

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini Indonesia didatangkan virus yang berasal dari Wuhan China. Virus tersebut bernama virus corona yang dapat menular dengan cepat dari satu orang ke orang lain. *Coronavirus Diseases 2019* (Covid-19) merupakan penyakit baru yang sebelumnya belum pernah terjadi sebelumnya pada manusia. Kasus Covid-19 mulai masuk ke Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020. Kasus ini berawal dari Presiden Jokowi yang memberitahukan kepada warga Indonesia bahwa ada salah seorang warga negara Indonesia yang positif virus corona. Hal itu terjadi ketika ia melakukan pertemuan dengan salah seorang warga negara Jepang yang statusnya positif Covid-19. Sampai saat sekarang ini kasus positif Covid-19 di Indonesia semakin hari semakin bertambah. Adapun gejala Covid-19 yaitu mengalami rasa tidak nyaman, demam tinggi, batuk, tenggorokan sakit, indera perasa dan penciuman berkurang, mata merah, diare, sesak nafas, ruam pada kulit bahkan yang lebih parah hilangnya kemampuan berbicara dan bergerak. (Yurianto, Ahmad, Bambang Wibowo, 2020).

Untuk mengurangi resiko terpaparnya Covid-19 ini pemerintah menerapkan *Social Distancing*. *Social Distancing* yaitu menghindari pertemuan massal dan menjaga jarak sejauh 2 meter dari orang lain. Dengan diterapkannya *Social Distancing* dapat mengurangi penyebaran virus Covid-19. Selain itu pemerintah Indonesia juga melakukan *lockdown*. *Lockdown* secara langsung dapat membahayakan perekonomian

Indonesia karena banyak masyarakat kehilangan pendapatan karena *lockdown* tersebut. Dengan diterapkannya *lockdown*, pemerintah harus mampu memberikan bantuan kepada masyarakat selama *lockdown* berjalan.

Melihat kondisi saat sekarang ini dimana persaingan didalam suatu usaha semakin hari semakin ketat maka dalam menghadapi hal tersebut pengusaha harus mampu cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Suatu usaha dalam kegiatan jual beli tentu harus diiringi dengan pelayanan yang baik dari karyawannya karena pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Selain pelayanan yang baik, tempat yang disediakan dalam kegiatan jual beli tentunya harus menyediakan tempat yang nyaman untuk konsumen. Pada era globalisasi saat sekarang ini, menuntut suatu badan usaha atau perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya secara profesional sesuai dengan bidang masing-masing.

Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya, diantaranya yaitu memberi kesan atau citra yang baik terhadap suatu barang dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Bandu,2013). Lembaga perbankan yang merupakan lembaga keuangan menawarkan produk jasa seperti simpanan giro, tabungan, deposito, investasi, simpanan kredit dan lain sebagainya yang dapat mempermudah konsumen dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkannya. Bank juga merupakan jembatan bagi konsumen karena bank merupakan alat penghubung bagi konsumen yang kelebihan dana maupun kekurangan dana. Bagi konsumen memiliki

kelebihan dana dapat menyimpan sejumlah dana yang dimilikinya di bank dan bagi yang memiliki kekurangan dana dapat meminjam sejumlah data yang dibutuhkan di bank.

Bank memiliki *customer service* dalam melayani pelanggannya. *Customer service* merupakan kegiatan komunikasi dengan pelanggan terkait dengan produk-produk dan fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan diiringi dengan pelayanan yang baik kepada pelanggan. *Customer service* sangat berperan penting bagi perusahaan karena *customer service* melakukan kegiatan melayani nasabah dengan sebaik-baiknya dan membuat nasabah merasa puas. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dapat memberikan suatu kepuasan bagi nasabah tersebut dan dapat meningkatkan mutu dari perusahaan. *Customer service* merupakan aset penting bagi perusahaan karena tanpa adanya *customer service* akan berpengaruh dalam perkembangan perusahaan.

Dalam melayani nasabah PT. Bank Nagari memiliki *customer service*. Pada saat pandemi Covid-19 seperti saat sekarang ini aktivitas *customer service* pada PT. Bank Nagari berjalan seperti biasa hanya saja nasabah yang ingin berkomunikasi dengan *customer service* terbatas. Untuk mencegah penyebaran virus covid-19, PT. Bank Nagari wajib mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Nasabah yang ini berkomunikasi dengan *customer service* harus mematuhi protokol kesehatan seperti mencuci tangan dengan sabun sebelum masuk bank, memakai masker dan menjaga jarak.

Meskipun virus Covid-19 sedang marak di Indonesia, PT. Bank Nagari tetap menjalankan tugas dengan baik dan lancar. Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dalam keadaan Covid-19 ini ada sedikit perbedaan. Pada saat sekarang ini demi

mengurangi resiko terpaparnya Covid-19 pada meja *customer service* diberi kaca pembatas antara *customer service* dengan nasabah. Kemudian pada saat pandemi ini PT. Bank Nagari tetap buka pada jam istirahat, *customer service* tetap melayani nasabah seperti biasanya hanya saja *customer service* bergantian istirahat dengan *customer service* yang lain. Hal ini dilakukan agar proses pelayanan terhadap nasabah tetap berjalan lancar dan resiko terkena Covid-19 juga berkurang. Dengan begitu proses operasional pada PT. Bank Nagari Cabang Siteba dapat berjalan dengan baik ditengah Covid-19 ini dan tujuan perusahaan tetap tercapai.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat mengambil topik dengan judul “**Aktivitas *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Selama Pandemi Covid-19 di Bank Nagari Padang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu Bagaimana Aktivitas *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Selama Pandemi Covid-19 di Bank Nagari Padang?.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Aktivitas *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Selama Pandemi Covid-19 di Bank Nagari Padang.

1.4 Manfaat Penulisan

Berdasarkan uraian diatas, maka manfaat dari penelitian diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

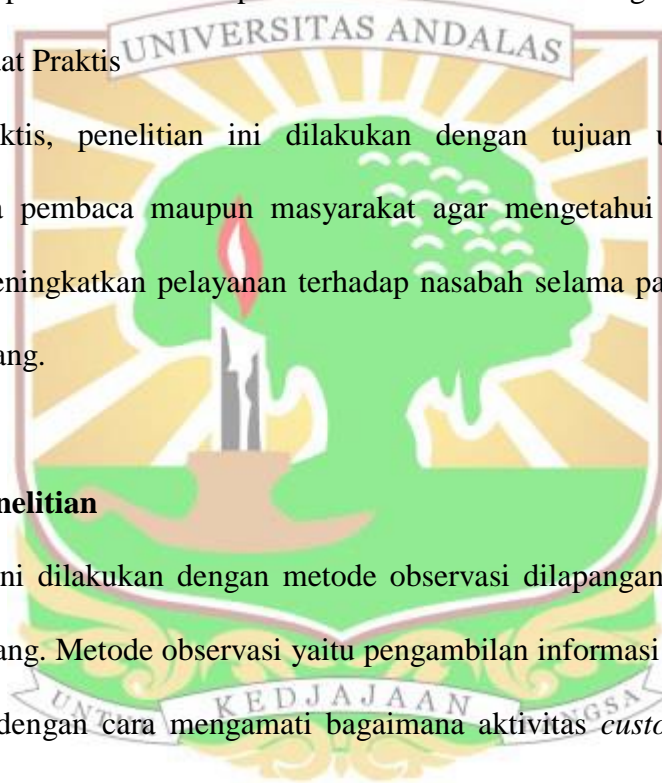
Secara teoritis, penelitian ini dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk mengetahui bagaimana aktivitas *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah selama pandemi Covid-19 di Bank Nagari Padang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada pembaca maupun masyarakat agar mengetahui aktivitas *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah selama pandemi Covid-19 di Bank Nagari Padang.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode observasi lapangan selama 40 hari di Bank Nagari Padang. Metode observasi yaitu pengambilan informasi melalui peninjauan secara langsung dengan cara mengamati bagaimana aktivitas *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah selama pandemi Covid-19 di Bank Nagari Padang.



1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini yaitu berfokus mengenai aktivitas *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah selama pandemi Covid-19 di Bank Nagari Padang.

1.7 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang akan dilaksanakan di Bank Nagari Padang yang berlokasi di Jalan Punai No.21, Olo, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat yang akan dilaksanakan selama 40 hari.

1.8 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dengan rincian sebagai berikut:

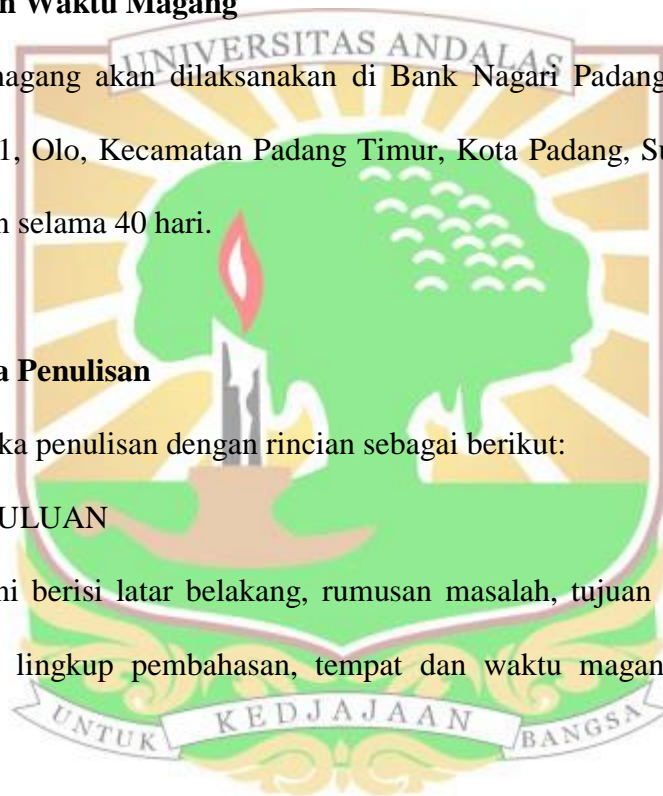
BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang landasan teori pendukung dengan beberapa konsep dan teori pada penelitian. Pada setiap variabel dijelaskan dalam bentuk sudut pandang konseptual. Bagian landasan teori ini mengacu kepada teks/buku ajar/ jurnal ilmiah.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



Pada bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, sejarah berdirinya Bank Nagari, visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan laporan dari hasil kegiatan yang dilaksanakan selama magang yaitu Aktivitas *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Selama Pandemi Covid-19 di Bank Nagari Padang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari kegiatan magang. Pada bagian ini saran diberikan kepada Bank Nagari Padang sehingga dapat menjadi pedoman bagi perusahaan.

