

LAPORAN TUGAS AKHIR



PERANAN DIVISI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEPADA NASABAH DIMASA PANDEMI
DI PT. BANK SUMSEL BABEL CABANG KOTA PAGAR ALAM

Disusun oleh:
Fariha Amila Fadlih
1904321013

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 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 DIVISI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH DIMASA PANDEMI DI PT. BANK SUMSEL BABEL CABANG KOTA PAGAR ALAM

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)
Program Studi Diploma Tiga Keuangan dan Perbankan
Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:
Fariha Amila Fadlih
1904321013

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 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



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 : Fariha Amila Fadlih
NIM : 1904321013
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Peranan Divisi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Dimasa Pandemi di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam

Telah berhasil dipertahankan di hadapan 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 : Rodiana Listiawati, S.E.,M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 2 September 2022

Ketua Jurusan Akuntansi



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



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya 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 : Fariha Amila Fadlih

NIM : 1904321013

Tanda Tangan :



Tanggal : 26 Juli 2022

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



**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

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

Nama : Fariha Amila Fadlih
NIM : 1904321013
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
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 Divisi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Dimasa Pandemi Di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam

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

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 27 Juni 2022

Yang menyatakan

(Fariha Amila Fadlih)

- 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 PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Fariha Amila Fadlih
Nomor Induk Mahasiswa : 1904321013
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan Tugas Akhir : Peranan Divisi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Dimasa Pandemi di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam

Disetujui Oleh;

Pembimbing

(Rodiana Listiawati, S.E., M.M.)
NIP. 196106111988032002

POLITEKNIK
NEGERI
Kepala Pogram 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

Segala puji serta syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas rahmat dan kuasa-Nya, tugas akhir ini dapat diselesaikan. Penulisan tugas akhir merupakan salah satu syarat untuk kelulusan program pendidikan Diploma III, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Tentunya dalam proses penyusunan hingga terselesaikannya tugas akhir ini, penulis memperoleh dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan semangat, bimbingan, kritik, masukan, motivasi, dan doa.

Dengan terselesaikannya tugas akhir ini dan tanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Rodiana Listiawati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan senantiasa sabar dalam memberikan bimbingan maupun motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen dan staff karyawan Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu selama penulis menjalani pendidikan di Politeknik Negeri Jakarta.
6. Seluruh staff dan karyawan PT Bank Sumsel Babel cabang Kota Pagar Alam yang telah memberikan kesempatan, ilmu, dan pengalaman kepada penulis dalam melaksanakan kegiatan Praktik Lapangan Kerja
7. Orang tua dan saudara saya yang telah mendukung saya melalui doa dan segala fasilitas yang diberikan untuk penulisan tugas akhir ini.
8. Seven Olanda, Chaerun Nisa, Achmad Parizi, Ghina Nazhifah, Dia Qolipa selaku sahabat yang selalu menghibur serta memberi motivasi dan dorongan kepada saya.

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

9. Seluruh teman-teman BK B 2019 atas motivasi, dukungan, semangat, dan suka duka bersama selama 3 tahun di bangku perkuliahan Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan, maka dari itu penulis meminta maaf apabila ada hal yang kurang berkenan. Semoga dengan adanya laporan tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi teman-teman mahasiswa/i dan para pembaca sekalian.

Depok, 27 Juli 2022

Mahasiswa,

(Fariha Amila Fadlih)



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



NIM. 1904321013
Fariha Amila Fadlih

**Peranan Divisi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Dimasa Pandemi
Di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam**

ABSTRAK

Adanya pandemi *Covid-19* menyebabkan perubahan-perubahan perilaku masyarakat terhadap lingkungan dan kegiatan sehari-hari. Hal ini berdampak juga pada seluruh sektor usaha, termasuk perbankan, dimana dalam bank bagian yang paling terdampak adalah divisi *customer service* atau layanan, penggunaan teknologi menjadi cikal bakal untuk melanjutkan bisnis di tengah pandemi *Covid-19*. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui, prosedur layanan *customer service* pada transaksi *teller* dimasa pandemi, fasilitas layanan *customer service* pada transaksi *teller* dimasa pandemi, dan bagaimana pelayanan yang dilakukan *customer service* pada transaksi *teller* dimasa pandemi PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam. Dalam tugas akhir ini penulis memakai teknik pengumpulan data dengan cara *observasi* (pengamatan) dan *interview* (wawancara), *Online research* (riset) dan jenis data *sekunder*. Berdasarkan hasil pembahasan tugas akhir ini prosedur dan fasilitas pelayanan bagian *customer service* dimasa pandemi lebih mengarah pada pelayanan yang berbasis digital. Sehingga memberikan rasa aman kepada petugas bank dan nasabah saat bertransaksi. Adanya standar waktu yang disesuaikan dengan kondisi pandemi, yang telah ditetapkan oleh bank, dapat memberikan peluang bagi setiap nasabah untuk mendapatkan pelayanan langsung di bank serta penyelesaian komplain.

Kata kunci : *Customer service*, pelayanan, kepuasan nasabah.

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



NIM. 1904321013
Fariha Amila Fadlih

The Role of the Customer Service Division in Improving Services to Customers During the Pandemic At PT. Bank Sumsel Babel Pagar Alam City Branch

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has caused changes in people's behavior towards the environment and daily activities. This also has an impact on all business sectors, including banking, where in the bank the most affected part is the customer service or service division, the use of technology is the forerunner to continuing business in the midst of the Covid-19 pandemic. This writing aims to find out, customer service procedures for teller transactions during a pandemic, customer service facilities for teller transactions during a pandemic, and how the services provided by customer service for teller transactions during a pandemic are PT. Bank Sumsel Babel Pagar Alam City Branch. In this final project, the writer uses data collection techniques by means of observation and interviews, online research (research) and types of secondary data. Based on the results of the discussion of this final project, the procedures and service facilities of the customer service department during the pandemic are more directed to digital-based services. Thus providing a sense of security to bank officers and customers when transacting. The existence of a time standard that is adjusted to the pandemic conditions, which has been set by the bank, can provide opportunities for each customer to get direct service at the bank and resolve complaints.

Keywords : customer service, services, customer satisfaction.

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penulisan	1
1.2. Tujuan Penulisan	3
1.3. Manfaat penulisan	3
1.4. Metodologi Penulisan	3
1.4.1. Teknik pengumpulan data.....	3
1.4.2. Jenis data.....	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Bank Sebagai Perusahaan Penyedia Layanan Jasa... Error! Bookmark not defined.	
2.1.1. Pengertian bank dan perbankan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Pengertian jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Karakteristik jasa	Error! Bookmark not defined.
2.2. Tugas Dan Peran <i>Customer Service</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Pengertian <i>customer service</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> ... Error! Bookmark not defined.	
2.2.3. Peran <i>Customer Service</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3. Pelayanan Dalam Dunia Perbankan	Error! Bookmark not defined.
2.3.1. Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3.2. Etika pelayanan nasabah perbankan ... Error! Bookmark not defined.	
2.3.3. Ciri-ciri pelayanan yang baik.....	Error! Bookmark not defined.
2.4. Kepuasan Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN Error! Bookmark not defined.	
3.1. Sejarah Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.2. Visi, Misi Dan Tujuan Perusahaan	Error! Bookmark not defined.



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

3.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4. Bidang Usaha Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1. Prosedur Layanan Divisi <i>Customer Service</i> pada transaksi <i>teller</i> Dimasa Pandemi PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pagar Alam...	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Prosedur pembukaan rekening.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Prosedur Penarikan Tunai.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Prosedur penutupan rekening.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Transaksi valuta asing	Error! Bookmark not defined.
4.2. Fasilitas Layanan yang digunakan Dimasa Pandemi PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pagar Alam	Error! Bookmark not defined.
4.3. Bagaimana Pelayanan Yang Dilakukan Pada Bagian Devisi <i>Customer Service</i> Dimasa Pandemi PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

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

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1 Logo PT Bank Sumsel Babel**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Bank Sumsel Babel Cabang Kota PagarAlam**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.1 *flowchart* proses pembukaan rekening baru.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.2 *flowchart* penarikan uang di teller.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.2 *flowchart* penutupan rekening.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.3 Alur transaksi valuta asing**Error! Bookmark not defined.**





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 LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Untuk Laporan Tugas Akhir...**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Untuk Ujian Siding Tugas Akhir..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir - Penguji 1**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir - pengujii 2.....**Error! Bookmark not defined.**





BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penulisan

Adanya pandemi *covid-19* menyebabkan perubahan perilaku masyarakat terhadap lingkungan dan kegiatan sehari-hari. Hal ini berdampak juga pada seluruh sektor usaha, termasuk perbankan, dimana dalam bank bagian yang paling terdampak adalah divisi *customer service* atau layanan, hal ini dikarenakan kegiatannya yang berhubungan langsung dengan nasabah. Bank memang dibuka untuk pelayanan terhadap nasabah agar kebutuhan nasabah dan sektor keuangan tetap berjalan. Sehingga perlu dilakukan penyesuaian prosedur pelayanan dimasa pandemi.

Bank Sumsel Babel menilai optimis penggunaan teknologi menjadi cikal bakal untuk melanjutkan bisnis di tengah pandemi *covid-19*. Sementara itu Bank Indonesia Perwakilan Sumatra Selatan menilai pembayaran non-tunai dapat menjadi peluang baru dalam bisnis perbankan di tengah masa pandemi, volume transaksi *digital banking* terus meningkat. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat sudah mulai terbiasa dengan penggunaannya. Menurut Hari, volume peningkatan transaksi *digital banking* mulai semakin bertambah. Perbankan juga harus meningkatkan *skillset* dan kapasitas SDM, serta kesiapan infrastruktur untuk transformasi digital. (banksumselbabel.com)

Sebagai lembaga keuangan, bank terutama bergerak dalam menerima simpanan penglihatan, simpanan biasa, dan simpanan umum. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau dengan cara lain untuk menaikkan standar kehidupan orang banyak. Divisi *customer service* sangat berperan dalam penghimpunan dana di bank, untuk melayani nasabah yang ingin menitipkan dana maupun hartanya di bank.

Banyaknya nasabah di suatu bank tergantung pada kualitas pelayanannya. Ciri khas dari pelayanan yang berkualitas adalah dapat memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada nasabah dengan baik sesuai standar bank. Bank perlu menjaga



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

nama baiknya di masyarakat agar dapat meningkatkan dan menjaga kepercayaan nasabahnya, ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Pemilihan dan penempatan *staff* yang tepat, dapat mempengaruhi kualitas jasa pelayanan yang dihasilkan. Divisi *customer service* merupakan *staff* yang dapat dan mengerti terhadap kebutuhan dan keluhan dari nasabahnya. (Kasmir, 2018).

Bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pemerintah provinsi daerah sering disebut sebagai Bank Pembangunan Daerah. Sebagai contoh Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan pernyataan keputusan pemegang saham di luar rapat PT Bank Pembangunan Daerah Sumatra Selatan Nomor 2 tanggal 03 November 2009 dan Pengesahan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor: AHU-56914.AH.01.02. Tahun 2009 tanggal 20 November 2009, maka "Bank Sumsel" berubah nama menjadi Bank Sumsel Babel. Bank Sumsel Babel memiliki banyak kantor cabang salah satunya cabang kota Pagar Alam.

Bank Sumsel Babel meraih aset predikat sangat baik sebagai Bank Buku 2 dengan aset diatas Rp25 Triliun. Penghargaan diberikan berdasarkan hasil rating terhadap 114 bank Indonesia yang dilakukan oleh Biro Riset Info bank (BIRL) dengan empat pendekatan yakni pendekatan rasio keuangan penting, pertumbuhan, GCG dan profil resiko. Penilaian juga dilakukan pada kinerja keuangan perusahaan berdasarkan laporan keuangan tahun 2017 dan 2018 (*audited*). Dalam tugas akhir ini penulis akan membahas bagaimana peran divisi *Customer Service* untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dimasa pandemi PT. Bank Sumsel Babel Cabang kota Pagar Alam. Peran divisi *Customer Service* sangat penting sebagai sarana konsultasi, pusat informasi dan pemecahan masalah. Servis yang baik dan prima akan berpotensi menumbuhkan pelanggan yang loyal, dengan pengalaman akan servis yang baik, pelanggan atau nasabah itu berpotensi untuk menggunakan layanan dari bank itu kembali. Dimasa pandemi layanan yang diberikan pihak bank kepada nasabahnya, harus dapat membuat nasabah merasa puas serta nyaman saat melakukan transaksi meskipun dengan kondisi sekarang.

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

1.2. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dalam penulisan tugas akhir ini, untuk mengetahui:

- a. Prosedur layanan divisi *customer service* pada transaksi *teller* dimasa pandemi PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam.
- b. Fasilitas layanan yang digunakan dimasa pandemi, PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam.
- c. Bagaimana pelayanan yang dilakukan pada bagian divisi *customer service customer service* pada transaksi *teller* dimasa pandemi PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam

1.3. Manfaat penulisan

Manfaat yang diharapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Politeknik Negeri Jakarta
Dapat dijadikan sumber referensi atau bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Jakarta yang berkaitan dengan tugas akhir ini.
- b. Bagi penulis
Menambah wawasan dan ilmu baru yang belum didapat selama perkuliahan serta menjadi bekal untuk dunia kerja dimasa yang akan datang.
- c. Bagi Pembaca
Dapat dijadikan referensi bacaan dan juga menambah pengetahuan bagi para pembaca terhadap layanan yang disediakan bank

1.4. Metodologi Penulisan

Metodologi penulisan Tugas Akhir ini yang berjudul “peranan divisi *customer service* untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dimasa pandemi di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam”. Disini penulis hanya mendeskripsikan hasil *observasi*, wawancara dan studi pustaka dari data yang diperoleh.

1.4.1. Teknik pengumpulan data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini, yaitu dengan cara *observasi* (pengamatan) dan *interview* (wawancara), studi pustaka, serta *online research*.



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

a. *Observasi* (Pengamatan)

Metode observasi merupakan teknik akuisisi data yang paling sederhana dan juga umum digunakan. misalnya dalam statistik survei untuk mempelajari sikap dan perilaku sekelompok orang. Dalam teknik ini biasanya peneliti mendatangi lokasi untuk menentukan pengamatan yang sesuai.

Observasi yang di lakukan dengan pengamatan langsung pada Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam guna mengetahui prosedur pelayanan dimasa pandemi khususnya di bagian divisi pelayanan *customer service*

b. *Interview* (Wawancara)

Metode ini dapat dilakukan secara langsung (tatap muka) dengan narasumber yang bersangkutan. Metode pengumpulan data yang diwawancarai tidak memungkinkan bagi banyak responden dan sebagian besar dilakukan sebagai survei pendahuluan.

Interview (wawancara) dilakukan dengan mewawancarai petugas bank, tentang bagaimana fasilitas yang disediakan bank dimasa pandemi khususnya bagian divisi pelayanan *customer service*.

c. Studi pustaka

Terakhir metode pengumpulan data dimana peneliti objek atau sumber penelitian. Studi pustaka juga sering disebut studi *literatur* merupakan teknik pengumpulan data dengan memahami, menganalisa, serta mengutip dari literatur yang menunjuk kebutuhan penulis.

d. *Online research* atau riset

Merupakan teknik pengumpulan data melalui internet atau web site resmi, dimana penulis mendapatkan berbagai data dan informasi lainnya terkait dengan masalah penelitian untuk dapat digunakandalam penelitian yang dilakukan penulis.

1.4.2. Jenis data

Menurut Sugiyono (2017) data berdasarkan sumbernya dibagi menjadi 2 yaitu:



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

a. Data primer

Data ini biasanya merupakan data utama dan dasar dalam penelitian. Data ini dapat digambarkan sebagai data yang diperoleh langsung dari peneliti, responden, perwakilan narasumber, dll, kecuali untuk studi kuantitatif.

b. Data sekunder

Data jenis ini adalah data dari teknologi akuisisi data, berfungsi sebagai data pelengkap. Ini berarti bahwa data tersebut berasal dari tangan kedua, pihak ketiga, dll. Bukan langsung dari *responden* atau perwakilan narasumber. Seperti halnya data primer, pengecualian ini berlaku untuk penelitian *kuantitatif*. Peneliti biasanya memberikan contoh berbagai dokumen seperti naskah sastra dan ilmiah, surat kabar, majalah, dan brosur sebagai media yang cocok untuk memperoleh data.

Dalam Tugas Akhir ini penulis memakai jenis data sekunder dan primer menurut sumbernya, penulis mendapatkan data dari halaman resmi perusahaan yaitu www.banksumselbabel.com serta data primer dengan melakukan wawancara yang dilakukan oleh ketua divisi bagian divisi pelayanan *customer service* dan tim divisi tersebut.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang penulisan, tujuan penulisan. Manfaat penulisan bagi politeknik negeri jakarta, bagi instansi, bagi penulis dan bagi pembaca. Metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka. Bab ini berisi tentang pengertian bank dan perbankan, pengertian jasa, karakteristik jasa. Pengertian *customer service*, fungsi dan tugas dari *customer service* dan peran *customer service* dalam bank. Pengertian pelayanan, etika pelayanan nasabah perbankan, ciri-ciri pelayanan yang baik serta kepuasan nasabah.

Bab III Gambaran Umum Perusahaan. Bab ini berisikan informasi atau gambaran umum perusahaan dari PT Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar alam seperti sejarah, visi, misi dan tujuan serta struktur organisasi dan bidang usaha.

Bab IV Pembahasan. Bab ini berisikan prosedur layanan divisi *customer service* pada transaksi *teller* dimasa pandemi, fasilitas layanan dimasa pandemi dan bagaimana pelayanan yang dilakukan divisi *customer service* pada transaksi *teller* dimasa pandemi PT. Bank Sumsel Babel Cabang kota Pagar Alam.

Bab V Penutup. Bab ini penulis menyampaikan kesimpulan dan saran yang ingin disampaikan oleh penulis dalam penulisan tugas akhir ini.



© 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





BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa PT Bank Sumsel Babel Cabang Pagar Alam berusaha memberikan *service excellent* pada nasabahnya, dimasa pandemi dengan menerapkan protokol kesehatan, pengoptimalan layanan digitalisasi, serta memberikan pembatasan waktu untuk setiap nasabah. Sehingga dapat memberikan rasa aman kepada petugas bank maupun nasabah. Petugas *customer service*, tetap dapat melakukan tugasnya yang berhubungan langsung dengan nasabah. Yaitu pembukaan rekening tabungan dan penyetoran uang pada rekening tabungan dengan metode *counter teller*, penutupan rekening, dan transaksi *valuta* asing. Strategi pembatasan waktu sangat bermanfaat dan memberikan peluang bagi nasabah lain untuk menyelesaikan transaksinya.

Ada beberapa fasilitas layanan yang diberikan PT Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam dalam membantu memberikan *service excellent* pada nasabahnya. Diantaranya yaitu:

- a. SMS Banking Telepati
- b. Phone Banking
- c. Bank Sumsel Babel *Mobile*
- d. QRIS Bank Sumsel Babel
- e. *Customer On Boarding*
- f. BSB *Cash*

Pelayanan *customer service* PT Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam memiliki standar waktu yang ditetapkan oleh pihak bank. Sehingga memberikan peluang bagi nasabah lain untuk melakukan transaksi atau menyelesaikan komplain.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan diatas, penulis dapat memberikan saran yaitu: strategi pelayanan PT Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam diharapkan dapat memberikan *service excellent* dengan fasilitas ruang tunggu lain, contohnya di luar bank agar nasabah tetap nyaman saat menunggu, ini

mengantisipasi jika nasabah yang datang lebih dari kapasitas yang telah disesuaikan agar tidak terjadi kerumunan dan pihak bank tetap bisa membatasi jumlah nasabah di dalam bank.

Fasilitas layanan yang disediakan oleh bank diharapkan memiliki akses yang baik dan cepat agar nasabah tidak kesulitan jika ingin bertransaksi dan menikmati layanan yang tersedia. Diharapkan PT Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam dapat selalu menerapkan standar waktu pelayanan sehingga nasabah tidak jenuh atau bosan saat menunggu



© 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





DAFTAR PUSTAKA

- Arif. (2012). *DASAR-DASAR PEMASARAN BANK SYARIAH*. Bandung: Alfabeta.
- Cermati.com. (2022, 04 8). Pengertian Rekening Koran, Fungsi, dan Cara Mengajukannya . *Cermati.com*, pp.
<https://www.cermati.com/artikel/pengertian-rekening-koran-fungsi-dan-cara-mengajukannya>. Retrieved from Pengertian Rekening Koran, Fungsi, dan Cara Mengajukannya - Cermati.com. (2022). Retrieved 8 April 2022, from <https://www.cermati.com/artikel/pengertian-rekening-koran-fungsi-dan-cara-mengajukannya>
- glints.com. (2022, 06 18). *Customer Service: Pengertian, Elemen Penting, Tips, dan Prospek Karier,(2020)*. Retrieved from Customer Service: Pengertian, Elemen Penting, Tips, dan Prospek Karier,(2020):
<https://glints.com/id/lowongan/apa-itu-customer-service/#.Yq1sVnZBzIU>
- Kasmir. (2004). *BANK DAN LEMBAGA KEUANGAN*. Jakarta: Pt RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank* (ke5 ed.). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Khairiansyah, M. (2022, Febuari 25). Personal Interview.
- Kurniawan. (2022, 06 18). *10 Tugas Customer Service yang Wajib Anda Ketahui (2021)*. Retrieved from 10 Tugas Customer Service yang Wajib Anda Ketahui (2021).: <https://komerce.id/blog/tugas-customer-service/>
- PT Bank Sumsel Babel. (2022, 4 8). *Bank Sumsel Babel*. Retrieved from Bank Sumsel Babel: <https://www.banksumselbabel.com/>
- Rozza. (2019). *PEMASARAN JASA BANK*. DEPOK: PNJ Press.

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

Rozza. (2019). PEMASARAN JASA BANK. Depok: PNJ Press.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Zain, I., & Akbar, Y. (2020). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*.

Yogyakarta: Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA.



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



LAMPIRAN

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 1 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing



© 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



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI**

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 : 010/PL3.10/PK.04.11/2022
Lamp :-
Perihal : Surat Penunjukan Pembimbing Laporan Tugas Akhir/ Skripsi

Kepada :

Yth. Ibu Rodiana Listiawati, 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 Rodiana Listiawati, S.E., M.M., sebagai Pembimbing Laporan Tugas Akhir dan Laporan PKL. Untuk membimbing atas nama mahasiswa sebagai berikut:

Nama	: Fariha Amila Fadlih
NIM	: 1904321013
Program Studi	: D3-Keuangan Dan Perbankan
Judul Laporan Tugas Akhir	: Analisis Kualitas Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Laba Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pagar Alam

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 dan kerjasama Ibu yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Depok, 04 Maret 2022
KPS D3 Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP : 19510051997021001

Lampiran 2 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rodiana Listiawati, S.E., M.M

NIP : 196106111988032002

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

Nama : Fariha Amila Fadlih

NIM : 1904321013

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, 2022

Pembuat pernyataan

Rodiana Listiawati, S.E., M.M

NIP. 196106111988032002

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



Lampiran 3 Lembar Persetujuan Untuk Laporan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

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 PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun	: Fariha Amila Fadlih
Nomor Induk Mahasiswa	: 1904321013
Jurusan / Program Studi	: Akuntansi D3 Keuangan Dan Perbankan
Judul Laporan TA	: Peranan Divisi <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Dimasa Pandemi di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing

Rodiana Listiawati, S.E., M.M
NIP. 196106111988032002

Diketahui oleh
Ketua Program Studi

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

© 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



Lampiran 4 Lemar Persetujuan Untuk Ujian Siding Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

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 PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SIDANG TUGAS AKHIR

Pada Tanggal 01 Juli 2022 laporan tugas akhir yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Fariha Amila Fadlih
 NIM : 1904321013
 Judul Laporan TA : Peranan Divisi *Customer Service* Dalam
 Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Dimasa
 Pandemi di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota
 Pagar Alam

Telah disetujui untuk diujikan sesuai dengan jadwal yang akan ditetapkan
 kemudian.

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing

Rodiana Listiawati, S.E., M.M
 NIP. 196106111988032002

Diketahui oleh

KPS Program Studi
Keuangan dan Perbankan

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

© 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



Lampiran 5 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing

LEMBAR BIMBINGAN PEMBIMBING

NIM : 1904321013
 Nama : Fariha Amila Fadlih
 Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
 Nama Dosen Pembimbing : Rodiana Listiawati, S.E., M.M.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
30 Mei 2022	Penyerahan Outline TA	
9 Juni 2022	Penyerahan BAB I	
16 Juni 2022	Revisi BAB I	
23 Juni 2022	Penyerahan BAB II & BAB III	
30 Juni 2022	Revisi BAB II & BAB III	
14 Juli 2022	Penyerahan BAB IV & BAB V Serta Lampiran dan Daftar Pustaka	
21 Juli 2022	ACC BAB I, II, III, lampiran, Daftar Pustaka dan revisi BAB IV dan BAB V	
27 Juli 2022	ACC BAB IV dan BAB V	

Menyetujui Kepala Program Studi

Depok, 27 Juli 2022



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



© 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

Lampiran 6 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir - Penguji 1



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

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> - pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI 1

1. Nama : Fariha Amila Fadlih
2. NIM : 1904321013
3. Program Studi : D3-Kewangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Peranan Divisi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Dimasa Pandemi di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pugar Alam.
5. Dosen Penguji : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Perbaiki penulisan abstrak indonesia - inggris	Sudah diperbaiki	ACC
2	Cek kembali format spasi	Sudah diperbaiki	ACC
3	Bahasa inggris huruf miring	Sudah diperbaiki	ACC
4	Perbaiki ppt	Sudah diperbaiki	ACC
5	Perbaiki referensi	Sudah diperbaiki	ACC
Dst.			

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, 03 Agustus 2022

Dosen Penguji 1

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

Note: Dosen Memberikan tandatangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi



© 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

Lampiran 7 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir - pengujian 2



© 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 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

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 2

1. Nama : Fariha Amila Fadlih
2. NIM : 1904321013
3. Program Studi : D3-Kuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Peranan Divisi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Dimasa Pandemi di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kota Pagar Alam.
5. Dosen Penguji : Rodiana Listiawati, S.E., M.M.

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

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, 03 Agustus 2022
Dosen Penguji 2

Rodiana Listiawati, S.E., M.M.
NIP. 196106111988032002

Note: Dosen Memberikan tandatangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi