

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum PT Bank Central Asia**

##### **4.1.1. Profil PT Bank Central Asia, Tbk**

PT Bank Central Asia berawal dari sebuah usaha dagang bernama NV Knitting Factory di Semarang yang didirikan pada tanggal 10 Agustus 1955, dengan akte notaris no 38, kongsi dagang ini kemudian berkembang menjadi N.V Bank Central Asia, yang pertama kali beroperasi di pusat perniagaan di jalan Asemka pada tanggal 21 Februari 1957. Pada tanggal 18 maret 1960 dikukuhkan menjadi PT. Bank Central Asia, dimana berbentuk perseroan terbatas dengan modal awal sebesar Rp 600.000,- dan bertujuan untuk melayani kebutuhan pendanaan bagi masyarakat pedagang kecil yang saat itu sedang tumbuh di Jakarta.

Bank BCA adalah bank swasta yang dinilai cukup baik, karena merupakan bank transaksional terbesar dan terpercaya di Indonesia. Sejarah Bank Central Asia (BCA) dimulai pada tahun 1955, NV Perseroan Dagang Dan Industri Semarang Knitting Factory berdiri sebagai cikal bakal Bank Central Asia (BCA). Lalu pada tanggal 21 Februari 1957, BCA mulai beroperasi dengan kantor pusat di Jakarta. Selanjutnya, pada tahun 1970an, nama bank resmi memakai nama PT Bank Central Asia (BCA) dan berhasil memperkuat jaringan cabang serta berkembang menjadi Bank Devisa.

Tahun 1980an, BCA mengembangkan berbagai produk dan layanan maupun pengembangan teknologi informasi, dengan menerapkan online system untuk jaringan kantor cabang, dan meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA. Tahun 1990an, BCA memulai layanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Selain itu BCA juga mulai bekerja sama dengan institusi terkemuka antara lain PT Telkom untuk pembayaran tagihan telepon melalui ATM BCA.

Tahun 2000an, BCA memperkuat dan mengembangkan produk dan layanan, terutama perbankan elektronik dengan memperkenalkan Debit BCA, Tunai BCA, internet banking KlikBCA, mobile banking m-BCA, EDCBIZZ, dan lain lain. Tahun-tahun selanjutnya BCA terus memberikan inovasi baru di bidang teknologi informasi dan perbankan. Tahun 2007, BCA menjadi pelopor dalam menawarkan produk kredit kepemilikan rumah dengan suku bunga tetap serta meluncurkan kartu Prabayar, Flazz Card.

Tahun 2019, meluncurkan BCA keyboard untuk memudahkan transaksi perbankan diberbagai online chat platform dan system Pembukaan rekening melalui BCA Mobile dan Welma (sebuah mobile apps untuk layanan wealth management). BCA mengembangkan konsep future branch model dengan memanfaatkan beragam perangkat teknologi digital. Melalui konsep ini akan semakin memperkuat customer experience dan meningkatkan efisiensi operasional di kantor cabang.

Sebagai salah satu bank swasta yang ada di Indonesia, Bank BCA memiliki visi untuk menjadi bank pilihan untuk perekonomian Indonesia yang lebih baik, yang akan diwujudkan dengan membangun pusat layanan keuangan dan penyelesaian masalah finansial dengan lebih baik lagi, mengerti kebutuhan nasabah dan menyediakan pelayanan terbaik untuk mengoptimalkan kepuasan nasabah serta memperkaya kerja sama dengan berbagai stakeholder dan franchise

Berdasarkan visi dan misi tersebut, maka secara target individu nasabah itu sendiri, BCA menawarkan berbagai layanan seperti tabungan, pinjaman, e-Money, kartu kredit, dan manajemen keuangan, serta menyediakan reward bagi nasabah setia BCA. Untuk tabungan sendiri, BCA menyediakan layanan Tabungan Tahapan, Tahapan Xpresi, Tahapan Gold, Tahapan Berjangka, Simpanan Pelajar, Tapres, TabunganKu, LAKU, BCA Dollar, Deposito Berjangka, dan e-Deposito. Sedangkan dalam

hal bisnis, BCA juga menyediakan layanan tabungan (BCA Dollar, Tahapan Gold, Time Deposit, dan Current Account), pinjaman, kartu kredit, dan penerimaan bisnis (EDC BCA, Merchant BCA, QRIS Bisnis, dan Payment Link).

**Tabel 4.1 Transaksi Melalui jaringan Layanan Utama**

	2022		2021		2020		Naik / (turun) 2022		Naik / (turun) 2021	
	Jumlah	Komposisi	Jumlah	Komposisi	Jumlah	Komposisi	Jumlah	%	Jumlah	%
<b>Cabang</b>										
Jumlah Transaksi (dalam jutaan)	101	0,5%	105	0,6%	120	1,0%	(4)	-4,0%	(16)	-12,9%
Nilai Transaksi (dalam triliun Rupiah)	14.055	35,8%	13.127	38,1%	12.443	43,7%	928	7,1%	682	5,5%
<b>ATM</b>										
Jumlah Transaksi (dalam jutaan)	2.156	9,7%	1.957	11,9%	1.862	16,1%	199	10,2%	95	5,1%
Nilai Transaksi (dalam triliun Rupiah)	2.245	5,7%	2.145	6,2%	2.020	7,1%	100	4,7%	125	6,2%
<b>Mobile Banking</b>										
Jumlah Transaksi (dalam jutaan)	15.205	68,1%	10.109	61,6%	6.321	54,7%	5.096	50,4%	3.788	59,9%
Nilai Transaksi (dalam triliun Rupiah)	5.460	13,9%	4.049	11,8%	2.693	9,5%	1.411	34,9%	1.356	50,4%
<b>Internet Banking</b>										
Jumlah Transaksi (dalam jutaan)	4.874	21,8%	4.252	25,9%	3.264	28,2%	622	14,6%	988	30,3%
Nilai Transaksi (dalam triliun Rupiah)	17.471	44,5%	15.118	43,9%	11.308	39,7%	2.353	15,6%	3.810	33,7%
<b>Total</b>										
Jumlah Transaksi (dalam jutaan)	22.336	100,0%	16.423	100,0%	11.567	100,0%	5.913	36,0%	4.856	42,0%
Nilai Transaksi (dalam triliun Rupiah)	39.231	100,0%	34.439	100,0%	28.466	100,0%	4.792	13,9%	5.973	21,0%

Sumber data: Website BCA diakses pada tahun 2023

Kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. BCA terus memperluas jaringan penerimaan pembayaran dengan QRIS. Pertumbuhan transaksi melalui QRIS mencapai 216,3 juta transaksi dengan nilai Rp31,1 triliun hingga Desember 2022, atau tumbuh sebesar 418,5% yoy. Meskipun perkembangan alat pembayaran secara cardless terus meningkat, namun dominasi penggunaan kartu sebagai alat pembayaran masih berlangsung. Pada tahun 2022, implementasi contactless credit card telah berjalan dan transaksinya terus bertumbuh sejalan dengan penerimaan dan penggunaannya yang semakin luas, terutama di berbagai merchant strategis.

Perkembangan teknologi yang kian cepat dan dinamis, serta dorongan dari pandemi, telah mengakselerasi adopsi teknologi oleh konsumen di berbagai aspek kehidupan. Hal ini berdampak pada perubahan gaya hidup dan

cara berbisnis nasabah sehari-harinya. BCA terus berupaya mempersiapkan sumber daya manusia, teknologi, proses, serta edukasi secara terintegrasi, agar transformasi digital yang dilakukan dapat diadopsi dan memberikan hasil yang optimal. BCA juga menjajaki peluang kolaborasi dengan berbagai ekosistem, untuk memastikan integrasi, konektivitas dan kemudahan transaksi nasabah.

Tabungan masa depan yang lebih dikenal dengan Tahapan BCA. Beberapa jenis segmen yang ditawarkan oleh Bank BCA dalam tabungan Tahapan kepada setiap nasabah, tentunya dengan fitur-fitur menarik yang disesuaikan dengan masing-masing segmen tersebut. Misalkan Tahapan BCA diperuntukkan bagi nasabah perseorangan, kemudian Tahapan Gold diperuntukkan bagi para pelaku bisnis. Sementara itu, untuk para anak muda, Bank BCA menawarkan Tahapan Xpresi dengan fitur-fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan generasi muda, termasuk kartu ATM yang dapat didesain sesuai dengan selera nasabah. Nasabah merupakan faktor utama di balik kesuksesan Bank BCA dan merupakan suatu komitmen bagi Bank BCA untuk tetap menjaga dan memberikan layanan terbaik yang nyaman dan berkualitas.

Sejak pertengahan tahun 1970-an, Bank Central Asia mulai berkembang pesat, pada tahun inilah dapat dikatakan merupakan era cepat landas PT Bank Central Asia. Pada tahun 1974 misalnya, Bank Centrak Asia bersama-sama lembaga keuangan terkemuka dari Jepang, Inggris, dan Hongkong mulai menjalin mendirikan lembaga keuangan bukan Bank (LKBB) yang dinamakan PT Multi National Finance Cooperation (Multicor). PT Bank Centra Asia menjadi pemegang saham terbesar di Multicor sebesar 51% dari total saham. Dengan kerja sama yang dilakukan oleh Bank Central Asia dan disertai dengan pengelolaan yang professional, sumber dana dan jangkauan PT Bank Central Asia menjadi luas dengann asset yang cukup besar yaitu Rp 12,8 Milyar pada tahun 1977. PT Bank Central Asia<sup>7</sup> mulai menunjukkan diri sebagai bank yang menguasai pasar perbankan. Bank Central

Asia terus berkembang ke berbagai propinsi atau daerah-daerah yang belum banyak dijangkau bank lain. Tahun 1977 status bank devisa diperoleh Bank Central Asia, sejak saat itu berbagai macam transaksi valuta asing dan ekspor-impor dapat dilayani oleh PT Bank Central Asia. Kondisi itu membuat PT Bank Central Asia masuk dalam bank swasta papan atas dan terkemuka berstatus bank devisa.

Pada tahun 1981 PT Bank Central Asia bersama-sama dengan Japan leasing corporation dan the long term of Japan, Ltd mendirikan PT Central Sari Metropolitan Leasing, yaitu perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan, dalam patungan ini PT Bank Central Asia menguasai 30%-35% sahamnya. Pada tahun 1986 PT Bank Central Asia mulai membuka cabang di luar negeri, yang pertama adalah di Nassau Bahamas kemudian yang kedua di China Town New York Amerika Serikat. Menanggapi semakin banyaknya kebutuhan maka PT Bank Central Asia membuka cabang ketiga di London sebagai kantor perwakilan.

Perkembangan selanjutnya pada tahun 1988 PT Bank Central Asia mendapatkan izin untuk mengeluarkan Bank Central Asia Visa Travellers Cheques. Selain itu melalui kerja sama dengan The Long Term Credit Bank of Japan, Ltd, mendirikan LTCB Central Asia, dengan komposisi kepemilikan saham 15% dimiliki Bank Central Asia dan 85% sisanya milik mitra kerja sama dari Jepang. Bank ini didirikan untuk memberikan pinjaman jangka panjang pada sektor industri yang berorientasi pada ekspor non migas. Memasuki tahun 1992 merupakan era konsolidasi bagi Bank Central Asia, peningkatan kualitas pelayanan semakin diupayakan untuk lebih memenuhi kebutuhan nasabah, terbukti dengan aset Bank Central Asia pada akhir desember 1992 telah mencapai Rp 41,1 Triliun dengan jumlah jaringan kantor cabang sebanyak 439 kantor cabang dalam negeri dan 7 kantor cabang luar negeri. Berkaitan dengan kebijakan perbankan pada tanggal 27 Oktober 1988 yang memberikan keleluasaan bagi bank-bank swasta nasional, Bank

Perkreditan Rakyat (BPR), Bank Asing untuk memberikan atau membuka kantor-kantor baru atau kantor cabang baru.

BCA secara resmi berdiri pada tanggal 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. Banyak hal telah dilalui sejak saat berdirinya itu, dan barangkali yang paling signifikan adalah krisis moneter yang terjadi di tahun 1997. Krisis ini membawa dampak yang luar biasa pada keseluruhan system perbankan di Indonesia. Namun, secara khusus, kondisi ini memengaruhi aliran dana tunai di BCA dan bahkan sempat mengancam kelanjutannya. Banyak nasabah menjadi panik lalu beramai-ramai menarik dana mereka. Akibatnya, bank terpaksa meminta bantuan dari pemerintah Indonesia. Badan Penyelamatan Perbankan Nasional (BPPN) lalu mengambil alih BCA di tahun 1998.

Berkat kebijaksanaan bisnis dan pengambilan keputusan yang arif, BCA berhasil pulih kembali dalam tahun yang sama. Di bulan Desember 1998, dana pihak ke tiga telah kembali ke tingkat sebelum krisis. Aset BCA mencapai Rp 67.93 triliun, padahal di bulan Desember 1997 hanya Rp 53.36 triliun. Kepercayaan masyarakat pada BCA telah sepenuhnya pulih, dan BCA diserahkan oleh BPPN ke Bank Indonesia di tahun 2000.

Selanjutnya, BCA mengambil langkah besar dengan menjadi perusahaan publik. Penawaran Saham Perdana berlangsung di tahun 2000, dengan menjual saham sebesar 22,55% yang berasal dari divestasi BPPN. Setelah Penawaran Saham Perdana itu, BPPN masih menguasai 70,30% dari seluruh saham BCA. Penawaran saham kedua dilaksanakan di bulan Juni dan Juli 2001, dengan BPPN mendivestasikan 10% lagi dari saham miliknya di BCA.

Dalam tahun 2002, BPPN melepas 51% dari sahamnya di BCA melalui tender penempatan privat yang strategis. Farindo Investment, Ltd., yang berbasis di Mauritius, memenangkan tender tersebut. Saat ini, BCA terus memperkokoh tradisi tata kelola perusahaan yang baik,

kepatuhan penuh pada regulasi, pengelolaan risiko secara baik dan komitmen pada nasabahnya baik sebagai bank transaksional maupun sebagai lembaga intermediasi finansial.

BCA memasuki lini bisnis baru yaitu perbankan Syariah, pembiayaan sepeda motor, asuransi umum dan sekuritas. Di tahun 2013, BCA menambah kepemilikan efektif dari 25% menjadi 100% pada perusahaan asuransi umum, PT Asuransi Umum BCA (sebelumnya bernama PT Central Sejahtera Insurance dan dikenal juga sebagai BCA Insurance). BCA memperkuat bisnis perbankan transaksi melalui pengembangan produk dan layanan yang inovatif, di antaranya aplikasi mobile banking untuk smartphone terkini, layanan penyelesaian pembayaran melalui e-commerce, dan mengembangkan konsep baru Electronic Banking Center yang melengkapi ATM Center dengan tambahan fitur-fitur yang didukung teknologi terkini.

Guna meningkatkan keandalan layanan perbankannya, BCA telah menyelesaikan pembangunan Disaster Recovery Center (DRC) di Surabaya yang berfungsi sebagai disaster recovery backup data center yang terintegrasi dengan dua mirroring data center. DRC yang baru menggantikan DRC yang sebelumnya berlokasi di Singapura.

Pada Tahun 2014 BCA mengembangkan 'MyBCA', suatu gerai layanan perbankan digital yang dapat digunakan secara mandiri (self service); melanjutkan pengembangan jaringan ATM berbasis Cash Recycling Machine; dan meluncurkan produk 'Sakuku', electronic wallet berbasis aplikasi. Untuk segmen nasabah institusi, BCA menyempurnakan layanan cash management BCA melalui internet banking platform, 'KlikBCA Integrated Business Solution'. Layanan ini memiliki fitur-fitur yang diperlukan oleh nasabah pebisnis.

Pada Januari 2014, BCA menyelesaikan pembelian saham PT Central Santosa Finance (CS Finance), suatu perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan sepeda motor, sehingga kepemilikan saham BCA Terhadap CS

Finance secara efektif meningkat dari 25% menjadi 70%. Di samping itu, BCA memperoleh izin untuk memberikan layanan asuransi jiwa melalui PT Asuransi Jiwa BCA (BCA Life). Selama Juli 2016 sampai dengan Maret 2017, BCA turut berpartisipasi dalam menyukseskan program tax amnesty dengan menjalankan perannya sebagai bank persepsi dari bank gateway. Di bidang e-commerce dan cashless payment settlement, BCA membangun kolaborasi dengan perusahaan-perusahaan fintech atau e-commerce melalui Application Programming Interface (API) platform yang memfasilitasi konektivitas antara sistem perusahaan-perusahaan tersebut dengan sistem perbankan transaksi BCA. Berbagai metode pembayaran transaksi secara online terus dibangun. Melalui aplikasi 'BCA mobile' dan 'Sakuku', BCA meluncurkan fitur peer-to-peer transfer berbasis teknologi QR code di tahun 2018. BCA juga meluncurkan layanan 'OneKlik', suatu fitur pembayaran pada online merchant yang mengutamakan kecepatan dan kenyamanan transaksi.

Memanfaatkan teknologi artificial intelligence, BCA mengembangkan 'VIRA' suatu Virtual Assistant yang dapat diakses melalui berbagai aplikasi chat ternama. Proyek percontohan sentra Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) diluncurkan di beberapa cabang untuk meningkatkan penetrasi di tengah ketatnya persaingan pada segmen tersebut.

BCA menandatangani pembaharuan perjanjian dengan PT AIA Financial (AIA Indonesia) di tahun 2017 guna memperluas ruang lingkup kerja sama di bidang bancassurance. BCA meningkatkan penyertaan pada entitas anak CS Finance, BCA Sekuritas dan BCA Life pada tahun 2017 untuk semakin memperkokoh integrasi dan meningkatkan kerja sama bisnis entitas-entitas anak tersebut dengan BCA.

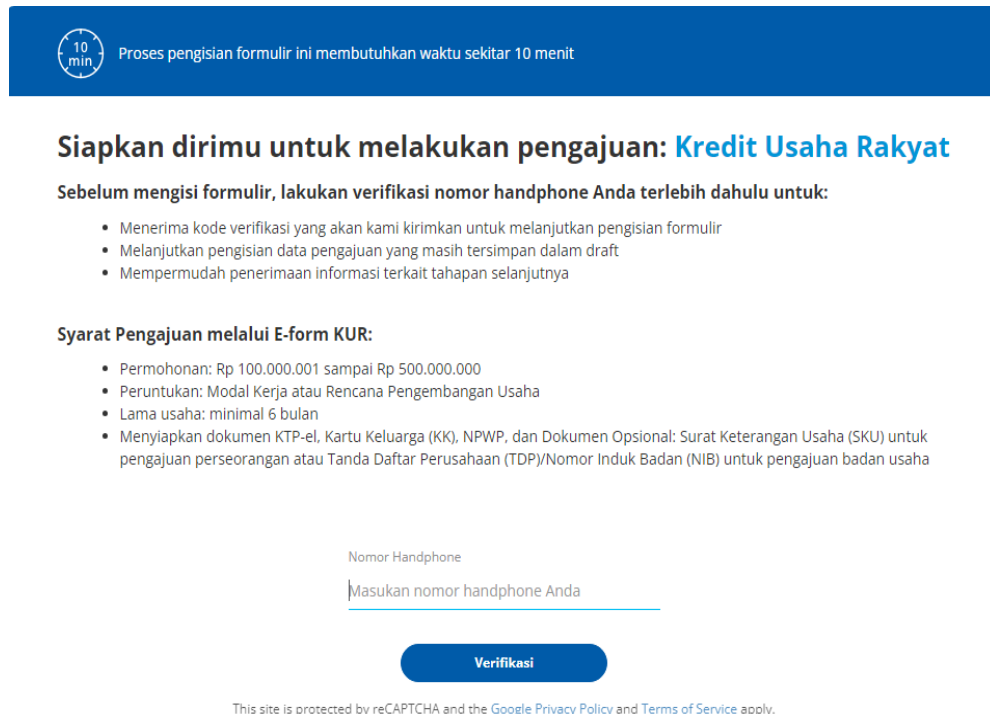
Pada bulan Oktober 2019, BCA menyelesaikan akuisisi PT Bank Royal Indonesia dengan kepemilikan efektif (langsung maupun tidak langsung) sebesar 100%. Pasca akuisisi, model bisnis Bank Royal akan



difokuskan sebagai bank digital untuk bersinergi dengan jaringan perbankan digital BCA.

BCA menandatangani Perjanjian Jual Beli Bersyarat untuk pengambilalihan 100% saham PT Bank Rabobank International Indonesia, dengan persyaratan mendapat persetujuan dari regulator dan para pemegang saham. BCA melakukan penambahan modal pada BCA Syariah dan CCV untuk mendukung pertumbuhan bisnis dari masing-masing entitas anak. BCA meluncurkan serangkaian inovasi layanan digital di tahun 2019, termasuk BCA Keyboard (untuk akses langsung ke layanan transaksi perbankan di berbagai online chat platform), Pembukaan rekening melalui BCA Mobile dan WELMA (sebuah mobile apps untuk layanan wealth management) BCA mengembangkan konsep future branch model dengan memanfaatkan beragam perangkat teknologi digital. Melalui konsep ini akan semakin memperkuat customer experience dan meningkatkan efisiensi operasional di kantor cabang.

BCA senantiasa memperbaiki, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas layanan dan produk solusi perbankan demi menciptakan nilai tambah tidak hanya bagi nasabah, tetapi juga bagi karyawan, pemegang saham, pemangku kepentingan, dan masyarakat luas. Kami menyadari inovasi dengan nilai tambah yang bersifat menyeluruh telah membantu kami memperoleh kepercayaan dari berbagai pihak hingga menyandang gelar bank swasta terdepan di Indonesia. Pada tanggal 21 Februari 2021, BCA meluncurkan beberapa inovasi layanan dan produk diantaranya Paspor Baru BCA, eBranch BCA, Halo BCA Chat, Vira (Virtual Assistant Chat Banking BCA). Tidak hanya itu, BCA juga menghadirkan promo HUT yang fantastis diantaranya KPR Fix 6% 2 tahun pertama dan Cap 6,88% 3 tahun berikutnya, serta KKB dengan bunga 3,60% untuk tenor 36 bulan.



10 min Proses pengisian formulir ini membutuhkan waktu sekitar 10 menit

## Siapkan dirimu untuk melakukan pengajuan: Kredit Usaha Rakyat

Sebelum mengisi formulir, lakukan verifikasi nomor handphone Anda terlebih dahulu untuk:

- Menerima kode verifikasi yang akan kami kirimkan untuk melanjutkan pengisian formulir
- Melanjutkan pengisian data pengajuan yang masih tersimpan dalam draft
- Mempermudah penerimaan informasi terkait tahapan selanjutnya

**Syarat Pengajuan melalui E-form KUR:**

- Permohonan: Rp 100.000.001 sampai Rp 500.000.000
- Peruntukan: Modal Kerja atau Rencana Pengembangan Usaha
- Lama usaha: minimal 6 bulan
- Menyiapkan dokumen KTP-el, Kartu Keluarga (KK), NPWP, dan Dokumen Opsional: Surat Keterangan Usaha (SKU) untuk pengajuan perseorangan atau Tanda Daftar Perusahaan (TDP)/Nomor Induk Badan (NIB) untuk pengajuan badan usaha

Nomor Handphone

Masukan nomor handphone Anda

Verifikasi

This site is protected by reCAPTCHA and the Google Privacy Policy and Terms of Service apply.

**Gambar 4.1 Pengajuan Kredit Usaha Rakyat**  
Sumber data: Website BCA diakses pada tahun 2023

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah adalah kredit atau pembiayaan yang diberikan oleh perbankan kepada UMKM yang feasible tapi belum bankable. Maksudnya adalah usaha tersebut memiliki prospek bisnis yang baik dan memiliki kemampuan untuk mengembalikan. UMKM dan Koperasi yang diharapkan dapat mengakses KUR adalah yang bergerak di sektor usaha produktif antara lain: pertanian, perikanan dan kelautan, perindustrian, kehutanan, dan jasa keuangan simpan pinjam. Penyaluran KUR dapat dilakukan langsung, maksudnya UMKM dan Koperasi dapat langsung mengakses KUR di Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu Bank Pelaksana. Untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada usaha mikro, maka penyaluran KUR dapat juga dilakukan secara tidak langsung, maksudnya usaha mikro dapat mengakses KUR melalui Lembaga Keuangan Mikro dan KSP/USP Koperasi, atau melalui kegiatan linkage program

lainnya yang bekerjasama dengan Bank Pelaksana (Ghofur, 2012). Dalam posisi strategis tersebut, pada sisi lain Usaha Mikro dan Kecil masih menghadapi banyak masalah dan hambatan dalam melaksanakan dan mengembangkan aktivitas usahanya. Kredit Usaha Rakyat, yang selanjutnya disingkat KUR, adalah kredit/pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil Menengah Koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif. KUR adalah program yang dicanangkan oleh pemerintah namun sumber dananya berasal sepenuhnya dari dana Bank.

Bank BCA tentu memiliki beberapa kelebihan sehingga membuatnya diakui oleh masyarakat Indonesia, berikut ini rinciannya keunggulan BCA dibandingkan bank lainnya seperti, BCA memiliki sistem keamanan yang terbaik dan berlapis, dan telah bekerja sama dengan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan), BCA menyediakan berbagai produk keuangan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga, mereka dapat memilih jenis tabungan atau produk berdasarkan kebutuhan masing-masing. Menabung di BCA juga menguntungkan, baik individu maupun perusahaan. Hal ini karena adanya suku bunga dengan besaran tertentu mampu memberikan tambahan keuntungan jika semakin banyak jumlah uang yang ditabung dan BCA sering kali mengadakan berbagai event menarik sekaligus berhadiah. Maka dari itu, setiap nasabah memiliki kesempatan menang undian berhadiah. Kondisi ekonomi global pada tahun 2022 diwarnai dengan berbagai gejolak mulai dari konflik geopolitik, kenaikan inflasi yang tajam akibat kenaikan harga energi, dan kenaikan suku bunga yang agresif dari berbagai bank sentral. Meski dibayangi ketidakpastian kondisi global, ekonomi domestik masih bertumbuh relatif baik. Kenaikan harga energi justru menjadi katalis positif yang mendorong pemulihan ekonomi dan menggerakkan aktivitas bisnis di berbagai segmen, tak terkecuali segmen Komersial & UMKM.

**Tabel 4.2 Kredit Berdasarkan Segmen**

	2022	2021	2020	Naik / (turun) 2022		Naik / (turun) 2021	
				Nominal	%	Nominal	%
Korporasi	319.312	285.646	256.616	33.666	11,8%	29.030	11,3%
Komersial & UKM	209.237	190.361	181.732	18.876	9,9%	8.629	4,7%
Konsumer	159.430	141.529	134.352	17.901	12,6%	7.178	5,3%
KPR	108.299	97.529	90.139	10.770	11,0%	7.391	8,2%
KKB	37.374	31.869	32.684	5.505	17,3%	(815)	-2,5%
Kartu Kredit	13.758	12.131	11.530	1.626	13,4%	602	5,2%
Pinjaman Karyawan	3.162	3.104	2.949	58	1,9%	155	5,3%
<b>Total</b>	<b>691.141</b>	<b>620.640</b>	<b>575.649</b>	<b>70.501</b>	<b>11,4%</b>	<b>44.991</b>	<b>7,8%</b>

Sumber data: Website BCA diakses pada 2023

Kredit korporasi naik 11,8% terutama dari sektor pertanian, hasil kayu & kehutanan, serta properti & konstruksi. Kredit komersial & UMKM tumbuh 9,9% dimana pertumbuhan diantaranya berasal dari sektor otomotif & transportasi, serta makanan & minuman.

Kredit konsumen naik 12,6% YoY, didukung oleh pulihnya permintaan pada KPR dan KKB. Untuk pertama kalinya sejak pandemi BCA menyelenggarakan dua kali BCA Hybrid Expoversary (pada kuartal pertama dan ketiga tahun 2022) dalam mendukung penyaluran KKB dan KPR. Penyelenggaraan kegiatan tersebut sukses menghasilkan pembiayaan KPR baru sebesar Rp37,9 triliun atau naik 17,8% dibandingkan tahun sebelumnya.

KKB mencatat kenaikan permintaan walaupun sempat terjadi kelangkaan supply (parts) sebagai dampak dari meningkatnya tekanan geopolitik. KKB mencatat pertumbuhan sebesar 17,3%, lebih baik dibandingkan penurunan sebesar 2,5% selama tahun 2021. Pinjaman kartu kredit tumbuh sebesar 13,4% mencapai Rp13,8 triliun, sejalan dengan lonjakan aktivitas pariwisata dan bisnis.

**Tabel 4.3 QRIS Bisnis**

Jenis Merchant	Kategori Merchant	MDR QRIS
Reguler	Usaha Mikro (UMI)	0,3%
	Usaha Kecil (UKE)	
	Usaha Menengah (UME)	
	Usaha Besar (UBE)	
Khusus	Pendidikan	0,6%
	Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)	
	Badan Layanan Umum (BLU)	0,4%
	Public Service Obligation (PSO)	
	Government to People (G2P) – Bantuan Sosial (Bansos)	
People to Government (P2G) – Pajak, Paspor dan donasi sosial (Nirlaba)	0%	

Sumber data: Website BCA diakses pada 2023

BCA terus memberikan dukungan terhadap kebutuhan nasabah Komersial & UMKM, baik dalam penyaluran kredit maupun penyediaan ragam layanan lainnya, seperti edukasi, pembinaan dan pendampingan, business matching, serta penyediaan platform e-commerce. Layanan-layanan ini diharapkan dapat memberikan solusi yang komprehensif bagi nasabah bisnis rekening tabungan, bunga yang tinggi, hadiahhadiah/souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas Anjungan Tunai Mandiri yang tersebar diseluruh Indonesia, nasabah dapat mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi. Pada tahun 2022, plafon kredit Perbankan Komersial & UMKM tumbuh sebesar 12,4% menjadi Rp353,7 triliun. Penggunaan kredit berada pada level 59,2% dengan outstanding sebesar Rp209,2 triliun, dengan peningkatan sebesar 9,9% dibandingkan pada tahun sebelumnya.

Dalam penyaluran kredit, BCA menekankan unsur kehati-hatian dengan mempertimbangkan prospek usaha, kebutuhan, dan skala bisnis nasabah. Solusi pembiayaan berupa kredit modal kerja dan investasi dengan rentang pinjaman

untuk sektor UMKM hingga Rp30 miliar dan komersial hingga Rp500 miliar. BCA senantiasa melakukan pengembangan infrastruktur pendukung kredit untuk menunjang pertumbuhan kredit yang berkualitas. Di tahun 2022, BCA telah menambah Sentra Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di 17 kota sehingga proses kredit menjadi lebih produktif dan efisien. Selain itu, berbagai produk dan program terus dikembangkan, seperti pinjaman multiguna, pembiayaan merchant BCA, dan kredit kemitraan.

Dalam upaya mendorong penggunaan fasilitas, BCA menyediakan berbagai produk melalui skema jangka waktu tertentu, yang dikombinasikan dengan suku bunga kompetitif bagi pelaku usaha. Produk-produk tersebut dikembangkan melalui rantai nilai (value chain) dengan fokus pada komunitas bisnis dan sektor usaha yang menjadi keunggulan kompetitif Bank.

**Tabel 4.4 Suku Bunga Spesial (Hari UMKM Nasional 2023)**

Masa Fix	Suku Bunga (eff.p.a)	Minimum Tenor
Fix 1 tahun	3,12%	60 bulan
Fix 3 tahun	6,12%	84 bulan
Fix 5 tahun	7,12%	120 bulan

Sumber data: Website BCA diakses pada 2023

Dalam rangka menyambut Hari UMKM Nasional 2023, BCA memberikan suku bunga spesial Kredit Multiguna Usaha untuk pelaku UMKM Indonesia mulai 3,12% per tahun. Dalam mendukung program Pemerintah terkait pembinaan dan penyaluran pembiayaan kepada UMKM, BCA berkolaborasi dengan berbagai lembaga-lembaga keuangan maupun non-keuangan seperti Kedutaan, Kementerian Perdagangan, Kemenkop, Fintech, dan lembaga lainnya yang memiliki kompetensi dan keahlian serta infrastruktur pada segmen tersebut.

BCA terus mendukung Pemerintah dalam penyaluran kredit kepada UMKM, terlihat dari Rasio Pembiayaan Inklusif Makroprudensial (RPIM) yang mencapai 20,4% pada Desember 2022. Mayoritas pencapaian RPIM dikontribusi melalui pembiayaan langsung dan rantai pasok, selebihnya melalui pembiayaan Lembaga Jasa Keuangan, Badan Layanan Usaha dan Badan Usaha, serta pembiayaan melalui Surat Berharga Pembiayaan Inklusif (SBPI). Selain itu, BCA juga menyelenggarakan program khusus kepada UMKM kaum wanita dan inisiatif taksonomi hijau dalam rangka mendukung program Environmental, Social, and Governance (ESG).

Untuk menjaga kualitas portofolio kredit pada kondisi yang sehat, monitoring dilakukan secara berkala terutama bagi kredit yang direstrukturisasi. Total kredit Perbankan Komersial & UMKM yang direstrukturisasi mengalami perbaikan dibandingkan tahun sebelumnya, dari Rp32,7 triliun menjadi Rp22,4 triliun atau 10,7% dari total pinjaman komersial dan UMKM. Per Desember tahun 2022, posisi Loan at Risk (LAR) Perbankan Komersial & UMKM membaik menjadi 11,7% dibandingkan tahun sebelumnya yang berada pada level 18,4% dengan NPL sebesar 1,7%.

BCA berupaya memberikan beragam solusi terbaik sesuai kebutuhan nasabah serta terus meningkatkan pengalaman perbankan melalui komunikasi dan hubungan yang erat dengan nasabah melalui berbagai kegiatan. Salah satu kegiatan yang dilaksanakan di tahun 2022 adalah UMKM Fest. Kegiatan ini dilakukan secara hybrid dan melibatkan 39 cabang. BCA bekerja sama dengan e-commerce untuk mempromosikan produk UMKM yang diikuti sekitar 1.195 peserta. UMKM ini merupakan binaan dari Bank Indonesia, berbagai Kementerian, BCA, dan komunitas lainnya. Berbagai produk yang ditawarkan, antara lain makanan, pakaian, dan produk kesehatan. Dalam kegiatan UMKM Fest tersebut juga dilakukan pembinaan melalui webinar dengan topik-topik terkait pengembangan bisnis UMKM yang diikuti oleh hampir 90.000 peserta.

Selain itu, terdapat 86 seller berorientasi ekspor yang ikut berpartisipasi dalam kegiatan business matching dengan 12 negara dan mendapat dukungan dari PT Pos Indonesia sebagai mitra logistik.

Perputaran transaksi bisnis nasabah Komersial & UMKM BCA melalui layanan cash management telah mendukung pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK). Per Desember 2022, DPK nasabah organisasi segmen Komersial & UMKM bertumbuh 11,0% menjadi Rp250,8 triliun dibandingkan tahun sebelumnya. Sementara itu, frekuensi transaksi pada segmen ini tumbuh 55% YoY menjadi 3,2 miliar transaksi dengan nilai transaksi tumbuh 33% YoY mencapai lebih dari Rp27.000 triliun.

Dalam UMKM Fest yang dilaksanakan pada tahun 2022, BCA menjembatani para pelaku UMKM dengan para importir dari mancanegara (business matching) secara online dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan. BCA juga secara aktif menjalin kerja sama dengan bank-bank potensial untuk turut meningkatkan transaksi pembayaran ritel nasional yang lebih efisien melalui fitur BI-FAST.

BCA akan menerapkan rencana dan strategi Perbankan Komersial dan UMKM melalui beberapa inisiatif kunci seperti peningkatan kuantitas dan kualitas relationship manager, akselerasi penetrasi debitur terhadap nasabah pengusaha, dan penyaluran kredit ke sektor-sektor ekonomi unggulan di masing-masing wilayah. Penyempurnaan proses penyaluran pinjaman akan terus dilakukan BCA melalui automasi integrasi serta simplifikasi dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian.

#### **4.1.2. Visi, Misi, dan Tata Nilai PT. Bank Central Asia, Tbk.**

##### **A. Visi**

"Bank Pilihan Utama pilihan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia."



## B. Misi

Membangun institusi unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah. Meningkatkan nilai franchises dan nilai stakeholders.

## C. Tata Nilai

### 1) Fokus Pada Nasabah

Perhatian/kepedulian yang diikuti dengan usaha memberikan layanan untuk memenuhi harapan dan/atau kebutuhan nasabah secara spesifik.

### 2) Integritas

Sikap yang teguh dalam menjunjung tinggi kejujuran dan keterbukaan, yang diikuti dengan tindakan konsisten dan konsekuen pada peran/ tugas dalam berbagai situasi dan kondisi untuk membangun kepercayaan nasabah.

### 3) Kerjasama Tim

Interaksi dan sinergi yang didasari atas pemahaman diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.

### 4) Berusaha Mencapai Yang Terbaik

Usaha berkelanjutan untuk mencapai yang terbaik guna memberikan nilai tambah bagi nasabah.

## 4.1.3. Makna Logo BCA



**Gambar 4.2 Logo BCA**

Sumber data: website BCA diakses pada tahun 2023

Logo BCA terdiri dari:

1. Logo Mark : berupa gambar bunga cengkeh
2. Logo Type : bagian logo yang berbentuk tulisan BCA

Blueliner yang diaplikasikan dalam logo BCA, menunjukkan bentuk komunikasi yang solid dan korespondensi mencerminkan semangat baru pada logo BCA. Ini dilakukan sebagai upaya untuk mewujudkan visi dan misi Bank BCA. Dalam implementasi konsep Blueliner membuat logo BCA semakin memiliki warna, dedikasi dan kontribusi terhadap industri perbankan dan perekonomian Indonesia.

#### **4.1.4. Tugas dan Fungsi Pokok**

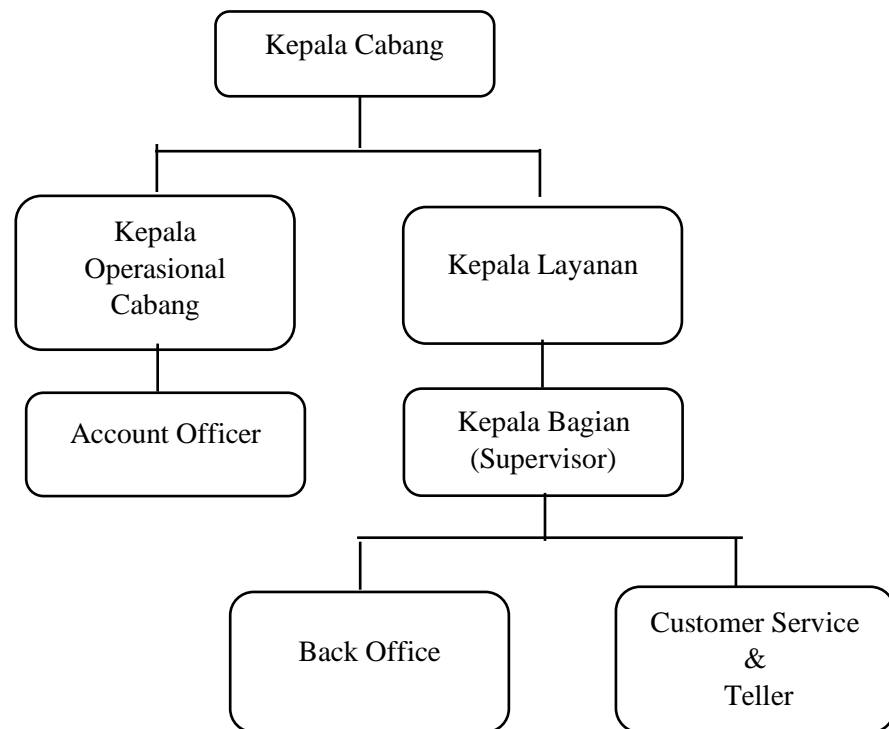
Fungsi utama Bank BCA adalah menjadi bank memberikan layanan kepada masyarakat baik dalam sistem pembayaran maupun sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.

Kegiatan usaha yang dilakukan PT Bank Central Asia Tbk saat ini dibidang perbankan dan sesuai dengan anggaran dasar BCA. Berdasarkan pasal 3 Anggaran Dasar, BCA sebagai Bank Umum dapat melakukan kegiatan usaha sebagai berikut: Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, dan bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, Memberikan Kredit, Menerbitkan surat pengakuan hutang, Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan atau atas perintah nasabahnya, Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan nasabah, dan lain sebagainya

#### **4.1.5. Struktur Organisasi BCA**

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu perusahaan dalam menjalankan

kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Struktur organisasi didalam suatu perusahaan menggambarkan dengan jelas bentuk tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari masing-masing fungsi pelaksana kegiatan. Struktur organisasi yang dimiliki PT Bank Central Asia Tbk menggunakan bentuk organisasi yang memiliki satu pimpinan yang memebri perintah dari atas kebawah. Dengan struktur organisasi yang dimiliki, terlihat kebijaksanaan dan kekuasaan yang langsung dari atas ke bawah, garis pertanggungjawababan dari bawah ke atas. Dengan demikian dapat diketahui pada siapa seseorang bertanggung jawab dan apa saja tugas yang harus dilakukannya.



**Gambar 4.3 Struktur Organisasi BCA KCP Tanah Abang**

Sumber data: BCA KCP Tanah Abang

#### **4.1.6. Produk-produk BCA**

##### **1. Tahapan BCA**

Tabungan hari depan atau lebih dikenal dengan Tahapan BCA adalah salah satu produk perbankan unggulan BCA. Didukung oleh jaringan ATM BCA, kantor cabang, Klik BCA, m-BCA yang terhubung secara real time online, layanan tahapan BCA menjadi begitu mudah dan menyenangkan karena dapat diakses kapan saja dan dari mana saja. Selain itu, akses terhadap layanan ATM BCA menjadi lebih luas lagi lewat jaringan ATM Prima. Tahapan adalah rekening tabungan yang menyediakan berbagai macam manfaat yang memudahkan nasabah dalam transaksi perbankan dan juga menyediakan program-program berhadiah yang sangat menarik. Tahapan BCA adalah tabungan andalan BCA dengan bukti kepemilikan berupa buku Tahapan.

## **2. Tahapan Berjangka**

Tahapan Berjangka merupakan produk tabungan yang dapat membantu mewujudkan setiap impian Anda. Tabungan ini dikhususkan untuk perorangan dengan setoran rutin dalam jumlah dan jangka waktu tertentu, ditambah asuransi jiwa untuk kenyamanan Anda. Sumber dana rekening Tahapan Berjangka bisa berasal dari Tahapan, Tahapan Gold, Tahapan Xpresi, atau Tapres BCA.

## **3. KPR BCA (Kredit Pemilikan Rumah)**

Semua orang pasti ingin memiliki rumah pribadi terutama bagi yang masih menyewa rumah. Tapi, bagaimana bila dana belum mencukupi dan ditambah lagi perekonomian yang cenderung semakin sulit, tentu membuat sebagian orang menjadi sulit memiliki rumah idaman.

KPR BCA adalah solusi jitu untuk pembelian rumah baru atau bekas, renovasi, atau refinancing. Dengan KPR BCA, nasabah bisa memiliki rumah atau ruko, baik dalam kondisi baru maupun bekas (*second*), bisa terwujud segera sesuai dengan keinginan. Nasabah bisa memanfaatkan KPR BCA untuk membiayai renovasi rumah dan berbagai kebutuhan lain.

#### **4. KPR BCA Refinancing**

Gaya hidup aktif menimbulkan kebutuhan yang semakin lama semakin bervariasi. Nasabah pasti membutuhkan dana cepat untuk memenuhi berbagai macam keperluan pribadi, maka KPR BCA Refinancing bisa menjadi solusi tepat bagi nasabah. Dengan KPR BCA Refinancing, masalah pendanaan pribadi yang nasabah alami dapat diselesaikan dengan jaminan tanah atau bangunan. Layanan yang mudah, praktis, dan aman menjadikan KPR BCA Refinancing memberikan jalan keluar yang bisa diandalkan.

#### **5. KPR BCA Xtra**

Apabila nasabah kurang menyukai dengan fasilitas peminjaman yang biasa saja atau ingin mendapatkan plafon ekstra sekaligus angsuran ringan dan sistem pembayaran yang fleksibel maka dapat menggunakan KPR BCA Xtra. KPR BCA Xtra hadir dengan manfaat yang berlipat ganda. Pembayaran bisa dilakukan secara autodebet yang membuat angsuran terasa lebih ringan dan ada juga dana siaga yang tersedia setiap saat, keuntungan layanan KPR Xtra dibandingkan KPR lainnya. Perjalanan meraih impian jadi terasa lebih menyenangkan.

#### **6. KKB BCA**

Keuangan yang terbatas seringkali membuat keinginan membeli kendaraan jadi tertunda. Padahal, mobilitas lancar memiliki andil besar dalam keberhasilan karier dan kehidupan. Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) BCA hadir untuk menjawabnya. Layanan KKB BCA membuka kesempatan untuk memiliki kendaraan bermotor dari berbagai jenis dan merk, baik dalam kondisi baru maupun bekas.

#### **7. KUR BCA**

Solusi mudah untuk kebutuhan modal kerja maupun investasi kepada para pengusaha kecil dan menengah yang belum memiliki agunan cukup

dan memiliki keunggulan suku bunga mulai dari 6% eff p.a serta bebas biaya provisi dan administrasi.

#### **4.2 Kualitas Pelayanan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Pada Bank Central Asia Cabang Tanah Abang**

Melihat kembali hasil wawancara dengan nasabah pelaku UMKM Bank central Asia KCP tanah abang yang menjadi informan dalam penelitian ini, bahwa Bank Central Asia Tanah Abang menggunakan indikator kualitas Pelayanan Menurut hawkins dan Lonney. Dalam hal ini penelitian melakukan wawancara kepada beberapa nasabah pelaku UMKM dengan tujuan agar penulis dapat membuktikan gagasan tersebut serta mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada Bank Central Asia dengan cara mengetahui pendapat pihak nasabah pelaku UMKM terkait hal tersebut. Berdasarkan hasil wawancara di Bank Central Asia Tanah Abang kepada saudari B mengenai tanggapannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank BCA Tanah Abang.

Untuk ruang tunggu khusus mengurus kredit sendiri saat ini belum tersedia, jadi ketika masyarakat ingin mengajukan atau menanyakan perihal pembiayaan kredit mereka dapat menunggu di banking hall sama dengan antrian transaksi

Pelayanan adalah faktor utama selain produk dalam mendukung keberhasilan sebuah perusahaan, tempat ruang tunggu yang baik akan berdampak kepada perusahaan itu sendiri. Setiap nasabah tentu akan senang jika dilayani dengan baik, ramah serta selalu tersenyum dalam menyambut nasabah merupakan point terpenting yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah. Hal tersebut dapat di buktikan dari pernyataan nasabah dalam wawancara di atas yang telah dilakukan bahwa yang diberikan oleh Bank BCA Tanah Abang di

mata nasabah sangat memuaskan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh A (Masyarakat pelaku UMKM) yang mengatakan bahwa:

Ruang tunggu nya sudah nyaman bersih dan rapih tetapi menurut saya alangkah baiknya ada meja sendiri untuk kredit jadi kami tidak gabung dengan nasabah lain yang ingin transaksi

kemudian dari nasabah atas nama D juga mengatakan bahwa:

yang Pelayanan mereka saya bilang sudah bagus sopan dan ramah mereka juga selalu tersenyum dan mereka langsung diri menyambut kami ingin transaksi

yang Pelayanan memang sangat erat kaitannya dengan kepuasan, pelayanan semata-mata adalah tindakan yang dilakukan orang lain untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pada perkembangannya, pelayanan dijadikan parameter dalam proses produksi antara penyedia jasa dengan nasabah. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan yang cepat dan tepat yang dimaksudkan adalah pelayanan yang di berikan tidak bertele-tele, pelayanan yang cepat dan tepat di respon baik oleh nasabah.

Uraian	2020	2019	2018
Biaya Pelatihan (Rp Juta)	208.954	395.659	273.279
Jumlah Peserta (Orang)	39.237	67.548	60.448
Laki-laki	14.685	25.666	23.514
Perempuan	24.552	41.882	36.934
Jumlah jam pelatihan setahun	976.700	1.660.212	1.275.086
Laki-laki	357.582	618.064	477.422
Perempuan	619.118	1.042.147	797.664
Rerata jam pelatihan per pekerja per tahun	39,7	67,0	51,1
Laki-laki	37,5	63,7	48,4
Perempuan	41,1	69,1	52,9

**Gambar 4.4 Realisasi Pelatihan**

Sumber data: Website BCA diakses pada tahun 2023

Divisi Learning and Development mengembangkan materi dan sarana pelatihan untuk semua pekerja. Beberapa metode yang digunakan dalam penyampaian materi-materi pelatihan, yaitu melalui video learning, video conference, e-learning, gamification dan micro learning. Pengembangan SDM tidak hanya dilakukan melalui pelatihan tatap muka, baik secara langsung maupun virtual, namun juga melalui on job training, tutoring, rotasi, coaching, dan mentoring. Materi-materi yang disiapkan tidak hanya berorientasi pada industri perbankan saja, namun juga materi soft skills seperti kepemimpinan, pengembangan kepribadian, dan komunikasi.

Dari beberapa hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Central Asia Cabang Tanah Abang sudah cukup memuaskan karena pelayanannya yang selalu ramah kepada nasabah. Dari hasil observasi penulis di Bank tersebut dapat diketahui bahwa apa yang sudah dijelaskan dari hasil wawancara di atas mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Central Asia Tanah Abang memang sudah sesuai dengan indikator di atas dan standar layanan yang ditetapkan oleh kantor pusat Bank Central Asia cabang Tanah Abang baik itu dari segi keamanan, keramahan dan kenyamanan bagi nasabah.

Dari pengamatan penulis dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan pada Bank Central Asia Cabang Tanah Abang ini berpedoman pada Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan oleh Kantor pusat. Dan yang sangat menjadi perhatian penulis yaitu tidak banyak dari adanya antrian Nasabah kecuali dihari atau tanggal tertentu sehingga mempermudah nasabah dalam meminimalisir waktunya terutama bagi nasabah yang memiliki tanggung jawab untuk selalu tepat waktu dalam menjalani tugasnya. Semua



nasabah dilayani dengan cepat dan tepat sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Hal ini terjadi karena rendahnya perputaran nasabah yang datang.

#### **4.3 Bentuk Pelayanan Bank Central Asia Cabang Tanah Abang Kepada Nasabah**

Kualitas Layanan Dalam Perspektif mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Dari Pembahasan rumusan masalah pertama di atas menunjukan bahwa nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank Central Asia Cabang Tanah Abang. Dan untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan Bank Central Asia Cabang Tanah Abang terhadap nasabah maka penulis melakukan wawancara langsung kepada Ibu Shinta selaku Pimpinan BCA KCP Tanah Abang Blok A.

Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak ketiga, dalam hal ini nasabah perbankan syariah. Kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan terutama di era pasar bebas seperti saat ini, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng. Sebagaimana menurut parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2006) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

##### **4.3.1. Tangibles (Bukti Fisik)**

Kemampuan perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana

dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Bank Central Asia Tanah Abang terhadap nasabahnya penulis juga menanyakan kepada Ibu Shinta Winasis selaku Pimpinan kepala cabang Bank Central Asia Tanah Abang sebagai informan yang dari hasil wawancara mengenai pelayanan yang diberikan terkait ketersediaan brosur kredit Usaha Mikro Kecil dan Memengah UMKM Bank Central Asia Tanah Abang kepada Nasabah , beliau mengatakan bahwa:

Terkait dengan brosur kredit pembiayaan ini sudah tersedia di hampir tiap cabang, dan untuk informasi by online sudah tersedia juga di web BCA. Masyarakat dapat mengaksesnya untuk dapat informasi bisa melalui website.

Kemudian dari kepala bagian operasional dan karyawan juga mengatakan:

Untuk ruang tunggu kredit belum ada ruangan khusus tersendiri, tetapi ruang tunggu di banking hall sudah nyaman bersih dan rapih

Brosur kredit pembiayaan UMKM sudah tersedia di customer service maupun website BCA

fasilitas Kemudian dari beberapa masyarakat pelaku UMKM mengenai yang ada pada Bank Asia mengatakan bahwa:

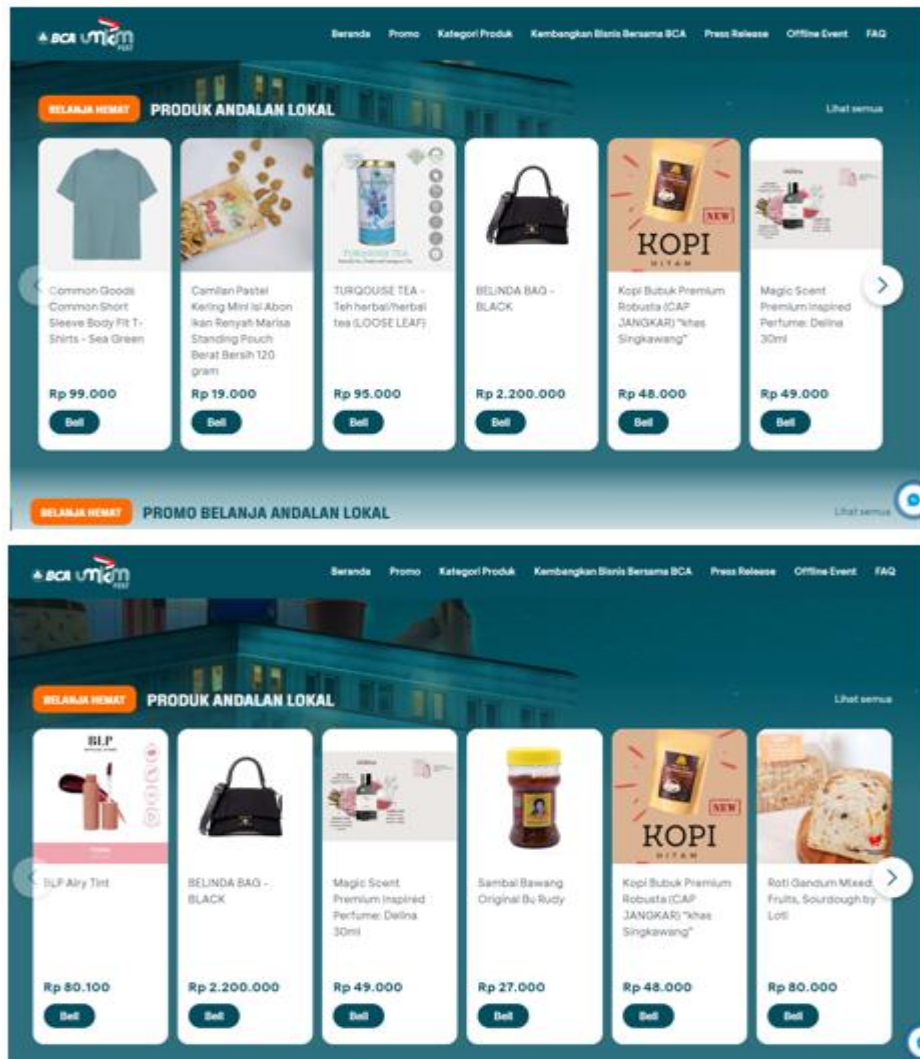
Ruang tunggu nya sudah nyaman bersih dan rapih tetapi menurut saya alangkah baiknya ada meja sendiri untuk kredit sehingga kami tidak gabung dengan nasabah lain yang ingin transaksi

kami Kalau menurut saya sebaiknya ada ruangan tunggu untuk pengajuan kredit, karena kami ngantri lama seperti ingin bertransaksi padahal hanya ingin bertanya mengenai kredit untuk UMKM seperti apa

Ruang tunggu ada jadi ketika kita ingin mengajukan kredit kita menunggu seperti biasa saat ingin transaksi

BCA merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia yang fokus pada bisnis perbankan transaksi serta menyediakan fasilitas kredit dan solusi

keuangan bagi segmen korporasi, komersial, UMKM, dan konsumen. Pada akhir September 2022, BCA melayani lebih dari 33 juta rekening nasabah dan memproses sekitar 64 juta transaksi setiap harinya, didukung oleh 1.247 kantor cabang, 18.161 ATM, serta layanan *internet & mobile banking* dan *contact center* Halo BCA yang dapat diakses 24 jam. Kehadiran BCA didukung oleh sejumlah entitas anak yang berfokus pada pembiayaan kendaraan, perbankan Syariah, sekuritas, asuransi umum dan jiwa, perbankan digital, pengiriman uang, dan pemodal ventura. BCA berkomitmen untuk membangun relasi jangka panjang dengan nasabah, mengutamakan kepentingan Bersama, dan menciptakan dampak positif pada masyarakat luas. Dengan sekitar 25.000 karyawan, visi BCA adalah untuk menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.



**Gambar 4.5 BCA UMKM FEST**

Sumber data: Website BCA diakses pada tahun 2023

BCA Gelar Seminar Makro Ekonomi di Era Digital guna meningkatkan peran UMKM bagi perekonomian Indonesia. Berkomitmen menjadi bank pilihan utama andalan masyarakat dan pilar penting perekonomian Indonesia, PT Bank Central Asia Tbk (BCA) berkomitmen mendukung pengembangan usaha di segmen UMKM sebagai salah satu motor penggerak perekonomian Indonesia. Dengan upaya BCA melalui program Bakti BCA dalam acara Seminar Makro Ekonomi di Era Digital 2021 yang diikuti oleh 100 orang pengusaha UMKM dari

kota Bandung. Melalui program yang berkelanjutan seperti seminar dan pelatihan, BCA senantiasa berkomitmen untuk memfasilitasi pelaku UMKM agar dapat mengembangkan usahanya dalam jangka panjang. Beberapa kegiatan yang pernah dilakukan antara lain memberikan konsultasi dan pelatihan mengenai Laporan keuangan sederhana dan perpajakan bagi UMKM. Kali ini, BCA memfasilitasi para pelaku UMKM di Kota Bandung dengan seminar Makro Ekonomi di Era Digital, marketing online, sharing session debitur UMKM dan praktek foto produk. Seminar Bisnis bagi Pelaku UMKM tersebut digelar juga dalam rangka menggarap potensi penyaluran kredit di sektor UMKM. Tahun ini rasio penyaluran kredit UMKM ditargetkan mencapai 20% dari total portofolio kredit BCA. Tahun 2019 lalu, kredit komersial serta usaha kecil dan menengah (UMKM) yang disalurkan BCA mencapai Rp. 167,49 triliun atau tumbuh 10,3%

**BCA**

10 min Proses pengisian formulir ini membutuhkan waktu sekitar 10 menit

**Siapkan dirimu untuk melakukan pengajuan: Kredit Usaha Rakyat**

Sebelum mengisi formulir, lakukan verifikasi nomor handphone Anda terlebih dahulu untuk:

- Menerima kode verifikasi yang akan kami kirimkan untuk melanjutkan pengisian formulir
- Melanjutkan pengisian data pengajuan yang masih tersimpan dalam draft
- Mempermudah penerimaan informasi terkait tahapan selanjutnya

**Syarat Pengajuan melalui E-form KUR:**

- Permohonan: Rp 100.000.001 sampai Rp 500.000.000
- Peruntukan: Modal Kerja atau Rencana Pengembangan Usaha
- Lama usaha: minimal 6 bulan
- Menyiapkan dokumen KTP-el, Kartu Keluarga (KK), NPWP, dan Dokumen Opsional: Surat Keterangan Usaha (SKU) untuk pengajuan perseorangan atau Tanda Daftar Perusahaan (TDP)/Nomor Induk Badan (NIB) untuk pengajuan badan usaha

Nomor Handphone  
Masukan nomor handphone Anda

Verifikasi

**Gambar 4.5 Pengajuan Kredit Usaha online**  
Sumber data: Website BCA diakses pada tahun 2023

Definisi pelayanan yang baik disampaikan berbentuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan fasilitas yang ada. Kemudian dibutuhkan tindakan yang cepat dan tepat serta tanggap

terhadap berbagai keluhan nasabah. Penampilan juga memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah karena merupakan bagian dari memberikan pelayanan prima dalam bentuk menghadirkan diri secara fisik. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata 2003).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut bahwa Bank BCA Tanah Abang dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah maupun pelaku umkm memberikan pelayanan yang inovatif berupa pengajuan pembiayaan kredit melalui website BCA. Dengan tambahan pelayanan tersebut Bank Central Asia Tanah Abang menunjukkan adanya kepekaan terhadap para pelaku Usaha Mikro Kecil dan menengah (UMKM). Terutama Bagi masyarakat yang ingin mengajukan dari manapun memanfaatkan kemajuan teknologi BCA dalam mempermudah masyarakat. Tetapi Untuk ruang tunggu khusus kredit memang belum tersedia sehingga masyarakat yang hendak melakukan pengajuan kredit menunggu antrian seperti ingin melakukan transaksi

#### 4.3.2. **Reliability (Kehandalan)**

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya Dengan kemudahan memberikan pelayanan kepada nasabah, akan menanamkan empati pada setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasa aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan. Hal tersebut telah diterapkan oleh BCA Tanah Abang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sebagaimana yang dikatakan oleh pimpinan Bank Central Asia Tanah Abang, mengatakan bahwa:

Kami menjalankannya sesuai prosedur tidak dipersulit, mengajukan dari rumah by online pun sudah bisa melalui website. Ketika sudah lengkap semua persyaratan masyarakat dapat datang ke cabang untuk menyerahkan semua dokumen yang perlu dilampirkan. Setelah itu hanya tinggal menunggu untuk dianalisis saja.

Kemudian kepala bagian layanan dan karyawan terkait dengan pelayanan yang telah diberikan dalam pemeriksaan jaminan menyatakan bahwa:

Pemeriksaan jaminan sudah dilakukan dengan sangat cepat ketika dokumen diserahkan team kredit langsung melakukan pemeriksaan 3 sampai 5 hari kerja

Pemeriksaan jaminan dilakukan sudah cepat dan sesuai dengan prosedur dan dilakukan pada saat semua berkas dan formulir sudah lengkap

**Yuk, Ajukan Formulir: Kredit Usaha Rakyat**

Mohon lengkapi data di bawah ini

Progress: 1. Profil Nasabah, 2. Profil Usaha, 3. Profil Pengajuan, 4. Profil Keuangan, 5. Upload Dokumen, 6. Ringkasan & Ketentuan

**Upload Dokumen**

Mohon unggah / upload seluruh dokumen berikut sebagai dukungan dan syarat usaha, dengan ketentuan sebagai berikut:

- Format file yang dapat di unggah adalah **pdf, jpg, jpeg, png**
- Pastikan file yang diupload dapat **terbaca** oleh Kami untuk dianalisa
- Maksimal size setiap file: **4 MB**

Upload KTP-el  [Pilih File...](#)  
Apabila Anda mengajukan atas nama badan usaha, silakan upload KTP Direktur Utama Badan Usaha Anda

Upload Selfie + KTP-el  [Pilih File...](#)  
Upload foto selfie dengan memegang KTP-el, pastikan wajah dan KTP-el terlihat jelas.

Upload Kartu Keluarga (KK)  [Pilih File...](#)

Upload NPWP  [Pilih File...](#)  
Apabila Anda mengajukan atas nama badan usaha, silakan upload NPWP Badan Usaha Anda

Upload Surat Keterangan Usaha (SKU)  [Pilih File...](#)  
Apabila Anda belum memiliki SKU, mohon menyiapkan ketika persetujuan kredit usaha.

[Kembali](#) [Lanjut](#)

**Gambar 4.7 Dokumen Pembiayaan Kredit**

Sumber data: Website BCA diakses pada tahun 2023

Kemudian beberapa masyarakat pelaku UMKM mengenai ketepatan waktu pada proses pemeriksaan jaminan dan kesulitan saat pemberkasan mengatakan bahwa:

Sebelumnya saya pernah mengajukan dan itu tidak dipersulit sama sekali, salah satunya seperti KTP dan NPWP

Menurut saya ada beberapa dokumen yang wajib dilampirkan dan itu agak ribet ya kalau dibandingkan dengan bank lain tidak sebanyak dokumen yang wajib dilampirkan

Menurut saya disini sudah cepat prosesnya beberapa hari baru saya lampirkan dokumen sudah dihubungi kembali untuk proses selanjutnya, jadi sudah bagus ya

Untuk berapa lama pengajuan KUR BCA itu maksimal 14 hari kerja dan minimal 4 hari kerja ini sudah termasuk cepat menurut saya sebelumnya tidak sampai 14 hari kerja proses pengecekan jaminannya sudah selesai

Kemudian terakhir nasabah pelaku UMKM mengatakan bahwa:

Pemeriksaan jaminan menurut saya cepat 7 harian itu sudah selesai di cek padahal di infonya sampai 14 hari kerja tetapi hanya 7 hari sudah selesai pengecekannya

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Kehandalan karyawan Bank Central Asia dalam memberikan pelayanan pada pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) sudah sesuai dengan yang telah dijanjikan yaitu cepat, tepat, dan akurat perlu dan Bank Central Asia selalu menjaga kelestariannya.

#### **4.3.3. Responsiveness ( Daya Tanggap)**

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat



mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan masyarakat pelaku UMKM terkait dengan pembiayaan kredit, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah. Seperti yang diungkapkan oleh pimpinan Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang mengatakan bahwa:

Staff Kami sudah memberikan informasi dengan rinci agar masyarakat mudah mengerti apa yang dijelaskan

Kemudian pendapat selanjutnya dari kepala bagian layanan dan salah satu karyawan mengatakan bahwa:

Para karyawan dalam menyelesaikan keluhan masyarakat sudah cepat tanggap, karena ketika ada keluhan kami langsung memprosesnya dan mengirim ke team terkait yaitu team kredit untuk membantu

Dalam menyelesaikan keluhan nasabah kami usahakan dihari yang sama keluhan mereka terselesaikan

Kemudian beberapa pelaku UMKM mengenai informasi yang diberikan dan dijelaskan mengatakan bahwa:

Ya menurut saya sudah jelas, ketika saya menanyakan mengenai tahapan dalam pembiayaan UMKM dan apa aja yang dibutuhkan mereka menjelaskannya dengan sangat detail dan mudah saya pahami

Informasi yang diberikan sudah sangat simple mudah dimengerti dan jelas

Mereka menjelaskannya sudah jelas dan lengkap dari awal pemberkasan sampai proses pengecekan jaminan itu sudah jelas menjelaskannya

Mereka mem follow up keluhan termasuk cepat maksimal 2-3 hari itu udah selesai

serta Untuk keluhan mereka sudah cepat menurut saya, sebelumnya saya ingin pelunasan lebih awal dan itu langsung di proses hari itu juga mereka koordinasi ke team terkait

Berdasarkan hasil observasi pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap semua karyawan yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, hal tersebut juga berlaku terhadap satpam sekalipun. Pihak manajemen Bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan Bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah secara adil.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang selalu mementingkan kebutuhan nasabah, maka layanan harus selalu memperhatikan konsep senyum, salam, dan sapa. Serta dibarengi dengan sopan santun dalam melayani dan berpakaian rapi, sehingga hal tersebut bisa dapat membuat nasabah senantiasa menggunakan layanan jasa tersebut.

#### **4.3.4. Assurance (Jaminan)**

Pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain terkait dengan pembiayaan kredit Usaha Mikro Kecil dan menengah (UMKM) seperti jaminan dan ketepatan waktu dalam proses pengajuan dan pemeriksaan kredit, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Perilaku tepat waktu dalam proses kredit juga di terapkan dalam pelayanan pada Bank Central Asia Tanah Abang, seperti yang di ungkapkan oleh pimpinan Ibu Shinta yang mengatakan bahwa:

dibutuhkan kendaraan wawancara “Iya terdapat jaminan ataupun agunan salah satu syarat yang untuk pembiayaan kredit UMKM seperti kios, apartemen, bermotor, persediaan barang dan lain sebagainya”. (Hasil dengan Ibu Shinta, 18 Agustus 2023)

Kemudian kepala bagian layanan mengenai waktu yang dibutuhkan dalam proses kredit usaha mengatakan bahwa:

Dalam melaksanakan program UMKM ini, saya selaku karyawan pelaksana pembiayaan UMKM sudah bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku dan sesuai dengan aturan-aturan yang sudah ditetapkan yang ada agar program pembiayaan UMKM ini tepat sasaran

Kemudian salah satu karyawan Aulia mengatakan bahwa:

Sudah tepat waktu yaitu 14 hari kerja, kadang sebelum 14 hari kerja sudah di proses semua dokumen yang kami terima

Tepat waktu dan tepat sasaran merupakan wujud dari keamanan karyawan untuk memberikan kemudahan pada para pelaku Usaha dengan senang hati dalam melakukan pembiayaan kredit, selain itu perilaku adil adalah memberikan hak kepada yang berhak atau dengan kata lain menempatkan sesuatu pada tempat nya, yang dari hasil observasi yang dilakukan bank Central Asi Tanah Abang menerapkan sikap adil tersebut kepada para nasabahnya.

Kemudian terkait dengan adanya jaminan dalam pembiayaan kredit usaha beberapa masyarakat pelaku UMKM mengatakan bahwa:

Jaminan sudah pasti ada sepertinya di tempat lain juga seperti itu sama

Iya ada yang dijaminan saat mengajukan pembiayaan kredit UMKM seperti mesin itu juga bisa ya dijadikan jaminan

Iya jaminan ada, sebelumnya saya mengajukan kredit jaminan yang saya pakai itu kios saya

Iya ada jaminan saat pengajuan pembiayaan Usaha ada beberapa jaminan yang bisa dipilih mau pakai jaminan apa

Iya ada jaminan seperti agunan salah satunya kios, seperti saya mengajukan kredit saya menggunakan kios saya sebagai jaminannya

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik, terutama terkait dengan

ketepatan waktu dalam proses pembiayaan kredit dan sudah tepat sasaran pelaku Usaha Menengah dan Kecil (UMKM) kerapian semua staff memberikan kemudahan transaksi kepada nasabah dengan menerapkan sikap adil kepada para nasabah dengan masyarakat UMKM tidak membeda bedakan latar belakang baik pendidikan maupun pekerjaan.

#### **4.3.5. Empathy (Empati)**

Memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati ini memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang mengatakan bahwa:

Kami memberikan perhatian dengan menggali kebutuhan mereka dan apa yang mereka butuhkan dalam perbankan

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah, Bank Central Asia Tanah Abang juga mengalami beberapa kendala yang cukup signifikan. Seperti misalnya adanya rotasi mutasi pegawai, ada yang keluar dan ada yang masuk jadi sulit untuk membuat standar layanan yang prima dikarenakan orangnya berubah-ubah. Hal ini sangat mengganggu karena harus berganti-ganti. Dan jika sering berganti ketika melakukan pelayanan kemungkinan tidak sama dengan yang lainnya. Kemudian kendala lain yang dialami oleh Bank Central Asia Tanah Abang yaitu adanya perbedaan budaya antara masyarakat tanah abang

dan masyarakat pendatang yang dimana sebagian masyarakat ada yang menginginkan pelayanan yang simple atau tidak terlalu resmi maupun formal dan ada juga yang justru menginginkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada di Bank Central Asia. Hal ini tentu menjadi penghambat jalannya pelayanan terbaik kepada nasabah. Beberapa kendala yang ada pada Bank Central Asia Tanah Abang merupakan tantangan yang harus dihadapi dan diselesaikan dengan sebaik-baiknya agar dapat mengembangkan dan meningkatkan perusahaan dengan sebaik-baiknya. Dalam mengembangkan atau meningkatkan suatu perusahaan maka salah satu hal yang harus dilakukan oleh perusahaan tersebut yaitu meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana bank Central Asia Tanah Abang dalam meningkatkan kualitas pelayanan melakukan beberapa cara seperti yang dikatakan oleh Ibu Vitri selaku Kepala Bagian Layanan dan salah satu karyawan di Bank Central Asia cabang Tanah Abang dalam wawancara mengatakan bahwa:

Pelayanan yang kami berikan sudah semaksimal mungkin dari awal masyarakat datang kami sudah menyambut dengan ramah

Memberikan perhatian dengan menyambut nasabah saat mereka datang dan memberi salam kepada nasabah tanpa membeda bedakan latar belakang

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah sikap kepedulian staff dianggap sudah baik karena para staff telah memberikan pelayanan dari awal nasabah datang sampai berakhirnya layanan selalu melayani dengan antusias. Hal ini diperlihatkan dengan cara para staff baik customer service maupun teller bersikap dengan para nasabahnya. Berikut beberapa hasil wawancara dengan masyarakat pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) terkait dengan pelayanan yang diberikan BCA mengatakan bahwa:

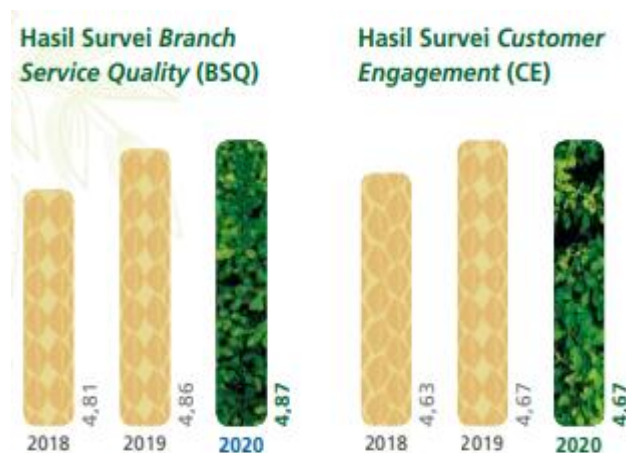
Semua staff nya sudah sopan dan ramah ya termasuk sekuriti, ketika masyarakat datang mereka langsung berdiri dan senyum sapa menyambut dan menanyakan ingin transaksi apa

yang Pelayanan mereka saya bilang sudah bagus sopan dan ramah mereka juga selalu tersenyum dan mereka langsung diri menyambut kami ingin transaksi

Semua karyawan sopan dan sangat ramah langsung menyambut nasabah dengan senyum

Karyawannya menurut saya semuanya sopan dan ramah-ramah, untuk sekuriti pun mereka semua ramah dan sigap

Memberikan informasi maupun menyediakan informasi yang akurat memang harus cepat dan jelas. Karena terkadang setiap nasabah memiliki daya paham yang berbeda mengenai informasi yang diterima, sehingga customer service harus menjelaskan dengan baik dan benar.



**Gambar 4.6 Indeks Kepuasan Nasabah (Skala 5)**

Sumber data: BCA KCP Tanah Abang Blok A 2023

Salah satu sarana untuk mengetahui kualitas layanan perbankan dan evaluasi kinerja bank adalah melalui survei kepuasan nasabah. Survei kepuasan nasabah dilakukan setiap tahun sekali oleh pihak independen. Metode yang digunakan dalam survei kepuasan nasabah yaitu penilaian terhadap customer

engagement dan branch service quality melalui telepon. Survei customer engagement dilakukan dengan metode Gallup International.



**Gambar 4.8 BCA Menggelar UMKM Fest 2023 di Gandaria City Mall**

Sumber data: Website Gandaria City Mall diakses pada 2023

BCA UMKM Fest 2023 diselenggarakan secara hybrid. Kegiatan offline dilaksanakan di Gandaria City, Jakarta pada 9-13 Agustus 2023. Sedangkan secara online dibuka ke public pada 12 Agustus hingga 12 September 2023, yang bisa diakses melalui [umkmfest.bca.co.id](http://umkmfest.bca.co.id) yang bekerja sama dengan Blibli dan

Grab. Selain memberikan tempat untuk memasarkan produk unggulan, BCA menghadirkan lebih dari 50 merchant dalam penyelenggaraan offline, dan sekitar 1.400 pelaku UMKM dan industri kreatif dari berbagai sektor, seperti makanan dan minuman, seni dan kerajinan, fashion, kesehatan dan kecantikan, hingga travel. Melalui BCA UMKM Fest 2023 BCA ingin mengajak konsumen untuk merayakan perkembangan UMKM di Indonesia, dengan mendukung dan memperkuat ekonomi lokal melalui pemberdayaan UMKM. Acara ini diharapkan akan memberikan kesempatan bagi para pelaku UMKM untuk memperluas jaringan bisnis, mempromosikan produk dan jasa mereka, serta meningkatkan eskprosur merek secara lebih luas ke publik.

BCA terus mendukung Pemerintah dalam penyaluran kredit kepada UMKM, terlihat dari Rasio Pembiayaan Inklusif Makroprudensial (RPIM) yang mencapai 20,4% pada Desember 2022. Mayoritas pencapaian RPIM dikontribusi melalui pembiayaan langsung dan rantai pasok, selebihnya melalui pembiayaan Lembaga Jasa Keuangan, Badan Layanan Usaha dan Badan Usaha, serta pembiayaan melalui Surat Berharga Pembiayaan Inklusif (SBPI). Selain itu, BCA juga menyelenggarakan program khusus kepada UMKM kaum wanita dan inisiatif taksonomi hijau dalam rangka mendukung program Environmental, Social, and Governance (ESG). Untuk menjaga kualitas portofolio kredit pada kondisi yang sehat, monitoring dilakukan secara berkala terutama bagi kredit yang direstrukturisasi.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan dan diterapkan oleh Bank Central Asia berpedoman pada Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan oleh Kantor pusat. Peningkatan kualitas pelayanan juga telah di lakukan. Hal ini dapat dilihat dari proses simulasi yang di lakukan oleh para pegawai. Dan juga telah dilakukan yang namanya sharing terhadap standar layanan terbaru yang selalu disampaikan oleh kantor pusat sehingga Bank Central Asia selalu update



mengenai proses layanan seperti apa yang akan di berikan oleh nasabah, selain itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank Central Asia juga meminta masukan ataupun koesioner kepada mnasabah mengenai bagaimana layanan di bank Central Asia Tanah Abang sehingga nanti bisa dinilai dari situ apakah sudah memenuhi harapan nasabah ataupun belum. Dari beberapa hal yang telah dilakukan di atas dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, dengan demikian terbukti bahwa selalu ada perbaikan kualitas pelayanan pelayanan yang diperhatikan Bank Central Asia Tanah Abang demi kepuasan nasabah.