

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada tahun 2019, muncul pandemi virus baru bernama Covid-19 yang berasal dari Wuhan. Virus menyebar dengan sangat cepat, menyebar ke lebih dari 190 negara. Covid-19 (Corona Virus Disease 2019) disebabkan oleh "Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2(SARS-Cov-2)" dan menular. Penyebaran penyakit menular ini tidak hanya berdampak pada sektor kesehatan tetapi juga masyarakat, bisnis, pariwisata, transportasi bahkan ekonomi global termasuk Indonesia sehingga menyebabkan munculnya pandemi COVID-19. Covid-19 dapat menyebabkan demam, batuk kering, sesak napas bahkan kematian bagi yang terkenanya.

Dalam bidang sosial, pandemi ini telah berdampak serius pada semua aspek kehidupan masyarakat, dimana semua aktivitas masyarakat tidak dapat berjalan seperti biasa untuk menghentikan penyebaran Covid-19. Beberapa upaya juga dilakukan pemerintah, terutama melalui pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), penerapan social distancing (menjaga jarak sekitar 1-2meter dengan orang lain), serta mewajibkan masyarakat untuk memakai masker dan selalu mencuci tangan.

Dalam rangka menekan dan memutus mata rantai penyebaran Covid-19, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) tentunya juga mengambil langkah-langkah terkait hal tersebut, yaitu dengan pemberlakuan penyesuaian sistem kerja , *SplitOperation* dan *Shift Operation* bagi unit-unit yang terkait dengan operasional utama dan terkait langsung dengan layanan perbankan serta penerapan sistem *Work From Home (WFH)* yaitu bekerja dari rumah.

Di masa pandemi, karyawan PT BNI juga merasakan dampak dari wabah Covid-19. Beberapa kasus positif terjadi pada karyawan. Oleh karena itu, untuk menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap kesehatan dan kesejahteraan karyawannya, dibentuklah dibentuklah Tim *Emergency Task Force* Penanganan dan Pemulihan Covid-19 (Tim Covid) dalam rangka memutus rantai penularan

Covid-19 di BNI Group serta sebagai bentuk kepedulian terhadap karyawan dan keluarganya yang terdampak Covid-19.

Adanya pelaksanaan kegiatan vaksinasi juga bertujuan untuk membentuk *herd immunity* (kekebalan/kelembagaan) bagi karyawan maupun keluarga karyawan PT BNI dan dengan terbentuknya *herd immunity* bagi karyawan PT BNI, maka kegiatan operasional maupun layanan yang dijalankan oleh PT BNI pun dapat berlangsung dengan lebih aman dan optimal selama masa pandemi Covid-19 karena rantai penularannya telah terminimalisir.

Tujuan pelaksanaan vaksinasi juga untuk menciptakan herd immunity (kekebalan kelompok) bagi karyawan dan keluarga PT BNI dan dengan terbentuknya herd immunity bagi karyawan PT BNI, fungsi dan layanan fungsional PT BNI juga dapat beroperasi lebih aman dan optimal di masa pandemi Covid-19, karena rantai penularan dapat diminimalkan.

Dengan menggunakan latar belakang di atas, untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan vaksinasi yang diberikan oleh PT BNI melalui Tim Penanganan dan Pemulihan Covid-19 telah memberikan kepuasan yang maksimal bagi karyawannya, maka peneliti memilih judul Analisis Kualitas Layanan Karyawan di Masa Pandemi Covid-19 Pada Divisi *Human Capital Services* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam pembuatan karya tulis ilmiah akhir.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan pemberian manfaat kesehatan karyawan di masa pandemi Covid-19 sudah memuaskan kebutuhan para karyawan pada Divisi HCE PT BNI?
2. Bagaimana penerapan kualitas layanan pemberian manfaat kesehatan karyawan di masa pandemi Covid-19 pada Divisi HCE PT BNI?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dengan luasnya permasalahan yang ada pada objek penelitian, maka perlu ditetapkan batasan pada objek yang akan diteliti, yaitu bagaimana kualitas layanan pemberian manfaat kesehatan karyawan di masa pandemi

Covid-19 pada Divisi HCE PT BNI telah memberikan kepuasan bagi karyawannya.

#### **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

1.4.1 Tujuan dari penelitian ini adalah:

Sesuai dengan pokok permasalahan di atas, maka pembahasan ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan pelaksanaan vaksinasi Covid-19 sudah memuaskan kebutuhan para karyawan pada Divisi HCE PT BNI.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan karyawan di masa pandemi Covid-19 Pada Divisi HCE PT BNI.

1.4.2 Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Merupakan target menyelesaikan syarat untuk dapat lulus dalam program Diploma III (tiga) pada Prodi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
2. Menerapkan teori-teori dan menambah wawasan yang sudah peneliti dapatkan selama mengikuti perkuliahan selama ini dan yang berhubungan dengan materi penelitian Tugas Karya Tulis Ilmiah Akhir.
3. Sebagai salah satu sumber pengetahuan terutama bagi mereka yang membaca Karya Tulis Ilmiah Akhir ini terkait Kualitas Layanan Karyawan di Masa Pandemi Covid-19 Pada Divisi HCE PT BNI.
4. Bagi manajemen PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana sumbangan dan masukan pendapat dalam menerapkan kualitas layanan terhadap pada karyawan Divisi HCE PT BNI.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

Agar dalam penelitian ini tidak menyimpang dengan arah pembahasan yang telah ditetapkan, maka diklasifikasikan secara sistematis pembahasan-pembahasan yang terdiri dari :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti membahas secara umum seperti latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II            LANDASAN TEORI**

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang pengertian teoritis menurut para ahli dan membahas tentang Kualitas Layanan Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19 pada Divisi *Human Capital Services* (HCE) PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.

### **BAB III           TINJAUAN UMUM**

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang gambaran umum PT BNI (Persero) Tbk seperti, sejarah, visi dan misi, struktur organisasi dan kegiatan dalam Unit ETF Penanganan dan Pemulihan Covid-19 pada PT BNI.

### **BAB IV           PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti membahas bagaimana Kualitas Layanan Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19 Pada Divisi *Human Capital Services* (HCE) Kantor Pusat PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk sehingga karyawan dapat merasa puas dengan layanan yang diberikan.

## **BAB V      PENUTUP**

Pada bab ini peneliti mengambil kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan dan mencoba memberi saran-saran yang dapat bermanfaat dan membangun baik bagi BNI maupun bagi pembaca.

