

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN KARYAWAN
DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA DIVISI *HUMAN
CAPITAL SERVICES* PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK**

KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Oleh:

THERESIA ELISA AGUSTINA SILABAN

1940630023



**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN KARYAWAN
DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA DIVISI *HUMAN
CAPITAL SERVICES* PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK**

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
Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

THERESIA ELISA AGUSTINA SILABAN

1940630023



**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Theresia Elisa Agustina Silaban

NIM : 1940630023

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Fakultas : Vokasi

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah Akhir yang berjudul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN KARYAWAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA DIVISI *HUMAN CAPITAL SERVICES* PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK” 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 saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang 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 di atas, maka Karya Tulis Ilmiah Akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 5 Agustus 2022

Theresia Elisa





UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS VOKASI

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING
KARYA TULIS ILMIAH AKHIR**

**“ANALISIS KUALITAS LAYANAN KARYAWAN
DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA DIVISI *HUMAN
CAPITAL SERVICES* PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK”**

Oleh:

Nama : Theresia Elisa Agustina Silaban

NIM : 1940630023

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, 05 Agustus 2022

Menyetujui:

Dosen Pembimbing

(Dr. Ir. Edison Siregar, M.M.)
NIDN: 0323106404

Mengetahui:

Ketua Program Studi

(Fery Tobing, S.E., M.M.)
NIDN: 0316116601



PERSETUJUAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Pada 05 Agustus 2022 telah diselenggarakan Sidang Karya Tulis Ilmiah Akhir 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 : Theresia Elisa Agustina Silaban

NIM : 1940630023

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Fakultas : Vokasi

Termasuk ujian Karya Tulis Ilmiah Akhir yang berjudul "ANALISIS KUALITAS LAYANAN KARYAWAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA DIVISI *HUMAN CAPITAL SERVICES* PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK" oleh tim penguji yang terdiri dari:

	Nama Penguji	Jabatan Tim Penguji	Tanda Tangan
1	Dr. Lis Sintha, S.E., M.M.	Ketua Penguji	
2	Ir. Yusuf Rombe M.Allo, M.Psi.	Anggota Penguji	
3	Dr. Ir. Edison Siregar, M.M.	Anggota Penguji	

Jakarta, 5 Agustus 2022



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS VOKASI

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Karya Tulis Ilmiah Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Theresia Elisa Agustina Silaban

NIM : 1940630023

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Fakultas : Vokasi

Judul KTIA : ANALISIS KUALITAS LAYANAN KARYAWAN DI MASA
PANDEMI COVID-19 PADA DIVISI *HUMAN CAPITAL
SERVICES* PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO),
TBK”

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 Jumat, 05 Agustus 2022.

Dosen Pembimbing

(Dr. Ir. Edison Siregar, M.M.)
NIDN: 0323106404

Ketua Program Studi
Perbankan dan Keuangan

(Ferry Tobing, S.E., M.M.)
NIDN: 0316116601

Mengetahui,

Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia



(Maksimius Bisa, S.K.M., SSt.Ft., M.Fis.)
NIDN: 0329047101



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Theresia Elisa Agustina Silaban
NIM : 1940630023
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Fakultas : Vokasi
Jenis Tugas Akhir : Karya Tulis Ilmiah Akhir
Judul : Analisis Kualitas Layanan Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Divisi *Human Capital Services* PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.

Menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis Ilmiah Akhir 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 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/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Karya Tulis Ilmiah Akhir 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, 05 Agustus 2022
Yang menyatakan



Theresia Elisa Agustina Silaban

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini dengan judul Analisis Kualitas Layanan Karyawan di Masa Pandemi Covid-19 Pada Divisi *Human Capital Services* PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.

Tujuan peneliti melakukan penelitian dan membuat serta menyusun Karya Tulis Ilmiah Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md. Bns) dan menyelesaikan studi pada Pendidikan Diploma Tiga Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi UKI pada Semester Genap Tahun Akademik 2021-2022.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian Karya Tulis Ilmiah Akhir ini, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusunan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan dan ketulusan hati, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberikan dukungan moral dan juga bimbingannya sehingga peneliti boleh mendapatkan berbagai ilmu dan pengajaran yang bermanfaat bagi kehidupan maupun dunia kerja nantinya, khususnya kepada:

1. Dr. Dhaniswara K. Harjono, SH., M.H. MBA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Maksimus Bisa, S.K.M., Sst.Ft., M.Fis selaku Dekan Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia.
3. Fery Tobing, S.E., M.M. selaku Ka Prodi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia.
4. Dr. Ir. Edison Siregar, M.M selaku dosen pembimbing peneliti yang dengan tulus hati telah meluangkan waktu dan memberikan arahan serta motivasi dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah Akhir.

5. Bapak/ Ibu dosen Prodi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, UKI selaku dosen yang telah membekalkan ilmu kepada peneliti.
6. Orang tua peneliti, Ibu Marisi Gurning dan Bapak Saiwariswan Silaban, Kakak Purnama Cristina Silaban, serta Adik Gilbert Yohanes Rizki Silaban yang senantiasa mendoakan, mendukung, serta memberikan motivasi kepada peneliti agar tugas karya tulis ilmiah akhir ini dapat berakhir dengan tepat waktu.
7. Sahabat peneliti yaitu Hana Daniella, Elisabet Meilita, Sisilia Yemima, Ronaldus, Ongkuleh, dan Risma Amellia yang saling memberi pandangan, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir serta studi selama masa perkuliahan.
8. Teman-teman angkatan 2019 pada Prodi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi UKI yang telah bersama-sama menyelesaikan studi selama perkuliahan.
9. PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk khususnya Divisi *Human Capital Services* (HCE) yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melakukan kegiatan permagangan serta penelitian guna selesainya tugas karya tulis ilmiah akhir ini.
10. Bapak Hasan Hasari selaku Pimpinan Unit Tim Task Force Covid-19, Divisi *Human Capital Services* (HCE), PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk
11. Ibu Brillianti R. Harini dan Ibu Norisa Esfandiary selaku mentor atau pembimbing lapangan magang dalam melakukan penelitian di PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk
12. Para karyawan dan staff PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, peneliti berharap agar semua pihak yang telah membantu, memberi doa, dukungan, motivasi, serta arahan dalam penelitian KTIA ini selalu berbahagia. Peneliti berharap agar KTIA ini dapat menjadi manfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 5 Agustus 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan dari penelitian ini adalah:.....	3
1.4.2 Manfaat dari penelitian ini adalah:.....	3
1.5 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Bank.....	6
2.1.1 Pengertian Bank.....	6
2.1.2 Fungsi Bank.....	6
2.1.3 Layanan Terhadap Sumber Daya Perbankan	7

2.2	Kualitas Layanan	8
2.2.1	Pengertian Kualitas Layanan	8
2.2.2	Dimensi Kualitas Layanan	10
2.2.3	Karakteristik Kualitas Layanan	13
2.2.4	Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan	14
2.2.5	Faktor Yang Mengurangi Kualitas Layanan	16
2.3	Kepuasan Pelanggan	18
2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.3.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.3.3	Pengaruh Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan	20
2.4	Kerangka Berpikir	20
BAB III		21
TINJAUAN UMUM		21
3.1	Sejarah Singkat PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk	21
3.2	Visi dan Misi PT BNI	22
3.3	Struktur Organisasi PT BNI	23
3.4	Struktur Organisasi Divisi HCE, PT BNI	23
3.5	Tim Task Force PT BNI	24
3.6	Tugas dan Tanggung Jawab Tim Task Force PT BNI	24
3.7	Prosedur Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19	25
BAB IV		29
PEMBAHASAN		29
4.1	Populasi dan Sampel	29
4.1.1	Populasi	29
4.1.2	Sampel	29
4.2	Karakteristik Responden	30
4.2.1	Jenis Kelamin	30
4.2.2	Usia	30
4.2.3	Jenjang Pendidikan	31
4.2.4	Unit Divisi HCE	32

4.2.5	Status Karyawan.....	32
4.3	Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Responden.....	33
4.3.1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	33
4.3.2	<i>Reliability</i> (Reabilitas).....	35
4.3.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	37
4.3.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	39
4.3.5	<i>Empathy</i> (Empati).....	42
BAB V		47
KESIMPULAN DAN SARAN.....		47
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....		51
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		53
LAMPIRAN.....		54



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	12
Tabel 4.1 : Persentase Karakteristik Jenis Kelamin Reponden.....	30
Tabel 4.2 : Persentase Karekteristik Usia Responden.....	30
Tabel 4.3 : Persentase Karakteristik Jenjang Pendidikan Responden.....	31
Tabel 4.4 : Persentase Karakteristik Unit Responden.....	32
Tabel 4.5 : Persentase Karakterisitik Status Karyawan Responden.....	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk	23
Gambar 3.2 : Formasi Kepegawaian Divisi <i>Human Capital Servis</i>	23
Gambar 3.3 : Alur Proses Pelaksanaan Vaksinasi Covid.....	25
Gambar 4.1 : Layanan Peralatan Yang Memadai	33
Gambar 4.2 : Layanan Fasilitas Ruangan	34
Gambar 4.3 : Penampilan Dalam Melayani	35
Gambar 4.4 : Ketersediaan Layanan Sesuai Yang Dijanjikan.....	35
Gambar 4.5 : Waktu Oprasional Layanan Sesuai Ynag Dijanjikan.....	36
Gambar 4.6 : Layanan Kehandalan Dalam Menangani Masalah.....	37
Gambar 4.7 : Kesigapan Dalam Melayani	37
Gambar 4.8 : Respon Pertanyaan Terkait Layanan Yang Diberikan	38
Gambar 4.9 : Layanan Membantu Dan Menangani Keluhan.....	39
Gambar 4.10: Layanan dalam Menumbuhkan Rasa Percaya.....	39
Gambar 4.11 : Layanan dalam Menumbuhkan Rasa Aman	40
Gambar 4.12 : Kemampuan Pemahaman Tugas dan Tanggung jawab	42
Gambar 4.13 : Laynan Perhatian Secara Pribadi	42
Gambar 4.1 4: Layanan Dalam Mengutamakan Kebutuhan Peserta	42
Gambar 4.1 5: Layana Dalam Memahami Kebutuhan Peserta	43

DAFTAR SINGKATAN

- EO : *Event Organizer*
HCE : *Human Capital Services*
HCS : *Human Capital Strategy*
PSBB : Pembatasan Sosial Berskala Besar
RI : Republik Indonesia
SARS : *Severe Acute Respiratory Syndrome*
SK : Surat Kerja
UU : Undang-Undang
WFH : *Work From Home*



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Ijin Riset Dan Pengambilan Data.....	54
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 3: Kartu Bimbingan Tugas Akhir	58
Lampiran 4 : Lembar Hasil Turnitin	60



ABSTRAK

Pandemi Covid-19 tidak hanya menimbulkan dampak pada bidang kesehatan tetapi juga bidang sosial, perdagangan, pariwisata, transportasi, bahkan perekonomian global, termasuk perbankan. Demi menekan dan memutus rantai penyebaran agar kegiatan operasionalnya dapat berjalan dengan semestinya, PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (BNI) pun turut mengambil tindakan dengan membentuk sebuah Tim Task Force Penanganan dan Pemulihan Covid-19 (Tim Covid). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan Tim Covid PT BNI dalam pemberian manfaat kesehatan karyawan di masa pandemi Covid-19 sudah memberikan kepuasan kepada karyawan Divisi *Human Capital Services* PT BNI yang diukur dengan 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner tertutup kepada responden dan sekunder yang diperoleh dari beberapa jurnal dan buku. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 43 responden. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang menjelaskan secara deskriptif mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Tim Covid PT BNI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar/lebih dari setengah responden memberikan jawaban bahwa mereka sudah puas dan bahkan sangat puas dengan layanan yang diterima, namun masih ada responden yang memberikan jawaban tidak puas terkait atribut layanan yang diberikan, tetapi jawaban puas dan sangat puas tetap mendominasi sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan pemberian manfaat kesehatan karyawan (dalam hal ini, pelaksanaan vaksinasi) di masa pandemi Covid-19 sudah memuaskan kebutuhan para karyawan pada Divisi HCE PT BNI dan untuk memberikan rasa puas/sangat puas secara menyeluruh, Tim Covid perlu meningkatkan kualitas layanannya untuk lebih baik dan optimal lagi.

Kata Kunci : Kualitas layanan, 5 (lima) dimensi kualitas layanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has not only had an impact on the health sector but also in the social sector, trade, tourism, transportation, and even the global economy, including banking. In order to suppress and break the chain of distribution so that its operational activities can run properly, PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (BNI) also took action by forming a Task Force Team for Handling and Recovery of Covid-19 (Covid Team). This writing aims to analyze how the service quality of PT BNI's Covid Team in presenting employee health benefits during the Covid-19 pandemic has given satisfaction to PT BNI's Human Capital Services Division employees as measured by 5 (five) service quality dimensions, namely Tangible. (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Guarantee), and Empathy (Empathy). This writing uses primary data by distributing closed to respondents and secondary data obtained from several journals and books. The number of samples in this writing is 43 respondents. In analyzing the data, the author uses a qualitative approach that describes descriptively about the quality of services provided by the PT BNI Covid Team. The results showed that most/more than half of the respondents gave answers that they were satisfied and even very satisfied with the services received, but there were still respondents who gave dissatisfied answers regarding the attributes of the services provided, but satisfied and very satisfactory answers dominated so that they could It is said that the quality of the service providing health benefits (in this case, the implementation of vaccinations) during the Covid-19 pandemic has satisfied the needs of employees in the PT BNI HCE Division and to provide overall satisfaction/very satisfied, the Covid Team needs to improve the quality of its services to better good and optimal again.

Keywords: Service quality, 5 (five) dimensions of service quality, customer satisfaction.