



**PERANAN QUALITY ASSURANCE PENGAWASAN KINERJA
KARYAWAN PADA PT BANK KOOKMIN BANK (KB) BUKOPIN
KANTOR PUSAT JAKARTA SELATAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR

DEA NANDA RAHMALIA

1910101005

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2022



**PERANAN QUALITY ASSURANCE PENGAWASAN KINERJA
KARYAWAN PADA PT BANK KOOKMIN BANK (KB) BUKOPIN
KANTOR PUSAT JAKARTA SELATAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya**

DEA NANDA RAHMALIA

1910101005

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dea Nanda Rahmalia

NIM : 1910101005

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 Mei 2022

Yang menyatakan,



Dea Nanda Rahmalia

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dea Nanda Rahmalia
NIM : 1910101005
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**PERANAN QUALITY ASSURANCE PENGAWASAN KINERJA
KARYAWAN PADA PT BANK KOOKMIN BANK (KB) BUKOPIN
KANTOR PUSAT JAKARTA SELATAN**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi 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 : 25 Mei 2022

Yang menyatakan



Dea Nanda Rahmalia

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERANAN QUALITY ASSURANCE PENGAWASAN KINERJA
KARYAWAN PADA PT BANK KB BUKOPIN KANTOR PUSAT JAKARTA
SELATAN

DEA NANDA RAHMALIA

1910101005

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 06 Juni 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



(Wahyudi, SE, MM)
Ketua Penguji



(Diana Triwardhani, SE, MM)
Penguji I



(Siwi Nugrahani, SE, MM)
Penguji II (Pembimbing)



(Dr. Desmitari, S.E., M.M.)
Ketua Jurusan



(Kery Utami, SE, M.St.)
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 06 Juni 2022

Activ
GSM



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl. Raya Pahlawan, Pondok Labu, Jakarta 12450. Telp. 7802886-7802850 Fax. 7802856
Website : <http://www.upnvi.ac.id> Email : puskom@upnvi.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKT.)
PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III
SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Berita acara, tanggal 06 Juni 2022, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Desi Nurida Rahandita

No.Pidok Mahasiswa : 1910101045

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut

Peranan Quality Assurance Pemantauan Kinerja Layanan Pada PT Bank Kib Bankin Kantor Pusat Jakarta Selatan

(Ditanyakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus *)

Tim Penilai

| No | Dosen Penilai | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|------------------------|------------------|--------------|
| 1. | Karyadi, SE, MPA | Komis | 1. |
| 2. | Elana Pratiwi, ST, SNI | Anggota I | 2. |
| 3. | Rina Sugahono, SP, SNI | Anggota II (***) | 3. |

Jakarta, 06 Juni 2022

Mengucapkan

A.n DEKAN

Kaprodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kary Utami, SE., M.Si

Lampiran:

*) Lulus atau tidak lulus

--- Tanda Perbaikan

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Maret sampai dengan Juni 2020 dengan judul **“Peranan Quality Assurance Pengawasan Kinerja Karyawan Pada PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat Jakarta Selatan”** Pada kesempatan ini penulis, menyampaikan terima kasih kepada ibu Siwi Nugraheni SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Bagus Rahmawan Azhar telah sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 25 Mei 2022

Dea Nanda Rahmalia

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PRAKATA | vii |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Tujuan | 2 |
| I.3 Ruang Lingkup | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 4 |
| II.1 Quality Assurance | 4 |
| II.1.1 Pengertian Quality Assurance | 4 |
| II.1.2 Tujuan Quality Assurance..... | 5 |
| II.1.3 Kualitas Quality Assurance..... | 5 |
| II.1.4 Pentingnya Quality Assurance | 7 |
| II.1.5 Standar Pelayanan Quality Assurance | 8 |
| II.2 Tugas Pokok Quality Assurance | 9 |
| II.2.1 Tugas Pokok Quality Assurance | 9 |
| II.2.2 Pengawasan Quality Assurance | 9 |
| II.2.3 Teknik-Teknik Pengawasan Quality Assurance | 11 |
| II.2.4 Langkah-Langkah Pengawasan Quality Assurance | 12 |
| II.3 Kinerja Pegawai | 13 |
| II.3.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai..... | 13 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB III PEMBAHASAN..... | 16 |
| III.1 Profil Singkat Perusahaan PT Bank KB Bukopin Kantor Pusat | 16 |
| III.2 Struktur Organisasi PT Bank KB Bukopin Kantor Pusat | 19 |
| III.3 Produk-Produk Quality Assurance | 23 |
| III.4 Peranan Quality Assurance Pengawasan Kinerja Karyawan Pada PT Bank KB Bukopin Kantor Pusat | 25 |
| | |
| BAB IV Simpulan dan Saran..... | 32 |
| IV.I Simpulan | 32 |
| IV.II Saran | 32 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 33 |
| LAMPIRAN..... | 35 |

DAFTAR TABEL

| | |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Profil PT Bank KB Bukopin Kantor Pusat Jakarta Selatan..... | 17 |
|----------------------------------------------------------------------|----|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Struktur Organisasi Bank KB Bukopin | 20 |
|-----------------------------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Kartu Monitor | 35 |
| Lampiran 2. Lembar Persetujuan Judul Tugas Akhir | 36 |

