

LAPORAN TUGAS AKHIR



DAMPAK PANDEMI *COVID-19* TERHADAP PELAYANAN PRIMA PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN TBK

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Disusun oleh :
Puspita Andrianita
1804321004

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2021**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



LAPORAN TUGAS AKHIR



DAMPAK PANDEMI *COVID-19* TERHADAP PELAYANAN PRIMA PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN TBK

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya (A.Md.) Program Diploma III Politeknik Negeri Jakarta**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh :
Puspita Andrianita
1804321004

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2021**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





© 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

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 : Puspita Andrianita

NIM : 1804321004

Tanda tangan :



Tanggal : 19 Agustus 2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama Penyusun : Puspita Andrianita
Nomor Induk Mahasiswa : 1804321004
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan Tugas Akhir : Dampak Pandemi *Covid-19* Terhadap Pelayanan Prima Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Elisabeth Yansye Metekohy, S.E., M.Si. ()

Anggota Penguji : Heri Abrianto, S.E, M.M. ()

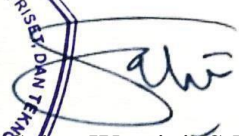
DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal :

Ketua Jurusan Akuntansi




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



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Puspita Andrianita
Nomor Induk Mahasiswa : 1804321004
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan Tugas Akhir : Dampak Pandemi *Covid-19* Terhadap Pelayanan Prima Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

Disetujui oleh :

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

Mulia Nasution, S.E., M.M.
NIP. 196002231989101001

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

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

Segala Puji syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan kasih-Nya yang diberikan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Dampak Pandemi *Covid-19* Terhadap Pelayanan Prima Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk”. Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan sebagai Ahli Madya Keuangan dan Perbankan, Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, masukan, kritik, dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr.sc., 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 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta sekaligus Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Mulia Nasution, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II.
5. Seluruh staf pengajar Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Seluruh staf administrasi Jurusan Akuntansi yang telah memberikan kemudahan dalam urusan administrasi surat-menyurat.
7. Ibu Risa Oktavia Kurniawati, selaku *Sub Branch Manager* PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Fatmawati.
8. Seluruh Staff dan Karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Fatmawati yang telah banyak

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

membantu dan membimbing Penulis dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

9. Keluarga terkasih, kedua orang tua penulis yaitu Alm. Bapak Edward Saur Napitupulu dan Alm. Ibu Ani Rohaeni serta Kakak penulis Yudhi Napitupulu dan Paman penulis Debi Kusuma Aria Mahendra yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan doa kepada penulis, sehingga mampu untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir.
10. Teman-teman penulis khususnya Intan Pravitasari, Nadira Khairiyah, Ambar Lasrani, Lisa Wirdanti, Nadhifa Laila, Jelita Samosir, Hani Amelia serta Elda Apriani dan juga teman-teman seperjuangan di Keuangan dan Perbankan Angkatan 2018 yang selalu memberikan semangat dan sukacita selama penulis menjalani proses penulisan Laporan Tugas Akhir .
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, saran dan kritik diharapkan demi perbaikan di masa mendatang.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 19 Agustus 2021

Puspita Andrianita



© 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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama Penyusun : Puspita Andrianita
NIM : 1804321004
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir

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

“Dampak Pandemi *Covid-19* Terhadap Pelayanan Prima Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk”

Dengan hak bebas royalti noneklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau memformatkan, 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

Tanggal : 19 Agustus 2021

Yang menyatakan

Puspita Andrianita



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

Puspita Andrianita
Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan

“Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Prima Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk”

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 yang terjadi telah membawa banyak perubahan pada seluruh sektor kehidupan masyarakat, tidak terkecuali sektor perbankan dimana salah satu dampaknya adalah semua bank di Indonesia diharapkan untuk beroperasi dengan tetap memberikan pelayanan prima kepada nasabah dan tentunya diwajibkan untuk sesuai dengan standar protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah demi mengurangi penyebaran virus covid-19. Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk menjelaskan dampak dari adanya pandemi covid-19 terhadap pelayanan prima pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk dan kendala-kendala yang dihadapi. Judul penulisan ini menarik untuk diangkat dan dijadikan sebagai tugas akhir dikarenakan merupakan hal baru yang belum terlalu banyak dibahas oleh khalayak luas. Penulisan Laporan Tugas Akhir ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi pustaka, serta dokumentasi.

Kata kunci : Pandemi Covid-19, Pelayanan Prima, Bank.

Puspita Andrianita
Major Diploma III Finance and Banking

“The Impact of the Covid-19 Pandemic on Service Excellent PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat and Banten Tbk”

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic that has occurred has brought many changes to all sectors of people's lives, including the banking sector where one of the impacts is that all banks in Indonesia are expected to operate while still providing service excellent to customers and of course required to comply with health protocol standards that have been established. determined by the government to reduce the spread of the COVID-19 virus. This Final Project Report aims to explain the impact of the COVID-19 pandemic on service excellent at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat and Banten Tbk and the constraints faced. The title of this paper is interesting to be appointed and used as a final project because it is a new thing that has not been discussed too much by a wide audience. The writing of this final report uses a descriptive method with data collection techniques in the form of observation, interviews, literature study, and documentation.

Keywords : Covid-19 Pandemic, Service Excellent, Bank



DAFTAR ISI

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
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penulisan	4
1.3 Manfaat Penulisan	4
1.4 Metodologi Penulisan	4
1.4.1 Metode Penulisan	5
1.4.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.4.3 Teknik Pengumpulan Data	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Dampak	8
2.2 Pengertian Pandemi Covid-19	8
2.3 Pengertian Pelayanan Prima	9
2.3.1 Konsep Dasar Pelayanan Prima	9
2.3.2 Tujuan Pelayanan Prima	11
2.3.3 Manfaat Pelayanan Prima	12
2.3.4 Fungsi Pelayanan Prima	13
2.3.5 Prinsip Pelayanan Prima	13
2.4 Pengertian Frontliner Bank	15
2.4.1 Pengertian <i>Customer service</i> Bank	15
2.4.2 Peran <i>Customer service</i> Bank	15
2.4.3 Fungsi <i>Customer service</i> Bank	16
2.4.4 Tugas-Tugas <i>Customer service</i> Bank	17
2.4.5 Syarat Seorang <i>Customer service</i> Bank	19
2.4.6 Pengertian <i>Teller</i> Bank	21
2.4.7 Tugas-Tugas dan Wewenang <i>Teller</i> Bank	21
2.4.8 Penampilan Seorang <i>Teller</i> Bank	22
2.4.9 Pengertian Satuan Pengamanan (Satpam) Bank	23
2.4.10 Tugas Satuan Pengamanan (Satpam) Bank	24
2.5 Pengertian Back Office Bank	24

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

BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
3.1 Sejarah Perusahaan	25
3.1.1 Sejarah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.28	
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	28
3.3 Struktur Organisasi	28
3.4 Bidang Usaha.....	32
3.5 Kegiatan Umum dan Produk Perusahaan.....	33
BAB 4 PEMBAHASAN	40
4.1 Penerapan Pelayanan Prima Oleh Petugas Bank Selama Pandemi Covid-19	40
4.1.1 Penerapan pelayanan prima oleh <i>customer service</i> dan <i>teller</i> selama pandemi <i> covid-19</i>	41
4.1.2 Penerapan pelayanan prima oleh satuan pengamanan atau satpam <i>bank</i> selama pandemi <i> covid-19</i>	43
4.1.3 Penerapan pelayanan prima oleh <i>back office bank</i> selama pandemi <i> covid-19</i>	46
4.2 Kendala-Kendala Yang Dihadapi Oleh Petugas Bank Dalam Menerapkan Pelayanan Prima Selama Pandemi Covid-19.....	48
4.2.1 Kendala-kendala yang dihadapi oleh <i>customer service</i> dan <i>teller</i> dalam menerapkan pelayanan prima selama pandemi <i> covid-19</i>	48
4.2.2 Kendala-kendala yang dihadapi oleh satuan pengamanan atau satpam dalam menerapkan pelayanan prima selama pandemi <i> covid-19</i>	50
4.2.3 Kendala-kendala yang dihadapi oleh <i>back office bank</i> dalam menerapkan pelayanan prima selama pandemi <i> covid-19</i>	52
BAB 5 PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tujuan Pelayanan Prima	12
Gambar 3. 1 Logo PT Bank BJB Tbk.....	26
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bank BJB KCP Fatmawati.....	29
Gambar 3. 3 Kegiatan Umum Perusahaan.....	33
Gambar 4. 1 <i>Teller</i> Sedang Melayani Nasabah.....	42
Gambar 4. 2 <i>Customer service</i> Sedang Melayani Nasabah	43
Gambar 4. 3 Tempat Mencuci Tangan.....	44
Gambar 4. 4 Satpam Saat Bertugas.....	44
Gambar 4. 5 Bangku Nasabah di Ruang Tunggu.....	45
Gambar 4. 6 Jadwal WFH & WFO Karyawan Bank BJB KCP Fatmawati	50
Gambar 4. 7 Jadwal Operasional Bank BJB	53

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tugas-Tugas *Customer service* Bank.....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 : Struktur Organisasi PT Bank BJB Tbk.....	60
Lampiran 2 : Data Hasil Wawancara Petugas Bank BJB KCP Fatmawati.....	61
Lampiran 3 : Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1.....	62
Lampiran 4 : Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2.....	63
Lampiran 5 : Lembar Persetujuan Sidang.....	64
Lampiran 6 : Lembar Revisi Tugas Akhir Dosen Penguji 1.....	65
Lampiran 7 : Lembar Revisi Tugas Akhir Dosen Penguji 2.....	67





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 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan memiliki pengaruh yang sangat penting dalam kegiatan ekonomi. Bank dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu bank dapat dijadikan sebagai tolak ukur kemajuan suatu negara. Artinya, saat ini dan di masa depan kita tidak akan dapat lepas dari peranan dunia perbankan, jika hendak melakukan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial maupun perusahaan.

Menurut UU No.10 Tahun 1998 (Pasal 1 ayat 2), Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank dilihat berdasarkan fungsinya dibagi kedalam beberapa jenis, yaitu Bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Pengkreditan Rakyat (BPR). Bank Umum sendiri menurut UU No.10 Tahun 1998 (Pasal 1 ayat 3) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kemudian, jika dilihat dari segi kepemilikannya bank ada yang berstatus sebagai milik pemerintah daerah, swasta nasional, koperasi, asing, serta campuran.

Bank sebagai lembaga keuangan memiliki kegiatan, yaitu menghimpun dana masyarakat (*funding*), menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*), dan memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*). Menurut Kasmir (2012:36), jasa-jasa bank lainnya atau *services* adalah pelayanan yang menunjang kelancaran kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Kegiatan ini banyak memberikan kontribusi, yaitu pendapatan bagi bank dari jasa-jasa bank (*services*) yang diberikan, sehingga dibutuhkan adanya permodalan dan kesiapan bank dalam menyediakan Sumber Daya Manusia atau SDM yang handal serta didukung teknologi yang canggih.



© 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

Menurut Kasmir (2011:5), pelayanan (*services*) harus diberikan oleh semua unsur petugas yang terlibat, mereka harus berpartisipasi memberikan pelayanan yang kualitasnya sama, sehingga nasabah dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang optimal. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa untuk mewujudkan pelayanan (*services*) yang optimal atau disebut juga pelayanan prima, dibutuhkan adanya kerjasama yang baik dari semua petugas di bank, yaitu berasal dari *front liner* dan *back office*.

Pada umumnya petugas bank terdiri dari *front liner* dan *back office*. *Front liner* adalah bagian yang berada di barisan terdepan dalam melayani nasabah, kemudian *front liner* bank sendiri terdiri dari *teller* dan *customer service*. Sedangkan, *back office* adalah bagian yang berada dibelakang atau tidak berhubungan langsung dengan nasabah bank. Dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah petugas bank perlu diberikan pelatihan mengenai dasar-dasar pelayanan nasabah dalam dunia perbankan.

Menurut Barata (2003:27), pelayanan prima atau *service excellence* sendiri adalah kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas bank kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, sehingga nasabah akan loyal terhadap bank. Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan prima dapat berjalan dengan baik apabila adanya penyesuaian kemampuan petugas, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab terhadap pelaksanaan. Dengan hal ini diharapkan kepuasan nasabah (*consumer satisfaction*) dapat terwujud, sehingga akan meningkatkan *image* atau citra positif bank di mata nasabah.

World Health Organization atau WHO secara resmi mengumumkan penamaan baru virus penyebab *pneumonia* yaitu *Corona Virus Disease 2019* atau *Covid-19* dan juga mengumumkannya sebagai pandemi global (*pandemic global*). Kemudian, pada maret 2020 Indonesia menjadi salah satu negara di dunia yang terdampak virus tersebut dan juga menetapkannya sebagai darurat bencana wabah penyakit nasional *covid-19*.



© 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

Pandemi *covid-19* yang semakin meningkat di Indonesia mengakibatkan hampir semua sektor kehidupan masyarakat merasakan dampaknya tidak terkecuali, sektor keuangan dan perbankan. Dengan kondisi seperti ini Pemerintah melalui Instruksi Menteri Dalam Negeri No 15 Tahun 2021 mengeluarkan peraturan terbaru terkait Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat *Covid-19* di Wilayah Jawa dan Bali. Salah satu kebijakannya berisi tentang pelaksanaan kegiatan pada sektor *esensial*, seperti keuangan dan perbankan dimana diberlakukan hanya 50% maksimal karyawan yang boleh melakukan *Work From Office* (WFO) dan tentunya dengan protokol kesehatan yang ketat.

Kebijakan terbaru yang dibuat terkait pandemi *covid-19* walaupun bertujuan baik, yaitu untuk memutus rantai penyebaran virus *covid-19* ternyata juga memberikan dampak yang cukup signifikan, salah satunya terhadap penerapan pelayanan prima yang menjadi kurang maksimal, sehingga menyebabkan terganggunya pelayanan yang diberikan kepada nasabah, karena terbatasnya jumlah petugas bank yang melayani.

Bank Umum milik Pemerintah Daerah atau BPD yang ada di Indonesia, salah satunya adalah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. atau Bank BJB yang berkantor pusat di Bandung. Bank BJB merupakan salah satu bank di Indonesia yang sudah melakukan *go public*, dimana pada tahun 2010 secara resmi mencatatkan saham perdananya di Bursa Efek Indonesia (BEI). Bank BJB yang semakin berkembang kini memiliki 315 Kantor Cabang Pembantu yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satu Kantor Cabang Pembantu atau KCP yang dimiliki yaitu Bank BJB KCP Fatmawati. Bank BJB KCP Fatmawati sendiri penulis pilih sebagai objek dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini, karena merupakan salah satu bank yang merasakan adanya dampak dari pandemi *covid-19* terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh petugas bank kepada nasabah sekaligus sebagai tempat Praktik Kerja Lapangan atau PKL yang telah dilaksanakan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai pengaruh dari adanya pandemi *covid-19* terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh petugas bank dalam hal ini adalah *front liner* pada Bank BJB KCP



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

Fatmawati dan akan membahasnya lebih dalam pada Laporan Tugas Akhir dengan judul “Dampak Pandemi *Covid-19* Terhadap Pelayanan Prima Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk”.

1.2 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan dari tugas akhir ini, adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan penerapan pelayanan prima dalam melayani nasabah selama pandemi *covid-19* pada Bank BJB KCP Fatmawati.
2. Mendeskripsikan kendala yang dihadapi dalam menerapkan pelayanan prima selama pandemi *covid-19* pada Bank BJB KCP Fatmawati.

1.3 Manfaat Penulisan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. Berikut ini beberapa manfaat yang diberikan, yaitu :

1. Bagi Bank BJB KCP Fatmawati, Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan untuk mendukung pengembangan usaha bank.
2. Bagi Politeknik Negeri Jakarta, Laporan Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi perpustakaan mengenai dampak pandemi *covid-19* terhadap pelayanan prima pada Bank BJB KCP Fatmawati.
3. Bagi Penulis, Laporan Tugas Akhir ini dapat membantu penulis dalam upaya memahami lebih dalam mengenai dampak pandemi *covid-19* terhadap pelayanan prima pada Bank BJB KCP Fatmawati.
4. Bagi Pembaca, Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan pembaca, khususnya mengenai penerapan pelayanan prima yang diberikan oleh Bank BJB KCP Fatmawati kepada nasabah selama pandemi *covid-19*.

1.4 Metodologi Penulisan

Metodologi Penulisan merupakan gambaran yang digunakan sebagai rencana, struktur, dan strategi untuk menyelesaikan penelitian. Metodologi penulisan dalam Laporan Tugas Akhir ini, adalah sebagai berikut :



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

1.4.1 Metode Penulisan

Metode Penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu penulisan yang menjelaskan mengenai dampak pandemi *covid-19* terhadap pelayanan prima pada Bank BJB KCP Fatmawati.

1.4.2 Jenis dan Sumber Data

Penulis menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini. Data primer adalah data yang berasal dari sumber penulisan secara langsung. Data primer bersumber dari hasil pengamatan secara langsung di Bank BJB KCP Fatmawati dan melakukan wawancara dengan objek terkait. Sedangkan, data sekunder sendiri merupakan data yang sudah diolah, siap digunakan, dan dapat dipublikasikan. Data Sekunder penulis dapatkan dari buku-buku, jurnal-jurnal yang terkait dengan judul penulisan Laporan Tugas Akhir.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses penulisan Laporan Tugas Akhir ini ada hal penting yang harus diperhatikan, yaitu terkait dengan teknik pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan, adalah sebagai berikut :

- a. Observasi, metode yang dapat digunakan untuk mengkaji proses dan perilaku secara langsung pada objek yang diamati guna mendapatkan data yang diperlukan. Kemudian, penulisan Laporan Tugas Akhir ini menggunakan observasi partisipan atau *participatory observation* dimana penulis menempatkan diri sebagai anggota suatu kelompok atau organisasi dengan tujuan mengamati dan menghimpun data (Suwartono, 2014:41).

Observasi partisipan yang dilakukan oleh penulis bertempat di Bank BJB KCP Fatmawati dalam rangka untuk mengamati dan menghimpun data secara langsung terkait dampak pandemi *covid-19* terhadap pelayanan prima pada Bank BJB KCP Fatmawati.

- b. Wawancara, metode penulisan yang digunakan untuk menjaring data melalui interaksi lisan, dengan melakukan wawancara seorang pewawancara akan memasuki alam pikiran orang lain sehingga dapat diketahui mengenai perasaan, pikiran, pengalaman, pendapat, dan lainnya yang tidak bisa diamati



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

secara langsung (Suwartono, 2014:48). Lalu, dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini guna untuk mendapatkan data penulis melakukan wawancara dengan karyawan Bank BJB KCP Fatmawati khususnya bagian *frontliner* terkait dengan kendala yang dihadapi dalam melayani nasabah selama pandemi *covid-19*.

- c. Studi Pustaka, teknik pengumpulan data dengan melakukan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Sumber studi pustaka yang penulis gunakan dalam Laporan Tugas Akhir ini berasal dari buku, jurnal-jurnal ilmiah, artikel, maupun situs *website*.
- d. Dokumentasi, teknik pengumpulan data dengan cara mengambil gambar terkait objek penulisan Laporan Tugas Akhir dalam hal ini adalah kegiatan terkait dengan pelayanan prima yang dilakukan oleh *frontliner* Bank BJB KCP Fatmawati.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami, penulis akan menjelaskan mengenai sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir ini, yaitu :

Bab 1, Pendahuluan. Penulis menyampaikan secara singkat tentang latar belakang penulisan, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metodologi penulisan, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini.

Bab 2, Tinjauan Pustaka. Penulis memiliki lima subbab, dimana subbab pertama membahas mengenai pengertian dampak, lalu subbab kedua menjelaskan terkait pengertian pandemi *covid-19*, kemudian pada subbab ketiga membahas mengenai pengertian pelayanan prima dan beberapa subsubbab yang terdiri dari konsep dasar pelayanan prima, tujuan pelayanan prima, manfaat pelayanan prima, fungsi pelayanan prima, serta prinsip pelayanan prima. Selanjutnya, pada subbab keempat menjelaskan mengenai pengertian nasabah dan subsubbabnya membahas terkait jenis-jenis nasabah. Terakhir, pada subbab kelima membahas mengenai pengertian dari *frontliner* dan beberapa subsubbab yang terdiri dari pengertian



© 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

customer service bank, peran *customer service bank*, fungsi *customer service bank*, tugas-tugas *customer service bank*, syarat seorang *customer service bank*, pengertian *teller bank*, fungsi *teller bank*, tugas-tugas dan wewenang *teller bank*, serta penampilan seorang *teller bank*.

Bab 3, Gambaran Umum Perusahaan. Penulis memaparkan mengenai bank yang digunakan sebagai objek penulisan Laporan Tugas Akhir yaitu Bank BJB KCP Fatmawati. Didalam bab ini terdiri dari beberapa subbab, dimana subbab pertama akan menjelaskan mengenai sejarah berdirinya PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, lalu pada subbab kedua menjelaskan mengenai visi dan misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, kemudian pada subbab ketiga menyampaikan mengenai struktur organisasi dari PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk dan Bank BJB KCP Fatmawati lengkap dengan tugas dan tanggungjawab masing-masing jabatan, lalu pada subbab keempat menjelaskan mengenai bidang usaha dari PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk dan Bank BJB KCP Fatmawati, terakhir pada subbab kelima mengemukakan materi terkait kegiatan umum dan produk-produk perbankan yang dikeluarkan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

Bab 4, Pembahasan. Penulis membahas mengenai dampak pandemi *covid-19* terhadap pelayanan prima yang diberikan petugas bank kepada nasabah Bank BJB KCP Fatmawati yang terdiri dari dua subbab. Pada subbab pertama, membahas penerapan pelayanan prima oleh *frontliner* dalam melayani nasabah selama pandemi *covid-19*. Pada subbab kedua, menjelaskan kendala yang dihadapi oleh petugas bank dalam menerapkan pelayanan prima selama pandemi *covid-19* di Bank BJB KCP Fatmawati.

Bab 5, Penutup. Penulis menyajikan kesimpulan pembahasan Laporan Tugas Akhir dan saran-saran yang diberikan untuk berbagai pihak yang tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat.

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

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis di atas, maka dapat diambil kesimpulan, yaitu :

1. Seluruh petugas Bank BJB mulai dari bagian *frontliner* (*customer service* dan *teller*), satuan pengamanan atau satpam dan juga *back office* sudah bekerja secara profesional dan telah memberikan pelayanan prima secara maksimal kepada nasabah selama pandemi *covid-19* dimana hal tersebut sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan hal ini dilakukan demi tercapainya kepuasan nasabah.
2. Pandemi *covid-19* telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh bagian *frontliner* (*customer service* dan *teller*), satuan pengamanan atau satpam dan juga *back office* dimana mereka mengalami beragam kendala dalam melayani nasabah, namun semua dapat ditangani oleh kemampuan terbaik yang mereka miliki karena pada dasarnya setiap karyawan Bank BJB mampu menerapkan dengan baik budaya kerja berupa *innovation* dimana mereka bekerja secara kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik terhadap masalah yang ada.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, penulis memberikan saran, yaitu :

1. Terkait dengan jadwal operasional yang menjadi lebih singkat dan membuat *frontliner* dan *back office* harus bekerja lebih keras dari pada sebelum pandemi *covid-19* karena keterbatasan waktu yang ada, maka saran penulis adalah tetap bekerja sesuai dengan budaya kerja perusahaan yaitu *professionalism* dimana karyawan diharapkan untuk bekerja efektif, efisien, dan bertanggungjawab.
2. Bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi di Bank namun tidak mematuhi protokol kesehatan selama pandemi *covid-19* seperti tidak mencuci tangan

dengan sabun dan air mengalir sebelum memasuki *banking hall*, tidak melakukan *social distancing* saat menunggu antrian, bicara terlalu dekat dengan petugas bank, terkadang lupa membawa masker, serta saat berbicara masker di taruh didagu, maka sudah menjadi kewajiban petugas bank untuk mengingatkan nasabah tersebut dengan sopan tanpa mengurangi rasa hormat, sehingga nasabah tetap dapat bertransaksi dengan rasa aman dan nyaman. Semua ini dilakukan dalam rangka memutus rantai penyebaran pandemi *covid-19*, kemudian tidak ada salahnya jika masing-masing pihak jujur dengan kondisi kesehatan dan tidak memaksakan untuk melakukan kegiatan di Bank jika ada keluhan kesehatan, sehingga semua pihak dapat tetap melaksanakan transaksi dengan rasa nyaman dan aman begitupun orang terkasih dirumah akan terlindungi dari virus mematikan 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





DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Cristo, Waralah. 2008. Hikmah Arif. 2009. *Pengertian Tentang dampak*. Jakarta: Bandung Alfabeta.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Deby, L. 2015. *Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya*. Diakses dari : <http://journal.unair.ac.id/downloadfullpapersln810df14089full.pdf>
- Firmansyah, S. K. N. (2016). *Kepentingan Serta Kepuasan Nasabah*. Diakses dari: <https://ejournal.jurwidyakop3.com/index.php/jurnalilmiah/article/view/293>
- Frimayasa, A., & Administrasi, M. 2017. *Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan*. XVII(1). Diakses dari : <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/1882>
- Haryono, Pendi. 2013. *Pengertian Fungsi (online)*. Diakses dari : <http://www.analisadaily.com/mobile/pages/news/71704/pengertianfungsi>
- Hasibuan, Malayu, SP. 2008. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hosio, J E. *kebijakan publik dan desentralisasi*. Yogyakarta: laksbang. 2007.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi 2012. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer service*. Edisi Revisi 2011. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lai, C.-C., Shih, T.-P., Ko, W.-C., Tang, H.-J., & Hsueh, P.-R. (2020). *Severe acute*

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

respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) and corona virus disease-2019 (COVID-19): the epidemic and the challenges. International Journal of Antimicrobial Agents.

Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Umum.

Republik Indonesia. 1998. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Bank Indonesia.

Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2007. *Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks.

Suminar, R., & Apriliawati, M. 2017. *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*.

Suwartono. 2014. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Suyetty dan Gita Kurniawan. 2017. *Bekerja Sama dengan Kolega dan Nasabah*. Bogor : Yudhistira.

www.bankbjb.co.id diakses pada 19 April 2021

Zulkarnain Wildan dan Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

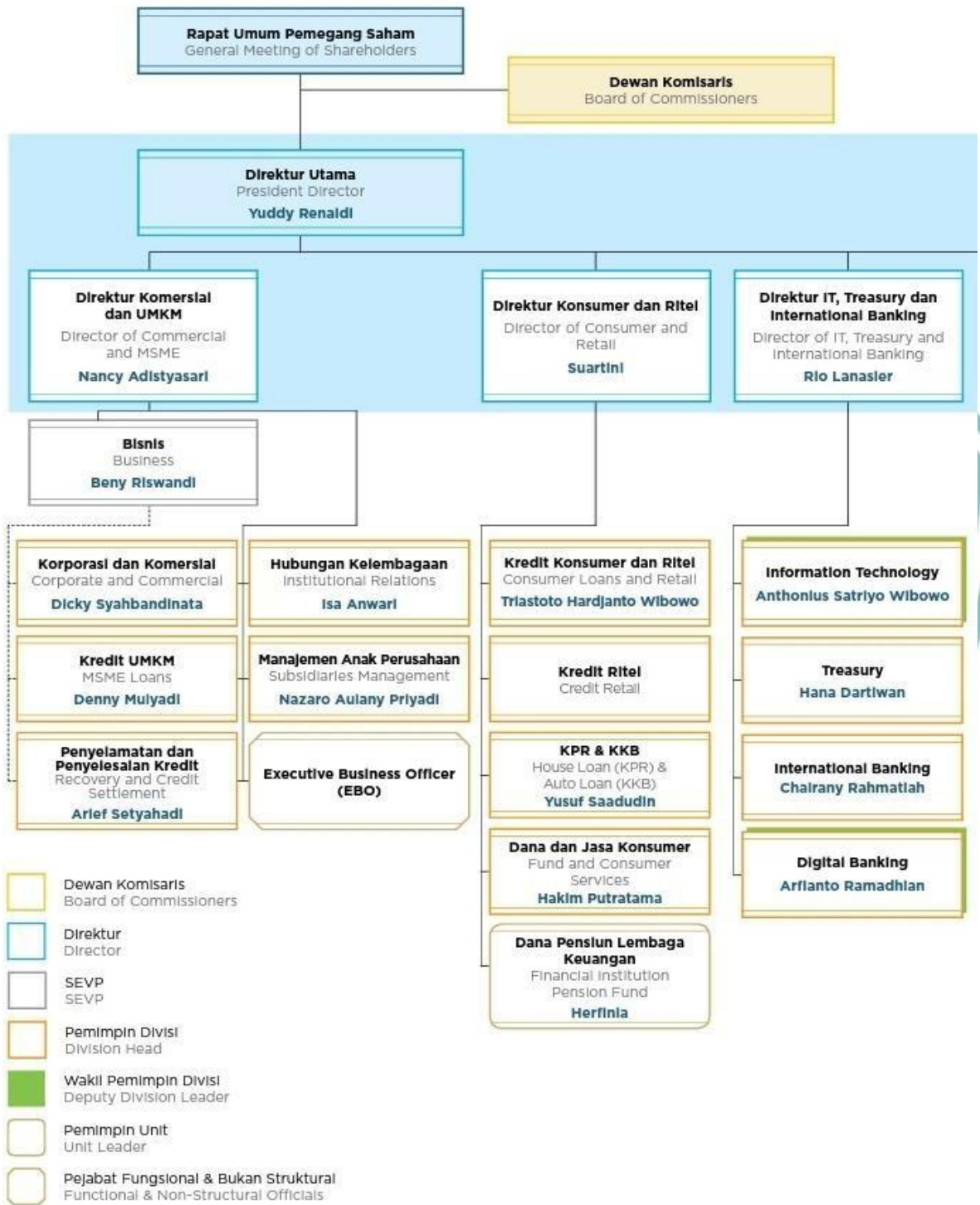
Hak Cipta :

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

Lampiran 1 Struktur Organisasi PT Bank BJB Tbk



Sumber: BJBR Annual Report 2020

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 2 Data Hasil Wawancara Petugas Bank BJB KCP Fatmawati

**Pertanyaan Wawancara Untuk Petugas Bank BJB KCP Fatmawati
(Frontliner, Satuan Pengamanan atau Satpam, dan Back Office)**

1. Apa saja yang dilakukan oleh *frontliner* (*customer service*, *teller*, dan satuan pengamanan atau satpam) dan *back office* dalam menerapkan pelayanan prima kepada nasabah selama pandemi *covid-19* ?
2. Kendala apa saja yang dialami oleh *frontliner* (*customer service*, *teller*, dan satuan pengamanan atau satpam) dan *back office* dalam menerapkan pelayanan prima kepada nasabah selama pandemi *covid-19* ?

Mengetahui,
Supervisor Bank BJB KCP Fatmawati

Marisha Jonli
NIP. 14.91.7958

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 Bimbingan Dosen Pembimbing 1



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 BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa	:	Puspita Andrianita
NIM	:	1804321004
Program Studi	:	D3 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing	:	Heri Abrianto, S.E, M.M.

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	24 Mei 2021	Revisi Bab 1	
2	02 Juni 2021	Revisi Bab 1	
3	08 Juli 2021	Revisi Bab 1	
4	14 Juli 2021	Revisi Bab 1	
5	16 Juli 2021	ACC BAB 1	
6	22 Juli 2021	Revisi Bab 2	
7	31 Juli 2021	ACC BAB 2	
8	01 Agustus 2021	Revisi Bab 3	
9	04 Agustus 2021	ACC BAB 3	
10	09 Agustus 2021	Revisi Bab 4	
11	11 Agustus 2021	ACC BAB 4	
12	11 Agustus 2021	Revisi Bab 5	
13	12 Agustus 2021	ACC Bab 5	

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 4 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2



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 BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa	:	Puspita Andrianita
NIM	:	1804321004
Program Studi	:	D3 Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing	:	Mulia Nasution, S.E., M.M.

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	08 JULI 2021	Revisi Bab 1	<i>[Signature]</i>
2	31 JULI 2021	Acc Bab 1	<i>[Signature]</i>
3	01 AGUSTUS 2021	Revisi Bab 2	<i>[Signature]</i>
4	04 AGUSTUS 2021	Acc Bab 2	<i>[Signature]</i>
5	09 AGUSTUS 2021	Revisi Bab 3	<i>[Signature]</i>
6	10 AGUSTUS 2021	Acc Bab 3	<i>[Signature]</i>
7	11 AGUSTUS 2021	Revisi Bab 4 & Bab 5	<i>[Signature]</i>
8	12 AGUSTUS 2021	Acc Bab 4 & Bab 5	<i>[Signature]</i>

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 5 Lembar Persetujuan Sidang

Lembar Pengajuan Ujian Sidang

Lembar Persetujuan Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pada tanggal 12 Agustus 2021 laporan tugas akhir yang disusun oleh :

Nama : Puspita Andrianita

NIM : 1804321004

Judul : Dampak Pandemi *Covid-19* Terhadap Pelayanan Prima Pada PT
Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

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

Disetujui oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Mulia Nasution, S.E., M.M.
NIP. 196002231989101001

Diketahui Oleh

12 Agustus 2021

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



Hak Cipta :

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

Lampiran 6 Lembar Revisi Tugas Akhir Dosen Penguji 1



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

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

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI 1

1. Nama : Puspita Andrianita
2. NIM : 1804321004
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Laporan : Dampak Pandemi *Covid-19* Terhadap Pelayanan Prima Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk
5. Penguji
 - a. Penguji 1 : Elisabeth Yansye Metekohy, S.E.,M.Si.
 - b. Penguji 2 : Heri Abrianto, S.E, M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
BAB 1-PENDAHULUAN			
1	Menambahkan hasil <i>scan</i> lembar persetujuan laporan tugas akhir yang sudah di TTD.	OK	ACC
2	Memperbaiki paragraf 1 pada Bab 1 bagian latar belakang	OK	ACC
3	Membetulkan penempatan nomor halaman.	OK	ACC
4	Mengganti kata karyawan menjadi petugas bank.	OK	ACC
5	Memperbaiki alasan memilih Bank BJB KCP Fatmawati sebagai objek penulisan tugas akhir pada Bab 1 bagian latar belakang agar terlihat lebih ilmiah.	OK	ACC
6	Memperbaiki kalimat “mata dan telinga” pada Bab 1 bagian teknik pengumpulan data (observasi).	OK	ACC
BAB 2-TINJAUAN PUSTAKA			
7	Mengganti pendapat tokoh menjadi tahun terbaru pada Bab 2 bagian pengertian dampak.	OK	ACC
8	Mengganti kata pelanggan menjadi nasabah.	OK	ACC
9	Menambahkan contoh nyata saat praktik kerja lapangan pada Bab 2 bagian konsep dasar pelayanan prima.	OK	ACC
BAB 3-GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN			
10	Menambahkan makna warna pada logo PT Bank BJB Tbk pada bab 3 bagian sejarah perusahaan.	OK	ACC

Hak Cipta :

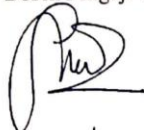
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

BAB 4-PEMBAHASAN			
11	Menambahkan penjelasan mengenai kondisi penerapan pelayanan prima sebelum pandemi <i> covid-19 </i> pada bagian <i> customer service </i> dan <i> teller </i> .	OK	ACC
12	Menambahkan penjelasan mengenai kondisi penerapan pelayanan prima sebelum pandemi <i> covid-19 </i> pada bagian satuan pengamanan atau satpam.	OK	ACC
13	Menambahkan penjelasan mengenai kondisi penerapan pelayanan prima sebelum pandemi <i> covid-19 </i> pada bagian <i> back office </i> .	OK	ACC
14	Menambahkan pemecahan masalah atau solusi untuk setiap kendala yang dihadapi oleh bagian <i> customer service </i> dan <i> teller </i> saat memberikan pelayanan prima kepada nasabah selama pandemi <i> covid-19 </i> .	OK	ACC
15	Menambahkan pemecahan masalah atau solusi untuk setiap kendala yang dihadapi oleh bagian satuan pengamanan atau satpam saat memberikan pelayanan prima kepada nasabah selama pandemi <i> covid-19 </i> .	OK	ACC
16	Menambahkan pemecahan masalah atau solusi untuk setiap kendala yang dihadapi oleh bagian <i> back office </i> saat memberikan pelayanan prima kepada nasabah selama pandemi <i> covid-19 </i> .	OK	ACC

*) Keterangan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 19 Agustus 2021
Mengetahui,

Dosen Penguji 1,



Elisabeth Yansye Metekohy, S.E.,M.Si.
NIP. 196002221990032001

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

Lampiran 7 Lembar Revisi Tugas Akhir Dosen Penguji 2



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

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

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI 2

1. Nama : Puspita Andrianita
2. NIM : 1804321004
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Laporan : Dampak Pandemi *Covid-19* Terhadap Pelayanan Prima Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk
5. Penguji
 - a. Penguji 1 : Elisabeth Yansye Metekohy, S.E.,M.Si.
 - b. Penguji 2 : Heri Abrianto, S.E, M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	ACC Tugas Akhir	ACC	ACC

*) Keterangan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 19 Agustus 2021
Mengetahui,

Dosen Penguji 2,

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

Note: Dosen Memberikan tandatangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi