

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan memiliki dampak yang amat besar pada kegiatan perekonomian. Bank dianggap sebagai urat nadi perekonomian suatu negara. Dan oleh sebab itu, kemajuan bank bisa menjadi tolak ukur kemajuan suatu negara. Yang artinya, sekarang dan di masa yang akan datang kita tidak bisa menghindari peran dunia perbankan, jika ingin melakukan kegiatan ekonomi, baik perorangan ataupun lembaga, masyarakat ataupun perusahaan.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Bagian 1 Ayat 2), bank adalah badan usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan uang tersebut dalam bentuk pinjaman dan/atau bentuk lain kepada masyarakat untuk kepentingan umum. perbaiki hidup manusia. . Kesehatan adalah standar hidup orang biasa. Bank dibagi menjadi beberapa jenis sesuai dengan fungsinya seperti Bank Sentral, Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Di banyak negara, perbankan pada umumnya tidak dirancang untuk melayani masyarakat kecil. Tata letak kantor, struktur organisasi, program pelatihan, filosofi bisnis, sistem manajemen dan administrasi, metode serta prosedur layanan semuanya dirancang untuk melayani orang-orang kaya dan mapan. Padahal, Indonesia sudah lama memiliki bank swasta untuk masyarakat miskin bernama BPR. Tujuannya adalah untuk membantu masyarakat kecil yang membutuhkan bantuan keuangan di pasar dan di desa-desa. Selain itu, tugasnya adalah mengumpulkan simpanan masyarakat sebagai deposito berjangka.

Bank yang beroperasi berdasarkan prinsip tradisional atau syariah dan tidak menawarkan layanan pembayaran yaitu Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Operasi BPR jauh lebih sempit dari pada bank umum, disebabkan karena BPR tidak diperbolehkan menerima giro, transaksi valuta asing, dan asuransi.

Usaha yang dijalankan oleh BPR bisa menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito berjangka, atau sejenisnya, memberikan pinjaman, memberikan pinjaman berdasarkan prinsip syariah, menginvestasikan dana dan memberikan bukti investasi. dan/atau menawarkan tabungan dan jasa lainnya kepada bank lain.

Menurut Kasmir (2012:36), jasa atau jasa perbankan lainnya yaitu jasa yang mendukung kelancaran penghimpunan dan penyaluran dana. Kegiatan ini mempunyai dampak yang besar yaitu jasa perbankan yang diberikan oleh bank, oleh sebab itu modal dan kemauan bank dituntut untuk menyediakan sumber daya manusia atau sumber daya manusia yang didukung oleh teknologi yang handal dan maju.

Menurut Kasmir (2012: 5), layanan harus diberikan kepada semua pemangku kepentingan, dan mereka harus berpartisipasi dalam menghasilkan layanan berkualitas tinggi yang sama sehingga pelanggan bisa merasakan kepuasan yang optimal terhadap layanan tersebut. Berdasarkan argumentasi tersebut bisa dikatakan bahwa kinerja yang optimal atau biasa disebut pelayanan yang baik memerlukan kerjasama yang baik dari seluruh pegawai bank baik di front maupun back office.

Pegawai bank biasanya terdiri dari front dan back office. *Front office* yaitu orang yang berada di *front line customer care*, kemudian front line dari bank itu sendiri yaitu kasir, satpam dan customer service. Sedangkan back office yaitu orang yang berdiri di belakang nasabah bank atau tidak berhubungan langsung dengan mereka. Memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah dan karyawan bank harus dilatih dasar-dasar pelayanan nasabah dalam dunia perbankan.

Pelayanan prima atau service excellence sendiri merupakan kepedulian pegawai bank kepada nasabah melalui pelayanan terbaik yang memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan kepuasan agar nasabah tetap setia kepada bank. Dari alasan di atas bisa dilihat bahwa pelayanan prima bisa efektif apabila keterampilan, sikap, perilaku, perhatian, kinerja dan tanggung jawab karyawan diselaraskan. Diharapkan kepuasan nasabah (consumer satisfaction) diharapkan sedemikian rupa sehingga memperkuat citra atau citra positif bank di mata nasabah.

Badan Kesehatan Dunia atau WHO secara resmi telah memberikan nama baru pada virus untuk pneumonia, yaitu penyakit Coronavirus Disease 2019 atau Covid-19, dan dinyatakan sebagai pandemi global. Itu menjadi salah satu negara yang paling terpengaruh dan juga menyatakan darurat nasional akibat wabah Covid-19. Munculnya Pandemi Covid-19 yang berkembang di Indonesia telah mempengaruhi hampir semua bidang kehidupan masyarakat, termasuk sektor keuangan dan perbankan.

Kebijakan pandemi Covid-19 yang ada saat ini, meskipun dengan niat baik yaitu memutus mata rantai penularan virus Covid-19, namun juga memiliki konsekuensi serius, salah satunya yaitu penerapan pelayanan prima. Hal tersebut menjadi kurang optimal, menyebabkan gangguan dalam layanan yang ditawarkan kepada pelanggan.

Kapan situasi pandemi Covid-19 akan berakhir tidak bisa diprediksi. Langkah selanjutnya bagi para pelaku perbankan, baik yang bertahan maupun keluar, yaitu mempersiapkan diri menghadapi kemungkinan terburuk dan menciptakan strategi bisnis yang lebih menguntungkan bagi perusahaannya, terutama bank dan lembaga keuangan. Sebagai perusahaan jasa, bank dan lembaga keuangan tentunya harus terus meningkatkan layanan kepada nasabahnya guna menjaga loyalitas nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan. Namun, loyalitas nasabah terhadap layanan keuangan perbankan ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan jasa.

PT. BPR Citra Bersada Abadi sendiri yang penulis pilih untuk menulis Karya Tulis Ilmiah Akhir ini karena merupakan yaitu salah satu bank yang merasakan dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan prima yang ditawarkan counter bank kepada nasabahnya. Selain itu penulis juga ingin mengetahui apakah tabungan, deposito, pinjaman yang diberikan dan kredit macet meningkat atau menurun selama periode 2018-2021.

Berdasarkan pemaparan di atas, Penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan terbaik yang diberikan

pegawai bank dalam hal ini, Frontline dan back office di PT. BPR Citra Bersada Abadi dan membahasnya lebih detail dalam laporan ilmiah akhir yang berjudul “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Prima di PT. BPR Citra Bersada Abadi”.

1.2 Rumusan Masalah

Seperti latar belakang diatas yang membahas mengenai dampak pandemi Covid-19 terhadap server utama PT. BPR Citra Bersada Abadi, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan prima di PT. BPR Citra Bersada Abadi?
2. Tindakan apa yang dilakukan PT? BPR Citra Bersada Abadi memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya di tengah pandemic Covid-19?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari ulasan yang terlalu luas, maka penulis membatasi poin yang dibahas yaitu hanya pelayanan prima yang diberikan oleh PT. BPR Citra Bersada Abadi.

1.4 Tujuan dan Manfaat dari Penulisan

1.4.1 Tujuan dari penelitian ini yaitu:

Sesuai dengan pokok-pokok di atas, maka tujuan dari pembahasan ini yaitu:

1. Mengetahui dampak pandemic Covid-19 terhadap pelayanan prima di PT. BPR Citra Bersada Abadi.
2. Jelaskan upaya PT. BPR Citra Bersada Abadi memberikan layanan nasabah yang prima di tengah pandemi Covid-19.

1.4.2 Keunggulan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Diploma III (Tiga) Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.

2. Penerapan teori-teori yang dibisa selama ini di perkuliahan dan teori-teori tentang materi ke dalam tulisan.
3. Sebagai tambahan pemikiran, khususnya bagi yang membaca artikel ini untuk menambah pengetahuan dan informasi seputar pengembangan produk di perbankan.
4. Bagi manajemen PT. BPR Citra Bersada Abadi. Hasil kajian ini bisa dijadikan sebagai masukan dan penyampaian pembisa untuk meningkatkan pelayanan prima khususnya di masa pandemi Covid-19.

1.5 Metode Penelitian

Untuk bisa memperoleh informasi dan data dampak pandemic Covid-19 terhadap pelayanan prima di PT. BPR Citra Bersada Abadi memerlukan informasi yang akurat dan relevan. Oleh karena itu penulis menggunakan cara sebagai berikut:

1. Jenis penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk mengetahui dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan prima pada PT. BPR Citra Bersada Abadi. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Jenis penelitian ini menggunakan teori-teori yang ada sebagai bahan penjas dan diakhiri dengan teori. Penelitian kualitatif menekankan kedalaman informasi yang tersedia dan meningkatkan kualitas informasi kualitatif.

2. Sumber data

a. Sumber Data Primer

Sumber data utama dalam penelitian lapangan yaitu sumber data primer. Data diperoleh dari responden industri yaitu dengan mengumpulkan informasi dari hasil wawancara dengan karyawan PT. BPR Citra Bersada Abadi. Dalam penelitian kepustakaan, sumber informasi utama yaitu literatur tentang topik yang dibahas.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber informasi sekunder dalam penelitian ini yaitu informasi dari literatur terkait masalah, yaitu informasi file atau informasi PT. BPR Citra Bersada Abadi. Dalam penelitian kepustakaan, data sekunder bersumber dari surat kabar, media massa, laporan penelitian dll.

3. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode digunakan untuk mengumpulkan bahan penelitian, yaitu:

- a. Observasi, yaitu teknik data melalui pengamatan langsung atau tidak langsung terhadap objek.
- b. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dimana pertanyaan diajukan dan dijawab secara langsung atau tidak langsung oleh informan.
- c. Dokumentasi, yaitu melalui proses pengumpulan data yang mengumpulkan data berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah.
- d. Studi kepustakaan, teknik pengumpulan data dengan cara menelaah buku-buku, literatur, catatan dan laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan. Bahan pustaka penelitian yang digunakan penulis untuk menulis laporan akhir ini berasal dari buku, jurnal, artikel dan websitenya.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar tidak melenceng dari arah pembahasan yang tetap saat penulisan ini, maka pembahasannya secara sistematis diklasifikasikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN, dalam bab ini menjelaskan apa yang secara umum menjadi inti masalah, yang meliputi uraian singkat tentang produk, latar belakang, rumusan, pengertian, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI, pada bab ini penulis menjelaskan pengertian bank, pengertian BPR, pengertian Dampak, pengertian pandemi Covid-19, pentingnya pelayanan prima, pengertian frontline, pengertian back office, konsep

strategi, aspirasi, tujuan service excellence dan dampak Covid-19 terhadap service excellence di PT. BPR Citra Bersada Abadi.

BAB III : TINJAUAN UMUM, dalam bab ini membahas secara singkat tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi, motto dan nilai-nilai budaya kerja, tujuan dan produk perusahaan di PT. BPR Citra Bersada Abadi.

BAB IV : PEMBAHASAN, Pada bab ini, penulis menganalisis hasil penelitian tentang dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan prima di angkutan umum. Upaya BPR Citra Bersada Abadi dan PT. BPR Citra Bersada Abadi memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya di tengah pandemi Covid-19.

BAB V : PENUTUP, Pada bab ini bisa ditarik kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

