

ANALISIS KEBIJAKAN PERBANKAN TERHADAP NASABAH TERDAMPAK COVID-19 DAN SEKTOR INTERNAL PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK.

Tri Gita Oktafia, Wida Basani Siregar, Evangelista Geovani

Institut Keuangan Perbankan Dan Informatika Asia Perbanas

Email: Trigitaoktafia90@gmail.com

Abstrak

Pandemi Covid-19 yang dimulai pada akhir tahun 2019 telah memberikan dampak besar pada dunia, termasuk Indonesia. Virus ini menyebar dengan cepat, dan pemerintah Indonesia mengambil langkah-langkah seperti lockdown untuk mengendalikan penyebarannya. Banyak perusahaan terpaksa melakukan PHK massal karena kesulitan biaya operasional, yang berdampak pada pendapatan masyarakat dan berkurangnya daya beli. Banyak usaha juga mengalami kesulitan dan harus ditutup. Kebijakan pemerintah untuk sektor perbankan, termasuk Bank BRI, mencakup bekerja dari rumah (WFH), bekerja dari kantor (WFO), lockdown, dan karantina jika terinfeksi Covid-19. Kebijakan ini mengganggu aktivitas perusahaan, kecuali bagi mereka yang tidak terinfeksi. Nasabah kredit khawatir bahwa aset yang mereka jamin kepada Bank BRI akan disita jika mereka tidak dapat melunasi kredit yang macet. Namun, pemerintah memberikan solusi dengan menginstruksikan nasabah yang terdampak Covid-19 untuk melaporkan usaha mereka yang terhenti agar dapat diberikan kelonggaran pembayaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami penanganan Covid-19 dalam sektor internal dan eksternal Bank BRI serta eksplorasi lingkungan perbankan terkait penanganan pandemi. Wawancara dengan informan yang berwenang di Bank BRI Cabang Ruteng Flores dan Cabang Kupang dilakukan sebagai metode pengumpulan data. Pandemi Covid-19 telah menyebabkan penurunan perekonomian Indonesia, termasuk sektor perbankan seperti Bank BRI. Kebijakan pemerintah selama pandemi telah menghambat aktivitas usaha, dan banyak pelaku usaha dengan kredit di bank menghadapi kesulitan dan risiko kehilangan aset jaminan jika tidak dapat melunasi kredit tepat waktu. Bank BRI telah mengimplementasikan kebijakan restrukturisasi, suplesi, dan keringanan pembayaran kredit untuk menghindari pengambilan alih aset dan membantu nasabah kredit menyesuaikan kemampuan pembayaran. Bank BRI juga menerapkan kebijakan work from home dengan sistem kerja bergantian untuk menjaga efektivitas karyawan. Meskipun banyak kekhawatiran dari nasabah terkait kebangkrutan perusahaan, Bank BRI tetap stabil karena simpanan casa tetap terjaga. Bank BRI memiliki sejarah yang panjang dan laba yang terus tumbuh, bahkan di tengah pandemi..

Kata Kunci: Dampak Covid-19, Lockdown, PHK massal, Biaya operasional.

Abstract

The Covid-19 pandemic which started at the end of 2019 has had a major impact on the world, including Indonesia. The virus is spreading fast, and the Indonesian government is taking measures such as a lockdown to control the spread. Many companies have been forced to lay off mass workers due to operational cost difficulties, which have had an impact on people's incomes and reduced purchasing power. Many businesses also experienced difficulties and had to close. Government policies for the banking sector, including Bank BRI, include working from home

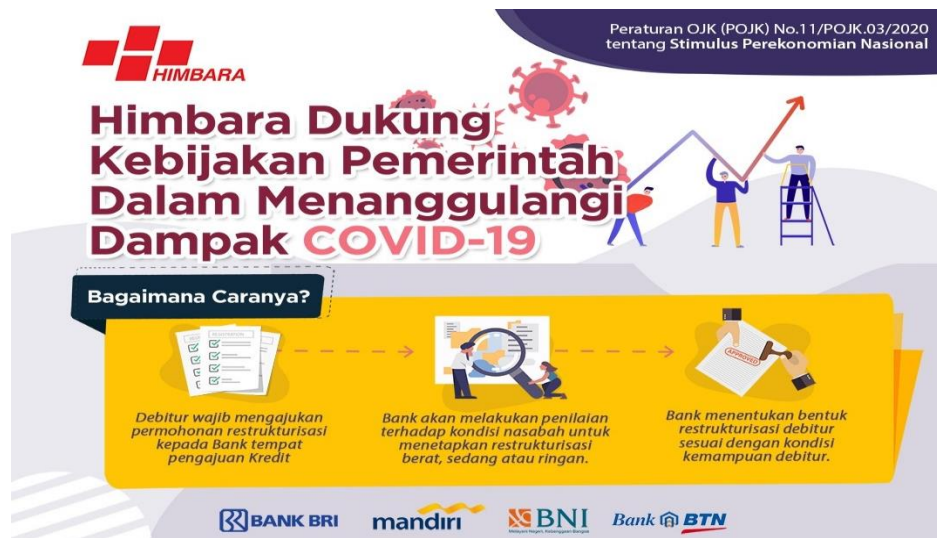
(WFH), working from an office (WFO), lockdown, and quarantine if infected with Covid-19. This policy disrupts the company's activities, except for those who are not infected. Credit customers are worried that the assets they guarantee to Bank BRI will be confiscated if they cannot pay off bad loans. However, the government provided a solution by instructing customers who were affected by Covid-19 to report their stopped businesses so that they could be given payment concessions. This research uses a qualitative descriptive approach to understand the handling of Covid-19 in Bank BRI's internal and external sectors as well as exploration of the banking environment related to handling the pandemic. Interviews with authorized informants at BRI Bank Ruteng Flores Branch and Kupang Branch were conducted as a data collection method. The Covid-19 pandemic has caused a decline in the Indonesian economy, including the banking sector such as Bank BRI. Government policies during the pandemic have hampered business activities, and many business actors with credit at banks face difficulties and risk of losing collateral assets if they cannot pay off loans on time. Bank BRI has implemented a policy of restructuring, supplementing and facilitating credit payments to avoid taking over assets and helping credit customers adjust their repayment ability. Bank BRI also implements a work from home policy with an alternate work system to maintain employee effectiveness. Despite the many concerns from customers regarding corporate bankruptcy, Bank BRI remains stable because casa deposits are maintained. Bank BRI has a long history and profits continue to grow, even in the midst of a pandemic.

Keywords: *Impact of Covid-19, Lockdown, mass layoffs, operational costs.*

PENDAHULUAN

Pada Akhir Tahun 2019 yang lalu seluruh dunia dikejutkan oleh virus yang berasal dari cina, kemudian virus tersebut sampai ke Indonesia pada tahun 2020. Penyebaran Covid-19 sangat cepat sehingga pemerintah memerintahkan untuk lockdown di masa Pandemi Covid-19 ini. Untuk mengantisipasi penyebaran Covid-19 sebagian perusahaan melakukan PHK massal terhadap sebagian karyawan dikarenakan biaya operasional, hal ini berdampak kepada pendapatan masyarakat dan menurunnya daya beli serta banyaknya usaha yang macet dan gulung tikar. Hal ini tentunya mempengaruhi kebijakan dari sisi perbankan khususnya pada nasabah Bank BRI. Adapun kebijakan yang telah dikeluarkan pemerintah untuk seluruh manajerial perbankan guna mengurangi penyebaran Covid-19 seperti diberlakukannya WFH (Work From Home), WFO (work from office), *lockdown*, dan 14 hari karantina jika terinfeksi virus Covid-19 (Rosidi & Githa, 2022). Hal ini membuat aktivitas perusahaan kewalahan dalam melakukan aktivitas ketika tidak terserang virus Covid-19

Adapun kekhawatiran nasabah- nasabah kredit (debitur) yang mengalami terhentinya usaha atas asset yang dijaminan kepada Bank akan disita oleh Bank untuk melunasi kredit macet tersebut, namun pemerintah tidak tinggal diam saja, pemerintah memberikan solusi kepada nasabah kredit yang terdampak Covid-19 agar melaporkan usaha yang terhenti agar diberikan kelonggaran waktu pembayaran.



Gambar 1. Kebijakan OJK dalam Penanggulangan Dampak Covid-19

Berdasarkan gambar 1 adanya kebijakan OJK yang di instruksikan kepada Bank Himbara termasuk Bank BRI untuk nasabah yang mengalami dampak dari pandemic Covid-19 apabila usahanya terhenti dapat melaporkan kepada Bank- bank yang ditunjuk pemerintah untuk mengajukan permohonan rekstrukturisasi atau perpanjangan pembayaran jangka waktu kredit selama masa covid-19 agar asset tidak masuk dalam daftar hitam atau kredit macet. Kredit macet salah satu masalah diperbankan dan ini merupakan resiko yang sangat besar (Tasca et al., 2016).

Pandemik Covid-19 telah menekan ekonomi sejumlah negara, termasuk Indonesia. Virus corona ini menjadi beban bagi ekonomi Indonesia. Beberapa sektor seperti pariwisata dan perdagangan perlahan mati karena terinfeksi virus corona (Bidari et al., 2020). Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya **gap fenomena bisnis** mengenai kebijakan yang diberikan oleh pemerintah terhadap perbankan dalam menangani dampak covid-19 yang berefek kepada nasabah kredit (debitur) yang terhenti usahanya dan manajerial Bank BRI. Berdasarkan uraian diatas maka menunjukkan bahwa penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kebijakan yang diberikan dapat mengatasi permasalahan yang terjadi di masa covid-19 agar menjadi solusi di kemudian hari apabila pandemic muncul Kembali.

Dampak dari Covid-19 khususnya ialah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk. yang dimana Covid-19 telah membawa dampak yang signifikan pada sektor perbankan. Tbk. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk ialah Badan Usaha Milik Negara di Indonesia yang menyediakan jasa yaitu jasa keuangan. Pada masa pandemi Covid-19 industri perbankan juga mendapat pengaruh sangat besar, ini dikarenakan perekonomian Indonesia yang sangat menurun, karena bank merupakan media yang menyalurkan dan menghimpun dana kepada masyarakat. Oleh karena itu, bank di minta untuk membuat kinerja seefisien mungkin guna mendapatkan kepercayaan masyarakat dengan memberikan layanan yang bagus kepada setiap masyarakat. Ketika layanan yang telah diberikan bagus maka akan mendapatkan nilai yang bagus pula.

Pandemi Covid-19 sangat berdampak besar pada sektor perbankan, yang mana PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dalam situasi yang tidak pasti dan banyak ketidakpastian, nasabah bank menjadi lebih berhati-hati dalam mengelola keuangan mereka, dan lebih memilih untuk menggunakan metode pembayaran *cashless* untuk mengurangi risiko penyebaran virus Covid-19 melalui transaksi non tunai. Sebagai bank terbesar di Indonesia dengan jaringan cabang yang luas, Bank Rakyat Indonesia juga merasakan dampak pandemi ini. Penurunan pendapatan terjadi pada banyak sektor ekonomi, yang mengakibatkan penurunan penghasilan nasabah dan

kredit yang lebih sulit untuk dipenuhi. Selain itu, pembatasan sosial dan pembatasan perjalanan telah menyebabkan penurunan aktivitas perbankan, seperti penarikan tunai dan pengiriman uang.

Namun di sisi lain, nasabah yang menggunakan layanan *cashless* seperti e-wallet, mobile banking, dan internet banking mengalami peningkatan yang signifikan selama pandemi. Menurut data dari Bank Indonesia, pada tahun 2020, transaksi non-tunai mencapai Rp 1.994 triliun, meningkat sebesar 31,3% dari tahun sebelumnya. Untuk mengatasi dampak pandemi ini, Bank Rakyat Indonesia telah melakukan sejumlah upaya, seperti meningkatkan layanan digital, seperti internet banking dan mobile banking, serta memperluas jaringan ATM dan layanan perbankan di pedesaan. Bank juga memberikan relaksasi pembayaran pinjaman dan memberikan stimulus keuangan kepada nasabah yang terdampak pandemi.

Terlebih lagi penyebaran virus Covid-19 yang sangat cepat kenegara-negara lainnya termasuk Indonesia juga memperparah keadaan ekonomi. Pasalnya pemerintah telah mengeluarkan sejumlah kebijakan yang digunakan untuk memutus rantai penyebaran virus seperti pembatasan sosial dan penutupan sejumlah perusahaan yang membuat masyarakat membatasi tingkat konsumsinya karena minimnya pemasukan atau bahkan sama sekali tidak ada pemasukan sementara kebutuhan sehari-hari terus berjalan (Sumadi, 2020). Sejumlah kebijakan dikeluarkan untuk meringankan beban rakyat termasuk pemberian subsidi listrik dan pemberian bantuan tunai setiap bulannya. Hal ini membuat anggaran negara yang terus berkurang sementara tidak ada pemasukan yang membuat negara melakukan hutang dalam jumlah besar termasuk meluncurkan global kupon bon guna menstabilkan keadaan perekonomian di Indonesia (Asiyah et al., 2020).

Selain itu perbankan juga mengeluarkan jasa pinjaman kredit. Kredit merupakan pemasukan atau pendapatan pada sektor perbankan. Pengusaha atau perusahaan sering kali memakai jasa kredit pada sektor perbankan supaya usaha yang dijalankan mencukupi dalam hal dana. Tetapi semenjak adanya Covid-19 banyak nasabah tidak sanggup untuk membayar cicilan atau angsuran yang awalnya di sepakati dikarenakan usaha yang dijalankan tidak berjalan dengan baik atau biasa disebut juga ini kredit macet (Rafaella & Prabowo, 2022).. Kredit macet adalah kredit yang tidak dibayar oleh nasabah selama lebih dari 90 hari setelah jatuh tempo. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti krisis ekonomi, ketidakmampuan nasabah untuk membayar kembali pinjaman, atau kondisi pasar yang buruk. Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu maka diperoleh *gap* penelitian mengenai variabel Covid-19 terhadap manajerial Bank BRI dan nasabah kredit Bank BRI.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis membuat laporan Riset & Seminar Manajemen tentang **“Analisis Kebijakan Perbankan terhadap Nasabah Terdampak Pandemi Covid-19 dan Sektor Internal PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk”**.

METODE PENELITIAN

1. Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut (Yuliani, 2018) deskriptif kualitatif difokuskan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang terkait dengan pertanyaan siapa, apa, dimana dan bagaimana suatu peristiwa atau pengalaman terjadi hingga akhirnya dikaji secara mendalam untuk menemukan pola-pola yang muncul pada peristiwa tersebut. sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau sumber informan pejabat terkait dan perilaku yang dapat diamati. Sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu mengetahui penanganan dampak dari covid-19 yang terjadi pada sektor internal dan eksternal perbankan Bank Rakyat Indonesia dan melakukan eksplorasi terhadap lingkungan perbankan mengenai penanganan covid-19.

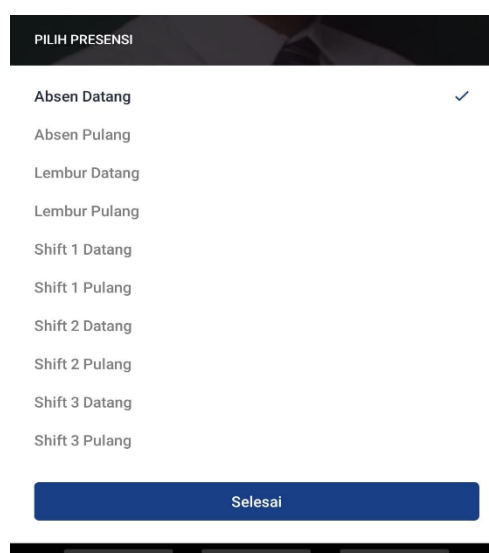
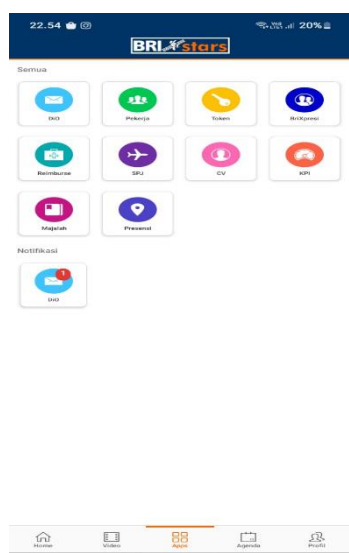
Sesuai dengan pendekatan yang telah ditentukan, secara khusus tahapan- tahapan penelitian juga menerapkan metode, Teknik, alat secara kualitatif seperti ditunjukkan oleh prosedur penelitian. Contohnya menurut Sugiyono (2013) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan kuisisioner. Penentuan narasumber sebagai sumber data menggunakan teknik untuk penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan analisis data dilaksanakan dengan system kuisisioner melalui google form dengan pengisian secara online.

2. Design Penelitian

Design penelitian berkaitan dengan strategi- strategi yang dilakukan dalam penelitian dan pendekatan-pendekatan yang digunakan melakukan komunikasi atas temuan- temuan penelitian (Rafaella & Prabowo, 2022). Dalam hal ini menyangkut dengan lokasi dan objek penelitian, dimana strategi yang dijalani membutuhkan tempat dilakukan observasi, informan yang akan diwawancarai dan langkah-langkah yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia dalam penanganan masa pandemic covid-19. Design penelitian ini juga bisa membuat dalam bentuk pertanyaan sehari-hari yang dimana ada pertanyaan dan jawaban, dikatakan dalam buku (Ratnaningtyas et al., 2023). Ketika membuat design penelitian ada beberapa komponen yang dimana ada keterkaitan dengan judul yang telah di tulis yaitu membuat suatu pertanyaan penelitian dengan siapa, apa, dimana, bagaimana dan mengapa.

3. Peran peneliti

Peran peneliti dalam hal penelitian deskriptif kualitatif yaitu melihat secara langsung atas pembahasan yang diangkat yaitu pandemic covid-19 yang berdampak pada sektor internal dan eksternal perbankan, menganalisis perubahan yang terjadi dan mengumpulkan informasi penanganan terkait dalam waktu yang ditentukan. Peneliti berperan langsung sebagai pegawai Bank BRI Kantor Cabang Rawamangun ikut serta dalam penanganan masalah yang muncul perihal dampak Covid-19 ini seperti berpartisipasi dalam turun langsung menemui nasabah demi menjaga penurunan simpanan akibat isu- isu yang terjadi bahwa banyak perusahaan gulung tikar, memberikan informasi secara berkala dan mengedukasi nasabah melalui media social, e-mail dan whatsapp blast agar tetap menjaga loyalitas dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Terjadinya perubahan- perubahan kebijakan juga berdampak pada peneliti yaitu menjalankan WFH atau *work from home* dan juga pemotongan upah dan insentif untuk membantu masyarakat yang terkena dampak pandemic seperti usaha yang bangkrut atau tidak berjalan sementara.



Gambar 2. Aplikasi Bristars absensi WFO

Gambar 2 menjelaskan pada masa covid-19 Bank BRI merilis aplikasi Bristars yang akan digunakan untuk keperluan absensi Ketika work from home, sebelumnya absensi dilakukan secara manual dengan menggesek kartu ATM gaji pada mesin EDC yang berada pada kantor tempat bekerja namun Bank BRI merubah kebijakan untuk melakukan absensi secara online baik absen datang, absen pulang maupun absen lembur. Setelah digunakan secara serentak, aplikasi ini merupakan solusi dalam absensi, memudahkan untuk SDM dalam melihat data dan penghitungan upah, hingga akhirnya aplikasi ini digunakan sampai saat ini oleh pekerja BRI. Dampak pandemic covid-19 memang membawa banyak perubahan terutama teknologi seperti halnya ini.

4. Unit Analisis dan Level Analisis

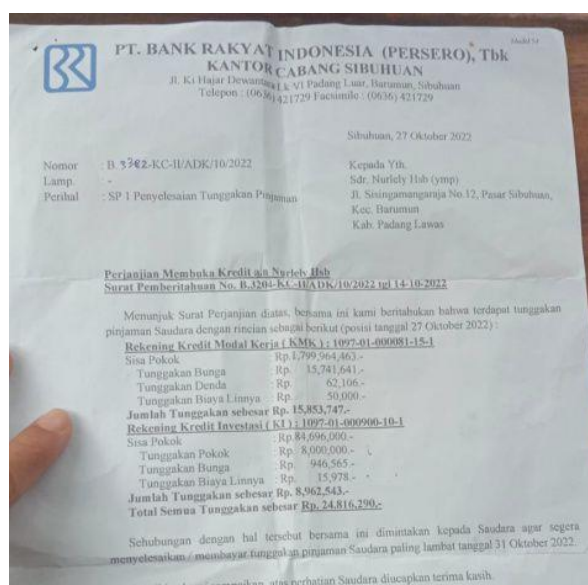
Secara prosedural, penelitian ini dilakukan dalam tujuh tahap. Prosedur penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilakukan selama empat bulan dalam melakukan penelitian ini, meliputi penentuan masalah, kajian Pustaka, perancangan penelitian,

5. Situasi Sosial atau *Setting* Penelitian

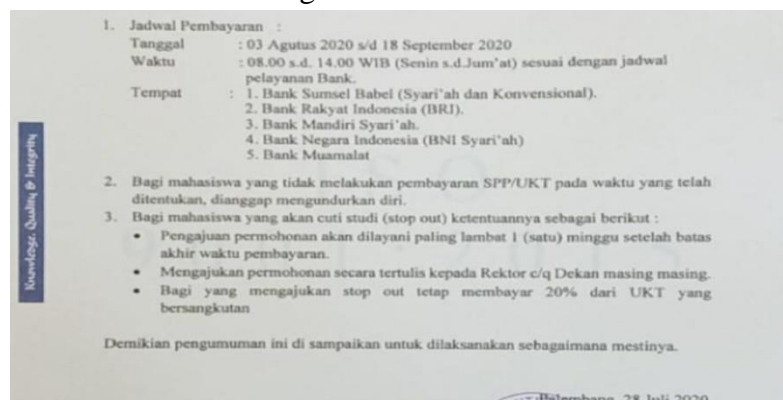
Ruang lingkup penelitian ini adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Ruteng Flores. Objek yang dijadikan penelitian ini yaitu nasabah kredit dan system jam kerja karyawan Bank BRI. Situasi sosial yang menjadi domain penelitian ini yaitu pada masa tertinggi pandemic covid-19 di Indonesia yaitu tahun 2020 sampai dengan 2021 dimana pada masa tersebut tingginya angka penurunan ekonomi di Indonesia yang Sebagian besar berasal dari UMKM di masing- masing wilayah, tentunya juga para pelaku UMKM banyak memiliki kewajiban pada Bank untuk menunjang usahanya, pada masa ini nasabah kredit BRI yang juga pelaku usaha menengah kebawah, mengalami jatuhnya usaha yang dijalani, disinilah terjadi situasi sosial yang akan kami lakukan penelitian.

6. Jenis dan Sumber Data

Data yang kami gunakan dalam penelitian ini adalah paket kredit macet nasabah BRI, surat edaran dari Bank BRI mengenai depo rate yang naik turun serta intruksi untuk WFH dan WFH.



Gambar 3. Surat Peringatan Nasabah Kredit Macet Tahun 2022



Gambar 4. Intruksi Perubahan Jam Kerja Bank BRI Tahun 2020

Untuk paket nasabah kredit BRI dan data lainnya kami upload pada google form tersendiri agar mudah dilihat di :

<https://drive.google.com/drive/folders/1dKoV8CbDsv-xPjRNhytOkbPhpZrBvwfK>

7. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode dan Teknik pengumpulan data yang kami lakukan dalam penelitian deskriptif kualitatif, yang mana langsung dari segi pengetahuan atau pendapat dari salah satu narasumber BRI (Jahja, 2023) dengan cara: Wawancara, Pengamatan, Materi Audio visual dan Dokumen. Untuk Teknik pengumpulan data maka akan dilakukan wawancara secara langsung dengan salah satu pejabat BRI yaitu Kepala Cabang BRI Flores Ruteng, Manajer Consumer Banking BRI Cabang Ruteng Flores melalui rekaman, dilakukan pada ruang rapat BRI kantor cabang Ruteng, alat rekaman berupa audio visual dan mencatat agar dapat dilihat dan diketahui untuk keperluan penelitian ini..

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

Setelah menjelaskan perihal yang melatarbelakangi penelitian ini, teori- teori yang sudah di kutip untuk mengukuhkan penelitian dan metode penelitian yang digunakan, pada bab ini dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijelaskan berdasarkan hasil

wawancara dari informan yang memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan serta diskusi yang berfokus kepada masalah yang diteliti. Pada bab ini hasil penelitian diuraikan mengenai hasil wawancara pada bulan Juni 2022 yang dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia, (Persero) Tbk Kantor Cabang Ruteng Flores dan Kantor Cabang Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Jahja dalam penjelasan bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian Kualitatif:

“Motode dan Teknik pengumpulan data yang kami lakukan dalam penelitian deskriptif kualitatif, yang mana langsung dari segi pengetahuan atau pendapat dari salah satu narasumber (Jahja, 2023)”

Dengan cara: Wawancara, Pengamatan, Materi Audio visual dan Dokumen. Untuk Teknik pengumpulan data maka akan dilakukan wawancara secara langsung dengan salah satu pejabat BRI yaitu Kepala Cabang BRI Flores Ruteng, Manajer Consumer Banking BRI Cabang Ruteng Flores melalui rekaman, dilakukan pada ruang rapat BRI kantor cabang Ruteng, alat rekaman berupa audio visual dan mencatat agar dapat dilihat dan diketahui untuk keperluan penelitian ini.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilakukan secara bertahap pada bulan Juni 2023. Hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara diperoleh dengan teknik wawancara mendalam dari informan dengan menjelaskan mengenai pihak- pihak yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini, pencarian solusi dan analisis, berikut table jadwal wawancara yang dilakukan oleh peneliti :

Tabel 1.
Jadwal Wawancara

Nama Informan	Tanggal Wawancara	Jabatan Informan	Tempat Wawancara
Galilea Prima Khristianto	21 Juni 2023	Pimpinan Cabang BRI Ruteng, Flores	BRI Kantor Cabang Ruteng
Emilia Astuti Setiawati	23 Juni 2023	Manager Lending and Funding BRI Kupang	BRI Kantor Cabang Ruteng

Sumber : Peneliti 2023

Analisis ini sendiri terfokus kepada kebijakan yang dijalankan selama masa pandemic covid-19 terhadap nasabah yang terdampak kredit macet serta penyelesaiannya agar tidak sampai terjadi efek yang buruk terhadap Bank BRI dan nasabah itu sendiri. Serta penanganan nasabah yang memiliki kekhawatiran terhadap kebangkrutan beberapa perusahaan besar selama pandemic covid-19. Tahap analisis yang digunakan adalah teknik pengumpulan data ada dua yaitu dengan studi lapangan dan studi Pustaka.

Oleh karena itu, wawancara ini agar lebih sistematis dan terarah, maka peneliti membagi kedalam tiga pembahasan, yaitu:

- a. Hasil Penelitian
 - Tentang Perusahaan
 - Deskripsi Identitas Penelitian
 - Identitas Informan Kunci

- b. Pembahasan

Selanjutnya, peneliti melakukan analisis dengan menggunakan tahapan- tahapan dalam melakukan observasi, dimana tahapan observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Mendatangi PT. Bank Rakyat Indonesia, (Persero), Tbk Kantor Cabang Ruteng, Nusa Tenggara Timur Flores
2. Mendatangi bagian Sumber Daya Alam
3. Membuat janji dengan Sekretaris Pimpinan Cabang untuk dilakukan wawancara informan
4. Mengetahui prosedur yang dijalankan selama masa pandemic covid-19 yang diterapkan khusus pekerja dan nasabah kredit
5. Mengetahui dampak dan solusi dari kebijakan Bank BRI Ruteng kepada nasabah kredit yang macet
6. Mengetahui penanganan khusus nasabah kredit dan simpanan Bank BRI Cabang Ruteng

Tahap selanjutnya peneliti melakukan analisis data dengan cara berikut:

1. Pengumpulan data : dilakukan dengan teknik audio rekaman dan peneliti juga sebagai pekerja langsung Bank BRI yang terjun langsung dalam penanganan penelitian ini di lapangan.
2. Reduksi Data : dalam hal ini peneliti mengumpulkan informasi- informasi yang penting terkait dengan penanganan khusus nasabah yang terdampak pandemic covid-19.
3. Penyajian Data : bentuk data yang disajikan ini dapat memudahkan peneliti untuk mengetahui kebijakan apa yang diterapkan selama masa pandemic covid-19 pada PT. Bank Rakyat Indonesia, (Persero) Kantor Cabang Ruteng dan Kupang.
4. Proses Akhir Penarikan Kesimpulan : merupakan tahap verifikasi terhadap kebijakan yang diterapkan berdasarkan hasil wawancara pejabat terkait. Dari tahapan tersebut akan diperoleh kesimpulan dalam menjawab hasil dari penelitian dari analisis kebijakan perbankan terhadap nasabah terdampak andemic covid-19 dan sektor internal PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

1. Gambaran Objek Penelitian

A. Sejarah Perusahaan

Sejarah Bank BRI pada Tahun 1895, Bank BRI Didirikan di Purwokerto oleh Raden Aria Wiriatmaja dengan nama De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Indlandsche Hoofden, yang pada awalnya adalah lembaga yang mengelola dana kas masjid untuk disalurkan kepada masyarakat dengan skema yang sangat sederhana. Pada 16 Desember 1895 secara resmi dibentuk Hulpen Spaarbank der Indlandsche Bestuurs Ambtenareen yang kemudian dikenal sebagai “Bank Perkreditan Rakyat” yang pertama di Indonesia. Kemudian mengalami beberapa kali perubahan nama, seperti pada tahun 1897 berganti nama menjadi De Poerwokertosche Hulpen Spaar-en Landbouw Credietbank (Volksbank) atau dikenal dengan “Bank Rakyat”, pada tahun 1912 menjadi Centrale Kas Voor Volkscredietwezen Algemene, dan pada 1934 menjadi

Algemene Volkscredietbak (AVB). Pada masa pendudukan Jepang di tahun 1942, AVB berubah menjadi Syomin Ginko.

Tanggal 22 Februari 1946, Pemerintah Indonesia mengubah lembaga ini menjadi Bank Rakjat Indonesia (BRI) berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 dan BRI menjadi bank pertama yang dimiliki Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 1960, Pemerintah sempat mengubah nama BRI menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani dan Nelayan (BTN) dan Nederlandsche Handels Maatschapij (NHM). Tahun 1965 diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (BIUKTN) dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Ekspor-Impor. Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 1968, Pemerintah menetapkan kembali nama Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Umum.

Bank BRI berubah status hukum menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) berdasarkan Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992.

Tahun 2003 Bank BRI menjadi Perseroan Terbuka pada tanggal 10 November 2003 dengan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, kini Bursa Efek Indonesia, dengan kode saham BBRI.

Tahun 2007 sebuah langkah strategis dengan mengakuisisi Bank Jasa Artha (BJA) pada tahun 2007, yang kemudian dikonversi menjadi PT. Bank Syariah BRI. Unit Usaha Syariah BRI kemudian dipisahkan (spin off) dari Bank BRI dan digabungkan ke dalam PT. Bank Syariah BRI pada 1 Januari 2009.

Terdapat 3 tanggal penting bagi Bank BRI di tahun 2011, yakni: 11 Januari 2011, Bank BRI melaksanakan stock split yaitu pemecahan nominal saham yang semula Rp500 per saham menjadi Rp250 per saham. Stock split yang dilakukan Bank BRI bertujuan untuk meningkatkan likuiditas perdagangan saham dan memperluas penyebaran kepemilikan saham Perseroan di Bursa Efek Indonesia. Sedangkan pada tanggal 3 Maret 2011, Bank BRI kembali melakukan corporate action dengan melakukan pendatanganan Akta Akuisisi dengan Dana Pensiun Perkebunan (Daperbun) untuk mengakuisisi dan menjadi pemegang saham pengendali bagi PT Bank Agroniaga Tbk. Momen penting di tahun 2011 ditutup pada tanggal 16 Desember 2016. Pada tanggal itu, selain memperingati HUT Bank BRI ke-116 tahun, Bank BRI juga melakukan corporate action penandatanganan Instrument of Transfer dan Bought and Sold Notes antara Bank BRI dengan Asuransi Jiwa BRIngin Jiwa Sejahtera atas saham BRIngin Remittance Co.Ltd (Hong Kong).

Tahun 2013 di tahun ini, Bank BRI menjadi yang pertama menyediakan layanan self-service banking di Indonesia melalui BRI Hybrid Banking.

Tahun 2014, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, Bank BRI terus meningkatkan pertumbuhan jumlah ATM hingga mencapai 20.792 unit ATM serta mesin EDC yang menembus angka 131.204 unit. Pencapaian tersebut membawa Bank BRI menjadi Bank dengan jaringan ATM dan EDC terbesar di Indonesia. Selain itu, di tahun ini tepatnya pada tanggal 28 April 2014, Bank BRI melakukan sebuah langkah besar, tidak hanya bagi Bank BRI tetapi juga bangsa Indonesia. Bank BRI melakukan penandatanganan Kontrak Pengadaan Satelit dan Peluncuran Satelit BRI (BRIsat) dengan Space Systems/Loral (SSL) dan Arianespace. Nantinya Bank BRI akan menjadi Bank pertama dan satu-satunya di dunia yang mengoperasikan satelit sendiri.

Tahun 2015, dalam rangka memperluas dan memperkuat jaringan bisnis perbankan di Asia, Bank BRI kembali menambah jumlah jaringan kerja konvensional melalui pembukaan kantor di jantung kota Singapura yang berlokasi di OUE Bayfront, 50 Collyer Quay, Singapura. Sebelumnya BRI telah memiliki beberapa unit kerja luar negeri di beberapa Negara, yakni BRI New York Agency, BRI Cayman Island Branch, Hong Kong Representative Office, dan BRI

Remittance Hong Kong. Inovasi lainnya yang tak kalah penting di tahun 2015, Bank BRI menjadi satu-satunya bank yang mengoperasikan unit kerja dalam bentuk kapal yang dikenal dengan nama 'Teras BRI Kapal'. Dalam menjalankan pelayanannya, Teras BRI Kapal didukung teknologi informasi yang canggih dan sumber daya manusia yang handal. Kapal dilengkapi petugas teller dan customer service serta petugas kredit mikro. Yang teristimewa, Teras BRI Kapal juga menghadirkan 1 unit Automated Teller Machine (ATM) di atas kapal yang akan berfungsi selama 24 jam secara Online.

Terakhir tahun 2016, Bank BRI akan mengukir sejarah besar pada tahun 2016, tepatnya tanggal 9 Juni 2016 Bank BRI meluncurkan satelit bernama BRIsat yang menjadikan Bank BRI sebagai bank pertama dan satu-satunya di dunia yang memiliki dan mengoperasikan satelitnya sendiri.

B. Visi dan Misi Bank BRI

Visi :

Menjadi *The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia & Champion of Financial Inclusion.*

Misi :

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui: Sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (performance driven culture) Teknologi informasi yang handal dan future ready. Jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan risk management excellence.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang sangat baik.

BRILian (BRI dengan Lima Nilai)

Ibarat benih dan tanah, benih adalah sistem yang ada di perusahaan dan tanah adalah nilai-nilai budaya kerja yang dianut. Sebagus apapun benih yang ditanam, apabila tanahnya tidak subur, maka benih tersebut tidak akan pernah tumbuh dengan baik. Begitu pula perusahaan, sistem yang sudah disusun susah payah tidak akan bisa terimplementasikan dengan baik apabila nilai-nilai budaya kerja yang dianut oleh SDM-nya tidak sesuai. Dikenal dengan nama BRILian atau BRI dengan Lima Nilai, Bank BRI menerapkan nilai-nilai perusahaan yang menjadi landasan berpikir, bertindak, serta berperilaku bagi insan pekerja yang bernaung di bawahnya. Lima Nilai yang dianut oleh Bank BRI tersebut, yaitu Integritas, Profesionalisme, Keteladanan, Kepuasan Nasabah dan Penghargaan Kepada SDM. Implementasi nilai-nilai budaya kerja Bank BRI secara komprehensif selanjutnya dapat mengantarkan Bank BRI dalam meraih cita-cita sesuai dengan visi dan misi perusahaan serta prinsip-prinsip Good Corporate Governance.

C. Tujuan Bank BRI

Tujuan didirikan Bank BRI adalah sebagai upaya untuk mencapai hasil yang optimal, bermanfaat serta terpercaya sebagai rekan kerja yang bertanggung jawab, saling

menguntungkan, dengan selalu berpegang teguh pada visi dan misi Bank BRI. Sama seperti bank-bank lainnya, bank BRI juga memiliki nilai-nilai utama perusahaan, baik berupa layanan rekening tabungan ataupun pinjaman kur bri juga tersedia untuk kalangan umkm.

D. Logo



Gambar 5. Logo PT. Bank Rakyat Indoensia (Persero), Tbk
Sumber : Website bri.co.id

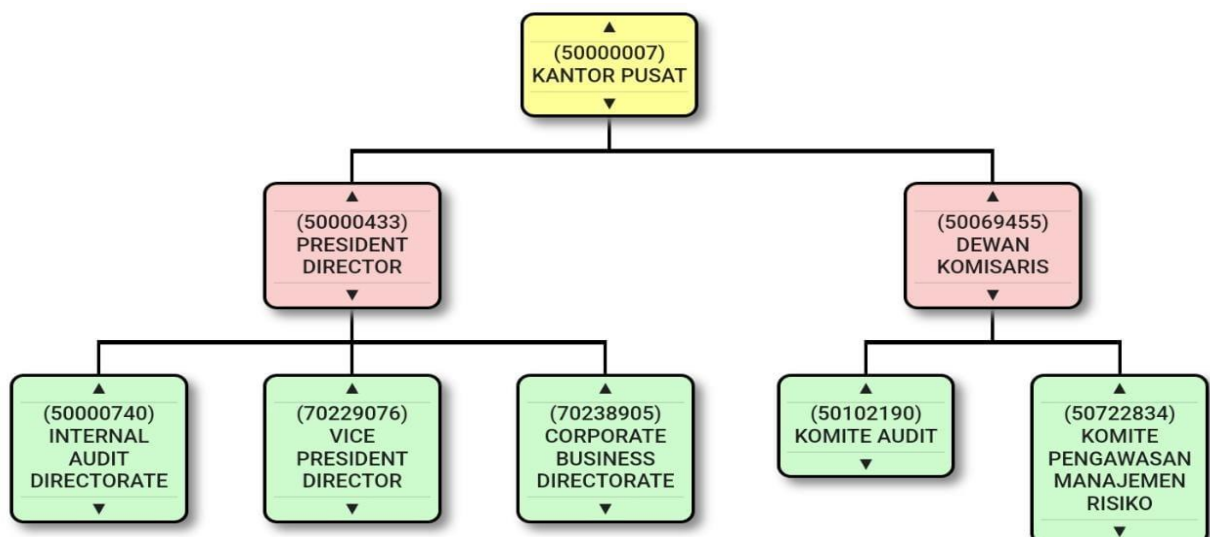
a. Budaya Perusahaan

Bank BRI menerapkan nilai-nilai perusahaan yang menjadi landasan berpikir, bertindak, serta berperilaku setiap insan Bank BRI sehingga menjadi budaya kerja perusahaan yang solid dan berkarakter. Nilai-nilai pokok perusahaan tersebut tertuang pada Budaya Kerja Bank BRI, yaitu Integritas, Profesionalisme, Kepuasan Nasabah, Keteladanan dan Penghargaan kepada SDM. Nilai-nilai Budaya Kerja Bank BRI telah diimplementasikan oleh seluruh jajaran yang merupakan nilai-nilai untuk membangun Kode Etik Bank BRI sehingga dalam berpikir dan bertindak mempunyai acuan yang jelas dan terukur. Pemenuhan nilai-nilai budaya kerja Bank BRI selanjutnya dapat mengantarkan Bank BRI dalam menerapkan prinsip-prinsip Good Corporate Governance.

b. Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

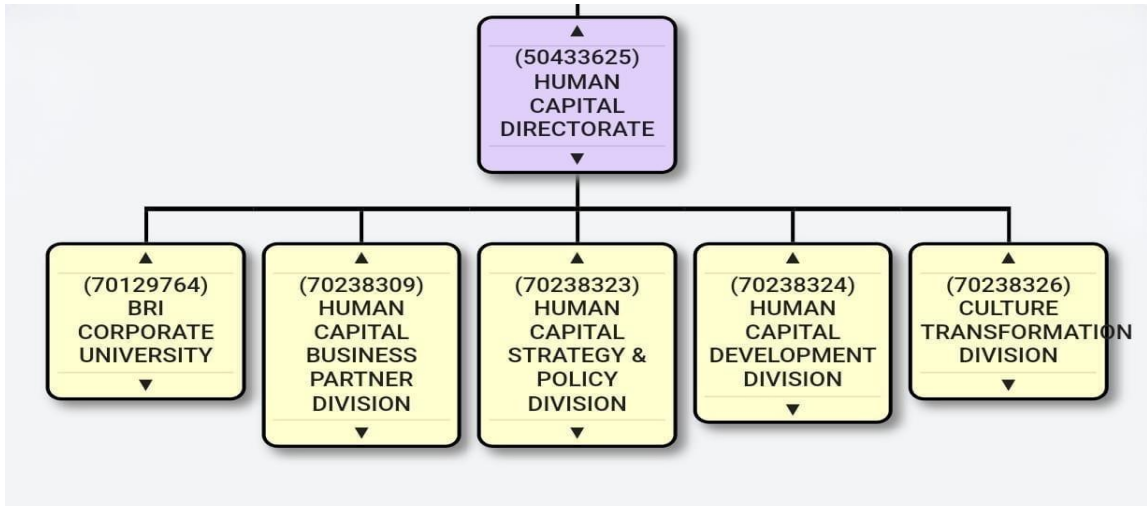
Gambar 6. Struktur Organisasi



Sumber : Website resmi bri.co.id

c. Struktur Divisi Sumber Daya Alam

Gambar 7.
Struktur Divisi Unit Sumber Daya Alam



Sumber : Website resmi bri.co.id

2. Deskripsi Identitas Informan

- 1) Galilea Prima Khristianto (Selaku Pimpinan Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Ruteng, Nusa Tenggara Timur).

Adapun identitas dari informan kunci dipilih dalam penelitian ini dikarenakan informan tersebut memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan dalam kebijakan- kebijakan yang berpengaruh dari wilayah itu sendiri.

Gambar 8.
Informan Kunci 1 Bapak Galilea Prima Khristianto



Sumber : Peneliti 2021

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Galilea Prima Khristianto selaku Pimpinan Cabang BRI Kantor Cabang Ruteng (baju kemeja biru tua posisi duduk paling depan), Bapak Lea (panggilan akrabnya) yang lahir pada 5 Mei 1987 ini adalah merupakan lulusan Sarjana dari Intitut Teknologi 10 November yang berada di

Surabaya tersebut menyambut peneliti dengan baik dikarenakan peneliti juga masih dalam manajemen Bank BRI dengan wilayah yang berbeda, wawancara dilakukan setelah rapat kantor internal dilakukan dan berlangsung selama kurang lebih tiga puluh menit.

2) Emilia Astuti Setiawati (**Selaku *Manager Lending and Funding* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Ruteng, Nusa Tenggara Timur**).

Identitas informan kedua yaitu Ibu Emmy, beliau adalah manajer dari para marketing lending dan funding Kantor Caban BRI kupang yang saat ini sudah pindah di Kantor Cabang BRI Ruteng, peneliti memilih ibu emmy dikarenakan memiliki wewenang keputusan tingkat kedua dalam lingkup kantor cabang BRI, informan kedua juga turun langsung dalam menangani dampak yang terjadi terhadap nasabah-nasabah yang memiliki fasilitas kredit dan simpanan dalam jumlah besar. Beliau lulusan Sarjana dari Universitas Cendana di Kupang.

Gambar 9.

Informan Kunci 2 Ibu Emilia Astuti Setiawati



Sumber : Peneliti 2023

Foto diambil setelah ada kegiatan pemasaran dan edukasi bagi nasabah simpanan BRI Cabang Ruteng (Ibu Emmy posisi sebelah kanan dengan kemeja biru tua).

B. Pembahasan

Pada sub pembahasan ini peneliti akan mendeskripsikan dan membahas data serta informasi yang diperoleh melalui wawancara secara mendalam kepada beberapa informan penelitian yang terkait dengan ANALISIS KEBIJAKAN PERBANKAN TERHADAP NASABAH TERDAMPAK COVID-19 DAN SEKTOR INTERNAL PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK. Seperti yang sudah dijelaskan pada sebelumnya. Pandemi COVID-19 telah menyebabkan dampak ekonomi yang signifikan di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Sektor perbankan adalah salah satu yang terdampak secara langsung karena penurunan pendapatan dan likuiditas nasabah. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Bank BRI sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia tentu menghadapi tantangan besar dalam menghadapi situasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan perbankan yang diambil oleh BRI untuk mengatasi nasabah yang terdampak COVID-19 dan perubahan yang terjadi di sektor internal bank selama pandemi.

Kemudian peneliti menetapkan 2 informan sebagai kunci informasi yaitu Bapak Galilea Prima Khristianto sebagai kepala cabang BRI dan Ibu Emmy selaku manajer kredit dan funding cabang Ruteng NTT. Dari hasil wawancara dengan para informan terkait ANALISIS KEBIJAKAN PERBANKAN TERHADAP NASABAH TERDAMPAK COVID-19 DAN SEKTOR INTERNAL PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK adanya beberapa langkah strategis yang diambil. Bank ini memberikan kebijakan restrukturisasi kredit kepada nasabah yang terdampak, menawarkan program stimulus ekonomi, dan menyediakan layanan perbankan digital yang lebih fleksibel.

Pada penelitian ini menggunakan perubahan dalam segala sisi sektor perbankan, mulai dari perubahan perilaku nasabah terhadap kewajiban kredit, layanan offline dalam unit kerja terbatas untuk nasabah, dan kekhawatiran nasabah dalam masa pandemi membuat nasabah banyak menarik uang tunai serta menurunnya rate bunga simpanan.

1. Kebijakan yang ditetapkan akan membuat nasabah kredit menjadi lancar

Untuk menentukan apakah kebijakan tertentu akan membuat nasabah kredit menjadi lancar, perlu diperhatikan beberapa faktor, seperti jenis kebijakan yang diterapkan, kondisi ekonomi secara keseluruhan, dan profil nasabah yang terlibat. Misalnya, kebijakan yang memberikan relaksasi pembayaran atau restrukturisasi pinjaman kepada nasabah yang terdampak COVID-19 dapat membantu nasabah agar tetap lancar dalam pembayaran. Namun, efektivitas kebijakan tersebut juga tergantung pada tingkat keparahan krisis dan kemampuan ekonomi nasabah untuk pulih.

Seperti pertanyaan yang dilontarkan kepada Bapak Galilea selaku informan penting mengenai kelancaran pembayaran kredit setelah kebijakan tersebut diterapkan. Beliau menjawab: “Terkait lancar nya ketika dilakukan kebijakan nasabah kredit menurut narasumber kebijakan itu diberilakan selama covid jadi kebijakan tersebut diberikan kepada nasabah yang bisnisnya mengalami penurunan, terkait lancar atau tidaknya itu setelah pasca covid ini, dan ada yang bisnis nya lancar Kembali maka akan dilakukan mungkin penambahan fasilitas ataupun jika usahanya atau bisnisnya setelah pandemi efeknya tidak bisa usaha lagi karena modal sudah tidak ada dan nasabah meminta penyelesaian kredit maka pihak bank akan melakukan penyelesaian kredit dengan cara pelunasan ataupun penjualan asset yang sudah dijaminan”.

Dampak kebijakan tersebut pada sektor internal bank meliputi perubahan dalam proses operasional, peningkatan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, serta penyesuaian strategi pemasaran. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. juga melakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap kebijakan yang diimplementasikan guna memastikan efektivitas dan keberlanjutan dari langkah-langkah yang diambil.

2. Mengatasi nasabah yang mengalami kekhawatiran akan isu Bank yang kegagalan

Penting bagi bank untuk membangun kepercayaan nasabah dengan memberikan transparansi, komunikasi yang jelas, dan kestabilan keuangan yang kuat. Bank perlu memastikan bahwa kebijakan dan praktik yang mereka jalankan sesuai dengan peraturan perbankan yang berlaku dan memberikan perlindungan yang memadai kepada nasabah. Selain itu, bank juga dapat menyediakan edukasi kepada nasabah mengenai proses pengawasan dan perlindungan yang ada, serta menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk mencegah kegagalan bank.

Bank harus memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah mengenai kebijakan, prosedur, dan kondisi keuangan mereka. Komunikasi yang terbuka dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan nasabah. Bank dapat mengurangi risiko kegagalan dengan melakukan diversifikasi yang tepat dalam portofolio aset mereka. Diversifikasi dapat dilakukan melalui alokasi dana yang bijaksana ke berbagai sektor ekonomi

dan instrumen keuangan yang berbeda. Otoritas pengawas keuangan harus melaksanakan pengawasan yang ketat terhadap bank untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan dan peraturan yang berlaku. Langkah-langkah pengawasan ini dapat memberikan jaminan tambahan kepada nasabah bahwa bank sedang diperhatikan dengan baik. Meningkatkan literasi keuangan nasabah dapat membantu mengatasi kekhawatiran mereka. Bank dapat menyediakan program edukasi dan sumber daya untuk membantu nasabah memahami risiko dan membuat keputusan keuangan yang bijaksana.

Seperti pertanyaan yang dilontarkan kepada Bapak Emmy selaku informan penting mengenai mengatasi nasabah yang memiliki kekhawatiran terhadap isu bank mengenai adanya kegagalan pada beberapa Bank. Beliau menjawab: “Tentunya, kita menjelaskan kepada nasabah kalau posisi kita ini adalah Bank yang kuat. Dan sudah diketahui sebelumnya, Bank BRI ini umurnya sudah sekian ratus tahun dibandingkan dengan Bank lainnya, dan sudah terbukti kinerjanya juga. Jadi kita menanamkan untuk mereka tidak perlu khawatir bahwa BRI sanggup dan mampu untuk memberikan solusi untuk menyelesaikan setiap masalah yang mereka hadapi dan akan tetap membantu ataupun membackup mereka”.

Kegagalan bank sering kali terjadi dalam situasi ketidakstabilan ekonomi. Oleh karena itu, mempertahankan stabilitas ekonomi secara keseluruhan adalah faktor penting dalam mengurangi risiko kegagalan bank.

3. Dengan diterapkan work from home (WFH) bagi karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk efektif dalam menjalankan kewajibannya

Efektivitas work from home (WFH) dalam menjalankan kewajiban karyawan sangat tergantung pada jenis pekerjaan yang dilakukan. Sebagian besar tugas yang terkait dengan perbankan, seperti administrasi, analisis data, dan komunikasi melalui media digital, dapat dilakukan secara efektif dari rumah. Namun, ada juga beberapa tugas yang mungkin memerlukan akses langsung ke fasilitas fisik bank atau interaksi langsung dengan nasabah, yang mungkin membatasi efektivitas WFH. Penting bagi bank untuk memastikan bahwa infrastruktur teknologi yang memadai dan protokol keamanan diterapkan untuk mendukung karyawan yang bekerja dari rumah agar tetap dapat menjalankan tugas-tugas mereka dengan efektif.

Seiring dengan meningkatnya perkembangan teknologi dan konektivitas, banyak perusahaan telah mengadopsi model WFH sebagai respons terhadap perubahan lingkungan kerja yang terus berubah.

Beberapa keuntungan potensial dari WFH bagi karyawan termasuk:

1. **Fleksibilitas waktu dan lokasi:** WFH memungkinkan karyawan untuk bekerja dari rumah atau lokasi lain yang sesuai, memberikan fleksibilitas dalam pengaturan waktu kerja mereka.
2. **Pengurangan waktu dan biaya perjalanan:** Dengan tidak harus berangkat ke kantor setiap hari, karyawan dapat menghemat waktu dan biaya perjalanan.
3. **Peningkatan keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi:** WFH dapat membantu menciptakan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dengan memungkinkan karyawan mengatur waktu mereka dengan lebih baik.

Meskipun ada manfaat dari WFH, ada juga beberapa tantangan yang harus dihadapi, seperti:

1. **Komunikasi dan kolaborasi:** Interaksi langsung antara karyawan dapat berkurang, sehingga perlu solusi komunikasi yang efektif untuk memastikan kolaborasi tim tetap berjalan dengan baik.
2. **Pengawasan dan akuntabilitas:** Manajemen perlu menemukan cara untuk memantau dan mengevaluasi kinerja karyawan yang bekerja dari jarak jauh agar tetap terjaga.

3. Pemisahan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi: Tanpa batasan fisik antara ruang kerja dan rumah, karyawan dapat mengalami kesulitan memisahkan pekerjaan dari kehidupan pribadi mereka.

Pada akhirnya, efektivitas WFH bagi karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk akan bergantung pada sejumlah faktor, termasuk jenis pekerjaan yang dilakukan, dukungan teknologi yang diberikan, budaya perusahaan, dan karakteristik individu. Mungkin diperlukan penelitian dan pengalaman langsung di perusahaan tersebut untuk mendapatkan informasi lebih detail mengenai dampak WFH pada karyawan.

KESIMPULAN

Tahun 2020 pandemi covid-19 mulai muncul di Indonesia, tentunya banyak perubahan yang terjadi salah satunya yaitu menurunnya perekonomian di Indonesia termasuk perbankan khususnya Bank BRI, kebijakan- kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah pada masa pandemic membuat para pelaku usaha terhambat dan mati sehingga berdampak buruk juga bagi sisi perbankan seperti dilarang berjualan secara offline dan tidak boleh bertatap muka selama masa pandemic, tentunya akan membuat usahanya terhambat bahkan terhenti. Banyak para pelaku usaha yang memiliki fasilitas kredit di bank menjadi macet dan terancam diambil alih oleh bank untuk menutupi kredit yang diambil atas asset yang dijaminkan jika dalam jangka waktu tertentu tidak sanggup membayar kredit bank, pihak bank pun menerapkan beberapa kebijakan agar nasabah kredit tidak sampai diambil alih assetnya oleh bank dengan caraa memberikan restrukturasi, suplesi atau keringanan pembayaran kredit dengan menyesuaikan kemampuan nasabah kredit. Adapun kebijakan lain yang diterapkan oleh Bank BRI selama masa pandemic covid-19 yaitu dengan diterapkannya work from home, kebijakan ini tidak mengganggu ke efektifitas karyawan dalam menjalani tugasnya masing- masing karena pihak bank menerapkan sistem kerja shift atau bergantian. Kekhawatiran nasabah terhadap banyaknya perusahaan yang collapse tidak mempengaruhi terhadap nasabah Bank BRI sehingga simpanan casa tetap terjaga, ini dikarenakan bank BRI sudah berdiri lebih dari 179 tahun dan memiliki laba yang tetap tumbuh walaupun pandemic terjadi.

BIBLIOGRAFI

- Ahmad, M., & Yulianti, L. (2022). Dampak covid-19 terhadap kinerja keuangan bank rakyat indonesia (bri) syariah. *Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Bisnis Syariah*, 4(1), 49–60. <https://doi.org/10.15575/aksy.v4i1.17100>
- Asiyah, B. N., Aini, I. N., Mahardika, R. P., & Laili, L. N. (2020). Analisis dampak sukuk pada perekonomian nasional di tengah wabah covid 19. *El-Qist: Journal of Islamic Economics and Business (JIEB)*, 10(1), 1–14.
- Baroroh, U. (2012). Analisis sektor keuangan terhadap pertumbuhan ekonomi regional di wilayah jawa: pendekatan model levine. *Jurnal Etikonomi*, 11(2), 180–195.
- Bidari, A. S., Simangunsong, F., & Siska, K. (2020). Sektor perbankan di covid-19. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 17(2), 1–9. <https://doi.org/10.55129/jph.v9i1.1129>
- Hasibuan, U. S. E., F. Rorong, I. P., & B. Maramis, M. T. (2022). Efektivitas tabungan, giro dan deposito sebelum dan saat pandemi covid 19 pada PT.Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 22(4), 136–147.
- Indah, D. Y., Setiawati, I., & Indiworo, R. H. E. (2020). Analisis keputusan nasabah menggunakan transaksi non tunai di era pandemi covid 19 (studi kasus pada bank BRI Unit sale kabupaten rembang). *Jurnal Infokam*, XVI(2), 105–115.
- Ismail. (2010). *Manajemen perbankan*. Prendamedian Group.
- Jahja, A. S. (2023). Desain penelitian generik. In N. Saputra (Ed.), *Metodologi penelitian kualitatif* (pp. 171–187). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Nuritomo, B. (2014). *Bank dan lembaga keuangan lain* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Pratama, A. P. R., & Fadillah, F. K. (2021). Penguatan digitalisasi perbankan dalam pelayanan

- costumer service nasabah secara digital di masa covid-19. *Simbur Cahaya*, 28(2), 312–322. <https://doi.org/10.28946/sc.v28i2.1443>
- Rafaella, A. C., & Prabowo, B. (2022). Analisis kredit macet pada kredit usaha rakyat (KUR) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit rungkut surabaya pada masa pandemi covid-19. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 386–397. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i2.674>
- Ratnaningtyas, E. M., Ramli, Syafruddin, Saputra, E., Suliwati, D., Nugroho, B. T. ari, Karimuddin, Aminy, M. H., Saputra, N., Khaidir, & Jahja, A. S. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin*. <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Rosidi, M., & Githa, C. V. (2022). Dampak covid-19 terhadap sektor perbankan di indonesia. *Ilmiah Komputerasi Akuntansi*, 15(2), 319–325.
- Sari, L. M., Musfiroh, L., & Ambarwati. (2020). *Restrukturisasi Kredit Bank Daerah X Pada Masa Pademi Covid-19*. 08(1), 46–57.
- Sumadi. (2020). Menakar dampak fenomena pandemi covid-19 terhadap perbankan syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2(1), 145–162. <https://doi.org/10.30595/jhes.v0i1.8761>
- Sutrisna, M. V. K., Prayustika, P. A., & Elfarosa, K. V. (2022). Analisis penanganan kredit macet di masa pandemi pada pt. bank rakyat indonesia (persero) tbk. kantor cabang denpasar renon. *Repository Politeknik Negeri Bali*, 1–7. <https://repository.pnb.ac.id>
- Tasca, P., Aste, T., Pelizzon, L., & Perony, N. (2016). Banking beyond banks and money. In *New Economic Windows*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-42448-4_1
- Widowati, A. S., & Mustikawati, R. I. (2018). Pengaruh pengetahuan produk tabungan, reputasi bank, dan persepsi nasabah sengenai Suku bunga simpanan terhadap keputusan menabung nasabah. *Jurnal Nominal*, 7(2), 142–154. <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i2.21643>
- Yuliani, W. (2018). Perencanaan dan keputusan karier: konsep krusial dalam layanan bk karier. *Quanta*, 2(2), 83–91. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.