

**EVALUASI E-FORM TERHADAP KECEPATAN PELAYANAN  
DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.  
KANTOR KAS UKI**



**Ria agustini**

**1740630018**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

**EVALUASI E-FORM TERHADAP KECEPATAN PELAYANAN  
DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.  
KANTOR KAS UKI**



**Karya Tulis Ilmiah Akhir**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma Tiga pada Program Studi Perbankan dan Keuangan**

**Ria agustini**

**1740630018**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2020**



## Halaman Pernyataan Orisinalitas

**Karya Tulis Ilmiah Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama** : Ria Agustini  
**NIM** : 1740630018  
**Tanda Tangan** :  
**Tanggal** : Juli 2020

Jakarta, Juli 2020



Ria agustini  
1740630018



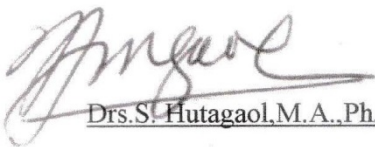
## HALAMAN PERSETUJUAN

KTIA ini diajukan oleh:


Nama : Ria Agustini  
NIM : 1740630018  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Judul KTIA : **Evaluasi e-form terhadap kecepatan pelayanan** di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas UKI

**Karya Tulis Ilmiah Akhir ini telah memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian sidang untuk memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (AM.d. Bns) pada Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia, disetujui dan diuji pada hari Rabu, tanggal 27, bulan Juli, tahun 2020.**

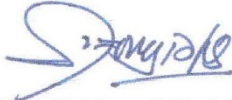
Pembimbing

  
Drs. S. Hutagaol, M.A., Ph.D

Penguji I


  
Dr. Lis Sintha, S.E., M.M  
NIP UKI : 201305

Penguji II


  
Fery Tobing, S.E., M.M  
NIP UKI : 920701

Mengetahui,

Dekan

  
Maksimus Bisa, SSt. Ft., S.K.M., M.Fis  
NIP UKI : 972438

Ketua Program Studi

  
Fery Tobing, S.E., M.M  
NIP UKI : 920701



## HALAMAN PENGESAHAN

KTIA ini diajukan oleh;

Nama : Ria agustini  
NIM : 1740630018  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Judul KTIA : **Evaluasi e-form terhadap kecepatan pelayanan** di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas UKI.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (AM.d. Bns), pada Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia, disetujui pada hari Rabu, tanggal 27, bulan Juli, tahun 2020.

Pembimbing

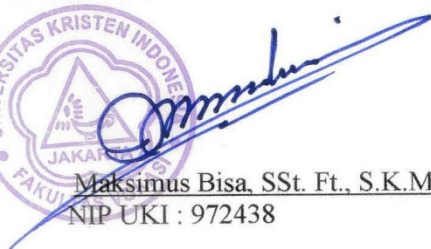
Drs. S. Hutagaol, M.A., Ph.D

Ketua Program Studi

Fery Tobing, S.E., M.M  
NIP UKI : 920701

Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia



  
Maksimus Bisa, SSt. Ft., S.K.M., M.Fis  
NIP UKI : 972438

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan anugerahnya sehingga saya dapat menyelesaikan KTIA ini. Penulisan KTIA ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Akademik Ahli Madya Bisnis (AM.d Bns) di Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTIA ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan KTIA ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. **Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., M.B.A**, selaku rektor Universitas Kristen Indonesia;
2. **Maksimusa Bisa, SSt.FT., S.K.M., M.Fis**, selaku Dekan Fakultas Vokasi;
3. **Fery Tobing, S.E.,M.M**, selaku Kepala Program Studi Perbankan dan Keuangan;
4. **Dr. Lis Sintha, S.E., M.M**, selaku Ketua Senat Fakultas Vokasi;
5. Bapak **Drs. Said Hutagaol, M.A., Ph.D** selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah membimbing dan mengarah penulis untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik
6. Bapak dan ibu dosen prodi perbankan dan keuangan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dari awal perkuliahan sampai hingga selesai, serta seluruh staff pegawai yang ada di universitas Kristen Indonesia
7. Buat kedua orang tua penulis, terima kasih yang sebesar-besar penulis ucapkan karna kasih sayang yang tulus dan saran selama ini yang diberikan selalu memberi dukungan dan menguatkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Buat kakak Cece Permata Sari dan bang Melky Sidik yang telah bimbingan selama ini dan juga selalu memberikan semangat kepada penulis hingga saat ini
9. Buat keluarga telah memberikan nasehat dan doa bagi penulis

10. Buat Mariono Iyo yang selalu mengingatkan dan memberikan saran bagi penulis dan mendengarkan keluh kesan dari penulis selama mengerjakan Tugas Akhir
11. Teruntuk sahabat-sahabat ku, Kitri , Rhyo, Joni dan Dion yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
12. Buat teman-teman dara djuanti Jakarta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat bagi penulis
13. Teman-teman seperjuangan D-III perbankan dan keuangan universitas Kristen Indonesia, yang saling memberikan motivasi dan dukungan

Akhirnya atas bantuan, bimbingan, motivasi, dan pengarahan yang telah diberikan semoga mendapatkan balasan dari Tuhan yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa dalam tugas akhir ini jauh dari kata kesempurnaan oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun, sehingga berguna bagi penulis dikemudian hari.

Demikian Tugas Akhir ini disusun dan semoga yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Jakarta, Juli 2020



Penulis,  
Ria agustini

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Kristen Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ria Agustini  
NIM : 1740630018  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Jenis karya : Karya Tulis Ilmiah Akhir

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya tugas ilmiah saya yang berjudul:

Evaluasi e-form terhadap kecepatan pelayanan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas UKI.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Kristen Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan 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 : Jakarta

Pada tanggal : 2020

Yogyakarta  
Yogyakarta  
SEPLUH RIBU RUPIAH  
TBL 20  
METERAI  
TEMPEL  
LB40EAJX660153996  
  
(Ria Agustini)



## **ABSTRAK**

Nama : Ria Agustini  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Judul : Evaluasi e-form terhadap kecepatan pelayanan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas UKI.  
Pembimbing : Drs.S. Hutagaol,M.A.,Ph,D

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manfaat, hambatan-hambatan nya, keunggulan dan kelebihan e-form, prosedur penggunaan, dan kualitas pelayanan dari e-form sendiri.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan pihak teller PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Kas UKI, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku maupun sumber lainnya.

Saran yang diajukan untuk e-form adalah bank Negara Indonesia harus memberikan perlindungan yang lebih tinggi terhadap penggunaan e-form itu sendiri supaya tidak terjadi tindakan kejahatan atau penipuan yang mengatas nama kan bank dan meningkatkan kualitas dari e-form.

Kata Kunci : Manfaat, Pelayanan, e-Form

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KEASLIAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II       LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Bank.....	7
2.2 Pelayanan.....	18
2.3 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan.....	20
2.4 Elektronik Formulir.....	21

<b>BAB III</b>	<b>TINJAUAN UMUM</b>	
	3.1 Sejarah PT BNI (Persero) Tbk.....	23
	3.2 Visi dan Misi PT BNI (Persero) Tbk.....	28
	3.3 Kegiatan Usaha PT BNI (Persero) Tbk.....	29
	3.4 Struktur Organisasi PT BNI (Persero) Tbk.....	32
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISA DAN HASIL PEMBAHASAN</b>	
	4.1 fitur e-form yang telah di implementasi.....	33
	4.2 manfaat dan tujuan e-form.....	34
	4.3 keunggulan dan keterbatasan e-form.....	35
	4.4 hambatan-hanbatan e-form.....	36
	4.5 implementasi e-form dalam meningkatkan layanan.....	36
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	5.1 Kesimpulan.....	39
	5.2 Saran.....	40

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Jejak Langkah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	26
---	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.4 :Struktur organisasi PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk..... 33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Daftar pertanyaan.....	xiv
Lampiran 2 :Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	xv
Lampiran 3 :Daftar Riwayat Hidup.....	xvi