

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Efektivitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tolak ukur berhasil atau tidak tujuan sebuah perusahaan untuk mencapai tujuannya. Apabila perusahaan telah mencapai tujuannya maka pelayanan yang diberikan sudah berjalan secara efektif (Laudia, 2022).

Menurut Kementerian Kesehatan RI (2020), Covid-19 adalah virus yang dapat menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Pada manusia biasanya Covid-19 ini menyebabkan infeksi pernapasan, dimulai dari flu biasa hingga yang serius seperti *middle east respiratory syndrome* (MERS) dan sindrom pernafasan akut berat atau *severe acute respiratory* (SARS). Covid-19 ini juga berdampak pada ekonomi dunia dan perbankan. Sektor perbankan tidak dapat melakukan kegiatan secara maksimal karena adanya pembatasan dari berbagai aspek.

Semenjak adanya Covid-19, bank tidak dapat beroperasi seperti biasanya. Kapasitas nasabah didalam bank berkurang dari biasanya, karena semenjak adanya Covid-19 terdapat pembatasan jumlah orang dalam ruangan dan harus saling menjaga jarak sehingga baik pegawai bank maupun nasabah. Sebagian dari pegawai bank menjalankan *work from home* (WFH). Banyak keluhan nasabah yang mengeluhkan bahwa operasional bank sekarang berbeda dan tidak maksimal karena semua serba dibatasi.

Bank merupakan Lembaga keuangan yang beroperasi dalam bidang pelayanan jasa dapat memberikan pelayanan terbaik untuk memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif (Atmaja, 2018). Menurut Pramana & Rastini (2016), kualitas pelayanan merupakan bentuk dari suatu penilaian terhadap tingkat layanan yang telah diberikan oleh suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dari bank berperan penting dalam operasional bank. Memberikan kualitas pelayanan secara maksimal akan membuat nasabah merasa mendapat pelayanan yang baik. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau sedih seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan diharap-harapkannya menurut (Murti et al., 2019).

Kepuasan nasabah merupakan definisi seseorang dalam memberikan nilai terhadap suatu hal. Ketika nasabah mendapatkan kualitas pelayanan yang nyaman, baik, serta efektif akan memberikan nilai pandangan yang baik bagi bank tersebut. Nasabah akan merasa bank tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah. Kepuasan nasabah tidak boleh diabaikan karena merupakan hal utama untuk sebuah perusahaan dalam bidang jasa keuangan atau perbankan. Kepuasan nasabah adalah hal penting guna mempertahankan nilai dan citra bagi perusahaan tersebut di lingkup masyarakat, karena pelayanan yang berkualitas untuk nasabah dapat ditingkatkan. Upaya penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu meningkatkan efektivitas kualitas dalam pelayanan.

Penulis mengangkat judul ini karena topik yang penulis teliti sesuai dengan kondisi nyata saat ini, dimana itu *relate* jika dikaji. Semenjak adanya Covid-19 ini dunia perbankan tidak beroperasi secara maksimal seperti nasabah yang datang pada Bank BCA Sidoarjo yang dibatasi, jarak minimum 1,5 meter, kemudian pada bagian Teller dan *Customer Service* yang diberikan pembatas berupa plastik. Dengan jumlah nasabah yang dibatasi membuat operasional bank tidak berjalan secara maksimal.

1.2 Perumusan Masalah

Menurut latar belakang tersebut, berikut ini adalah rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana Bank BCA di Sidoarjo memberikan efektifitas kualitas pada pelayanan nasabah di masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimana Bank BCA di Sidoarjo memberikan efektivitas kepuasan terhadap nasabah di era pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas kualitas pelayanan pada nasabah di masa pandemi Covid-19 oleh Bank Central Asia di Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui efektivitas kepuasan nasabah di era pandemi Covid-19 yang diterapkan oleh Bank Central Asia di di Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Instansi

Dapat digunakan sebagai masukan yang digunakan untuk menyempurnakan kegiatan dalam melayani nasabah baik dalam kualitas dan kepuasan nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menambah wawasan pengetahuan untuk pihak yang ingin melakukan pengamatan lebih lanjut namun topik yang sama.

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penelitian ilmiah dan menambah referensi tentang pentingnya melayani nasabah, selain itu penelitian ini bisa menjadi contoh untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama dikemudian hari serta dapat menambah pustaka.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penyusunan proposal laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pendahuluan akan memuat latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori dan konsep-konsep mengenai kualitas dan kepuasan pelayanan perbankan yang akan mendasari dan mendukung penelitian yang dilakukan.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan penjelasan mengenai desain penelitian, batasan penelitian, data dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data yang akan dilakukan dalam meneliti efektivitas pelayanan dalam industri perbankan selama pandemi Covid-19.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan gambaran dari subyek penelitian, tahapan hasil penelitian dan pembahasan yang di dapat dari penelitian yang dilakukan. Adapun subyek dari penelitian ini adalah Bank BCA di Sidoarjo.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan simpulan, saran, dan implikasi penelitian. Saran penelitian ini ditujukan pada penelitian selanjutnya yang akan meneliti pada topik dan perusahaan yang berbeda. Implikasi penelitian berupa masukan yang dapat dilakukan oleh manajemen untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya.