

**DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PELAYANAN PRIMA
PADA PT. BPR CITRA BERSADA ABADI**

KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Oleh:

ANJELYA PANJAITAN

1940630010



PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

JAKARTA

2022

**DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PELAYANAN PRIMA
PADA PT. BPR CITRA BERSADA ABADI**

KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Ahli
Madya Bisnis (A.Md.Bns.) pada Program Studi Diploma Tiga Perbankan dan
Keuangan Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

ANJELYA PANJAITAN

1940630010



PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

JAKARTA

2022

MOTTO

“Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.” (Kolose 3:23)

“Sebab segala sesuatu dari Dia, dan oleh Dia, dan kepada Dia bagi Dialah kemuliaan sampai selama-lamanya “. (Roma 11:36)

“Bersukacitalah senantiasa, tetaplah berdoa. Mengucap syukurlah dalam segala hal, sebab itulah yang dikehendaki Allah di dalam Kristus Yesus bagi kamu.” (1 Tesalonika 5:16-18)



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anjelya Panjaitan

Nim : 1940630010

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Fakultas : Vokasi

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah Akhir yang berjudul "DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PELAYANAN PRIMA PADA PT. BPR CITRA BERSADA ABADI" adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) saya.
2. Bukan merupakan duplikasi Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) yang sudah dipublikasikan atau yang sudah pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan diatas, maka Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) ini dianggap batal.

Jakarta, 03 Agustus 2022



Anjelya Panjaitan



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS VOKASI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

**DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PELAYANAN PRIMA
PADA PT. BPR CITRA BERSADA ABADI**

Oleh :

Nama : Anjelya Panjaitan
Nim : 1940630010
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Fakultas : Vokasi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) guna mencapai gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) pada Program Studi Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 03 Agustus 2022

Menyetujui :

Dosen Pembimbing

(Dr. Lis Sintha, S.E., M.M.)

NIDN: 0323096401

Mengetahui :

Ketua Program Studi

(Fery Tobing, S.E., M.M.)

NIDN: 0316116601



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

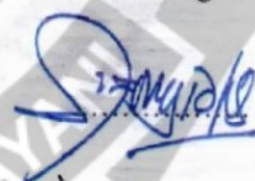
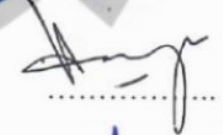
FAKULTAS VOKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Pada tanggal 03 Agustus 2022 telah diselenggarakan Sidang Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) pada Program Studi Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Anjelya Panjaitan
Nim : 1940630010
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Fakultas : Vokasi

Termasuk ujian Karya Tulis Ilmiah Akhir yang berjudul "DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PELAYANAN PRIMA PADA PT. BPR CITRA BERSADAABADI" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Fery Tobing, S.E., M.M.	Ketua Penguji	
2. Riwandari Juniasti S.Pd., M.M., CRBD., CRBC.	Anggota Penguji	
3. Dr. Lis Sintha, S.E., M.M.	Anggota Penguji	

Jakarta, 03 Agustus 2022



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS VOKASI

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Karya Tulis Ilmiah Akhir ini ditujukan oleh:

Nama : Anjelya Panjaitan

Nim : 1940630010

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Fakultas : Vokasi

Judul : Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Prima
Pada PT. BPR Citra Bersada Abadi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) pada Program Studi Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi, disetujui pada hari Rabu, 03 Agustus 2022.

Dosen Pembimbing

(Dr. Lis Sintha, S.E., M.M.)

NIDN: 0323096401

Ketua Program Studi

(Fery Tobing, S.E., M.M.)

NIDN: 0316116601

Mengetahui,

Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

(Maksimus Bisa, S.K.M., SSt.Ft., M.Fis.)

NIDN: 0329047101



**PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH AKHIR**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anjelya Panjaitan
Nim : 1940630010
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Fakultas : Vokasi
Jenis Tugas Akhir : Karya Tulis Ilmiah Akhir
Judul : Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Prima
Pada PT. BPR Citra Bersada Abadi

Menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari Dosen Pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non-eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (Database), merawat, dan mempublikasikan Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta

Pada tanggal, 03 Agustus 2022

Yang Menyatakan



Anjelya Panjaitan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Rahmat-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini dengan judul “Dampak pandemi covid-19 terhadap pelayan prima pada PT. BPR Citra Bersada Abadi” sesuai dengan waktu yang telah disediakan.

Penyusunan Laporan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan sebagai Ahli Madya Bisnis Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, laporan ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu penulis sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Dhaniswara K. Harjono S.H., M.H., M.B.A., selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Maksimus Bisa Lado Purab, S.K.M., Sst.Ft., M.Fis., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Fery Tobing, S.E., M.M., selaku Kaprodi Perbankan dan keuangan Universitas Kristen Indonesia.
4. Ibu Dr. Lis Sintha, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, nasihat, dukungan, semangat, dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini.
5. Seluruh Pengajar / Dosen Prodi Perbankan dan Keuangan yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Bapak Ir. Jhon Maruli Tampubolon, M.M., selaku Direktur Utama PT. BPR Citra Bersada Abadi yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan penelitian.
7. Seluruh Staff dan Karyawan PT. BPR Citra Bersada Abadi yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama melaksanakan penelitian.

8. Keluarga terkasih, kedua orang tua penulis yaitu Bapak Gustap Panjaitan dan Ibu Naomi Tambunan serta Kakak penulis yaitu Friskila Panjaitan, Mei Markus Panjaitan, Fitri Novia Panjaitan yang selalu memberikan semangat, motivasi, doa, kasih sayang, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Karya Tulis Ilmiah Akhir.
9. Teman-teman Program Studi Perbankan dan Keuangan Angkatan 2019 yang senantiasa memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Laporan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga segala kebaikan Bapak/Ibu dan rekan-rekan semua mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa Laporan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini tidak luput dari kesalahan. Oleh sebab itu penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Laporan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan serta memberikan implikasi positif guna meningkatkan kualitas dan kompetensi Mahasiswa kedepannya.

Jakarta, 3 Agustus 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat dari Penulisan.....	5
1.5 Metode Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Bank	8
2.2 Pengertian BPR	9
2.3 Pengertian Dampak	10
2.4 Pengertian Pandemi Covid-19.....	11
2.5 Pengertian Pelayanan Prima.....	12

2.5.1 Konsep Dasar Pelayanan Prima	13
2.5.2 Tujuan Pelayanan Prima.....	14
2.5.3 Manfaat Pelayanan Prima.....	15
2.5.4 Fungsi Pelayanan Prima	15
2.5.5 Prinsip Pelayanan Prima.....	16
2.6 Pengertian <i>Frontliner</i> Bank	18
2.6.1 Pengertian <i>Customer service</i> Bank	19
2.6.2 Peran <i>Customer service</i> Bank	19
2.6.3 Fungsi <i>Customer service</i> Bank.....	20
2.6.4 Tugas-tugas dan Wewenang <i>Customer service</i> Bank.....	22
2.6.5 Syarat Seorang <i>Customer service</i> Bank	23
2.6.6 Pengertian Teller Bank	24
2.6.7 Tugas-tugas dan Wewenang Teller Bank	24
2.6.8 Penampilan Seorang Teller Bank	26
2.6.9 Pengertian Satuan Pengamanan (Satpam) Bank	27
2.6.10 Tugas Satuan Pengamanan (Satpam) Bank.....	28
2.7 Pengertian <i>Back office</i> Bank.....	29
 BAB III TINJAUAN UMUM	
3.1 Sejarah PT. BPR Citra Bersada Abadi.....	31
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	32
3.3 Motto dan Nilai Budaya Kerja Perusahaan	33
3.4 Tujuan Perusahaan.....	34
3.5 Produk-Produk Perusahaan	34
3.5.1 Tabungan	34
3.5.2 Kredit.....	38
3.5.3 Deposito	41
3.5.4 Layanan Pembayaran	42
3.6 Struktur Organisasi.....	43

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Dampak pandemi covid-19 terhadap pelayanan prima pada PT. BPR Citra Bersada Abadi	43
4.1.1 Dampak yang dirasakan oleh <i>Frontliner</i> (Teller, CS, Satpam) selama pandemi covid-19.....	43
4.1.2 Dampak yang dirasakan oleh <i>Back office</i> selama pandemi covid-19.....	44
4.1.3 Dampak pandemi covid-19 terhadap jumlah Tabungan, Deposito, Kredit yang di berikan serta Kredit macet	44
4.2 Upaya yang dilakukan PT. BPR Citra Bersada Abadi dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditengah pandemi covid-19.....	50
4.2.1 Upaya yang dilakukan oleh <i>Frontliner</i> (Teller, CS, Satpam) dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditengah pandemi covid-19.....	50
4.2.2 Upaya yang dilakukan oleh <i>Back office</i> dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditengah pandemi covid-19.....	53

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA	57
----------------------	----

LAMPIRAN	59
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.1 Jumlah Tabungan, Deposito, Kredit yang di salurkan serta Kredit macet	47
Tabel 4.1.2 Jumlah Tabungan dan persentase perkembangannya dari tahun 2018-2021.....	47
Tabel 4.1.3 Jumlah Deposito dan persentase perkembangannya dari tahun 2018-2021.....	48
Tabel 4.1.4 Jumlah Kredit yang disalurkan dan persentase perkembangannya dari tahun 2018-2021.....	49
Tabel 4.1.5 Jumlah Kredit macet (NPL) dan persentase perkembangannya dari tahun 2018-2021.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.5.1 Produk Tabungan BPR CBA	38
Gambar 3.5.2 Produk Kredit BPR CBA	41
Gambar 3.6 Struktur Organisasi pada PT. BPR CBA	42



DAFTAR SINGKATAN

PT	<i>Perseroan Terbatas</i>
BPR	<i>Bank Perkreditan Rakyat</i>
WHO	<i>World Health Organization</i>
CBA	<i>Citra Bersada Abadi</i>
THR	<i>Tunjangan Hari Raya</i>
MOU	<i>Memorandum Of Understanding</i>
KTA	<i>Kredit Tanpa Agunan</i>
RUPS	<i>Rapat Umum Pemegang Saham</i>
AML	<i>Anti Money Loundering</i>



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian.....	57
Lampiran 2. Surat Permohonan Ijin Riset Dan Pengambilan Data.....	58
Lampiran 3. Pertanyaan Wawancara Untuk Petugas PT. BPR Citra Bersada Abadi	59
Lampiran 4. Foto-Foto Saat Melakukan Wawancara Pada Karyawan PT. BPR Citra Bersada Abadi.....	60
Lampiran 5. Foto Teller.....	62
Lampiran 6. Foto Pintu / Tampak Depan	62
Lampiran 7. Foto Gedung Tampak Depan	62
Lampiran 8. Laporan Publikasi Triwulan Dan Foto <i>Customer service</i>	63
Lampiran 9. Foto Tempat Cuci Tangan Dan Foto Produk	64
Lampiran 10. Laporan Neraca dan Laporan informasi lainnya periode Des 2018.....	65
Lampiran 11. Laporan Posisi Keuangan dan Laporan Kualitas Aset Produktif Periode Des 2019	66
Lampiran 12. Laporan Posisi Keuangan dan Laporan Kualitas Aset Produktif Periode Des 2020	67
Lampiran 13. Laporan Posisi Keuangan dan Laporan Kualitas Aset Produktif Periode Des 2021	68
Kartu Bimbingan Tugas Akhir	69
Daftar Riwayat Hidup	70

ABSTRAK

Nama : Anjelya Panjaitan
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Judul : Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Prima
Pada PT. BPR Citra Bersada Abadi
Dosen Pembimbing : Dr. Lis Sintha, S.E., M.M.

Pandemi Covid-19 yang sedang berlangsung sudah memberikan banyak perubahan dalam kehidupan semua orang, termasuk perbankan, yaitu salah satu imbasnya yaitu seluruh bank yang ada di Indonesia bisa diharapkan agar terus memberikan layanan nasabah yang prima dan tentunya ikut bergabung. standar praktik kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah untuk menekan penyebaran virus Covid-19.

Tujuan laporan penulisan karya tulis ilmiah akhir ini yaitu untuk menjelaskan tentang dampak pandemi Co-19 terhadap pelayanan prima di PT. BPR Citra Bersada Abadi dan upaya yang dilakukan. Judul makalah ini menarik untuk disebut dan digunakan sebagai karya ilmiah definitif karena merupakan hal baru yang belum banyak dibicarakan masyarakat umum. Metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi literatur dan dokumentasi di gunakan dalam laporan ini.

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

ABSTRACT

Name : Anjelya Panjaitan
Study Program : Banking and Finance
Title : *The Impact of the Covid-19 Pandemic on Service Excellent
PT. BPR Citra Bersada Abadi*
Suervisor : Dr. Lis Sintha, S.E., M.M.

The ongoing Covid-19 pandemic has made many changes in everyone's lives, including banking, one of the effects of which is that all banks in Indonesia can be expected to continue to provide excellent customer service and of course join in. health practice standards set by the government to suppress the spread of the Covid-19 virus.

The purpose of this final scientific writing report is to explain the impact of the Co-19 pandemic on excellent service at PT. BPR Citra Bersada Abadi and the efforts made. The title of this paper is interesting to mention and use as a definitive scientific work because it is a new thing that has not been widely discussed by the general public. Descriptive method with data collection techniques in the form of observation, interviews, literature studies and documentation is used in this report.

Keywords : Covid-19 Pandemic, Service Excellent, Bank.