

LAPORAN TUGAS AKHIR



PERANAN ETIKA PROFESI DALAM KEGIATAN PELAYANAN PERBANKAN DI BANK BRI KCP UNIVERSITAS INDONESIA

Disusun oleh :

Monica Ayu Adhi Damayanti / 1904321060

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI DIII KEUANGAN DAN PERBANKAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

AGUSTUS 2022

© 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



PERANAN ETIKA PROFESI DALAM KEGIATAN PELAYANAN PERBANKAN DI BANK BRI KCP UNIVERSITAS INDONESIA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada
Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh :

Monica Ayu Adhi Damayanti / 1904321060

PROGRAM STUDI DIII KEUANGAN DAN PERBANKAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

AGUSTUS 2022

© 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 PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di 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 : Monica Ayu Adhi Damayanti

NIM : 1904321060

Tanda Tangan :



Tanggal : 4 Agustus 2022

- 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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Monica Ayu Adhi Damayanti
NIM : 1904321060
Program Studi : D3-Kuangan dan Perbankan
Judul Laporan Tugas Akhir : Peranan Etika Profesi Dalam Kegiatan Pelayanan Perbankan di Bank BRI KCP Universitas Indonesia

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Diploma III pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si. ()
Anggota Penguji : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di: Depok

Tanggal: 19 Agustus 2022

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP.196404151990032002



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Monica Ayu Adhi Damayanti
Nomor Induk Mahasiswa : 1904321060
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D3-Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan Tugas Akhir : Peranan Etika Profesi Dalam Kegiatan Pelayanan Perbankan di Bank BRI KCP Universitas Indonesia

Disetujui oleh:

Pembimbing

Dr. R. Billy Mirati, S. E., M. M.
NIP. 196112221989102001

Ketua Program Studi

Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001

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 Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan anugerahNya, penulis mampu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “Peranan Etika Profesi Dalam Kegiatan Pelayanan Perbankan di Bank BRI KCP Universitas Indonesia”. Laporan Tugas Akhir ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi D3 Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan berkat dukungan, doa, dan motivasi dari berbagai pihak. Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah ikut membantu sehingga laporan ini dapat selesai. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih secara khusus kepada :

1. Dr. Sc. Zainal Nur Arifin, Dipl. Eng. HTL. MT. Selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. Selaku kepala Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta
4. Ibu Dr. R. Elly Mirati, S.E.,M. M. selaku dosen pembimbing, yang bersedia membimbing dan meluangkan waktunya untuk membantu proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
5. Ibu Ressi Agustina selaku pimpinan cabang Bank BRI KCP Universitas Indonesia yang telah banyak membantu dan memberikan banyak pelajaran bagi penulis ditempat magang.
6. Ibu Kiki selaku supervisor Bank BRI KCP Universitas Indonesia yang berperan sebagai penyelia bagi penulis dan dengan senang hati memberikan ilmunya kepada penulis selama periode magang.
7. Mas Agus, Mbak Indah, Mas Hendi, dan Mas Andrian selaku RM Kredit Bank BRI KCP Universitas Indonesia, yang selalu memberikan dukungan, keceriaan ditempat magang dan bisa menjadi teman bagi penulis.
8. Mas Oki, Mbak Lina, dan Mbak Henik selaku bagian administrasi kredit dan RM Dana Bank BRI KCP Universitas Indonesia, yang telah memberikan

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 mengummikan 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

banyak informasi bagi penulis untuk keperluan Tugas Akhir maupun informasi tentang dunia industri.

9. Mas Vicky, Mbak Gina, Mbak Rima, Pak Kholik, dan Pak Adit selaku frontliner Bank BRI KCP Universitas Indonesia yang bisa menjadi teman bercerita serta bersedia memberikan banyak informasi mengenai pembahasan Tugas Akhir.
10. Keluarga penulis, yaitu almarhum ayah yang telah berjuang dan mendoakan untuk pendidikan penulis hingga akhir hayatnya. Ibu yang selalu menjadi penyemangat penulis disaat susah maupun senang. Serta kedua adik penulis, Rafael dan Alexander yang senantiasa menghibur dan memberikan keceriaannya untuk penulis.
11. Sahabat penulis yaitu Pricilya Silvia yang selalu bersedia menjadi tempat berkeluh kesah, memberikan semangat dan motivasi serta doa-doa terbaik bagi penulis.
12. Teman seperjuangan penulis yaitu Indah, Epi, Octa, Yuni, Sarah, Resti yang selalu membantu baik doa, materi, maupun tempat untuk mengerjakan Laporan Tugas Akhir ini sehingga dapat selesai tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan lapang dada demi Laporan Tugas Akhir yang lebih baik. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Depok, 4 Agustus 2022

Monica Ayu Adhi Damayanti



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Monica Ayu Adhi Damayanti

Nim : 1904321060

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

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

“Peranan Etika Profesi Dalam Kegiatan Pelayanan Perbankan di Bank BRI KCP Universitas Indonesia”.

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 4 Agustus 2022

Yang menyatakan,

Monica Ayu Adhi Damayanti

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

Monica Ayu Adhi Damayanti
D3 Keuangan Dan Perbankan

“Peranan Etika Profesi Dalam Kegiatan Pelayanan Perbankan di Bank BRI
KCP Universitas Indonesia”

ABSTRAK

Etika profesi adalah bentuk tingkah laku pada diri seseorang yang harus diterapkan sesuai dengan profesi yang diembannya. Etika profesi bertujuan untuk mengatur tingkah laku para profesional agar terarah dan menjadi pedoman moral seseorang. Tujuan peranan etika profesi dalam kegiatan pelayanan perbankan di Bank BRI KCP Universitas Indonesia adalah menjadi pedoman *frontliner* dalam bertingkah laku, memberikan kesan yang baik untuk nasabah, serta membangun citra baik bank. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data diperoleh dengan cara observasi, *interview* dengan *frontliner*, serta studi pustaka. Menurut hasil wawancara dengan berbagai pihak, masih terdapat kendala dalam etika profesi seperti mempertahankan konsistensi pada etika-etika yang berlaku. Oleh karena itu dilakukan pelatihan bagi *frontliner* supaya peranan etika profesi dapat tercapai serta etika yang ditetapkan oleh bank bisa menjadi karakter pada diri sendiri dan meminimalisir kendala yang terjadi.

Kata Kunci : Etika profesi, *frontliner*, dan peranan

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

Monica Ayu Adhi Damayanti
D3 Keuangan Dan Perbankan

“Peranan Etika Profesi Dalam Kegiatan Pelayanan Perbankan di Bank BRI
KCP Universitas Indonesia”

ABSTRACT

Professional ethics is a form of behavior in a person that must be applied in accordance with the profession he carries. Professional ethics aims to regulate the behavior of professionals so that they are directed and become a moral guide for a person. The purpose of the role of professional ethics in banking service activities at Bank BRI KCP Universitas of Indonesia is to become a guide for frontliners in behaving, providing a good impression for customers, and building a good image of the bank. The data used are primary and secondary data. Data were obtained by observation, interviews with frontliners, and literature studies. According to the results of interviews with various parties, there are still obstacles in professional ethics such as maintaining consistency in applicable ethics. Therefore, training is carried out for frontliners so that the role of professional ethics can be achieved and the ethics set by the bank can be a character on oneself and minimize obstacles that occur.

Keywords : Professional ethics, frontliner, and role

**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 ISI

LEMBAR SAMPUL.....	i
LEMBAR JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penulisan	3
1.3 Manfaat Penulisan	3
1.4 Metodologi penulisan.....	4
1.5 Sistematika penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Etika Profesi	7
2.1.1 Pengertian Etika Profesi.....	7
2.1.2 Fungsi Kode Etik Profesi.....	7
2.1.3 Tujuan etika profesi	8
2.1.4 Prinsip-prinsip etika profesi.....	9
2.1.5 Karakteristik Profesi	10
2.2 Kode etik	11
2.2.1 Kode etik perbankan	11
2.2.2 Etika Bankir Profesional.....	12
2.3 Frontliner	13
2.3.1 Pengertian <i>frontliner</i>	13
2.3.2 Profesi <i>frontliner</i> perbankan	13
2.3.3 Tugas dan Fungsi <i>Frontliner</i>	14



BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
3.1 Sejarah berdirinya Bank BRI.....	16
3.2 Visi dan misi Bank BRI.....	17
3.3 Struktur organisasi Bank BRI KCP Universitas Indonesia	17
3.4 Bidang usaha Bank BRI	20
BAB IV PEMBAHASAN.....	24
4.1 Peranan Etika Profesi <i>Frontliner</i> Dalam Kegiatan Pelayanan Perbankan.....	24
4.1.1 Etika <i>customer service</i> Dalam Melayani Nasabah	25
4.1.2 Etika Teller Dalam Melayani Nasabah.....	27
4.1.3 Etika Satpam Dalam Melayani Nasabah.....	30
4.1.4 Etika Insan BRI.....	31
4.2 Cara Kerja Bank Dalam Melatih Etika Profesi Bagi <i>Frontliner</i> di Bank BRI KCP Universitas Indonesia.....	31
4.3 Kendala dan Solusi Dalam Menghadapi Permasalahan Dalam Pelayanan Perbankan	34
BAB V PENUTUP.....	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41

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 Struktur Organisasi Bank BRI KCP Universitas Indonesia..... 18





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 Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing.....	42
Lampiran 2 Surat Pernyataan.....	43
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Tugas Akhir.....	44
Lampiran 4 Lembar Revisi Dosen Penguji 1.....	46
Lampiran 5 Lembar Revisi Dosen Penguji 2	47





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

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang paling dekat dengan masyarakat, karena dalam kegiatannya bank sering berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga diperlukan karyawan yang profesional untuk melayani nasabah. Menurut KBBI Bank adalah badan usaha dibidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang dalam masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Dalam menjalankan kegiatannya tersebut bank memerlukan *frontliner* yang cakap dalam melayani nasabahnya. Ketika melayani kebutuhan nasabah, bankers memerlukan etika profesi yang baik dan sesuai dengan standar yang ada. Saat ini dunia kegiatan perbankan sudah banyak dilakukan secara *online*. Walaupun begitu keberadaan bank masih tetap eksis diberbagai tempat dan akan tetap dibutuhkan. Hal ini membuat para frontliner dituntut untuk tetap bekerja secara profesional sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Selain itu tidak semua transaksi bisa dilakukan secara online, sehingga keberadaan *frontliner* dengan etika profesi yang baik masih sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan bank tersebut. Etika profesi dan kepuasan nasabah merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan. Karena ketika *frontliner* melayani nasabah dengan etika profesi yang baik maka kepuasan nasabah akan tercapai. Dan ketika *frontliner* tidak memiliki etika profesi yang tepat maka nasabah akan kecewa dan menyebabkan nasabah beralih ke bank lain, yang mampu memberikan pelayanan lebih baik. Tentu saja ini berdampak pada tingkat kepercayaan nasabah yang akan menurun dan kredibilitas bank akan berkurang.

Pelayanan menjadi faktor utama dalam perbankan untuk menjalin hubungan yang erat dengan nasabahnya. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani namun untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Dalam mengembangkan bisnis perbankan, pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang seharusnya selalu dijaga dan



© 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 mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ditingkatkan. Jika kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas karena harapannya sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi jasa. Karena jika pelayanan yang diberikan memberikan kesan buruk bagi nasabah, maka nasabah akan memutuskan kerjasama dan pembicaraan buruk mengenai pelayanan tersebut akan menyebar luas dengan cepat dari mulut ke mulut. Karena pada dasarnya pengalaman buruk akan lebih diingat daripada pengalaman yang baik. Maka dari itu penting untuk mempertahankan kinerja pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar yang ada, selain itu dalam menjalankan pelayanan yang baik harus dilakukan secara konsisten agar tidak ada pengalaman buruk bagi nasabah yang datang.

Selain menghasilkan produk berkualitas dan dibutuhkan nasabah, etika profesi juga sangat penting bagi keberlangsungan bank. Menurut Setyabudi dan Hasibuan (2017) Etika profesi, atau yang dalam bahasa Inggris lazim disebut *professional ethics*, adalah cabang etika terapan dalam hal profesi, yang tujuannya adalah membangun kesadaran dalam diri seseorang terkait profesi kerja yang digelutinya. Maka dari itu etika profesi pada *frontliner* sangat dibutuhkan. Yang termasuk kedalam *frontliner* adalah satpam, *customer service* dan teller. Karena ketiga profesi tersebut adalah orang pertama yang berinteraksi langsung dengan nasabah dan menjadi arahan bagi nasabah yang akan melakukan kegiatan perbankan.

Dalam menjalankan pekerjaannya tentu saja *frontliner* memiliki *jobdesc* yang berbeda antara satu sama lain. Namun mereka tetap berpedoman pada etika yang sama, baik itu etika secara umum seperti 9 kode etik perbankan maupun pedoman etika yang ada pada masing-masing bank. Tiap bank tentu mempunyai pedomannya sendiri dalam mengatur karyawannya dalam bertingkah laku maupun berpakaian. Pakaian yang rapi, bersih dan terawat akan menjadi nilai tambah para *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Seperti yang telah dituliskan sebelumnya, dalam beretika melayani nasabah tidak bisa sembarangan. Etika para *frontliner* akan selalu dilatih secara berkala. Mulai dari awal mulai bekerja maupun setelahnya. Sehingga para *frontliner* lebih terlatih dalam melayani nasabah dan kemampuan yang dimilikipun akan bertambah dan tetap stabil. Selain itu tentu akan berdampak baik bagi bank karena *frontliner* mampu menjadi garda terdepan yang



© 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

profesional dan mampu menangani segala bentuk kegiatan transaksi perbankan maupun komplain dari nasabah. Karena selain dari harus memiliki kemampuan dalam melayani transaksi dan menangani kebutuhan nasabah, *frontliner* diharapkan mampu memiliki etika profesi yang mumpuni sebagai penunjang dalam kegiatan perbankan untuk mencapai target kepuasan nasabah.

Dari penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa etika profesi dalam kegiatan pelayanan perbankan itu sangat dibutuhkan untuk tetap bisa menjalin kerjasama yang baik dengan nasabah dan mampu bersaing dengan bank lain. Maka dari itu penulis tertarik mengangkat tema etika profesi dengan judul “PERANAN ETIKA PROFESI DALAM KEGIATAN PELAYANAN PERBANKAN DI BANK BRI KCP UNIVERSITAS INDONESIA”

1.2 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan peranan etika profesi pada *frontliner* dalam kegiatan pelayanan perbankan di bank BRI KCP Universitas Indonesia
2. Untuk menjelaskan cara kerja bank dalam melatih etika profesi bagi *frontliner* di Bank BRI KCP Universitas Indonesia
3. Untuk menjelaskan kendala dan solusi dalam menghadapi permasalahan dalam pelayanan perbankan dengan etika yang benar

1.3 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang didapat dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis
Penulisan tugas akhir ini mampu memberikan wawasan dan pengetahuan bagi penulis yang lebih luas mengenai etika profesi dalam kegiatan pelayanan perbankan secara nyata di dunia kerja
2. Bagi Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Universitas Indonesia
Penulisan tugas akhir ini dapat menjadi pengingat pentingnya etika profesi dan membuat bank tetap konsisten dalam menerapkan etika profesi yang sesuai saat melayani nasabah



© 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

3. Bagi Politeknik Negeri Jakarta
Penulisan tugas akhir ini bisa menjadi tambahan referensi bagi Politeknik Negeri Jakarta dalam penulisan tugas akhir selanjutnya mengenai etika profesi dalam kegiatan pelayanan perbankan
4. Bagi pembaca
Penulisan tugas akhir ini bisa menambah pengetahuan dan wawasan pembaca mengenai pentingnya etika profesi dalam kegiatan pelayanan perbankan

1.4 Metodologi penulisan

Adapun metode yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber data
 - a. Data primer
Penulisan tugas akhir ini menggunakan data primer yaitu data yang diambil langsung dari tempat magang, seperti dari hasil wawancara atau pengamatan langsung
 - b. Data sekunder
Penulisan tugas akhir ini juga menggunakan data sekunder yang merupakan data yang didapat dari sumber yang sudah ada seperti buku, jurnal, website, maupun media yang lain.
2. Cara pengumpulan data
 - a. Observasi
Cara pengumpulan data pada tugas akhir ini adalah dengan observasi yang artinya penulis mengamati sendiri keadaan sebenarnya yang ada di Bank BRI KCP Universitas Indonesia sesuai dengan tema tugas akhir
 - b. Interview
Cara pengumpulan data pada tugas akhir ini adalah dengan interview atau bisa disebut dengan wawancara yaitu tanya jawab langsung dengan *customer service*, teller, satpam BRI maupun pihak yang terkait lainnya yang berkaitan langsung dengan tugas akhir ini.

c. Studi pustaka

Cara pengumpulan data pada tugas akhir ini adalah dengan studi pustaka artinya pencarian data dan informasi melalui dokumen tertulis maupun elektronik

3. Metode pembahasan

Metode pembahasan yang digunakan pada tugas akhir ini adalah metode deskriptif, yaitu metode yang menjelaskan suatu peristiwa yang sedang berlangsung pada masa sekarang maupun masa lampau sesuai fakta yang ada

1.5 Sistematika penulisan

Untuk memberi gambaran tentang pembahasan yang akan dijabarkan, penulis telah membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

1. Bab I : Pendahuluan
Menjelaskan latar belakang, tujuan, manfaat, metodologi dan sistematika penulisan
2. Bab II : Tinjauan Pustaka
Menjelaskan tentang teori-teori dasar yang berkaitan dengan judul tugas akhir. Teori yang dimaksud antara lain pengertian etika profesi, fungsi kode etik profesi, tujuan etika profesi, kode etik perbankan, pengertian frontliner, tugas dan fungsi frontliner
3. Bab III : Gambaran Umum Perusahaan
Menjelaskan tentang gambaran umum Bank BRI KCP Universitas Indonesia, yaitu sejarah berdirinya bank BRI, visi dan misi perusahaan, denah perusahaan, struktur organisasi beserta tanggung jawabnya masing-masing sesuai jabatan yang diembannya.
4. Bab IV : Pembahasan
Menjelaskan pembahasan mengenai peranan etika profesi dalam kegiatan pelayanan perbankan di Bank BRI KCP Universitas Indonesia, yang meliputi pembahasan etika profesi pada frontliner, cara kerja bank dalam melatih etika profesi frontliner, serta



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

membahas kendala dan solusi dalam menghadapi permasalahan di pelayanan perbankan

5. Bab V : Penutup

Merupakan bab terakhir yang membahas kesimpulan dan saran dari keseluruhan 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 mengumumkkan 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

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan di atas sebelumnya, mengenai peranan etika profesi terhadap kegiatan pelayanan perbankan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peranan etika profesi bagi *frontliner* masih sangat dibutuhkan hingga saat ini, walaupun sudah banyak teknologi yang lebih canggih dibidang perbankan, tidak mengurangi eksistensi *customer service* dan teller dalam melayani nasabah dengan pelayanan yang prima. Etika profesi dalam kegiatan pelayanan perbankan berperan penting untuk keberlangsungan Bank BRI KCP Universitas Indonesia.
2. Bank BRI dalam melayani kebutuhan perbankan nasabahnya, sangat memperhatikan pekerjaannya yang bertugas melayani. Hal ini terbukti dari serangkaian pendidikan yang karyawan lakukan dari pertama kali menjadi *frontliner* hingga sepanjang karirnya. Kegiatan pendidikan ini dilakukan semata-mata untuk mendapatkan hasil yang terbaik, baik bagi karyawan sehingga memiliki etika yang benar dan bagi nasabah sehingga nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga sebagian besar *frontliner* Bank BRI KCP Universitas Indonesia sudah memiliki etika profesi yang sesuai standar. Karena pada dasarnya manusia pasti melakukan kesalahan, namun *frontliner* mampu memperbaiki diri dengan berpedoman dengan etika yang telah ditetapkan.
3. Pada dasarnya manusia pasti melakukan kesalahan dan memiliki kendala, bahkan teknologi canggih sekalipun pasti memiliki kelemahan, terlebih para *frontliner*, namun *frontliner* menyadari kesalahannya dan bersungguh-sungguh memperbaiki diri dengan berpedoman dengan etika yang telah ditetapkan. Hal ini terbukti dari cara menyikapi suatu kendala yang terjadi. Seluruh karyawan bisa diajak bekerja sama dalam menyelesaikan masalah. Sehingga tidak merugikan pihak manapun dan disertai cara penyampaian yang baik. Penyelesaian kendala yang dilakukan juga tetap berdasar pada etika yang berlaku serta tetap memprioritaskan kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Adapun saran dari penulis bagi karyawan Bank BRI KCP Universitas Indonesia adalah meningkatkan komitmen dan konsisten pada diri sendiri dalam melayani nasabah sehingga tidak ada etika perbankan yang tidak diterapkan saat bekerja. Serta seluruh karyawan Bank BRI KCP Universitas Indonesia bertanggung jawab dalam menjaga suasana kerja yang menyenangkan. Karena jika tempat kerja nyaman maka karyawan akan bekerja dengan sepenuh hati, sehingga mengurangi kendala-kendala yang biasa terjadi.



© 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Drajat, M. & Effendi, M.R. (2014). *Etika Profesi Guru*. Bandung: Alfabeta
- Gumilang, H. & Putra, P. (2020). Analisis Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Studi Pada Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede. *Paradigma*, 17(2), 42-56.
- Herlambang, S. (2018). *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Ikatan Bankir Indonesia. (2017). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kartoningrat, R. B. (2016). FUNGSI ETIKA PROFESI BAGI KURATOR DALAM MENJALANKAN TUGAS. *PERSPEKTIF*, 21(2), 113-124.
- Lidwina, S. (2019). ETIKA PROFESI BAGI TENAGA KEPENDIDIKAN. *Jurnal Mimbar Bumi Bengawan*, 12(26).
- Pasal 1 Ayat 6, Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah
- Pasolong, H. (2021). *Etika Profesi*. Makassar: PT. Nas Media Indonesia
- Rabbani, A.(2020).Pengertian Profesi, Karakteristik, Syarat, dan Contohnya. <https://www.sosial79.com/2020/09/pengertian-profesi-karakteristik-syarat.html> diakses 20 Mei 2022
- Setyabudi, M. N. P & Albar A. H. (2017). *Pengantar Studi Etika Kontemporer*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Situs Bank BRI. (2021). *Sejarah singkat, Visi dan Misi, Produk Bank, Kebijakan Kode Etik BRI, Etika Insan BRI*. <https://bri.co.id/> diakses 12 Mei 2022
- Situs KBBI. (2022). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/bank> diakses 15 Mei 2022
- Wibowo, A. P. & Hartati, S. (2016). Sistem Klasifikasi Kinerja Satpam Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier. *INOVTEK Polbeng-Seri Informatika*, 1(2), 192-201
- Yuwono, I. D.(2012).Memahami Berbagai Etika Profesi & Pekerjaan.Yogyakarta: Media Pressindo.

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

Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof. Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7863537, 7270036 Hunting, Fax (021) 7270034, 7863537
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

Nomor : 043/PL3.10/PK.04.11/2022 Depok, 04 Maret 2022
Lamp :
Perihal : Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Laporan PKL dan TA

Kepada :
Yth. Ibu Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.
Staf Pengajar Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
Di Tempat

Dengan hormat,

Dengan ini kami KPS D3 Keuangan dan Perbankan menunjuk Ibu, sebagai Dosen Pembimbing Laporan PKL dan Tugas Akhir. Untuk membimbing atas nama mahasiswa sebagai berikut:

1. Nama : Monica Ayu Adhi Damayanti
2. NIM : 1904321060
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Etika Profesi Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Universitas Indonesia
5. Judul Laporan PKL : Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Sebagai Asisten Divisi *Frontliner*

Dengan demikian mahasiswa di atas harap dibimbing sesuai standar yang ada, sampai penulisan tugas akhir selesai dan dinyatakan lulus ujian sidang tugas akhir.

Atas kesediaan Ibu dan kerjasamanya yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Depok, 04 Maret 2022
KPS D3 Keuangan dan Perbankan,

Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001

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



Surat Pernyataan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof. Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7863537, 7270036 Hunting, Fax (021) 7270034, 7863537
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. R. Elly Mirati, S. E.,M. M.

NIP : 196112221989102001

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan Laporan Tugas Akhir untuk :

Nama : Monica Ayu Adhi Damayanti

NIM : 1904321060

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, 4 Agustus 2022

Pembuat pernyataan

Dr. R. Elly Mirati, S. E.,M. M.
NIP. 196112221989102001

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 Bimbingan Tugas Akhir


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

Jalan Prof. Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7863537, 7270036 Hunting, Fax (021) 7270034, 7863537
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

Lembar Bimbingan Tugas Akhir

NIM : 1904321060
Nama : Monica Ayu Adhi Damayanti
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing : Dr. R. Elly Mirati, S.E.,M.M.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
09/03/ 2022	- Revisi judul Tugas Akhir	
25/03/ 2022	- Acc judul Tugas Akhir	
06/04/ 2022	- Revisi bab 1 - Perbaiki penulisan dan latar belakang	
25/05/ 2022	- Acc Bab 1	
01/06/ 2022	- Perbaiki penulisan bab 2 - Penambahan teori tugas & fungsi frontliner	
15/06/ 2022	- Acc Bab 2	
29/06/ 2022	- Perbaiki Struktur organi- sasi - Perbaiki penulisan bab 3	

© 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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof. Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7863537, 7270036 Hunting, Fax (021) 7270034, 7863537
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

06/07 2022	- Acc Bab 3	
15/07/ 2022	- Perbaiki Penulisan bab 4	
20/07/ 2022	- Acc Bab 4 - Revisi daftar isi dan daftar lampiran	
22/07/ 2022	- Perbaiki kesimpulan - Perbaiki saran	
27/07/ 2022	- Perbaiki penulisan daftar pustaka	
02/08/ 2022	- Perbaiki penulisan pada lampiran	
04/08/ 2022	- ACC Tugas Akhir	

Menyetujui KPS D3 Keuangan dan Perbankan

Depok, 4 Agustus 2022

Heri Abrianto, S.E., M.M.

NIP.196510051997021001

- 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

Lembar Revisi Dosen Penguji 1



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jalan Prof. Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7863537, 7270036 Hunting, Fax (021) 7270034, 7863537
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI 1

1. Nama : Monica Ayu Adhi Damayanti
2. NIM : 1904321060
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judu Laporan : Peranan Etika Profesi Dalam Kegiatan Pelayanan Perbankan di Bank BRI KCP Universitas Indonesia
5. Penguji
 Penguji 1 : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.
 Penguji 2 : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Perbaiki abstrak	Sudah diperbaiki	
2	Semua kutipan harus ada di daftar Pustaka dan dikutip dengan benar. Perhatikan format penulisan daftar Pustaka.	Sudah ditambahkan pada daftar pustaka dan sudah diperbaiki	
3	Sebaiknya dijelaskan etika front liner berdasarkan posisinya, sebagai CS, teller atau satpam	Sudah dijelaskan berdasarkan posisi	
4	Dibedakan etika yang inner dan yang kasat mata	Sudah dibedakan inner dan kasat mata	
5			
Dst.			

*) Keterangan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 11 Agustus 2022

Mengetahui,

Dosen Penguji 1

Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.
NIP. 196211161992032001

Note: Dosen memberikan tandatangan

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



Lembar Revisi Dosen Penguji 2



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof. Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7863537, 7270036 Hunting, Fax (021) 7270034, 7863537
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI 2

1. Nama : Monica Ayu Adhi Damayanti
2. NIM : 1904321060
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judu Laporan : Peranan Etika Profesi Dalam Kegiatan Pelayanan Perbankan di Bank BRI KCP Universitas Indonesia
5. Penguji
Penguji 1 : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.
Penguji 2 : Dr. R. Elly Mirati, S.E.,M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Tidak ada revisi	Tidak ada	
2			
3			
4			
5			
Dst.			

*) Keterangan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 11 Agustus 2022

Mengetahui,
Dosen Penguji 2

Dr. R. Elly Mirati, S.E.,M.M.
NIP. 196112221989102001

Note: Dosen memberikan tandatangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

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

