

BAB V

PEMBASAHAN

5.1 Pembasahan Hasil Penelitian

Bagian ini akan membahas tentang kualitas pelayanan pada Bank Central Asia KCP Tanah Abang dan bagaimana kualitas pelayanan dan bentuk pelayanan di Bank Central Asia KCP Tanah Abang. Untuk mengetahui apa yang dimaksud oleh peneliti tersebut, peneliti memperoleh data penelitian dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dari penelitian lapangan yang disesuaikan dengan 5 dimensi pokok dalam teori menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry mengenai pengukuran kualitas pelayanan public yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

5.1.1. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles (wujud fisik) adalah fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Tangibles dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan kepala pimpinan cabang serta karyawan pembiayaan UMKM BCA KCP Tanah Abang Blok A, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan terkait dengan prasarana sudah optimal dikarenakan belum ada ruang tunggu atau meja khusus untuk pengajuan pembiayaan UMKM sehingga masyarakat menunggu di Banking hall, menyatu dengan masyarakat yang ingin melakukan transaksi. Tetapi untuk prasarana lainnya seperti brosur UMKM dan informasi secara online terkait dengan pembiayaan UMKM sudah tersedia di website BCA dan dapat diakses oleh siapapun sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi.

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa Bank BCA dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat memberikan pelayanan berupa pelayanan yang inovatif salah satunya dengan pengajuan pembiayaan UMKM secara online hanya dengan melalui website BCA seperti Menerima kode verifikasi yang akan dikirimkan untuk melanjutkan pengisian formulir, selanjutnya dengan pengisian data pengajuan, dan terakhir mempermudah penerimaan informasi terkait tahapan selanjutnya. Sehingga masyarakat dapat melakukan pengajuan dari mana saja dan dimana saja.

Berdasarkan hasil dokumentasi Bank BCA tetap memberikan pelayanan semaksimal mungkin dengan mengeluarkan program Bangga Lokal per 30 September 2020 untuk mendukung perkembangan UMKM di Indonesia dan mendukung pemerintah dalam rangka pemulihan roda perekonomian nasional, salah satunya melalui sektor UMKM.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan teori Parassuraman, Zeithaml & Berry pada indikator tangibles dapat dikatakan belum optimal, BCA terus mengembangkan inovasi untuk memudahkan dalam pembiayaan UMKM melalui website. Sehingga masyarakat dapat mengajukan dengan tidak harus datang ke cabang tetapi bisa hanya dengan menggunakan smartphone.

5.1.2. Reliability (Kehandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Dari hasil wawancara dengan kepala pimpinan cabang dan karyawan mengenai bagaimana kualitas pelayanan UMKM pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang menyatakan pada pemeriksaan jaminan dokumen-dokumen pelayanan yang diberikan sudah cepat yaitu maksimal 14 hari kerja dan minimal 4 hari kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan para pelaku UMKM mengenai kualitas pelayanan yang diberikan mereka setuju bahwa pelayanan yang diberikan sudah cepat, tepat, dan akurat.

Berdasarkan hasil observasi, dapat dilihat saat pemeriksaan pemberkasan dokumen sudah bagus dan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan. Kehandalan para karyawan dalam memberikan pelayanan pembiayaan UMKM sudah sesuai yang dijanjikan yaitu cepat dan tepat memastikan masyarakat tidak menunggu lama.

Berdasarkan hasil dokumentasi salah satu sarana untuk mengetahui kualitas layanan perbankan dan evaluasi kinerja Bank adalah melalui survey kepuasan nasabah. Survey kepuasan nasabah dapat dilakukan setiap satu tahun sekali dengan metode independen.

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.

Selain membekali pekerja dengan berbagai ilmu terkait teknologi dan digitalisasi, BCA juga menyediakan berbagai peranti (*tools*) HR, antara lain HC Inspire (aplikasi di perantibergerak/*mobile application* yang digunakan untuk mengajukan transaksi seputar kepegawaian), MyXperience (media sosial internal BCA untuk berbagi informasi serta pengenalan karyawan), dan MyGrowth (aplikasi untuk mendukung proses performance management dan appraisal pekerja). BCA juga memiliki program *Digital Buddy* (D_Dy) yang menugaskan karyawan untuk membantu karyawan lainnya dapat beradaptasi lebih cepat dengan teknologi. Wujudnya komitmen BCA untuk terus mendukung pembelajaran dan pendampingan diinternal BCA.

Berdasarkan hasil dokumentasi 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.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan teori parassuraman pada indikator reliability dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil survey yang diadakan setiap tahun melalui telepon, dan terkait dengan kehandalan karyawan dalam memproses pembiayaan UMKM sudah cepat sesuai dengan standar pelayanan.

5.1.3. Responsiveness (Daya tanggap)

Yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat

mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Suatu perusahaan sangat menyadari pentingnya kualitas pelayanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat

Dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, dapat disimpulkan bahwa mereka puas dengan informasi yang dijelaskan sangat detail serta mudah dimengerti dan ketika ada keluhan langsung diproses di hari yang sama dan diarahkan sesuai dengan keluhan dan kebutuhan mereka sehingga keluhan diatasi dengan cepat.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi dalam melayani masyarakat pembiayaan UMKM, para karyawan dengan sigap menanggapi apa yang mereka butuhkan dengan cepat dan memberikan solusi sesuai dengan masalah yang dihadapi.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan teori parassuraman pada indikator responsiveness dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dikarenakan para karyawan sudah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat terkait UMKM dengan menjelaskan produk secara detail dan disediakan brosur untuk memudahkan mereka dan sudah menanggapi keluhan nasabah dengan cepat dan sesuai keluhan masyarakat.

5.1.4. Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Assurance merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelaku UMKM dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terkait dengan jaminan pembiayaan kredit, waktu dalam proses pembiayaan kredit, dan sudah tepat sasaran sesuai dengan kebijakan pemerintah dan untuk jaminan pembiayaan sudah sesuai dengan standar operasional.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi dapat dilihat saat proses dan pemeriksaan pembiayaan kredit dilakukan sangat cepat yaitu minimal 4 hari kerja dan maksimal 14 hari kerja, dan terkait pelaku UMKM sudah tepat sasaran sesuai dengan kebijakan yaitu mempunyai usaha layak dan produktif. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan teori parassuraman pada indikator assurance sudah sangat baik dan pembiayaan kredit sudah tepat sasaran dilihat dari data pada Triwulan I/2022, BCA mencatatkan pertumbuhan penyaluran kredit KUR sebesar 215% YoY.

5.1.5. Empathy (Kepedulian)

Adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus yang dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan

aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Dalam suatu organisasi kerja empati menjadi sangat penting dalam memberikan kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas yang diberikan sudah optimal, para karyawan sudah sangat sopan dan ramah kepada pelaku UMKM dan semua diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa semua pegawai telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk dapat membawa perusahaan ke tingkat yang lebih tinggi. Oleh karena itu, para staff selalu memberikan pelayanan dengan mempersiapkan strategi pelayanan yang baik dan benar. Selain itu yang tidak kalah pentingnya para staff juga melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan strategi pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga para staff dapat mengetahui tantangan dan kendala yang dihadapi dan melakukan perbaikan dan pembenahan dimasa yang akan datang. Selain itu, pihak manajemen memberikan pelatihan kepada karyawan guna meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan kecekatan karyawan, berupaya selalu memperbaiki jaringan dalam system internet ataupun aplikasi yang dimiliki bank agar tidak loading dalam memproses aktivasi seluruh nasabah.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan teori parassuraman pada indicator empathy (kepedulian) sudah optimal, bank BCA cabang tanah abang menjalankan visi dan misi bca yaitu salah satunya dengan fokus pada nasabah dengan memberikan perhatian/ kepedulian yang diikuti dengan usaha memberikan layanan untuk memenuhi harapan dan/ kebutuhan nasabah secara spesifik.