

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN BANK SYARIAH PADA MASA NEW NORMAL

by Fatimah Fatimah

Submission date: 14-Jun-2023 05:40PM (UTC+0700)

Submission ID: 2115881582

File name: 111-195-2-PB.pdf (251.23K)

Word count: 6234

Character count: 39253



JURNAL AGHINYA STIESNU
BENGKULU
Volume 5 No 1 Januari-Juli 2022
E-ISSN 2621-8348

Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah
Pada Masa New Normal (Studi di Bank Syariah
Indonesia KC. Bengkulu Panorama)

Rahmat Ilahi, Eke Wardani, Pitri Hayati,
Fatimah Yunus, Rizki Hariyadi

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN BANK SYARIAH **PADA MASA NEW NORMAL** **(Studi di Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama)**

Abstract:

Service Management is one of the factors that must be considered by a company, because it relates directly to customers so that service management must be carried out properly so as to make customer decision about the services provided. This study aims to determine the service management carried out by the Indonesian Islamic bank Kc Bengkulu Panorama to customers during the new normal period. This study uses a qualitative method with a case study approach. The data collection technique used in this research is explanation. The results of this study indicate that the management of services to customers provided by the bank during the Covid-19 pandemic is the same as before the pandemic, only during the new normal period, customers must apply health protocols. The CARTER dimension, which includes Complaint Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, and Responsives, has been implemented at Islamic Bank Indonesia so that customers are satisfied with the 6 indicators. It's just a tangible indicator of the availability of ATMs, customers are satisfied because of the lack of available ATM machines in public places only in banks. Factors that can affect service management in Islamic banks are reliability factors, product innovation and physical form.

Keywords:

Service Management, Islamic Banking, Covid-19 Pandemic Period, CARTER

Abstrak:

Manajemen Pelayanan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan, karena menyangkut langsung terhadap nasabah sehingga manajemen pelayanan harus dilakukan dengan baik sehingga membuat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia Kc.Bengkulu Panorama kepada nasabah pada masa New Normal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanasi atau penjelasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kepada nasabah yang diberikan oleh pihak bank pada masa pandemic Covid-19 adalah sama

Rahmat Ilahi

Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam, UIN FAS Bengkulu
E-mail : ilahirahmat2018@gmail.com

Eke Wardani

Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam, UIN FAS Bengkulu
E-mail: wardanieke@gmail.com

Pitri Hayati

Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam, UIN FAS Bengkulu
E-mail: pitrihayati2020@gmail.com

Fatimah Yunus

UIN FAS Bengkulu
E-mail: fatimahyunus13@gmail.com

Rizky Hariyadi

UIN FAS Bengkulu
E-mail: rizky.hariyadi@iainbengkulu.ac.id



dengan sebelum pandemi hanya saja pada masa new normal nasabah harus menerapkan protokol kesehatan. Dimensi CARTER yang meliputi Complaint Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsivess, pada Bank Syariah Indonesia telah diterapkan sehingga nasabah merasa puas dengan 6 indikator tersebut. Hanya saja indikator tangible pada ketersediaan ATM, nasabah merasa puas karena kurangnya tersedia mesin ATM ditempat umum hanya ada di Bank. Faktor yang dapat mempengaruhi manajemen pelayanan di Bank Syariah adalah Faktor Keandalan, inovasi produk dan bentuk fisik.

Kata kunci:

Manajemen Pelayanan, Bank Syariah, Pandemi Covid-19, CARTER

PENDAHULUAN

Nama Perbankan syariah sudah banyak dikenal oleh masyarakat Indonesia. Bank yang operasionalnya menerapkan prinsip syariah dan menghindari yang namanya riba. Tentu menjadi daya tarik tersendiri dari masyarakat. Perbankan syariah tentu mempunyai dasar yang menjadi acuan dalam menjalankan kegiatannya. Hal utama dalam kegiatan perbankan salah satunya adalah unsur kepercayaan (trust), baik saat menghimpun dana dari nasabah ataupun saat menyalurkan dana. Masyarakat tentu akan menitipkan uangnya di bank apabila ada unsur kepercayaan. Masyarakat tentu merasa percaya bahwa uangnya akan dijaga dan dikelola dengan baik serta nasabah pun bisa mengambil uangnya pada saat dibutuhkan. Adanya unsur kepercayaan inilah sehingga kualitas pelayanan menjadikan faktor penentu dalam kelangsungan dan keberhasilan usaha.

Melihat Perbankan syariah yang terus berkembang maju dalam beberapa tahun terakhir ini menjadikan lembaga keuangan syariah menjadi andalan orang saat ini. Sehingga banyak dicari oleh masyarakat.

karena hal ini menjadi salah satu menjadi pilihan lembaga keuangan dalam memajukan indikator riil bagi masyarakat. Hal ini juga menambah minat masyarakat karena bank syariah menggunakan bagi hasil untuk menghindari riba (bunga). Hal ini dikarenakan bank syariah merupakan salah satu lembaga yang menjadi penghubung antara investor dengan pihak yang membutuhkan dana. Nantinya, uang investor akan dikelola dan diputar kembali oleh bank dengan memberikan pinjaman kepada pihak yang membutuhkan. Bank syariah memberikan dana kepada pihak lain dengan menggunakan akad Mudharabah dan Akad Murabahah serta keuntungan yang diperoleh berasal dari margin keuntungan dalam bentuk bagi hasil yang telah disepakati antara dua pihak.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang dalam operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah itu sendiri berbeda dengan lembaga keuangan non bank lainnya karena bank syariah merupakan lembaga keuangan bank sedangkan lembaga keuangan non bank bukan jenis bank tetapi lembaga keuangan. Bentuk usaha bank syariah adalah perseroan terbatas sedangkan lembaga



keuangan non bank memiliki bentuk usaha berbadan hukum yang ditunjukkan dengan akta pendirian oleh notaris. Meskipun kedua jenis lembaga keuangan ini memiliki perbedaan tetapi memiliki persamaan dalam hal operasionalnya yaitu berdasarkan syariat islam serta memiliki fungsi yang sama dalam mengumpulkan dana dari masyarakat kemudian akan disalurkan kepada pihak yang membutuhkan.

Bank syariah memiliki fungsi dalam mengumpulkan dana yang diperoleh dari masyarakat sehingga menjadikan bank syariah sebagai lembaga penitipan uang yang dipercaya. Masyarakat berpendapat bahwa menyimpan uang di bank syariah jauh lebih aman apalagi bank syariah tidak menerapkan sistem bunga seperti bank konvensional. Bank syariah juga sebagai tempat peminjaman uang dengan harus memenuhi persyaratan dari bank. Sehingga bank syariah memiliki fungsi sebagai penitipan uang dan peminjaman uang. Dengan kedua fungsi tersebut mengantarkan bank sebagai lembaga yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.¹

Banyak perusahaan saat ini yang ingin menjadi terbaik di mata nasabah ataupun pelanggan, hal ini karena tentu menjadi idaman semua perusahaan. Selain menjadi terbaik tentu juga membuat nasabah menjadi pelanggan setia dengan cara memberikan produk yang menarik dan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Pengertian pelayanan terbaik itu sendiri adalah kemampuan sebuah perusahaan memberikan pelayanan kepada

nasabah dengan menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Penerapan manajemen sangat perlu dilakukan dalam memberikan pelayanan bagi nasabah untuk memperjelas kinerja perbankan syariah itu sendiri. Persiapan bagaimana rencana pelayanan yang akan dibuat untuk menjadi sebuah tolak ukur yang harus dipenuhi dan standar pelayanan, pengawasan dan pengarahannya dalam menerapkan pelayanan sampai adanya pengawasan dan evaluasi terkait proses pelayanan yang ada di perbankan syariah.²

Pengertian manajemen itu sendiri dalam pandangan Islam adalah segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar tertip dan teratur, sehingga diperlukan sebuah manajemen. Menurut Savas bahwa pada sektor publik, atau (perbankan) peristilahan pelayanan (*government service*) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah (atau agen perbankan) melalui pegawai/karyawannya (*the delivery of service by a government agency using its own employees*).³

Masyarakat dapat mengukur manajemen pelayanan lembaga perbankan syariah dari berbagai model menurut para ahli. Salah satunya model pengukuran manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Othman dan Owen yang disebut dengan CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy dan Responsiveness) yang akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Compliance (kepatuhan)

¹ Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana, 2004).

² Hery Purwanto, "Manajemen Pelayanan Bank Syariah" Hery Purwanto Fakultas Syariah Dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah Di Wonosobo'.

³ Ismail, *Perbankan Syariah, Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah* (Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2011), hlm 264.



Bank syariah tentu telah memenuhi dan mematuhi hukum islam dengan menerapkan prinsi-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatannya seperti ; tidak mengandung riba, gharar, dan maisir serta menjalankan bisnis yang sehat dan mengarahkan kepada keuntungan yang halal tanpa merugikan pihak lain. Indikator compliance adalah kepatuhan terhadap hukum islam, dimensi compliance seperti dibawah ini: (Owen dan Othman, 2011) menjalankan prinsip dan hukum islam.

1. Tidak mengandung riba baik untuk pinjaman dan tabungan
2. Memberikan pelayanan produk dengan islami
3. Bebas pinjaman tanpa bung
4. Adanya kepastian terhadap pembagian keuntungan investasi

b. Assurance (Jaminan)

Dimensi ini meliputi kemampuan pengetahuan dan kesopanan serta memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah serta juga mencakup komunikasi baik bentuk lisan maupun tertulis. Indikator dari dimensi Assurance adalah sebagai berikut :

1. Karyawan melayani dengan ramah dan santun.
2. Memberikan rasa aman saat transaksi.
3. Produk harus nyata dengan dipromosikan.
4. Dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah.

c. Reliability (Kehandalan)

Reliability adalah bagaimana kemampuan bank syariah dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Indikator untuk dimensi reliability sebagai berikut :

1. Pelayanan tepat waktu

2. Perlakuan yang sama kepada nasabah tanpa membedakan.
3. Memberikan pelayanan dengan cepat
4. Pelayanan yang akurat.

d. Tangibles

Tangible adalah kemampuan bank syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang dapat kita lihat secara langsung dari bentuk fisiknya. Seperti kondisi gedung bersih, nyaman, tempat parkir yang luas, serta kerapian pegawai dan keahlian pegawai. Indikator Tangibles antara lain :

1. Fasilitas yang lengkap.
2. Parkiran yang luas.
3. Tempat duduk yang nyaman.
4. Penampilan karyawan yang sopan dan rapi.
5. Lokasi yang mudah dijangkau
6. Gerai atm yang memadai

e. Empathy (Empati)

Empathy adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah. Hal ini dapat diharapkan tumbuh rasa pengertian dan peduli kepada nasabah. Indikator empathy adalah sebagai berikut :

1. Menyapa nasabah saat datang.
2. Menangani keluhan nasabah dengan cepat.
3. Memahami kebutuhan nasabah.
4. Memberikan tarif layanan yang murah.

f. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi Responsiveness adalah bagaimana kemampuan bank syariah dalam memberikan bantuan kepada nasabah dengan cepat, tepat dan memberikan informasi yang jelas. Indikator dari Responsiveness adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan yang efisien.



- 1
2. Dapat memberi solusi yang terbaik kepada nasabah jika ada masalah.
3. Memberikan pelayanan dengan ikhlas.
4. Menyediakan jasa konsultasi keuangan.⁴

Manajemen pelayanan perlu untuk diteliti mengingat banyak kondisi yang mungkin bisa timbul masalah yang berhubungan dengan pelayanan. Misalnya, etika pegawai bank yang kurang ramah dan sopan, ruangan kurang luas dan tidak bersih, dan lain-lainnya. Manajemen pelayanan ini sendiri ialah sebuah proses yang berfungsi untuk menghindari timbulnya berbagai jenis masalah yang ada kaitannya dengan pelayanan. Pegawai bank tentu harus lebih memperhatikan etika dalam bekerja dan saat memberikan pelayanan kepada nasabah seperti etika dalam melayani nasabah harus sopan, dan ramah serta harus memperhatikan penampilan saat bekerja dan mampu memiliki kompetensi terhadap pengetahuan informasi produk yang dimiliki bank.⁵

Dengan dikeluarnya Undang-undang Perbankan Syariah No.21 tahun 2008, lembaga perbankan syariah di Indonesia semakin mengalami kemajuan dan menjadikan minat masyarakat. Maju atau tidaknya suatu bank dapat kita lihat dari manajemen suatu bank. Jika manajemennya baik maka bank tersebut akan maju dan sebaliknya. Saat ini perekonomian dunia tanpa terkecuali Indonesia mengalami penurunan hal itu disebabkan oleh virus korona.

Virus korona atau covid-19 ialah sebuah virus yang tergolong sangat berbahaya dan menyerang pada sistem pernapasan dan

kekuatan daya tahan tubuh manusia. Gejala yang mungkin dapat timbul jika terjangkit penyakit ini adalah terjadinya demam dengan suhu yang tinggi, timbul batuk, dan juga mengalami sesak napas. Virus ini telah menyebar luas sedikitnya beberapa negara di dunia salah satunya Negara Indonesia. diketahui, virus ini pertama kali ditemui di kota Wuhan pada bulan Desember tahun 2019. Hingga sekarang virus ini telah menyebar luas di berbagai negara di dunia.

Menurut WHO yang dilansir dari situs CNBC Indonesia, virus corona ialah sebuah virus yang digolongkan berbahaya karena dapat menyerang metabolisme tubuh dan sistem pernapasan manusia. Virus ini dapat memberikan infeksi yang cukup parah seperti virus SARS dan MERS mulai dari flu biasa, batuk dan demam tinggi. Virus ini juga sangat cepat menyebar di ruangan tertutup dan ruangan terbuka melalui udara, ataupun bertemu langsung dengan penderita penyakit ini.

Virus korona ini memberikan dampak yang cukup luas kepada aktivitas maupun kegiatan perekonomian masyarakat. Salah satunya berdampak pada perekonomian masyarakat dan juga berdampak pada lembaga keuangan perbankan syariah dan konvensional. Pengertian kegiatan ekonomi itu adalah salah satu upaya yang harus dilakukan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhannya dalam mencapai kesejahteraan atau kemakmuran dalam hidup.

Covid-19 ini tentu banyak membuat perubahan bagi perbankan saat ini. Dilansir

⁴ Lenny Menara SS, dkk "Analisis Dimensi Carter dan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri di Kota Medan", Prosiding Seminar Edusaintech FMIPA UNIMUS 2020, Isbn: 978-602-5614-36-4, hlm 526-528.

⁵ Ummu Naqiyatin, 'Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank', *OECONOMICUS Journal of Economics*, Vol II , No. 1, Des 2017, hlm 60.



dari situs Kontan.id ada beberapa perubahan yang akan terjadi pada perbankan di tahun ini akibat dari wabah covid-19 ini, termasuk di dunia perbankan syariah. Beberapa perbankan di Indonesia mengambil tindakan dengan cara menerapkan split operation 50% sehingga banyak karyawan yang bekerja dari rumah dan 50% lagi tetapi bekerja dengan selalu menjaga kesehatan. Tahun ini diperkirakan akan terjadi peningkatan terhadap biaya operasional bank. Pada kasus ini tentu akan menimbulkan dampak resiko operasional bank, bila dikaitkan dengan pengelolaan yang terjadi di perbankan syariah. (Bambang Rianto Rustam : 2013).⁶

Covid-19 adalah salah satu strategi perbankan syariah dalam menghadapi tantangan baru akan keberadaannya dan juga bisa menjadi sebuah peluang yang bagus untuk perbankan syariah dalam mengikuti era revolusi industry 4.0 yang dimana semua hal serba teknologi modern dan semua kegiatan dapat dilakukan dengan teknologi. Teknologi saat ini menjadi alat vital yang sangat penting bagi semua orang karena kemudahan menggunakannya sehingga Bank Syariah Indonesia siap menjadi salah satu bank yang siap mendukung dan memperkuat layanan digital dalam operasionalnya yang tersebar di outlet di seluruh Indonesia yang melayani nasabah melalui BSI Mobile, BSI Internet Banking, ATM, dan Kartu Debit.⁷

Manajemen pelayanan perbankan syariah pada masa new normal ini tidak mengalami perubahan karena adanya pandemi covid-19.

⁶ Maria Ignatia Sri Sayekti, 'Covid-19 Dan Risiko Operasional Bank', *Harian KONTAN*, 2020 <<https://analisis.kontan.co.id/news/covid-19-dan-risiko-operasional-bank>> [accessed 9 March 2020].

⁷ Fitrianto, 'Layanan Digital Perbankan Syariah; Tetap Eksis Di Tengah Pandemi', *Retizen Republika Blogger*, 2021 <<https://retizen.republika.co.id/posts/1101>

Manajemen pelayanan di bank syariah tentu sangat penting untuk mencapai kepuasan nasabah dan menambah nasabah baru. Mungkin manajemen pelayanan saat ini tidak sama seperti manajemen pelayanan sebelum adanya pandemi covid-19 misalnya saja dalam hal antrian nasabah yang ada didalam ruangan bank tidak boleh antri banyak seperti sebelumnya karena di masa pandemi covid-19 ini dilarang untuk berkerumun orang banyak. Meskipun di masa pandemi bank syariah selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah agar Tetap merasa nyaman dan pelayanan tetap berjalan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu jenis perbankan syariah terbesar di Indonesia serta merupakan gabungan dari bank Bri Syariah (BRIS), Bank Mandiri Syariah (BMS) dan Bank Negara Indonesia (BNIS) yang operasionalnya mulai berlaku tanggal 1 Februari 2021. Meski baru mulai beroperasi, namun BSI mengalami kenaikan laba bersih Rp 742 Miliar pada kuartal 1 2021, naik 12,85% dibandingkan dengan periode sama tahun lalu yang hanya sebesar Rp 657 Miliar.⁸ Adanya Kenaikan laba pada BSI didukung dengan pembiayaan dan kenaikan dana murah yang sangat optimal sehingga membuat cost of fund menjadi keuntungan bank menjadi lebih besar.

Dari berbagai cara yang telah dilakukan peneliti belum menemukan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan. Tetapi, peneliti tentu menemukan beberapa penelitian yang bisa dikatakan memiliki

⁸ 5/layanan-digital-perbankan-syariah-tetap-eksis-di-tengah-pandemi> [accessed 12 June 2021].

⁸ M Richard, 'Bank Syariah Indonesia (BSI) Bukukan Laba Rp742 Miliar Kuartal I 2021', *FINANSIAL*, 2021 <<https://finansial.bisnis.com/read/202106/23/1391359/bank-syariahindonesia.bsibukukan-laba-rp742-miliar-kuartal-i-2021>> [accessed 12 June 2021].



terkait terhadap penelitian ini. Meliputi; Penelitian yang dilakukan oleh Mirwan yang berjudul “Sistem Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional” pada tahun 2018 yang mana penelitian ini membahas tentang bagaimana sistem pelayanan yang dilakukan antara bank syariah dan bank konvensional.⁹ Penelitian kedua oleh Hery Purwanto dengan judul penelitian “Manajemen Perbankan Syariah” pada tahun 2019 yang membahas tentang manajemen pelayanan perbankan syariah yang sesuai standar pelayanan dengan standar operasi prosedurnya dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.¹⁰ Penelitian Ketiga yang dilakukan oleh Ummu Naqiyatim dengan judul penelitian “Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank” pada tahun 2017 yang membahas tentang manajemen pelayanan menurut persepsi masyarakat terhadap lembaga perbankan syariah dan non lembaga keuangan syariah.¹¹ Penelitian keempat berjudul “Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah” yang diteliti oleh Rafidah pada tahun 2014 yang mana penelitian ini membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan secara islami yang ada di perbankan syariah.¹²

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat diketahui rumusan masalahnya yaitu, manajemen pelayanan sangat

diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Manajemen pelayanan meliputi Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance. Sehingga tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Terhadap Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah pada Masa New Normal (Studi BSI KC Bengkulu Panorama).

Metodelogi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan strategi studi kasus. Keuntungan menggunakan pendekatan studi kasus karena: (1) Hasil dari penelitian tidak mudah untuk dimanipulasi karena penelitian ini hanya mempunyai sedikit waktu untuk memantau kasus-kasus yang akan diteliti; (2) penelitian ini menggunakan strategi “bagaimana” dan “apakah”; (3) mempunyai kemudahan dalam mendapatkan informasi selain wawancara, juga mendapatkan dari berita-berita terbaru dari sumber-sumber terpercaya mengenai dampak/akibat dari pandemik Covid-19 ini pada masa new normal.

Penelitian ini mempunyai titik fokus terhadap peristiwa yang sedang terjadi yaitu tentang Manajemen Pelayanan Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama pada saat masa new normal ini. Subyek dalam penelitian ini berupa karyawan Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama yang kompetensi

⁹ Mirwan, “Sistem Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional”, *J-ALIF Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam*, Vol. 03, No. 01, Mei 2018. hlm. 103-118.

¹⁰ Henry Purwanto, “Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah”, *Syariati*, Vol. V No. 01, Mei 2019, hlm 105-118.

¹¹ Ummu Naqiyatin, “Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-

Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank”, *Oeconomicus Jurnal of Economics*, Vol II , No. 1, Des 2017, hlm 148-82.

¹² Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah”, *NALAR FIQH*, Vol.10, Nom.2, Desember 2014. hlm 113-126.



alam bidang operasionalnya dan nasabahnya. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan dengan wawancara kepada pihak Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama dan nasabah, serta data sekunder yang berasal dari studi literatur seperti; buku, artikel serta jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

Dalam penelitian Kualitatif tidak peduli berapa jumlah sampel minimum yang digunakan. Biasanya penelitian kualitatif hanya akan memiliki jumlah sampel yang kecil bahkan pada suatu kasus tertentu bisa menggunakan 1 informan saja. Hal ini mengingat dalam memutuskan jumlah informan yaitu kecukupan dan kesesuaian.¹³ Penelitian ini melibatkan 8 informan yaitu 2 karyawan Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama dan 6 orang Nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Panorama Bengkulu.

Penelitian ini juga menggunakan jenis Teknik pengumpulan data melalui wawancara secara langsung kepada narasumber yaitu karyawan Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama secara Offline dengan Protokol Kesehatan serta wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama. penelitian ini menggunakan jenis wawancara *open-ended* terfokus.¹⁴ Jenis wawancara *open-ended* adalah jenis wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan terkait masalah yang akan diteliti dengan fakta dan opini yang sedang terjadi. Sedangkan jenis wawancara terfokus

adalah dimana wawancara dilakukan kepada informan dengan jangka waktu sedikit, serta studi pustaka yang dapat dijadikan sumber informasi berasal dari jurnal ataupun buku serta artikel yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah eksplanasi atau penjelasan. Yin mengatakan bahwa Pembuatan dengan eksplanasi atau penjelasan mempunyai fungsi untuk menjabarkan data studi kasus dengan penjelasan dalam wujud naratif.¹⁵ Karena narasi dengan jenis itu memungkinkan tidak bisa disamakan, studi kasus yang baik adalah penjelasannya membahas beberapa proposisi yang signifikan secara teoritis. Penulisan penjelasan dalam penelitian ini dibuat dalam wujud naratif yang diperoleh dari hasil wawancara dari karyawan dan nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama dan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti.

Hasil Dan Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan di BSI Kc. Bengkulu Panorama saat New Normal

Kualitas pelayanan atau service quality adalah bagaimana cara bank memberikan pelayanan jasa yang terbaik kepada nasabah dalam bentuk kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Pelayanan juga merupakan suatu prioritas utama bank dalam menjaga hubungan antara nasabah dengan pihak bank agar terciptanya hubungan yang dekat dan nasabah tentu merasa senang dan puas dengan pelayanan ada di bank. Misalnya,

¹³ Evi Marta dan Sudarti Kresno, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016). Hlm 97.

¹⁴ Heftika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah, and Abdur Rohman, 'Analisis Risiko Operasional Bank

Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19', *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6.2 (2020), 38-45.

¹⁵ Robert K Yin, 'Studi Kasus Desain & Metode', Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014. Hlm 140-150.



dalam bentuk jasa pelayanan. Kepuasan nasabah dalam hal pelayanan dapat dibuktikan dengan adanya rasa kepuasan nasabah terhadap pelayanan kita dan juga tidak adanya complaint atau protes dari nasabah.

Defenisi Kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai ukuran kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Jika kualitas pelayanan dikategorikan baik dan dapat memuaskan. Apabila kualitas pelayanan yang diterima nasabah dan melebihi yang diharapkan nasabah, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut kategori baik. Dan sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang dibutuhkan nasabaha dan tidak sesuai dengan keinginan nasabah, maka kualitas pelayanan pelayanan tersebut dikatakan tidak baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan hendaknya dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah atau konsumen sesuai dengan kebutuhannya.

Pelayanan di bank syariah pada masa new normal maupun sebelum new normal sebenarnya sama yang dijual atau yang diberikan kepada nasabah itu berupa jasa karena pelayanan adalah nomor satu. Pada masa new normal semua pelayanan diberikan kepada nasabah terbatas. Pada sebelumnya nasabah dapat bertatap langsung dengan Customer Service dalam memberikan pelayanan tetapi pada masa new normal berbeda dimana kapasitas atau jumlah nasabah yang masuk ke dalam bank terbatas dan protocol kesehatan harus dilakukan secara ketat. Misalnya, menggunakan masker, menjaga jarak satu dengan yang lain dan selalu mencuci tangan

serta selalu memakai hand sanitizer. Bukan hanya pelayanan saja yang terbatas tetapi jam Layanan juga terbatas yang mana sebelumnya melayani nasabah dari Pukul 08.00-16.00 sore sekarang terbatas dari Pukul 08.30 sampai 14.00 dan juga nasabah juga tidak bisa melihat mimik muka Customer Service dalam memberikan pelayanan. Dan sekarang semua pelayanan banyak melalui Mobile Banking.

Kualitas Pelayanan yang akan diberikan oleh bank syariah kepada nasabah dapat juga dilihat dari segi kualitas layanan yang diberikan sebagai berikut :

a. Compliance (kepatuhan)

Meliputi Bebas pinjaman tanpa bunga baik pinjaman dan tabungan, Menerapkan produk dengan layanan yang berbasis islami, sistem pembagian keuntungan secara adil.

b. Assurance (Jaminan)

Berupa mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan pegawai serta memiliki sifat yang dapat dipercaya dimiliki oleh karyawan, bebas dari berbahaya, risiko, memiliki rasa aman saat bertransaksi dan dapat menghilangkan sikap keragu-raguan.

c. Reliability (Kehandalan)

Berupa kehandalan atau keahlian yang harus dimiliki oleh pegawai bank dalam halnya memberikan pelayanan sesuai dengan kinerja dan keahlian yang dimiliki.

d. Tangible (Bentuk Fisik)

Berupa fasilitas bank, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

e. Emphaty (Empati)

Meliputi adanya kemudahan, berkomunikasi dengan baik, memberikan



perhatian secara pribadi terhadap karyawan sesuai kebutuhan nasabah.

f. Responsiveness (Daya Tanggap)

Meliputi keinginan karyawan dalam melayani nasabah sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah, mampu merespon dengan baik dan cepat terhadap keluhan atau masalah nasabah.

Hasil dari wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada karyawan Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama (CBS) terkait Manajemen Pelayanan Bank Syariah Indonesia pada masa New Normal yaitu dapat dijabarkan sebagai berikut :

“kualitas pelayanan merupakan sebuah prioritas yang menjadi hal yang paling utama kami lakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kualitas pelayanan dapat kita tentukan dengan adanya kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang kita berikan. Karena Kepuasan nasabah merupakan prioritas yang harus dilakukan oleh pihak bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah seperti bagaimana kita menghadapi nasabah dengan ramah, berpakaian yang rapi saat bertemu nasabah, bertutur kata yang sopan kepada nasabah, menangani keluhan nasabah dengan cepat dan tepat, memberikan fasilitas yang terbaik untuk nasabah demi kenyamana serta bagaiman kita memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Bank syariah sendiri merupakan bank yang menerapkan hukum dan prinsip islam sehingga setiap transaksi yang ada di bank syariah tidak ada bunga, bank syariah tidak mengambil bunga dalam hal pembagian keuntungan seperti yang ada di bank konvensional tetapi di bank syariah hanya ada bagi hasil dengan akad mudhrabah di bagian tabungan sedangkan untuk pembiayaan pembagian keuntungannya dengan margin menggunakan akad murabahah. Untuk

fasilitas di bank syariah kami terus akan meningkatkan fasilitas dalam melayani nasabah untuk mencapai kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah. Dalam hal pelayanan kami melayani nasabah dengan setulus hati dan mampu memberikan solusi terbaik bagi nasabah yang memiliki keluhan. Pada masa pandemi sekarang, kami menyarankan untuk mentaati protokol kesehatan yang telah diterapkan oleh pemerintah. Meskipun dalam masa new normal kami akan terus meningkatkan pelayanan yang terbaik ”

Dari hasil wawancara penelitian yang telah penulis lakukan, Kualitas pelayanan dapat dikelompokkan sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan	Komponen
Compliance	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada bunga saat pinjaman - Memberikan layanan produk secara islami - Bebas pinjaman tanpa bunga - Adanya ketentuan pembagian keuntungan investasi secara adil
Assurance	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan dapat dipercaya - Perasaan aman saat bertransaksi - Karyawan selalu bersikap sopan kepada nasabah - Karyawan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang cukup luas untuk menjawab pertanyaan dari nasabah.



Reliability	<ul style="list-style-type: none"> - Tepat waktu - Waktu/ jam layanan yang optimal - Sistem pencatatan yang akurat dan benar - Jasa disampaikan sesuai waktu yang telah ditentukan
Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Peralatan yang modern - Fasilitas fisik yang memadai - Parkiran luas - Karyawan berpakaian menarik - Memiliki alat protocol kesehatan seperti cek suhu, tempat cuci tangan dan menyediakan hand sanitizer - Ketersediaan ATM
Emphaty	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian dan Memberikan salam - Ramah dan mudah tersenyum - Tidak membedakan pelayanan - Karyawan yang bisa memahami kebutuhan nasabah
Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> - Kepastian penyampaian yang jelas kepada nasabah - Pelayanan yang cepat - Karyawan selalu siap membantu nasabah - Karyawan menangani keluhan dan masalah nasabah dengan cepat

2. Faktor yang mempengaruhi Manajemen Pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama

Kualitas pelayanan tentu bukanlah hal yang bisa dianggap sepele oleh sebagian orang. Karena dari kualitas pelayanan inilah kita bisa melihat dan mengukur tingkat kepuasan yang diterima nasabah. Tentu Pelayanan prima yang dibutuhkan oleh nasabah. Jika nasabah merasa puas pasti nasabah tidak akan complain atau protes terhadap pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah.

Pelayanan bank tentu bisa kita rasakan dengan langsung seperti perhatian kepada nasabah, cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah atau keluhan nasabah serta bisa membuat rasa aman bagi nasabah dalam bertransaksi.

Faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kc Bengkulu Panorama sebagai berikut :

- a. Faktor keandalan

Meliputi tidak adanya kesalahan saat transaksi berlangsung, bisa mengatasi masalah antrian yang ada di bank, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi terkait produk bank, karyawan memberi salam kepada nasabah, karyawan mendengarkan dengan baik keluhan nasabah, serta kemampuan karyawan dalam mengatasi kesalahan dengan cepat.
- b. Faktor Inovasi Produk

Dapat berupa produk bank dapat menarik minat nasabah. Memberikan hadiah atau diskon maupun promo terhadap produk yang baru.
- c. Faktor Fisik

Meliputi kebersihan lingkungan, penampilan fisik dan kerapian karyawan, tempat duduk nyaman, memiliki parkir yang luas, memiliki alat protocol



kesehatan seperti cek suhu, handsanitizer, dan jaga jarak di dalam bank

3. Penilaian nasabah terhadap manajemen pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama

Peneliti telah melakukan wawancara dengan 6 orang nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama terkait 6 indikator kualitas pelayanan dan Setiap indikator terdapat 6 pertanyaan. Hasil wawancara kepada nasabah yang akan dijabarkan oleh penulis sebagai berikut.

1. Hasil Wawancara pertama dilakukan kepada nasabah yang bernama ibu Amel selaku nasabah BSI KC. Bengkulu Panorama. Menurut bapak ibu Amel produk yang ditawarkan bank syariah indonesia tidak menggunakan bunga karena merujuk pada aturan dan prinsip islam begitu juga operasional bank syariah indonesia. aman saat bertransaksi, Fasilitasnya juga cukup memadai seperti tersedia tempat parkir, ruangnya bersih, tempat duduk nyaman tetapi yang kurang adalah minimnya ATM karena saat mau narik uang kita harus pergi ke BSI terlebih dahulu. Seharusnya ATM harus ada dimana-mana sehingga nasabah tidak repot mencari keberadaan ATM. Pelayanan di BSI juga nyaman karena ketika datang kita disambut baik oleh karyawan Bank Syariah indonesia. dan juga untuk keluhan pastinya bisa diselesaikan dengan solusi yang terbaik.
2. Hasil wawancara selanjutnya dilakukan kepada nasabah bernama Nofi selaku nasabah BSI KC. Bengkulu Panorama. Menurut ibu Nofi semua indikator kualitas pelayanan di BSI bagus dan cukup puas hanya saja untuk ATMnya

perlu ditambah lagi dan disebarluaskan ditempat lain.

3. Hasil wawancara dilakukan kepada nasabah bernama Atni selaku nasabah BSI KC. Bengkulu Panorama. Menurut ibu Atni, bank syariah tentu jauh dari riba karena mereka menerapkan bagi hasil dan juga untuk produk yang ditawarkan secara islami, saat memberikan pelayanan karyawan BSI melayani setulus hati tanpa terpaksa, untuk fasilitas sudah cukup p. s. Pelayanan yang diberikan juga adil tanpa membeda-bedakan dengan nasabah lain. Memberikan salam dan tersenyum saat nasabah datang serta dapat memberi perhatian kepada nasabah.
4. Hasil wawancara selanjutnya dilakukan kepada ibu Ani Menurutnya operasional bank syariah indonesia sudah sesuai dengan hukum islam dan operasional juga. Saat melakukan peminjaman jauh dari bunga yang adanya bagi hasil. Untuk fasilitas sudah lengkap dan nyaman. Hanya saja yang perlu diperhatikan lagi adalah ATMnya karena saat saya mau narik uang saya agak susah nyari ATM untuk BSI jadi saya harus pergi ke banknya dulu jadi harus ditambah lagi ATM nya.
5. Hasil wawancara selanjutnya kepada nasabah yang bernama ibu Evi. Menurut ibu Evi BSI tentu jauh dari bunga karena operasionalnya tunduk terhadap hukum islam. Fasilitas yang ditawarkan juga cukup memuaskan seperti tempat duduk yang nyaman, tersedia hand sanitizer, parkir yang cukup luas dan ruangnya bersih. Karyawannya juga ramah dan sopan, menangani keluhan



nasabah dengan cepat dan memberikan rasa aman saat bertransaksi serta memberikan saran dan masukan jika ada masalah atau keluhan.

6. Hasil wawancara yang terakhir dilakukan kepada nasabah yang bernama ibu Dwi. Menurut ibu Dwi Bank Syariah Indonesia sudah menerapkan prinsip syariah dan jauh dari bunga. Untuk fasilitas sudah cukup memuaskan dari tempat duduk nyaman, parkir luas, ruangan yang bersih, dan tersedia hand sanitizer hanya saja yang perlu dikoreksi lagi untuk ATMnya perlu ditingkatkan lagi. Saat datang ke bank kita pasti disambut dengan ramah dan sopan, memberikan solusi terhadap masalah dan keluhan yang sedang dihadapi, memberikan pelayanan yang setulus hati kepada nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 6 orang nasabah selaku informan dalam penelitian ini terdapat kelebihan dan kekurangannya. Kelebihannya dari kualitas pelayanan berdasarkan dimensi CARTER di BSI Kc.Bengkulu Panorama menurut 6 orang nasabah sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan. Dan untuk kekurangannya 4 dari 6 orang nasabah mengatakan bahwa dimensi Tangible (bukti Fisik) yang meliputi Ketersediaan ATM perlu ditingkatkan lagi karena minimnya ATM BSI yang hanya ada di Bank Syariah Indonesia.

Kualitas pelayanan yang dikatakan baik yang meliputi kepatuhan bank syariah dalam operasionalnya terhadap hukum dan prinsip islam, pegawai bank yang sopan dan ramah,

fasilitas yang dimiliki mampu membuat nasabah merasa nyaman, mampu mengatasi keluhan dan masalah yang sedang dihadapi nasabah, dapat memberikan jaminan atau keamanan saat bertransaksi didalam bank maupun diluar bank, memiliki respon yang cepat terhadap keluhan nasabah sehingga nasabah bisa keluar dari masalah yang dihadapi, melayani nasabah dengan setulus hati dan tanpa membeda-bedakan dengan nasabah lainnya.¹⁶

4

Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang sudah penulis jabarkan diatas, dapat diambil kesimpulan tentang hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama bahwa manajemen pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama dengan melibatkan 6 indikator kualitas pelayanan atau yang disingkat CARTER yang meliputi Complaint, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness. Manajemen pelayanan ini sangat penting di Bank Syariah karena dengan cara ini kita bisa mengukur kepuasan Nasabah. Setelah dilakukan penelitian terhadap 6 orang nasabah, terdapat kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya adalah semua nasabah merasa puas dengan 6 indikator kualitas pelayanan yang ada di bank syariah seperti bank syariah tidak ada unsur bunga, fasilitas yang dimiliki cukup memadai seperti tempat duduk yang nyaman, ruangan bersih, lokasi bank yang sangat strategis, tempat parkir yang cukup luas dan kondisi gedung yang

¹⁶ Lenny Menara SS, dkk "Analisis Dimensi Carter dan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri di Kota Medan", *Prosiding Seminar Edusaintech*

FMIPA UNIMUS 2020, Isbn: 978-602-5614-36-4, hlm 531.



bagus, pelayanan di bank syariah juga ramah dan sopan, cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapi nasabah, dapat memberikan solusi yang terbaik bagi nasabah. Kekurangannya adalah setelah dilakukan penelitian 4 dari 6 nasabah yang diteliti merasa kurang puas terhadap indikator tangible (bukti fisik) yaitu kurangnya ketersediaan mesin ATM dilokasi lain hanya tersedia di Bank saja dan perlu ditingkatkan lagi terhadap ketersediaan mesin ATM sehingga nasabah merasa puas dan nyaman. Pelayanan bank syariah pada sebelum pandemi maupun pada saat new normal tidak ada perbedaan hanya saja pada masa pandemi kita diwajibkan untuk tetap menggunakan masker, selalu mencuci tangan, memakai hand sanitizer dan membatasi kapasitas nasabah didalam ruangan mengingat untuk menjaga jarak antara nasabah dengan nasabah lain. Tentu ini harus kita biasakan mengingat pandemi Covid-19 belum berakhir. Bank syariah akan selalu memberikan pelayanan yang baik untuk kenyamanan nasabah pada masa new normal.

2. Saran

- Mengingat pentingnya manajemen pelayanan di bank syariah hendaknya harus lebih ditingkatkan lagi untuk menambah nilai kepuasan yang dirasakan oleh nasabah itu sendiri.
- Meskipun bank syariah tergolong masih baru tetapi sudah banyak masyarakat yang ingin menginvestasikan uangnya di bank syariah sehingga harus dimanfaatkan oleh bank syariah dalam menambah jumlah nasabah.
- Walaupun masih baru hendaknya fasilitas yang dimiliki tentu harus dilengkapi seperti mesin atm disediakan di lokasi

yang umum dan mudah dijangkau masyarakat.

Daftar Pustaka

- Fauziah, Heftika Nur, Aini Nur Fakhriyah, and Abdur Rohman, 'Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19', *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6.2 (2020).
- Fitrianto, 'Layanan Digital Perbankan Syariah; Tetap Eksis Di Tengah Pandemi', *Retizen Republika Blogger*, 2021 <<https://retizen.republika.co.id/posts/11015/layanan-digital-perbankan-syariah-tetap-eksis-di-tengah-pandemi>> [accessed 12 June 2021].
- Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana, 2004).
- Ismail, *Perbankan Syariah, Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah* (Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2011).
- Kresno, Evi Marta dan Sudarti, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).
- Maria Ignatia Sri Sayekti, 'Covid-19 Dan Risiko Operasional Bank', *Harian KONTAN*, 2020 <<https://analisis.kontan.co.id/news/covid-19-dan-risiko-operasional-bank>> [accessed 9 March 2020].
- Menara SS, lenny, dkk "Analisis Dimensi Carter dan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri di Kota Medan", *Prosiding Seminar Edusaintech FMIPA UNIMUS 2020*, Isbn: 978-602-5614-36-4.
- Mirwan, "Sistem Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional", *J-ALIF Jurnal*



Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam, Vol. 03, No. 01, Mei 2018.

Naqiyatin, Ummu, 'Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank', *OECONOMICUS Journal of Economics*, 2.1 (2017).

Purwanto, Hery, "Manajemen Pelayanan Bank Syariah" Fakultas Syariah Dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah Di Wonosobo.

Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah", *NALAR FIQH*, Vol.10, Nom.2, Desember 2014.

Richard, M, 'Bank Syariah Indonesia (BSI) Bukukan Laba Rp742 Miliar Kuartal I 2021', *FINANSIAL*, 2021
<<https://finansial.bisnis.com/read/20210506/231/1391359/bank-syariah-indonesia-bsi-bukukan-laba-rp742-miliar-kuartal-i-2021>>
[accessed 12 June 2021].

Yin, Robert K, 'Studi Kasus Desain & Metode', *Jakarta: PT Raja Grafindo Persada*, 2014.

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN BANK SYARIAH PADA MASA NEW NORMAL

ORIGINALITY REPORT

38%
SIMILARITY INDEX

38%
INTERNET SOURCES

6%
PUBLICATIONS

3%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 repository.iainbengkulu.ac.id
Internet Source **33%**

2 jurnalfebi.uinsby.ac.id
Internet Source **1%**

3 www.journal.unrika.ac.id
Internet Source **1%**

4 123dok.com
Internet Source **1%**

5 ejournal.iainbengkulu.ac.id
Internet Source **<1%**

6 fe.ummetro.ac.id
Internet Source **<1%**

7 ejournal.iainmadura.ac.id
Internet Source **<1%**

8 repository.radenintan.ac.id
Internet Source **<1%**

9 adoc.pub
Internet Source **<1%**

10	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
11	ejournal.pin.or.id Internet Source	<1 %
12	fip.um.ac.id Internet Source	<1 %
13	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
14	etheses.iainpekalongan.ac.id Internet Source	<1 %
15	www.scilit.net Internet Source	<1 %
16	www.vibizmedia.com Internet Source	<1 %
17	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
18	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
19	tribrataneews.kulonprogo.jogja.polri.go.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On