

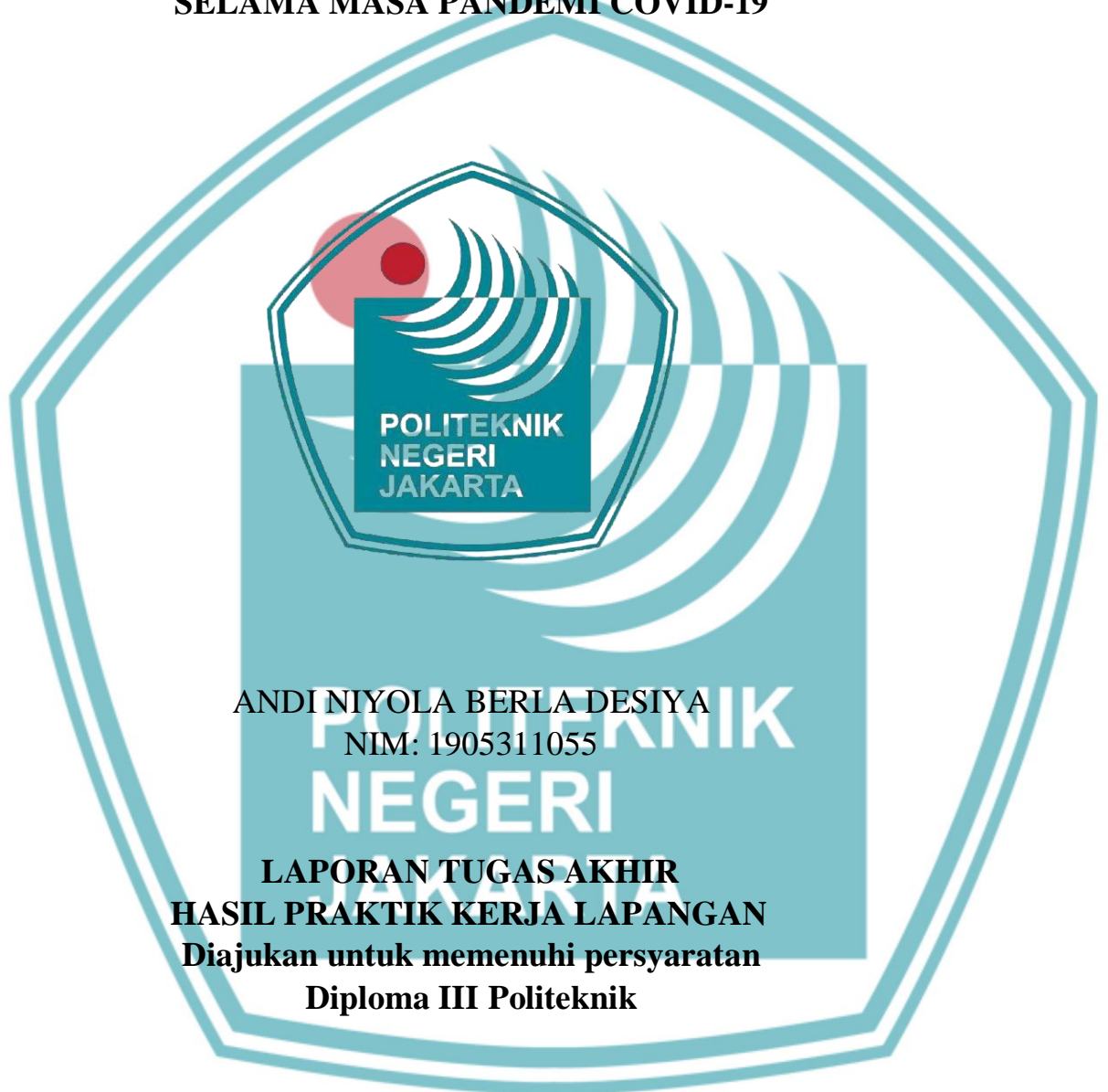


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

**PROSEDUR PELAYANAN NASABAH
PT BANK SYARIAH INDONESIA
DI KANTOR CABANG PEMBANTU JAKARTA CAKUNG
SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**



ANDI NIYOLA BERLA DESIYA
NIM: 1905311055

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

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Andi Niyola Berla Desiya
NIM : 1905311055
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Di Kantor Cabang Pembantu Jakarta Cakung Selama Masa Pandemi Covid-19

Depok, 12 Agustus 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

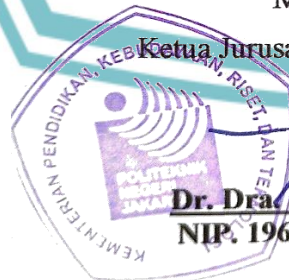

Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP.198007112015041001



Dr. Nidia Sofa, S. Pd.I M.Pd
NIP. 198310222015042001

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga




Dr. Dra. Iis Marjam., M. Si
NIP. 196501311989032001



Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Andi Niyola Berla Desiya
NIM : 1905311055
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Di Kantor Cabang Pembantu Jakarta Cakung Selama Masa Pandemi Covid-19

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

Hari : Jum'at
Tanggal : 19 Agustus 2022
Waktu : 08.00 – 09.00 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP : 198007112015041001
Penguji I : Endah Wartingsih, S.E., M.M
NIP : 196410191989032001
Penguji II : Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc
NIP : 198801142019031005

.....

.....

.....



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tugas Akhir dengan judul **“Prosedur Pelayanan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Di Kantor Cabang Pembantu Jakarta Cakung Selama Masa Pandemi Covid-19”** ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan Pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini, ada banyak pihak yang telah membantu dan memberi inspirasi dan motivasi kepada Penulis. Maka dalam kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dip-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si, Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2017-2021.
4. Taufik Akbar S.E., M.S.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Periode 2021-2025.
5. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang telah senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir.
6. Dr. Nidia Sofa, S. Pd.I M.Pd selaku dosen pembimbing 2 (dua) yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan serta memberikan kritik dan saran dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang senantiasa memberikan ilmu kepada Penulis selama berkuliah di 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



© 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

8. Bapak Christian Ary Wibowo selaku Manager Operasional PT BSI KCP Jakarta Cakung yang telah bersedia untuk membimbing serta mengarahkan selama penulis menjalankan praktik kerja lapangan.
9. Kedua orangtua penulis, Bapak Andi Sumardi dan Ibu Asmara Kartika yang telah sabar mendidik, membimbing, membantu, dan mendoakan serta memberikan kasih sayang yang tulus sepanjang waktu untuk penulis. Teruntuk adik-adik penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, dan mendoakan penulis.
10. Teman-teman terbaik Penulis, Reagin Fatrin Sandaya, Lutfia Fajrani, Annisa Suci Ramadhani. Sahabat terbaik, Dede Aprilla. Juga seluruh rekan-rekan AB-6B dan seluruh Administrasi Bisnis 2019, Kak Santika Bani Amanatullah. Terima kasih untuk segala bantuan, motivasi, dan dukungan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu penulis dalam penulisan laporan akhir ini.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, Penulis telah berusaha semaksimal mungkin, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis akan selalu menerima segala masukan yang ditujukan untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi Penulis dan pembaca.

Bekasi, 12 Agustus 2022

Penulis



Hak Cipta :

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

DAFTAR ISI

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



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

2.2.6 Pelayanan Nasabah.....	12
2.3 Pengertian Bank	13
2.3.1 Jenis–Jenis Kantor Bank.....	13
2.3.2 Pengertian Bank Syariah	14
2.3.3 Prinsip-Prinsip Bank Syariah.....	14
2.4 Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
3.1 Sejarah Perusahaan	16
3.2 Budaya Kerja PT Bank Syariah Indonesia.....	16
3.3 Filosofi Logo Perusahaan.....	17
3.4 Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia	18
3.5 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia	18
3.6 Kantor Cabang Pembantu BSI Jakarta Cakung.....	19
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
4.1 Prosedur Pelayanan BSI KCP Jakarta Cakung Kepada Nasabah Selama Masa Pandemi Covid-19.....	20
4.1.1 Perbedaan Pelayanan Sebelum dan Saat Masa Pandemi Covid-19	20
4.1.2 Alur Prosedur Pelayanan Pada Saat Pandemi Covid-19	21
4.1.3 Sarana dan Prasarana yang Digunakan.....	32
4.2 Kendala Dalam Proses Pelayanan	36
BAB V PENUTUP.....	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN.....	41



Hak Cipta :

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

DAFTAR BAGAN

Tabel 4.1 Perbedaan Fasilitas 34





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 Perusahaan	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BSI KCP Jakarta Cakung	19
Gambar 4.1 Prosedur Keadaan Normal	22
Gambar 4.2 Fasilitas Mencuci Tangan	23
Gambar 4.3 Pengecekan Suhu.....	24
Gambar 4.4 Prosedur Keadaan Ramai.....	28





Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	41
Lampiran 2 Fasilitas Scan QR Code Peduli Lindungi	42
Lampiran 3 Struktur Organisasi BSI Secara Besar	43
Lampiran 4 Antrean dengan <i>Social Distancing</i> Nasabah di <i>Banking Hall</i>	44
Lampiran 5 Kartu Antrean <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i>	45
Lampiran 6 Slip Transaksi Terletak pada <i>Writing Deks</i>	46





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 I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi covid-19 yang terus meluas di Indonesia menimbulkan banyak perubahan perilaku dalam kehidupan, masyarakat harus menjaga diri serta mengurangi kegiatan di luar rumah, keadaan tersebut dapat menyulitkan masyarakat untuk beraktivitas. Pemerintah telah mengeluarkan peraturan baru dengan memberlakukan pembatasan pergerakan masyarakat darurat bagi wilayah Jawa serta Bali yang disebut PPKM diberlakukan sampai 50% karyawan yang diizinkan bekerja di kantor, disertai dengan protokol kesehatan yang ketat. Hampir semua sektor kehidupan masyarakat terkena dampaknya, termasuk sektor keuangan dan perbankan.

Tingginya permintaan transaksi perbankan dari masyarakat membuat Bank Syariah Indonesia terus berkorelasi dengan nasabah guna menyelesaikan permasalahan nasabah, sehingga layanan terkait kegiatan transaksi perbankan tetap diperlukan walaupun di tengah pandemi covid-19. Dengan kata lain, industri perbankan saat ini perlu menyempurnakan prosedur layanan antisipatif terhadap kebiasaan baru nasabah di masa pandemi covid-19, yang bisa berdampak positif untuk perbankan selaku mitra masyarakat terpercaya dengan tetap membuat nasabah merasa aman. Salah satu tempat umum yang paling interaktif yakni bank, dan masyarakat mempunyai kebutuhan yang bermacam-macam akan transaksi perbankan, seperti membuka tabungan, menggunakan kredit, pembiayaan, setoran serta penarikan, permodalan, dan lainnya.

Bank Syariah Indonesia memiliki 300 cabang di Indonesia dengan total 15.000 karyawan. Cabang BSI di Jakarta Cakung, diperkirakan menerima sekitar 85 kunjungan nasabah per hari pada awal bulan. Karena jumlah kunjungan nasabah yang cukup banyak, BSI bekerja keras untuk menghindari paparan virus covid-19



Hak Cipta :

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

yang ditetapkan oleh satgas covid-19 dengan menerapkan *social distancing* di lobi bank antara nasabah dan staf. BSI tentunya juga telah meningkatkan dan menerapkan prosedur pelayanan yang baik pada fasilitas yang digunakan selama masa pandemi covid-19 dan mewajibkan seluruh nasabah dan staf untuk menggunakan masker, *face shield*, dan sarung tangan. Agar dapat terus melayani nasabah, BSI menyediakan layanan *online* maupun *offline*. Layanan *online* ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara elektronik melalui BSI *Mobile* tanpa harus mengunjungi Bank, untuk nasabah yang memiliki kepentingan dan mengharuskan nasabah datang langsung ke bank, mereka lebih memilih untuk melakukan transaksi secara langsung, hal ini dapat memicu antrean selama pelayanan, oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan untuk memiliki prosedur pelayanan pelanggan yang baik. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengambil judul “**Prosedur Pelayanan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Di Kantor Cabang Pembantu Jakarta Cakung Selama Masa Pandemi Covid-19**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengajukan pertanyaan sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur pelayanan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia di masa pandemi covid-19?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi selama pelayanan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia di masa pandemi covid-19?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penulisan ini diantaranya:

- a. Untuk menjelaskan prosedur pelayanan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia selama masa pandemi covid-19.
- b. Untuk menjelaskan kendala yang dihadapi selama pelayanan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia.



Hak Cipta :

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

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

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

1.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk menyelesaikan tugas akhir ini, penulis akan menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

- a. Metode Observasi
Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengamati suatu kejadian yang sedang berlangsung sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi, yaitu dengan mengamati proses pelayanan yang terjadi pada PT Bank Syariah Indonesia.
- b. Metode Wawancara
Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan mendapatkan informasi melalui narasumber yang sesuai dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara, yaitu dengan melakukan wawancara dengan para pihak yang berkaitan dengan pelayanan



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

yang diberikan PT Bank Syariah Indonesia kepada nasabahnya. (Daftar pertanyaan terdapat pada lampiran 1)

c. Metode Dokumentasi

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

1.6 Metode Analisis Data

Penulisan tugas akhir ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif, yaitu dengan menguraikan data yang telah diperoleh dari dokumentasi, observasi, dan wawancara mengenai hal yang berkaitan dengan pelayanan selama masa covid-19 pada PT Bank Syariah Indonesia serta menemukan kesimpulan dari data tersebut, dan disusun dalam bentuk laporan tugas akhir.

1.7 Sistematika Penulisan

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

Bab I : Pendahuluan

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

Bab II : Landasan Teori

Bab ini menguraikan tentang pengertian prosedur, pengertian pelayanan, pengertian pelayanan prima, proses dan tahapan pelayanan prima, unsur-unsur pelayanan prima, karakteristik pelayanan prima, tujuan pelayanan prima, fungsi pelayanan prima, pelayanan nasabah, pengertian bank, jenis-jenis kantor bank, pengertian bank syariah, prinsip-prinsip bank syariah, macam-macam pembiayaan bank syariah, dan mengenai pandemi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bab III : Gambaran Umum Perusahaan

Pada Bab ini penulis memaparkan tentang gambaran perusahaan secara umum. Isinya meliputi sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan aktivitas pelayanan pelanggan dan administrasi.

Bab IV : Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang keterkaitan permasalahan yang akan dibahas dengan landasan teori yang digunakan. Bab ini menjelaskan pelaksanaan pelayanan Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu cakung kepada nasabahnya selama masa pandemi covid-19 serta melihat perbandingan dengan pelayanan sebelum terjadi pandemi covid-19.

Bab V : Penutup

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari penulis mengenai pelayanan Bank Syariah Indonesia, dalam hal ini pelayanan pada masa covid-19.



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

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan nasabah BSI selama masa pandemi covid-19 telah dilaksanakan dengan baik, sesuai dengan protokol kesehatan covid-19, baik pada keadaan normal maupun keadaan ramai. Pelayanan tersebut dilaksanakan secara lengkap mulai dari penerimaan nasabah oleh *Security* yang bertugas di lantai 1, nasabah dilayani oleh *teller* atau *customer service*, sampai dengan pelayanan nasabah saat nasabah telah selesai kepentingannya di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Cakung.
- b. Pada proses pelayanan di BSI Kantor Cabang Pembantu Jakarta Cakung selama masa pandemi covid-19 terdapat beberapa kendala diantaranya antrean dalam pelayanan, akan tetapi hal ini tidak menghambat kinerja dari para karyawan BSI, dan karyawan telah melakukan tindakan untuk mengatasi kendala yang ada.

5.2 Saran

Jika dilihat dari kendala dalam prosedur pelayanan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Cakung, penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Sebaiknya pihak BSI dapat menambahkan fasilitas seperti sistem layar monitor nomor antrean, agar nasabah tahu berapa lama harus menunggu dan meninggalkan area bank untuk melakukan kegiatan lain, sehingga nasabah tidak bosan menunggu.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- b. Pihak BSI dapat menyediakan fasilitas baru untuk petugas pelayanan *teller* atau *customer service* berupa *microphone* yang dapat membantu memperjelas suara saat proses pelayanan terjadi, sehingga petugas tidak perlu membuka masker, agar keduanya tetap merasa aman.



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

Buku

- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Ekotama Suryono. 2015. *Pedoman mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Hartatik Indah Puji. 2019. *Buku pintar membuat SOP*. Yogyakarta : Kaktus.
- Hery. 2019. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ismail. 2016. *Perbankan Syariah*. Jakarta : Prenada media Group
- Kasmir. 2012. *Dasar – Dasar Perbankan Edisi Revisi*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Rahmayanty Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Zulkarnain, Sumarsono. 2018. *Manajemen dan etika perkantoran*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Undang-Undang

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

Jurnal

- Frimayasa, Agtovia dan Kamal, Fahmi. 2017. “Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur”. *Jurnal Humaniora Universitas Bina Sarana Informatika*. Vol. XVII No. 2
(<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/2428/1794> diakses pada 4 Maret 2022)
- Wijaya, Darma dan Roy Irawan. 2018. “Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat” *Jurnal Perspektif*. Vol. XVI, No. 10.
(<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/2495/2057> diakses 6 Maret 2022)

Hak Cipta :

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

Yuliana. 2020. “Corona Virus Diseases (Covid-19); Sebuah Tinjauan Literatur”
 Jurnal Wellness and Healthy Magazine. Vol. II, No. 1.
 (<https://wellness.journalpress.id/wellness/article/download/21026/pdf>
 diakses 10 Maret 2022)

Yanti, Priyanto dkk. 2020. “Sosialisasi Waspada Infeksi Coronavirus Pada Lansia DiPanti Jompo Rumoh Seujahtra Geunaseh Sayang, Dinas Sosial Acehcorona Virus Diseases (Covid-19)” Jurnal Pengabdian Masyarakat. Vol. III, No. 1.
 (<http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/martabe/article/view/1452> diakses pada 15 Maret 2022)

Web

<https://www.bankbsi.co.id/> “Tentang Perusahaan” (diakses pada 15 Maret 2022)





Hak Cipta :

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

LAMPIRAN

Lampiran 1:

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana prosedur penerimaan nasabah selama pandemi covid-19?
2. Fasilitas apa saja yang tersedia sebelum dan selama masa pandemi covid-19?
3. Apakah terdapat jumlah maksimal nasabah untuk setiap harinya? Jika ada berapa maksimal jumlah nasabah untuk setiap harinya?
4. Apakah nasabah yang tidak menerapkan protokol kesehatan 3M (memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan) tidak diperbolehkan masuk?
5. Bagaimana penanganan kepada nasabah jika kapasitas ruang tunggu sudah penuh?
6. Bagaimana kebijakan serta penerapan *social distancing* yang diberlakukan oleh PT Bank Syariah Indonesia untuk nasabah? (Misalnya untuk jumlah kapasitas tempat duduk nasabah, jika terdapat jarak untuk tempat duduknya, berjarak berapa jaraknya (dalam satuan meter)?
7. Bagaimana prosedur *Customer Service / Teller* saat melayani nasabah?
8. Atribut apa yang digunakan oleh *Customer Service / Teller* sebelum dan saat terjadi covid-19?
9. Dari jam berapa hingga jam berapa pelayanan kepada nasabah dilakukan?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Lampiran 2:

Fasilitas Scan QR Code Peduli Lindungi



Sumber : Dokumentasi diolah oleh penulis, 2022



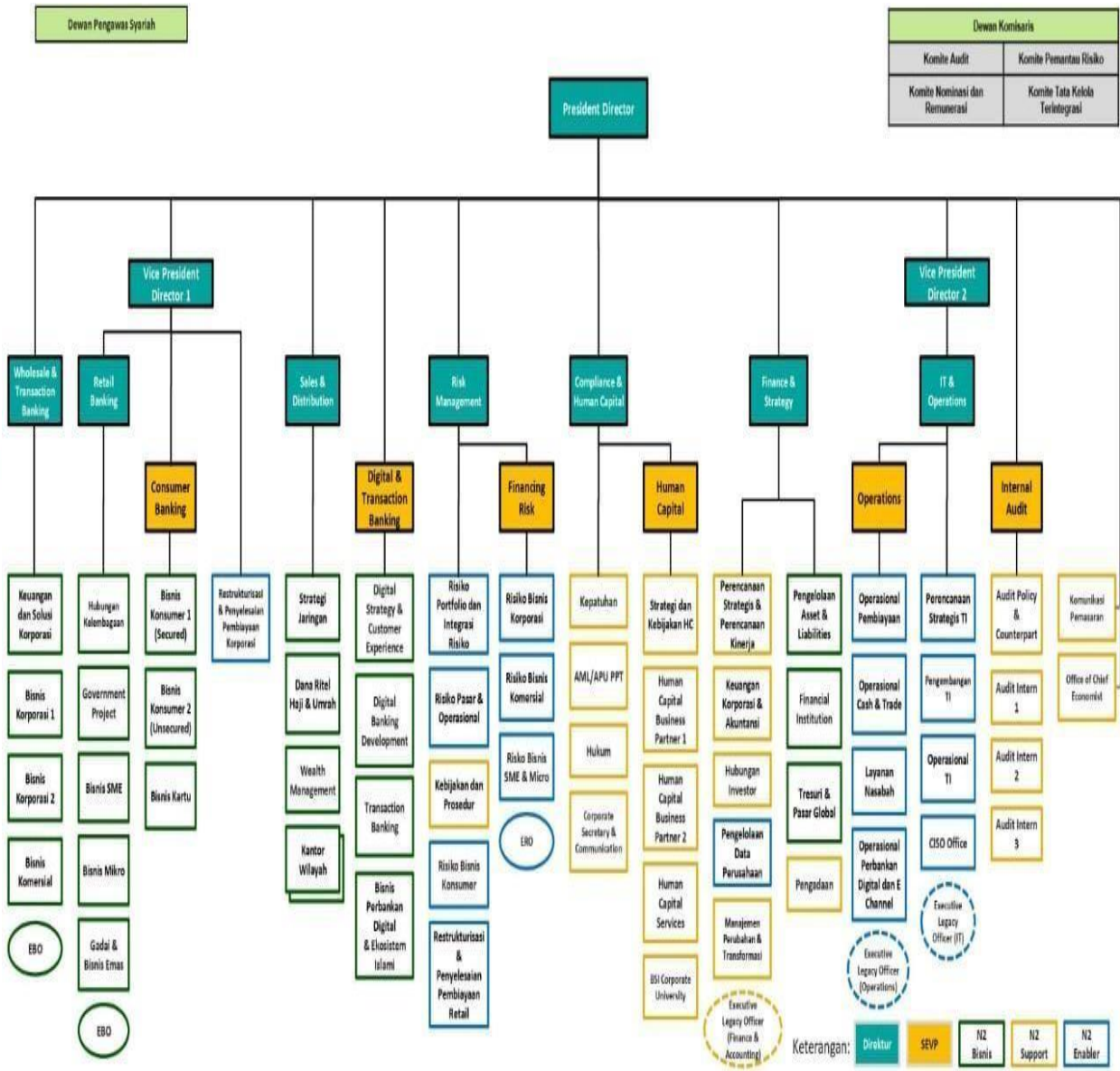
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

Lampiran 3 :

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Secara Besar



Sumber : Bank Syariah Indonesia, 2022



Lampiran 4 :

Antrean dengan *Social Distancing* Nasabah di *Banking Hall*



Sumber : Dokumentasi diolah oleh penulis, 2022

Hak Cipta :

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

Lampiran 5 :

Kartu Antrean *Customer Service* Dan *Teller*



Sumber : Dokumentasi diolah oleh penulis, 2022



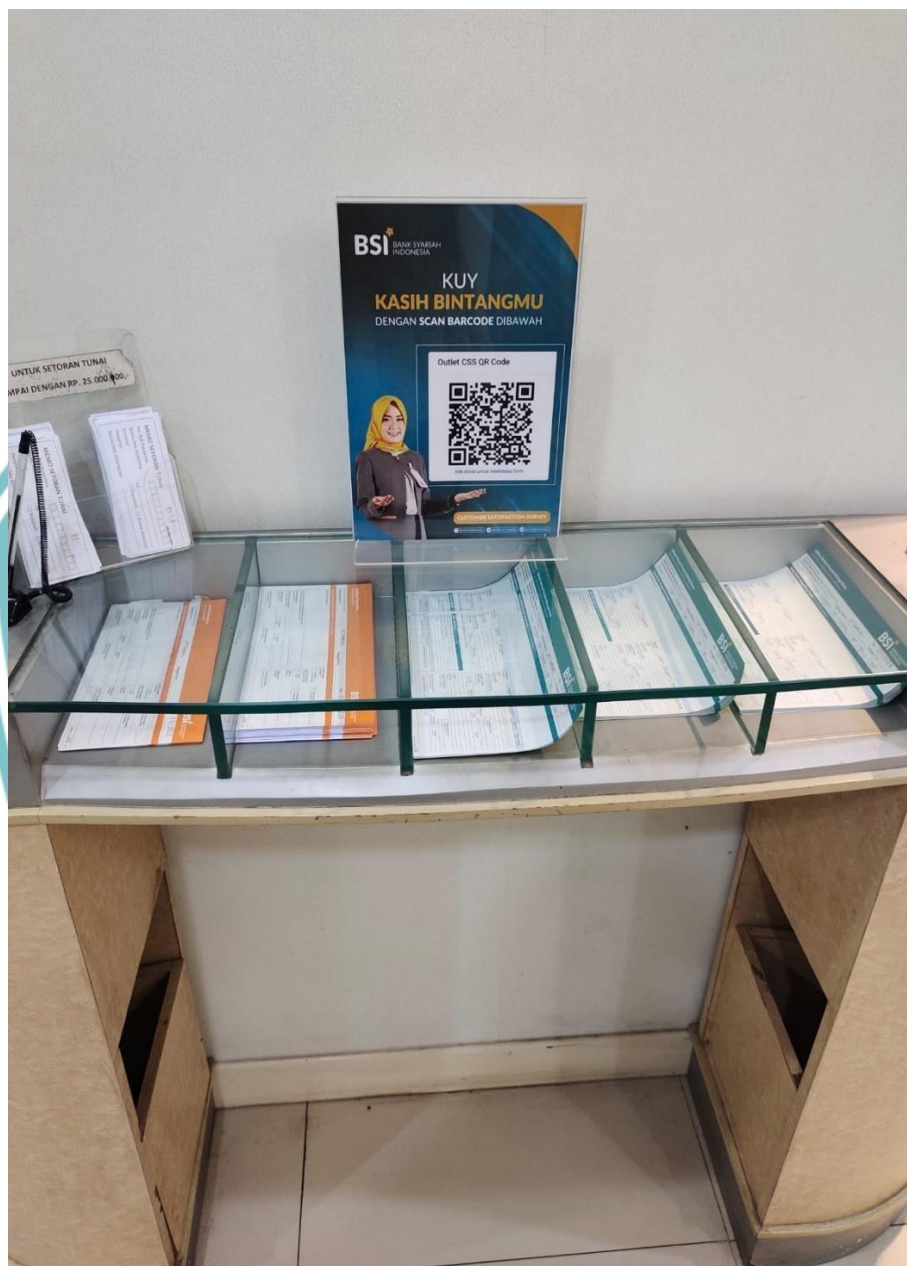
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

Lampiran 6 :

Slip Transaksi Terletak Pada *Writing Desk*



Sumber : Dokumentasi diolah oleh penulis, 2022