasi Inquiry Perdana Akses Terhadap UMKM Pada PT BPR Daya Perdana Nusantara
5. Dosen Penguji : Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Judul diperbaiki	Sudah diperbaiki	ACC
2	Bab 1 ditambah latar belakang	Sudah ditampon	ACC
3	Bab 2 tambahkan	Sudah ditampon	ACC
4	penjelasan bank, Bank umum, BPR, Perbedaan Bank umum & BPR	Sudah ditampon	ACC
5	Bab 3 struktur Organisasi	Sudah ditampon	ACC
6	Bab 4 Pembahasan ditambahkan	Sudah ditampon	ACC
	ditambahkan lagi		
	Bab 5 saran disimpulkan	Sudah ditampon	ACC
	dengan pembahasan		

Catatan:
 Revisi diisi Dosen Penguji
 Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki
 Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, Tanggal Bulan Tahun Sidang Tugas Akhir
 Dosen Penguji


 Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M.
 NIP. 199004252024062002