

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN BANK SYARIAH
PADA MASA *NEW NORMAL* DARI SEGI DIMENSI
EMPATHY DAN *RESPONSIVENESS*
(Studi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Bengkulu
Panorama)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

EKE WARDANI
NIM 1711140182

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU 2022 M/ 1443 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Eke Wardani, NIM 1711140182 yang berjudul "Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa *New Normal* dari segi Dimensi *Empathy* dan *Responsiveness* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Bengkulu Panorama" Program Studi/Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

**Bengkulu, 9 Februari 2022 M
7 Rajab 1443 H**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Fatimah Yunus, MA

Rizky Harivadi, M.Acc

NIP.19630319200032003

NIP.198711262019031004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax, (0736) 51171
 Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal Dari Segi Dimensi Empathy dan Responsiveness”**, oleh Eke Wardani NIM. 1711140182, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis
 Tanggal : 17 Februari 2022

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Bengkulu, 17 Februari 2022 M 16 Rajab 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah
 Sekretaris

Ketua

Dr. Nurul Hak, M.A
 NIP. 196606161995031002

Rizky Hariyadi, M.Acc
 NIP. 198711262019031004

Penguji I

Dr. Nurul Hak, M.A
 NIP. 196606161995031002

Penguji II

Drs. H. Syaifuddin, M.M
 NIP. 196204081989031008

Mengesahkan



Dr. H. Supardi, M.A
 NIP. 196504101993031007

MOTTO



*Yakinlah kepada Allah, bermimpilah yang besar, kerja keraslah, maka
kesuksesan akan datang kepadamu*

(islami)

Hiduplah dimana engkau dihargai

(eke wardani)

*Arahkan mata pada bintang-bintang dengan kaki tetap berpijak pada
tanah*

(Theodore Roosevelt)

Tindakan adalah kunci dasar dari kesuksesan

(coco channel)

*Jangan pernah menganggap diri kita lebih baik dari manusia lain selalu
rendah hatilah kepada setiap hamba Allah*

(Ayah)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil alamin ucapan puji dan syukur dari hati saya yang paling dalam kepada Allah SWT atas segala karunia yang telah diberikan kepada saya sehingga saya dapat berdiri tegar dan mengerjakan Tugas Akhir saya. Shalawat bering salam tak lupa saya lantunkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Dalam kesempatan ini pengorbanan dan do'a restu dan kasih sayang dari orang-orang yang sangat besar pengaruhnya dalam menyelesaikan studi Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

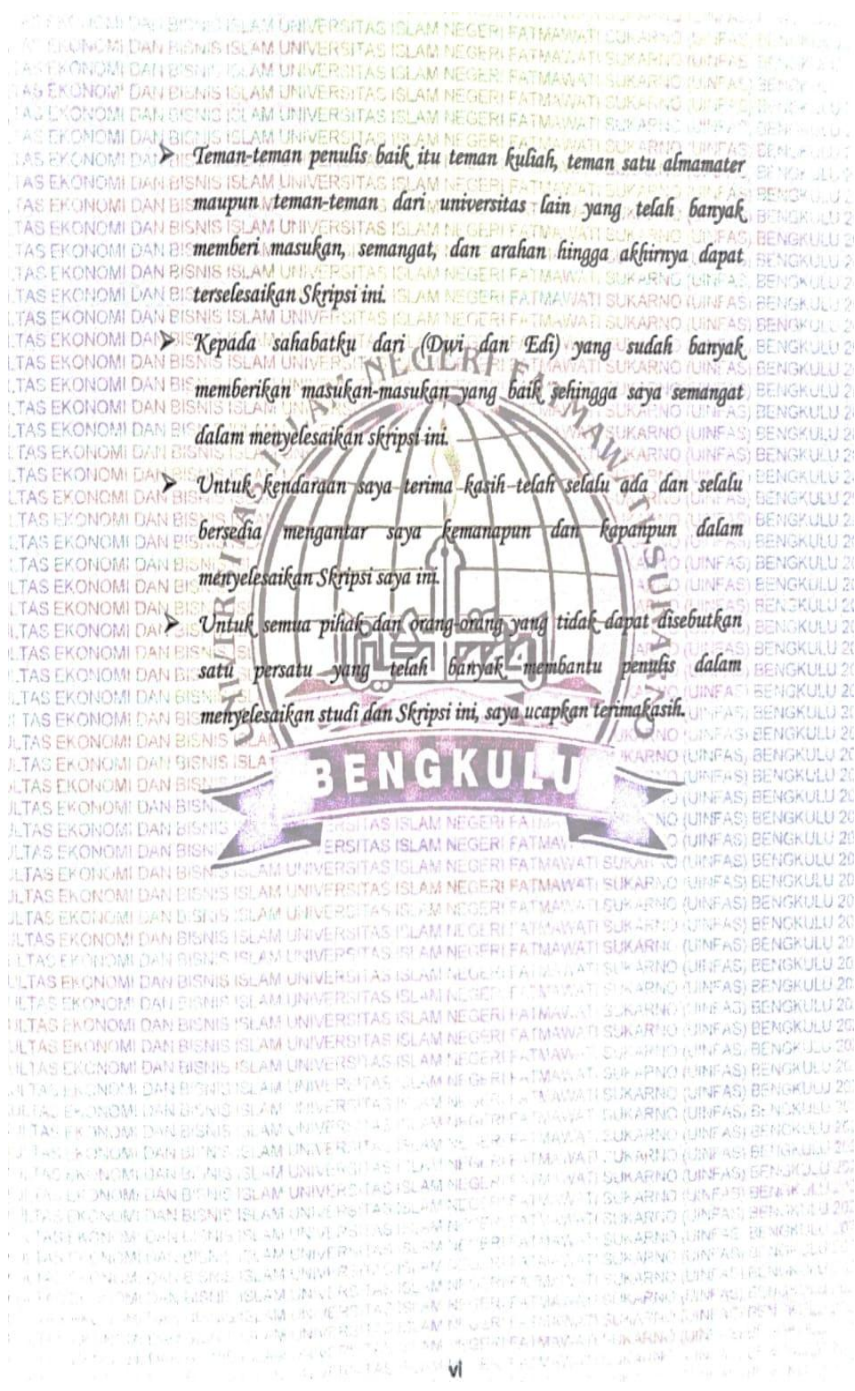
➤ *Untuk kedua orang tua saya yang sangat saya cintai sayangi kepada ayah (Syarifudin) dan ibu (Alm. Junaida) terima kasih telah memberikan kasih dan sayang yang tulus, selalu berupaya untuk membahagiakan anak-anaknya, serta pengorbanan baik moril atau*

material. Terimakasih selama ini selalu mendukung, memberikan kekuatan dan selalu mendo'akan yang terbaik untuk saya.

➤ *Untuk kakak-kakak dan ayukku yang tersayang (Rois, Dedi, Rio, Edo, Nelda) atas dukungannya serta motivasi selama proses pembuatan skripsi ini baik moril maupun material yang telah diberikan sehingga skripsi ini bisa selesai.*

➤ *Untuk dosen pembimbing Ibu (Dr. Fatimah Yunus, MA) dan Bapak Rizky Harjyadi, M.Acc) yang telah membimbing saya selama ini, semoga kebaikan-kebaikan selalu menyertai kalian.*

➤ *Kepada dosen-dosenku dalam memberikan pengajaran dan pengetahuan serta pengalaman dalam proses pendidikanku.*



► **Teman-teman penulis baik itu teman kuliah, teman satu almamater maupun teman-teman dari universitas lain yang telah banyak memberi masukan, semangat, dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan Skripsi ini.**

► **Kepada sahabatku dari (Dwi dan Edi) yang sudah banyak memberikan masukan-masukan yang baik sehingga saya semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.**

► **Untuk kendaraan saya terima kasih telah selalu ada dan selalu bersedia mengantar saya kemanapun dan kapanpun dalam menyelesaikan Skripsi saya ini.**

► **Untuk semua pihak dan orang-orang yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi dan Skripsi ini, saya ucapkan terimakasih.**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO KOTA BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu, 38211.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa *New Normal* dari segi Dimensi *Empathy* dan *Responsiveness* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Bengkulu Panorama” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN FAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Februari 2022 M

Rajab 1443 H

Mahasiswa Yang Menyatakan



Eke Wardani
NIM 1711140182

ABSTRAK

Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal Dari Segi Dimensi *Empathy* Dan *Responsiveness* (Studi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Bengkulu Panorama)

Oleh Eke Wardani, 1711140182

*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. Panorama Bengkulu 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. Dalam hasil penelitian ini yang telah dilakukan oleh peneliti dilapangan dengan cara melakukan wawancara secara langsung kepada nasabah terkait manajemen pelayanan yang ada di Bank Syariah pada masa new normal dengan menggunakan dimensi *Empathy* dan Dimensi *Responsiveness*. Setelah dilakukan penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah dengan cara mengukur menggunakan dimensi *Empathy* dan *Responsiveness* mendapatkan respon yang cukup baik dari nasabah. Nasabah merasa nyaman dan cukup puas. Meskipun begitu pelayanan yang diberikan oleh bank syariah tetap sama yang berbeda hanyalah cara memberikan pelayanannya. Misalnya, jika sebelumnya didalam ruangan antrian boleh 100% tetapi saat new normal harus 50% dan nasabah diharapkan untuk mematuhi Protokol Kesehatan yang dianjurkan oleh Pemerintah.*

Kata Kunci : *Manajemen Pelayanan, New Normal, Dimensi *Empathy*, Dimensi *Responsiveness**

ABSTRACT

Analysis of Islamic Bank Service Management in the New Normal Period in terms of the Dimensions of Empathy and Responsiveness

(Study at Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu Panorama)

By Eke Wardani, 1711140182

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 Panorama Bengkulu 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. In the results of this study which has been carried out by researchers in the field by conducting direct interviews with customers regarding service management in Islamic banks during the new normal period by using the Empathy and Responsiveness dimensions. After doing research, it is known that the quality of service in Islamic Banks by measuring using the dimensions of Empathy and Responsiveness gets a fairly good response from customers. Customers feel comfortable and quite satisfied. Even so, the services provided by Islamic Banks remain the same, perhaps the only difference is the way of providing services. For example, if previously in the queue room it was allowed to be 100% but during new normal it had to be 50% and customers are expected to comply with the Health Protocol recommended by the Government.

Keywords: *Service Management, New Normal, Empathy Dimension, Responsiveness Dimension*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa *New Normal* Dari Segi Dimensi *Empathy* Dan *Responsiveness* (Studi Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Bengkulu Panorama)” shalawat dan salam semoga selalu senantiasa tercurahkan kepada manusia terbaik di muka bumi ini Nabi Allah Muhammad SAW semoga kita menjadi pengikutnya di akhir zaman nanti.

Penulisan ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Plt Rektor UINFAS Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, M.M. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu..
4. Debby Arisandi, MBA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
5. Dr. Fatimah Yunus, M.A selaku Pembimbing I dan Rizky Hariyadi, M.Acc selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi, saran, koreksi dan semangat

selama proses bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Kedua orang tua saya yang selalu memberi semangat dan mendo'akan kelancaran dan yang terbaik untuk saya.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan ilmunya dengan penuh keiklasan.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan/penyusunan skripsi ini,

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepan

Bengkulu, Februari 2022 M
Rajab 1443 H

Penulis



Eke Wardani
NIM 1711140182

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN <i>MOTTO</i>	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Penelitian Terdahulu	14
F. Sistematika Penulisan	22

BAB II KAJIAN TEORI

A. Bank Syariah	31
B. Manajemen Pelayanan	36

C. <i>Covid 19</i>	38
D. <i>New Normal</i>	40
E. Dimensi <i>Empathy</i>	42
F. Dimensi <i>Responsiveness</i>	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat Dan Waktu Penelitian	47
B. Metode Penelitian.....	47
C. Informan Penelitian.....	48
D. Sumber Data.....	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Teknik Analisis Data.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	52
B. Hasil Dan Pembahasan.....	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA 71

LAMPIRAN..... 74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Struktur Bank Syariah Indonesia	55
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Surat Pergantian pembimbing
- Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing Yang Baru
- Lampiran 5 : Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Perubahan Judul
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Pnembimbing 2
- Lampiran 10 : Surat Keterangan bebas Plagiat
- Lampiran 11 : *Letter Of Acceptence (LoA)*
- Lampiran 12 : Artikel Ilmiah Yang Di Submit
- Lampiran 13 : Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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 pengarahan dalam menerapkan pelayanan sampai adanya pengawasan dan evaluasi terkait proses pelayanan yang ada di perbankan syariah.¹

¹ Hery Purwanto, "Manajemen Pelayanan Bank Syariah" Hery Purwanto Fakultas Syariah Dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah Di Wonosobo'.

Pengertian manajemen itu sendiri dalam pandangan Islam adalah segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar tertib 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 Bank melalui pegawai/karyawannya (*the delivery of service by a government agency using its own employees*).²

Perkembangan perbankan syariah saat ini terus mengalami kemajuan dalam beberapa tahun terakhir ini sehingga menjadikan perbankan sbanyak dicari oleh masyarakat. Hal ini karena perbankan syariah menjadi salah satu lembaga keuangan yang dapat memajukan sektor perekonomian masyarakat.

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

² Ismail, Perbankan Syariah, Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah (Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2011), hlm 264.

peminjaman uang. Dengan kedua fungsi tersebut mengantarkan Bank sebagai lembaga yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.³

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.

Perbankan Syariah dalam beberapa tahun terakhir ini menjadi lembaga keuangan yang banyak dicari oleh masyarakat. karena menjadi salah satu alternatif lembaga keuangan bagi masyarakat dalam memajukan sektor rill. Hal ini juga menambah minat masyarakat karena Bank Syariah menggunakan praktek bagi hasil untuk

³ Ismail, Manajemen Perbankan (Jakarta: Kencana, 2004).

menghindari praktek riba (bunga). Hal ini dikarenakan Bank Syariah adalah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di Bank kemudian selanjutnya Bank Syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari Bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariat Islam. Bank Syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan. Pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil, dan/atau bentuk lainnya sesuai dengan syariat Islam.

Bank Syariah mempunyai peran dalam menghimpun dana masyarakat karena merupakan lembaga yang di percaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Masyarakat percaya bahwa dana yang ditempatkan di Bank keamanannya lebih terjamin dibanding ditempatkan di lembaga lain. Di sisi lain Bank juga berperan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank merupakan lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Masyarakat secara langsung mendapat pinjaman dari Bank, sepanjang masyarakat pengguna dana tersebut dapat memenuhi persyaratan yang diberikan oleh Bank. Dengan demikian,

Bank memiliki peran dalam dua sisi yaitu, menghimpun dana yang berasal dari masyarakat yang sedang berlebihan dana, dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan kedua fungsi tersebut Bank sebagai lembaga perantara keuangan bagi masyarakat dengan cara menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan.⁴

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)

Bank Syariah tentu telah memenuhi dan mematuhi hukum Islam dengan menerapkan prinsip-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 *Run On Islamic Law Compliance*

⁴ Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana, 2004).

seperti dibawah ini: (*Owen* dan *Othman*, 2011)
menjalankan prinsip dan hukum Islam.

1. Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan dan pinjaman
2. Menerapkan layanan produk secara islami
3. Bebas pinjaman tanpa bunga
4. Adanya ketentuan pembagian keuntungan investasi secara adil

b. *Assurance* (Jaminan)

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

1. Karyawan melayani dengan ramah dan santun
2. Memberikan keamanan dalam bertransaksi
3. Produk sesuai dengan yang dipromosikan
4. Dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah

c. *Reliability* (Keandalan)

Reliability adalah bagaimana kemampuan Bank Syariah dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Indikator untuk dimensi *Reliability* sebagai berikut :

1. Pelayanan tepat waktu
2. Pelayanan yang sama kepada nasabah tanpa membedakan
3. Memberikan pelayanan yang cepat
4. Pelayanan cepat dan akurat

d. *Tangibles* (Bentuk Fisik)

Tangible adalah kemampuan Bank Syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang dapat dilihat secara langsung dari bentuk fisiknya. Seperti kondisi gedung bersih, nyaman, tempat parkir yang luas, serta penampilan dan keterampilan pegawai. Indikator *Tangible* 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. Penetapan tarif layanan yang rendah

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
2. Dapat memberi solusi yang terbaik kepada nasabah jika ada masalah
3. Memberikan pelayanan dengan ikhlas
4. Menyediakan jasa konsultasi keuangan⁵

Manajemen pelayanan ini dianggap penting untuk diteliti karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan. Seperti sikap staf-stafnya saat melayani nasabah yang kurang ramah, ruangan yang sempit, kurang bersih, dan masih banyak lainnya sebagai akibat yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Manajemen pelayanan ini merupakan proses yang sangat penting karena

⁵ Lenny Menara, 'No Title', *Analisis Dimensi Carter Dan Keuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Dikota Medan*, 978-602-5614-36-4, 2020, 526-28.

dapat menghindari berbagai masalah pelayanan dalam melayani nasabah. Setiap pelayan *costumer service, teller*, maupun staf lainnya harus mampu menerapkan manajemen pelayanan dengan baik seperti sikap saat melayani nasabah, penampilan saat bekerja, dan pengetahuan dalam produk-produk Bank yang akan disampaikan kepada nasabah.⁶

Dengan adanya 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 atau *Covid-19*.

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 baik konvensional maupun syariah. Definisi kegiatan ekonomi itu sendiri adalah upaya yang dilakukan

⁶ Ummu Naqiyatin, 'Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank', *OECOMICUS Journal of Economics*, Vol II , No. 1, Des 2017, hlm 60

oleh manusia dalam memenuhi kebutuhannya untuk mencapai kesejahteraan atau kemakmuran dalam hidup.

Covid-19 ini tentu banyak membuat perubahan bagi dunia perbankan. Dilansir dari situs *Kontan.id* ada beberapa perubahan yang terjadi pada dunia perbankan pada tahun ini akibat virus korona atau *Covid-19*, termasuk pada dunia perbankan syariah. Ada perbankan yang melakukan split operation 50% karyawan dirumahkan dan sisanya ada yang tetap bekerja seperti biasa. Dan pada tahun ini juga terjadi peningkatan biaya operasional Bank. Pada kasus tersebut akan timbul risiko operasional Bank, bila dihubungkan dengan adanya pengelolaan operasional pada sebuah perbankan termasuk perbankan syariah. (Bambang Rianto Rustam : 2013).

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu perbankan syariah yang besar 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.⁷ Kenaikan laba pada BSI didorong oleh ekspansi pembiayaan dan kenaikan dana murah yang optimal sehingga *cost of fund* atau biaya dana bagian dari keuntungan Bank menjadi lebih besar.

Covid-19 adalah salah satu strategi perbankan syariah dalam menghadapi tantangan baru akan keberadaanya dan juga bisa menjadi sebuah peluang yang bagus untuk perbankan syariah dalam mengikuti era *revolusy 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.⁸

Manajemen pelayanan di Bank Syariah tentu sangat penting untuk mencapai kepuasan nasabah dan menambah

⁷ M Richard, '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].

⁸ 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].

nasabah baru. Mungkin manajemen pelayanan saat ini tidak sama seperti manajemen pelayanan sebelum adanya Pandemi *Covid-19*. Misalnya, 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.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan cara menggunakan enam indikator yang dikenal sebagai *CARTER* meliputi, *Compliance, Assurance, Realibility, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*. Pada penelitian ini akan lebih detail lagi untuk penjelasannya yang akan membahas bagian dimensi *Empathy dan Responsiveness*.

Manajemen pelayanan sangat diperlukan dalam pelayanan kepada nasabah. Manajemen pelayanan meliputi *Complaince, Assurance, Reability, Tangible, Empathy, Responsiveness*. Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh penulis **adalah “Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa *New Normal* Dari Segi Dimensi *Empathy Dan Responsiveness* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc.Bengkulu Panorama)”**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas adalah Bagaimana Manajemen Pelayanan Bank Syariah Indonesia Pada Masa *New Normal* Dari Segi Dimensi *Empathy* Dan *Responsiveness* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Panorama Bengkulu.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa *New Normal* dari segi Dimensi *Empathy* Dan *Responsiveness* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Bengkulu Panorama.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Melatih ketajaman analisis dan meningkatkan khasanah ilmu pengetahuan terhadap kondisi riil di lapangan yang terkait dengan manajemen pelayanan Bank Syariah pada masa *new normal* dari segi dimensi *Empathy* Dan *Responsiveness*.

2. Bagi Akademis

Dapat digunakan sebagai sumber informasi atau dapat dijadikan sebagai data sekunder dan sebagai bahan sumbangan pemikiran tentang Manajemen Pelayanan Bank Syariah.

3. Bagi Perusahaan Bank Syariah Indonesia

Dari hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak pimpinan Bank Syariah Indonesia untuk mengevaluasi kinerja bank khususnya manajemen pelayanan Bank Syariah pada Masa *New Normal*.

E. Penelitian Terdahulu

Pertama, 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 ini memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini. Perbedaan penelitian ini yang

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.

berjudul “Sistem Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional” oleh Mirwan adalah penelitian ini membahas bagaimana manajemen pelayanan yang ada di Bank Syariah (Bank Muamalat Capem Wonomulyo) dan Bank Konvensional (Bank Bri Unit Bumiayu) Sedangkan penelitian ini hanya membahas bagaimana manajemen pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama. Persamaan antara kedua penelitian ini adalah jenis kedua penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta menggunakan dimensi *CARTER* untuk mengukur manajemen pelayanan yang ada di Bank Syariah dan Bank Konvensional.

Kedua, penelitian selanjutnya yang dilakukakn 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

¹⁰ Herry Purwanto, “Manajemen Perbankan Syariah”, Syariati, Vol. V No. 01, mei 2019. 105-118.

Penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan. Perbedaan antara penelitian Hery Purwanto yang berjudul “Manajemen Perbankan Syariah” dengan penelitian ini adalah penelitian Hery Purwanto mengukur manajemen pelayanan dengan 5 indikator saja atau yang disingkat *TERRA* meliputi *Tangibble*, *Emphaty*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi *CARTER* dalam mengukur manajemen pelayanan yang meliputi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, *Respoonsiveness*. Sedangkan untuk persamaannya adalah kedua penelitian ini sama-sama mengkaji atau membahas tentang bagaimana manajemen pelayanan yang ada di Bank Syariah.

Ketiga, penelitian 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.

Penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan. Perbedaan penelitian yang berjudul “Studi Komparasi

Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank” oleh Ummu Naqiyatim adalah penelitiannya membahas manajemen pelayanan di lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan non syariah serta jenis penelitian ini adalah penelitian filsafat dan mengukur manajemen pelayanan dengan 5 dimensi sedangkan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan mengukur manajemen pelayanan dengan 6 dimensi dan penelitian ini hanya meneliti di lembaga keuangan syariah tepatnya di Bank Syariah Indonesia. persamaan antara kedua penelitian ini adalah sama-sama meneliti yang berkaitan dengan manajemen pelayanan di lembaga keuangan syariah.¹¹

Keempat, Penelitian keempat yang dilakukan oleh Rafidah yang 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.

¹¹ Ummu Naqiyatim, “Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank”, *Oeconomicus Journal of Economics*. Vol. 2 No. 1 Desember 2017. 58-62.

Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah” yang diteliti oleh Rafidah memiliki perbedaan dan persamaan. Perbedaan penelitian Rafidah dengan penelitian ini adalah penelitiannya membahas tentang berbagai macam bentuk cara mengukur kualitas pelayanan di Bank Syariah sedangkan penelitian ini hanya membahas tentang cara mengukur kualitas pelayanan di Bank Syariah. Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Rafidah dengan judul “Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah” dengan penelitian yang sedang berlangsung adalah sama-sama menggunakan dimensi *CARTER* dalam mengukur kualitas pelayanan di Bank Syariah.¹²

Kelima, penelitian kelima yang dilakukan oleh Ach Zuri dan Rudy Haryanto yang berjudul “Dimensi *CARTER* dalam peningkatan Kualitas Layanan *BPRS* Bhakti Sumekar Sumenep” penelitiannya membahas tentang dimensi *CARTER* dalam kualitas layanan di *BPRS* Bhakti Sumekar Sumenep yang mana dimensi ini telah dijalankan dan diperhatikan dengan baik dan mendapatkan respon yang cukup baik dari nasabah hanya saja beberapa fasilitas yang harus diperbaiki dan

¹² Rafidah, “Kualitas Pelayanan islami pada perbankan Syariah”, *Nalar Fiqih* Vol. 10 No. 02, desember 2014. 113-126

ditambah mulai dari tempat parkir yang kurang luas, kurangnya tempat duduk nasabah.¹³

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan antara kedua penelitian ini. Perbedaan kedua penelitian ini adalah penelitian yang berjudul “Dimensi *CARTER* dalam Peningkatan kualitas pelayanan *BPRS* Bhakti Sumekar Sumenep” ini memiliki objek penelitian terhadap satpam, *teller*, *Customer Service*. Sedangkan penelitian ini objek penelitiannya adalah nasabah dan karyawan Bank. Sedangkan untuk persamaannya antara kedua penelitian ini adalah sama menggunakan dimensi *CARTER* dalam menganalisis bagaimana kualitas pelayanan di Bank Syariah maupun di *BPRS*.

Keenam, penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* pada nasabah PT Bank BNI Syariah Kc. Panorama Bengkulu” oleh Tri Rahayu, Yanto, dan Indria. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan di PT Bni Syariah Kc. Panorama Bengkulu dengan menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh *Parasuarman Et Al* yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Realibility*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif

¹³ Ach.Zhuri dan Rudy Haryanto,(Dimensi Carter Dalam Peningkatan Kualitas layanan *BPRS* Bhakti Sumekar Sumenep), Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007. 114-135.

kualitatif dengan menggunakan sumber data primer yang diperoleh langsung dari wawancara dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen, buku, catatan, jurnal bank dan dokumen milik Bank. Hasil penelitian ini adalah kelima dimensi ini dinilai cukup baik dan mendapatkan respon yang positif dari nasabah.¹⁴

Penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Perbedaan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* pada nasabah PT Bank BNI Syariah Kc. Panorama Bengkulu” oleh Tri Rahayu, Yanto, dan Indria adalah penelitian ini hanya menggunakan 5 dimensi saja untuk mengukur kualitas pelayanan di Bank Syariah sedangkan penelitian ini menggunakan 6 dimensi yang terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*. Persamaan antara kedua penelitian ini adalah sama-sama membahas atau meneliti tentang kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah.

Ketujuh, penelitian yang berjudul “Analisis Dimensi Carter dan Kepuasan Nasabah pada PT Bank

¹⁴ tri rahayu, yanto dan indria, “Analisis Kualitas pelayanan Frontliner pada Nasabah PT Bank BNI Syariah Kc.Panorma Bengkulu”, Jurnal Professional FIS UNIVED Vol. 5 No. 1 Juni 2018. 50-53

Syariah Mandiri di Kota Medan” oleh Lenny Menara SS, Boy Fadl, Asmuni, dan Isnaini Harahap. Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan jenis data Primer dan Sekunder serta teknik pengumpulan data yang berupa observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *CARTER* (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsiveness*) secara keseluruhan telah diterapkan dengan baik di Bank Syariah Mandiri di Kota Medan.¹⁵

Penelitian ini tentu memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Perbedaan penelitian antara penelitian yang berjudul “Analisis Dimensi *Carter* dan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri di Kota Medan” oleh Lenny Menara SS, Boy Fadl, Asmuni, dan Isnaini Harahap adalah penelitian ini menggunakan metode sekunder yang mana penelitian ini mendapatkan data sekundernya melalui perantara bukan secara langsung sedangkan penelitian ini mendapatkan data sekunder secara langsung dari nasabah. Persamaannya adalah kedua penelitian ini menggunakan dimensi *CARTER* dalam

¹⁵ Lenny Menara ss, dkk, “Analisis Dimensi Carter dan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri di Kota Medan”. Prosiding Seminar Edusaintech Fmipa Unimus 2020. 978-602-5614-35-4. 524-532.

mengukur bagaimana kualitatif pelayanan yang ada di Bank Syariah.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa *New Normal* dari segi Dimensi *Empathy* dan *Responsiveness* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Bengkulu Panorama” Dijelaskan sebagai berikut:

Sistematika penulisan halaman depan:

1. Halaman Sampul

Halaman sampul memuat 6 hal penting yaitu: judul skripsi, lambang UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, maksud penelitian, nama dan nomor induk mahasiswa (NIM), instansi penelitian, kota dan tahun penyelesaian penelitian.

2. Halaman Judul

Isi halaman ini sama dengan halaman sampul

3. Halaman Persetujuan

Halaman persetujuan ini berfungsi untuk diajukan dan diujikan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. Halaman Persetujuan harus dibuktikan dengan tanda tangan dosen sesuai kapasitasnya, yang memuat judul, data penulis, waktu persetujuan, nama

lengkap dosen dengan gelar, dan NIP (dosen penyeminar atau pembimbing rencana Tugas Akhir atau pembimbing, dan bagi dosen non PNS dapat dicantumkan NIDN).

4. Halaman Pengesahan

Bagian Halaman ini menerangkan bahwa Skripsi telah disetujui dan disahkan oleh tim penguji skripsi. Halaman ini mencantumkan tanggal pengesahan skripsi, jika lulus tanpa revisi, maka dicantumkan tanggal pada waktu ujian. Jika lulus dengan revisi, maka dicantumkan tanggal terakhir disetujuinya revisi skripsi oleh penguji utama Nama, NIP dan gelar akademis tim penguji, ditulis lengkap.

5. Pernyataan Keaslian

Bagian Halaman ini memuat pernyataan penulis/mahasiswa bahwa isi penelitian dan naskah Skripsi adalah asli karya sendiri tanpa mengcopy paste hasil karya orang lain dengan melampirkan materai 10000 ribu serta ditandatangani oleh mahasiswa/penulis.

6. Motto

Motto sendiri merupakan kalimat atau kata-kata yang berisi tentang motivasi diri sendiri maupun orang lain. Motto dapat bersumber dari Al-Qur'an, Al Hadits, penulis dan lain-lain.

7. Halaman Persembahan

Halaman ini berisi persembahan atau skripsi ditujukan kepada siapa yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.

8. *Abstrak*

Abstrak wajib ditulis di dalam pembuatan skripsi yang ditulis dalam 2 bahasa indonesia dan bahasa inggris maupun bahasa arab. *Abstrak* merupakan kalimat yang berisi uraian inti atau ringkasan terkait masalah dan hasil penelitian. *Abstrak* sendiri terdiri 150-200 kata dengan penulisan satu spasi dan satu paragraf dengan menggunakan ukuran huruf 10.

9. Kata Kunci

Kata kunci mengandung konsep atau inti yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas.

10. Kata Pengantar

Kata pengantar adalah uraian kalimat singkat tentang maksud dan tujuan penulisis skripsi, penjelasan singkat, dan isi skripsi serta ucapan terima kasih.

11. Daftar Isi

Daftar isi mempermudah pembaca untuk mencari pokok permasalahan yang ingin dicari sehingga lebih cepat dan efektif.

12. Daftar tabel

Daftar tabel dibuat jika di dalam skripsi terdapat tabel.

13. Daftar Lampiran

Daftar lampiran memuat semua lampiran yang menjadi data pendukung dan data pelengkap yang dibutuhkan saat penyusunan skripsi serta diurut sesuai proses atau tahap yang dilalui mulai dari awal sampai selesai.

Sistematika penulisan bagian isi :

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang Masalah, bagian berisi tentang penjelasan alasan kenapa mengambil rumusan masalah dan mengapa pentingnya penelitian. Isi atau berita yang sedang terjadi. Bagian ini memuat hal-hal sebagai berikut:

1) Analisis empiris/fakta-fakta sosial yang sedang terjadi dan berkaitan dengan masalah yang ingin diteliti. Hasil survey yang berasal dari data lapangan seperti web, situs atau berita.

2) Analisis teori/konsep/ norma yang ada hubungannya dengan rumusan masalah yang akan menjadi objek penelitian. Yang bersumber dari artikel jurnal atau penelitian relevan dan dapat juga bersumber dari buku atau pendapat ahli yang berkaitan dengan rumusan masalah.

b. Rumusan Masalah

Bagian ini menjelaskan apa yang akan diteliti dan menjadi sumber yang akan diteliti.

c. Tujuan Penelitian

Dilakukan penelitian pasti memiliki tujuan yang jelas agar penelitian tersebut dapat tercapai dan menemukan hasil yang sesuai dengan ditulis dengan pernyataan bukan pertanyaan.

d. Kegunaan Penelitian

Penelitian dapat digunakan oleh berbagai macam pihak terhadap penelitian yang dilakukan. Kegunaan penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Kegunaan Teoritis atau Kegunaan Akademis, yang mana diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi atau ilmu di bidang akademis.
- 2) Kegunaan Praktis, kegunaan penelitian ini dapat dijadikan sebagai pendukung informasi bagi lembaga, perusahaan, masyarakat, pembaca untuk menambah wawasan atau memecahkan masalah yang ada kaitan dengan penelitian ini.

e. Penelitian Terdahulu

Dalam penulisannya, penelitian terdahulu perlu ditulis dalam penyusunan skripsi. Penelitian terdahulu ini memuat masalah penelitian,

metode penelitian, hasil penelitian dan perbedaannya dengan penelitian yang sedang dilakukan

f. Kajian Teori

Pikiran yang dibangun haruslah berdasarkan teori-teori dan konsep-konsep ekonomi dan bisnis dalam islam. Teori, materi atau konsep menjadi kunci utama dalam membangun bab ini. Peneliti harus mencari teori-teori yang relevan terhadap masalah yang diteliti.

g. Metode Penelitian

Metode penelitian memuat tahapan-tahapan atau proses dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir. Sub bagian dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Jenis dan pendekatan penelitian

Bagian ini menjelaskan jenis penelitian yang digunakan serta pendekatannya yang akan dipakai. Apa menggunakan penelitian kualitatif, kuantitatif, deskriptif ataupun mix methode (kualitatif dan kuantitatif).

b. Waktu dan lokasi penelitian

Bagian ini menjelaskan kapan dan dimana kita penelitian serta berapa lama kita melakukan penelitian.

c. Informan Penelitian

Informan atau subyek penelitian adalah yang memberi informasi data Anda. Jelaskan siapa yang menjadi informan penelitian, berapa jumlahnya, dan bagaimana teknik pemilihan informan penelitian tersebut.

d. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Bagian ini kita juga mencantumkan sumber data yang akan kita gunakan baik sumber data primer atau sekunder atau keduanya dan juga bagaimana teknik pengumpulan data yang digunakan.

e. Teknik Analisis Data

Bagian ini mencantumkan teknik apa yang akan kita gunakan untuk menganalisa data.

h. Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam bagian ini kita diuraikan tentang gambaran objek penelitian yang meliputi lokasi penelitian, sejarah singkat perusahaan, visi dan misi serta struktur perusahaan.

i. Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini, judul sub bab disesuaikan dengan rumusan masalah masing-masing. Bagian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Paparkan data dan fakta temuan penelitian, dengan urutan sesuai masalah penelitian. Harus diuraikan secara sistematis dari pengolahan data hasil penelitian sesuai penelitian yang dikaji.
 - b. Pembahasan hasil penelitian adalah hasil analisis atau hasil penelitian dengan memberikan persepsi dan memaknai data hasil penelitian dengan mengaitkan dengan teori yang berkaitan.
- j. Penutup
- Bagian penutup terdiri dari:
- a. Kesimpulan. Kesimpulan dibuat dengan menjawab masalah dan tujuan penelitian dalam bentuk deskripsi dalam bentuk paragraf yang saling berkaitan.
 - b. Saran. Bagian ini merupakan masukan peneliti yang harus direfleksikan dari temuan-temuan penelitian yang ditujukan kepada lembaga atau perusahaan atau kelompok tertentu.
 - c. Rekomendasi Penelitian (Jika Diperlukan). Merupakan rekomendasi peneliti terhadap pihak-pihak yang berminat dengan kajian penelitian sejenis dapat berupa anjuran untuk

dilakukan penelitian lanjutan maupun hal-hal yang perlu ditindaklanjuti.

Daftar Pustaka

Daftar pustaka/bibliografi adalah daftar yang berisi buku, artikel, dokumen, dan segenap kepustakaan lainnya yang digunakan dalam menyusun sebuah tulisan ilmiah, ditempatkan di bagian terakhir (halaman terpisah/tersendiri) dari tulisan ilmiah tersebut.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Bank Syariah

Perbankan Syariah kini mengalami kemajuan pesat dan tentu banyak masyarakat yang ingin mencoba semua produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank syariah. Pengertian Perbankan Syariah itu sendiri adalah sebuah sistem perbankan yang ada di Indonesia yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah (hukum Islam). Dalam pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam yang dijelaskan dalam Al-Qur'an dan Hadits. Larangan tersebut ialah dimana di Bank Syariah tidak boleh menerapkan bunga (riba) dalam memungut hasil keuntungan investasi yang dikategorikan haram dalam agama misalnya yang berkaitan dengan dengan produksi makanan/makanan yang mengandung haram, usaha media yang tidak islami, dan lain-lain.¹⁶

Bank Syariah mulai berkembang pesat sejak tahun 2007. Pada tanggal 1 November 1991 awal terbentuknya

¹⁶ Mei Santi, 'Bank Konvensional Vs Bank Syariah', *EKSYAR: Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam*, 2.1 (2015), 222-43 <<https://ejournal.staim-tulungagung.ac.id/index.php/eksyar/article/view/77>>.

Bank Syariah adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Bank syariah mulai diakui di Indonesia oleh masyarakat luar negeri dan mendapatkan keteguhan pendirian setelah diterbitnya UU.no. 7 tahun 1992 yang dirubah melalui UU no.10 tahun 1998 yang mengatakan bahwa keberanian dan fungsinya Bank bagi hasil atau Bank Syariah serta dikuatkan dengan adanya Fatwa MUI yang mengatakan dengan jelas bahwa bunga (riba) itu haram.¹⁷

Dalam UU No 07 tahun 1992 yang kemudian berganti menjadi UU No 10 tahun 1998 yang memuat isi dan terdapat beberapa perubahan yang dapat memberikan peluang lebih besar terhadap perkembangan perbankan syariah. Dalam UU tersebut memberikan maksud dan tujuan dari perkembangan perbankan syariah yang akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Dapat memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang menerima konsep bunga. Dengan ditetapkannya sistem perbankan syariah yang berdampingan dengan sistem perbankan konvensional, mobilitas dana masyarakat dapat dilakukan dengan cara yang lebih luas terutama dari sudut yang selama ini

¹⁷ Lailatul Iffah, 'Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang', *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3.1 (2018), 79 <<https://doi.org/10.22219/jes.v3i1.5836>>.

- belum dapat tersentuh dengan sistem perbankan konvensional yang menerapkan sistem bunga.
- b. Membuka peluang pembiayaan untuk pelaku usaha dalam pengembangan usahanya dengan prinsip islami dan menganggap sebagai mitra usaha. Dalam prinsip ini, konsep yang diterapkan adalah kelanjutan hubungan yang diterapkan investor yang harmonis (*mutual investor relationship*). Sementara, dalam bank konvensional konsep yang digunakan adalah hubungan debitur dan kreditur.
 - c. Dapat memenuhi kebutuhan akan produk dan jasa perbankan yang memiliki beberapa keunggulan komparatif yang dapat berupa peniadaan pembebanan bunga yang berkesinambungan serta membatasi kegiatan spekulasi yang tidak produktif. Pembiayaan ditunjukkan kepada usaha-usaha yang lebih memperhatikan unsur moral dan etika.¹⁸

Sejarah Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap eksistensi ekonomi syariah di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia yang menjadikan sebagai Bank syariah pertama dan menjadi pioneer bagi Bank Syariah lainnya yang telah lebih dahulu menerapkan sistem syariah di tengah-tengah

¹⁸ Nofinawati Nofinawati, 'Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia', *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14.2 (2016), 168 <<https://doi.org/10.31958/juris.v14i2.305>>.

banyaknya Bank Konvensional. Ketika Krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1998 telah membuat banyak Bank Konvensional hilang dan bangkrut serta banyak yang dilikuidasi karena mengalami kegagalan sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah tetap eksis dan masih berjalan serta mampu bertahan pada saat kondisi krisis moneter melanda Indonesia. bukan hanya itu, di tengah-tengah hebohnya krisis keuangan global yang melanda dunia tanpa terkecuali Indonesia pada penghujung akhir tahun 2008, lembaga keuangan syariah kembali dapat membuktikan eksistensinya dan daya tahannya dari terpaan krisis moneter.¹⁹

Bank Syariah salah satu bentuk dari perbankan nasional yang operasional berdasarkan prinsip syariah Islam. Menurut Schalk (2001), Bank Islam merupakan salah satu jenis Bank yang modern yang berdasarkan hukum Islam yang sah, kemudian dikembangkan pada awal abad Islam yang menggunakan konsep dan berbagai resiko sebagai langkah utama, dan menghilangkan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya.²⁰

¹⁹ Nofinawati.

²⁰ DIDIN RASYIDIN, 'FINANCING TO DEPOSIT RATIO (FDR) SEBAGAI SALAH SATU PENILAIAN KESEHATAN BANK UMUM SYARIAH (Study Kasus Pada Bank BJB Syariah Cabang

Bank Syariah merupakan lembaga perantara (*intermediasi*) sekaligus juga menyediakan layanan jasa keuangan yang dijalankan dan operasionalnya berdasarkan prinsip dan etika islam serta nilai Islam, khususnya bebas dari yang namanya bunga (*riba*), bebas kegiatan dari semua spekulatif yang tidak memiliki produktif yang meliputi perjudian (*maysir*), bebas semua dari hal-hal yang tidak jelas serta dapat menimbulkan keraguan (*gharar*) serta menjunjung tinggi keadilan, dan hanya memberikan pembiayaan kepada usaha yang halal.²¹

Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah terhadap masyarakat haruslah lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi karena hakikatnya dari sebuah bisnis perbankan adalah suatu bisnis jasa yang berdasarkan pada asas kepercayaan sehingga membuat masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan sebuah usaha. Kualitas layanan sendiri merupakan sebuah perbandingan

Serang)’, *ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam*, 7.1 (2016), 19–36 <<https://doi.org/10.32678/ije.v7i1.34>>.

²¹ Jefik Zulfikar Hafizd, ‘Peran Bank Syariah Mandiri (Bsm) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19’, *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 5.2 (2020), 138 <<https://doi.org/10.24235/jm.v5i2.7402>>.

antara tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.²²

B. Manajemen Pelayanan

Pelayanan sangat menentukan sebuah kepuasan di suatu perusahaan atau perbankan. Memberikan Pelayanan yang baik tentu sudah kewajiban setiap perusahaan. Karena dengan pelayanan yang baik, perusahaan tidak akan mendapatkan konsumen atau nasabah dalam bisnis usahanya. Hal ini sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan bagaimana pelayanan yang diberikan sehingga dapat menimbulkan kesan yang baik di hati nasabah dan tentu juga menjaga citra dan nama perusahaan. Tanpa adanya pelayanan yang baik, belum tentu konsumen atau nasabah tertarik terhadap perusahaan tersebut sehingga dibutuhkan produk yang menarik agar konsumen atau nasabah tertarik. Pelayanan yang baik belum tentu nasabah atau konsumen tertarik dengan produk yang dijual oleh perusahaan jika tidak menarik. Bisa jadi konsumen membeli produk dari perusahaan lain yang mempunyai kualitas produk yang berbeda tetapi memiliki kualitas pelayanan yang sangat

²² Ahmad Munajim and Saeful Anwar, 'Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah', *Ilmiah Indonesia*, 1.2 (2016), 41–52.

memuaskan sehingga perusaah dapat kehilangan konsumen atau nasabahnya.²³

Manajemen pelayanan menurut ajaran islam adalah segala sesuatu yang harus dilakukan secara rapi, berurut, rapi, teliti, dan teratur, sehingga diperlukan sebuah manajemen. Menurut *savas* bahwa pada sektor publik, atau (perbankan) bahwa pelayanan merupakan sebagai pemberian pelayanan dari perusahaan atau agen pemerintah melalui karyawan atau pegawai perusahaan kepada nasabah atau konsumen.²⁴

Manajemen pelayanan di suatu perusahaan atau perbankan syariah harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi demi menjaga citra dan respon yang baik untuk perusahaan. Seperti sikap atau etika para staf atau pegawai yang harus diperhatikan, ruangan yang luas, bersih dan masih banyak lagi yang harus ditingkatkan lagi. Manajemen pelayanan ini merupakan proses yang sangat penting agar dapat menghindari masalah yang berkaitan dengan manajemen pelayanan.²⁵

Dalam mengukur kualitas pelayanan menurut persepektif Islam Othman dan Owen, telah menjelaskan enam dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan pada

²³ Studi Kasus and others, 'Mirwan', 3.1 (2018), 103–18.

²⁴ Naqiyatin.

²⁵ Naqiyatin.

lembaga keuangan syariah. Metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam Serqual dan menambahkan dimensi *Compliance* (kepatuhan) di dalam keenam dimensi tersebut dengan dikenal *Carter Model* yang meliputi *Compliance, Assurance, Realibility, Tangible, Emphaty dan Responsiveness*. Dimensi *Compliance* sangat penting dimasukkan dalam mengukur kualitas pelayanan di lembaga perbankan syariah karena kepatuhan Bank Syariah terhadap prinsip syariah merupakan salah satu bentuk eksistensi seorang muslim.²⁶

C. Covid-19

Pandemi Covid-19 merupakan krisis yang berdampak pada bidang kesehatan yang saat ini sedang menghebohkan masyarakat di dunia pada awal tahun 2020 tepatnya pada awal bulan maret. Dunia dihebohkan dengan kemunculan sebuah virus baru yaitu *coronavirus* jenis baru (*SARS-Co-V-2*) dan penyakitnya disebut *Coronavirus Disease (Covid-19)*. Virus jenis baru ini diketahui berasal dari Wuhan, Tiongkok yang ditemukan pada akhir Desember tahun 2019.²⁷

²⁶ Kasus and others.

²⁷ Adityo Susilo and others, 'Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini', *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7.1 (2020), 45 <<https://doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>>.

Coronavirus merupakan bakteri yang menyerang infeksi pada saluran pernapasan yang berkisar dari flu biasa hingga penyakit serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome (MERS)* dan *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)*. Gejala umum yang terjadi ketika terjangkit virus ini termasuk demam 38⁰ derajat, batuk kering dan mengalami sesak napas. Jika seseorang pernah ke negara yang terinfeksi dalam 14 hari sebelum timbulnya gejala ini, atau pernah merawat/telah melakukan kontak dekat dengan pasien *Covid-19*, orang tersebut akan menjalani tes laboratorium lebih lanjut untuk memastikan diagnosanya. Wabah ini telah dikategorikan sebagai pandemi oleh *World Health Organization (WHO)* atau badan kesehatan dunia karena peningkatan infeksi dari manusia ke manusia telah menyebar secara luas di dunia. *WHO* mendeklarasikan secara resmi *Covid-19* sebagai pandemi pada tanggal 9 Maret 2020.²⁸

Banyak dampak yang akan timbul Dengan Meningkatnya jumlah kasus yang terkonfirmasi positif *Covid-19* ini salah satunya membuat indonesia mengalami kerugian besar pada bidang perekonomian. Faktor yang

²⁸ Sri Wihoho Mujanarko, 'Pandemik COVID-19: Persoalan Dan Refleksi Di Indonesia', *Pandemik COVID-19: Persoalan Dan Refleksi Di Indonesia*, 2017 <<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=Zi7eDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pengaruh+%22covid+19%22+terhadap+perilaku+konsumen&ots=1BaLBdKpNo&sig=LXKYDQXDGjhrX8GX-VIEUkMnIjs>>.

dapat membuat perekonomian Indonesia menjadi semakin buruk dengan melemahnya nilai tukar rupiah terhadap dolar AS dan mata uang asing lainnya. Semakin banyak orang yang terkonfirmasi positif *Covid-19*, tidak dapat dihindari bahwa mata uang rupiah akan melemah terhadap dolar AS dan mata uang asing lainnya. Selain itu, dengan adanya perlambatan kinerja manufaktur dan perlambatan ekonomi global dapat menimbulkan penurunan permintaan pasar perdagangan.

D. Masa *New Normal*

Pemberlakuan *new normal* atau tatanan baru di Indonesia diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian *Covid-19* di tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam usaha Mendukung Keberlangsungan pada situasi yang terjadi saat ini. Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan *Covid-19* telah mengatakan bahwa penerapan PSBB dilakukan dengan cara meliburkan tempat kerja. Tetapi dunia usaha tidak selamanya dapat berhenti karena roda kehidupan akan selalu berjalan begitu juga perekonomian harus tetap berjalan di tengah wabah *covid-*

19 ini. Membuat kebijakan dengan meliburkan karyawan perusahaan dapat membuat perekonomian berhenti total.

Gaya hidup yang baru saat ini memungkinkan kita untuk berdampingan dengan virus yang belum bisa hilang secara total mungkin saja tidak bisa hilang dari sekitar kita. Masyarakat harus mampu untuk menjaga metabolisme tubuh dengan mengkonsumsi makanan yang bergizi dan olahraga secara teratur untuk menjaga tubuh selalu sehat agar terhindar dari *covid-19* ini. Kita dituntut untuk tidak berjabat tangan, apalagi cipiki-cipiki. Rutinitas yang sering kita lakukan setiap pagi harus kita perhatikan dan mentaati himbauan protokol kesehatan yang diterapkan oleh pemerintah. Protokol kesehatan tersebut meliputi, menjaga jarak antara satu dengan yang lain, selalu memakai masker jika pergi keluar rumah, selalu memakai *hand sanitizer*, menjauhi kerumunan atau keramaian dan selalu mencuci tangan dengan sabun. Pola kehidupan yang baru ini kemudian banyak yang menyebutnya dengan *new normal*.²⁹

Pengertian *new normal* menurut pemerintah Indonesia adalah pola, tatanan kehidupan yang baru dalam menjalankan aktivitas sehari-hari ditengah-tengah wabah *covid-19*. Menurut Achmad Yurianto mengatakan *new*

²⁹ Ahmad Rosidi and Edy Nurcahyo, 'Penerapan New Normal (Kenormalanbaru) Dalam Penanganan Covid-19 Sebagai Pandemi Dalam Hukum Positif', *Journal Ilmiah Rinjani: Media Informasi Ilmiah Universitas Gunung Rinjani*, 8.2.21 (2020), 193–97.

normal sendiri adalah tatanan, kebiasaan dan perilaku atau sikap yang bersifat adaptasi atau penyesuaian terhadap lingkungan yang baru dan bersih. Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penangan Covid-19 wiku Adisasmita mengatakan bahwa new normal merupakan perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal tetapi tetap menjaga protokol kesehatan yang berguna untuk mencegah terjangkit covid-19.

E. Dimensi *Empathy*

Empathy adalah bentuk dari perhatian seseorang kepada orang lain/nasabah ini faktor yang paling utama dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, hingga hal ini menjadi sangat penting bagi seluruh mitra internal perusahaan untuk lebih mengamati strategi pendekatan individu dengan pelanggan sehingga dapat berkomunikasi dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah. Rasa tanggap terhadap kebutuhan nasabah harus dimiliki oleh setiap karyawan sehingga nasabah tidak usah repot-repot menanyakan produk yang diinginkan, namun karyawan telah menyediakan sebelum nasabah menanyakan. Pelayanan nasabah lebih ditingkatkan dengan tidak membedakan status sosial. Dimensi *empathy* ini terdapat dalam sifat *fathonah*. Sifat *fathonah* ialah (kecerdikan, kebijaksanaan, intelektualitas) dapat dilihat sebagai pendekatan hidup setiap Muslim. Karena untuk mencapai

Sang Maha Benar, seorang Muslim harus mengupayakan segala bakat yang telah diberikan oleh Allah SWT. “dan Allah menimpakan kemakmuran kepada orang-orang yang tidak mempergunakan akalnyanya”.³⁰

Saran ekonomi dan bisnis dari sifat ini adalah bahwa segala aktivitas harus dilakukan dengan ilmu, kecerdasan dan optimalisasi semua potensi akal yang ada untuk mencapai tujuan. jujur, benar, kredibel, dan bertanggung jawab saja tidak cukup dalam berekonomi dan berbisnis. Para pelaku harus pintar dan cerdas supaya usahanya efektif dan efisien, dan agar tidak menjadi korban penipuan.

Empati pada pelayanan ialah adanya suatu kepedulian, keseriusan, simpatik, definisi dan keterlibatan pihak-pihak yang bersangkutan dengan pelayanan untuk meningkatkan dan melaksanakan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat wawasan dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani setidaknya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Pentingnya

³⁰ Ach. Zuhri and Rudy Haryanto, ‘Dimensi Carter Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep’, *IQTISHADIA: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 3.1 (2016), 114 <<https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v3i1.1056>>.

empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting di dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai kinerja yang ditampakkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.³¹

F. Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness atau daya tanggap adalah kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan meliputi kesigapan atau daya tanggap oleh karyawan bank dalam melayani nasabah, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.³²

Definisi pelayanan yang responsif atau tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line staf*. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

Dimensi *Responsiveness* adalah makna dari sifat tabligh. Sifat tabligh itu sendiri (komunikasi, transparan, pemasaran) adalah cara hidup Syariah karena setiap Muslim

³¹ Nur Dwi Jayanti, 'Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta', *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 2016, 1-97.

³² Zuhri and Haryanto.

mempunyai tanggung jawab dakwah, yakni menyerukan, merangkul, memberitahu. Sifat ini apabila sudah menjadi kebiasaan pada setiap Muslim, apalagi yang bergerak di bidang ekonomi maupun bisnis, tentu akan membentuk setiap pelaku ekonomi dan bisnis sebagai pemasar yang tangguh dan ahli. Lantaran sifat tabligh memiliki prinsip ilmu komunikasi (individual maupun melibatkan banyak orang), pemasaran, penjualan, periklanan, penyusunan opini massa, open management, iklim keterbukaan, dan lain-lain.³³

Masing-masing karyawan dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, lebih mementingkan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi tingkah laku orang yang mendapat pelayanan, akan tetapi diperlukan teknik atau kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi,

³³ Zuhri and Haryanto.

sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).³⁴

³⁴ Jayanti.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Bengkulu Panorama yang ber-alamat di Jln Semangka Kota Bengkulu selama 1 bulan dari tanggal 06 Mei 2021 – 06 Juni 2021.

B. Metode Penelitian

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Alasan digunakannya pendekatan studi kasus yaitu: (1) Hasil penelitian sulit untuk di manipulasi karena penelitian ini hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diteliti; (2) Strategi menggunakan studi kasus sesuai dengan pertanyaan dalam penelitian ini yaitu “bagaimana” ; (3) memiliki keluwesan dalam mendapatkan informasi selain wawancara, juga mendapatkan dari berita-berita terbaru dari sumber-sumber terpercaya mengenai dampak/akibat dari pandemi *Covid-19* ini pada masa *new normal*.

C. Informan Penelitian

Dalam penelitian Kualitatif tidak mengenal adanya jumlah sampel minimum (sample size). Pada umumnya penelitian kualitatif menggunakan jumlah sampel kecil bahkan pada kasus tertentu menggunakan hanya 1 informan saja setidaknya ada dua syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan jumlah informan yaitu kecukupan dan kesesuaian.

Penelitian ini melibatkan 8 informan/ responden yaitu 2 karyawan Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama dan 6 orang Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama. Nama-nama informan tersebut adalah sebagai berikut:

- Mbak Indah (Karyawan) - Dwi (Nasabah)
- Mbak Dian (Karyawan) - Evi (Nasabah)
- Nofi (Nasabah) - Rizky (Nasabah)
- Amel(Nasabah) - Ani (Nasabah)

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang bersumber dari hasil penelitian baik dari pengamatan, observasi, maupun wawancara secara mendalam dengan menggunakan informan yang telah ditentukan. Bentuk hasil dari data primer ini sendiri adalah dari sumber lisan dari hasil wawancara terhadap karyawan Bank BSI KC. Bengkulu Panorama dan Nasabahnya.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari informan yang berbentuk data tertulis dan literatur yang relevan dengan penelitian ini seperti buku, jurnal ilmiah, serta berita yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Arikunto (1997:133) observasi adalah suatu pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti observasi digunakan dengan tujuan untuk

mengetahui tentang kondisi dan subjek penelitian. Subjek penelitian ini adalah karyawan Bank BSI KC. Panorama Bengkulu dan Nasabah Bank BSI KC. Panorama Bengkulu.

2. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah proses dalam memperoleh keterangan atas suatu informasi yang dibutuhkan dalam penelitian dengan cara tanya jawab dan bertatap muka secara langsung antara si pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan pedoman wawancara.

Wawancara bertujuan untuk menggali informasi terkait masalah penelitian tentang Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa *New Normal* Ditinjau dari segi Dimensi *Compliance* dan *Assurance* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Bengkulu Panorama).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk mencari informasi informasi atau data yang diperlukan dalam bentuk gambar, catatan, dokumen dan buku.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan cara membuat eksplanasi atau penjelasan. menurut Yin yaitu: Pembuatan eksplanasi atau penjelasan. Tujuan pembuatan penjelasan ini adalah untuk menganalisis data studi kasus dengan cara membuat suatu eksplanasi atau penjelasan tentang kasus yang bersangkutan. Pembuatan eksplanasi dalam studi kasus dilakukan dalam bentuk naratif. Karena narasi semacam itu tak bisa persis, studi kasus yang baik adalah yang eksplanasinya mencerminkan beberapa proposisi yang signifikan secara teoritis. Pembuatan eksplanasi dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk teks naratif yang didapat dari hasil pengumpulan data dan wawancara dari karyawan dan nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Bank BSI KC. Bengkulu Panorama

1). Letak Bank BSI KC. Bengkulu Panorama

Bank BSI KC. Bengkulu Panorama terletak di Jalan Semangka RT. 15 / RW. 05, Telepon. 0736-347932 / 347963, Kota Bengkulu.

2). Sejarah singkat berdirinya Bank BSI KC. Bengkulu Panorama

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan lembaga perbankan di indonesia. Bank ini sebelumnya bernama Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah sebelum bergabung dengan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) dan Bank Syariah Mandiri (BSM) yang akhirnya menjadi Bank Syariah Indonesia.

Tanggal 29 April 2020 Bank ini bernama Unit Usaha Syariah. Sejak 2010, Unit Usaha

Syariah berubah menjadi Bank Umum Syariah dengan nama PT Bank Bni Syariah.

Presiden Joko Widodo meresmikan Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 wib. Sehingga sejak tanggal 1 Februari 2021 Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) yang beralamat di Jln Semangka Kota Bengkulu pun berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI ini merupakan gabungan dari Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), Bank Syariah Mandiri (BSM) dan Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS).

2. VISI dan MISI Bank BSI KC. Bengkulu Panorama

Adapun Visi dan Misi Bank BSI KC. Bengkulu Panorama adalah sebagai berikut :

Visi :

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

Misi :

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

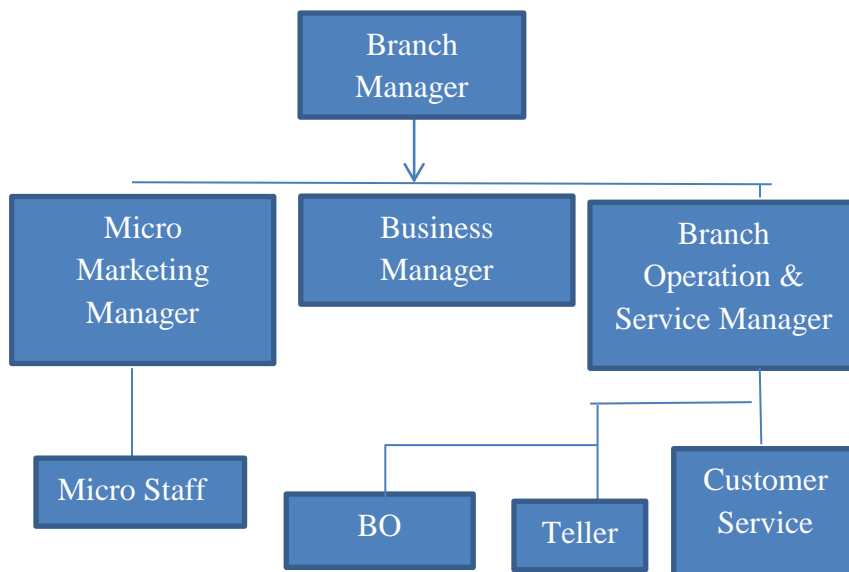
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

3. Nilai-nilai perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Bengkulu Panorama

Adapun nilai-nilai perusahaan yang terdapat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Bengkulu Panorama atau AKHLAK sebagai berikut :

1. Amanah; memegang teguh kepercayaan yang diberikan
2. Kompeten; terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
3. Harmonis; saling peduli dan menghargai perbedaan
4. Loyal; berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
5. Adaptif; terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
6. Kolaboratif; membangun kerja sama yang sinergis

4. Struktur Perusahaan



Gambar 4.1

Struktur Perusahaan Bank Syariah Indonesia

Penjelasan kerja pada tiap bagian yang terlibat di BSI KC. Bengkulu Panorama mempunyai tugas, wewenang dan tanggung jawabnya sebagai berikut :³⁵

a. *Branch Manajer*

Tugas dan wewenang dari *Branch Manager* ini antara lain yaitu :

³⁵ Wawancara dengan Indah dan Dian (karyawan), Tanggal 06 Desember 2021 di Bank Syariah Indonesia Kc.Bengkulu Panorama.

- a. Mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang.
 - b. Mengkoordinir rencana kerja dan anggaran perusahaan tahunan cabang.
 - c. Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk Bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik pendanaan maupun jasa-jasa.
- b. *Mikro Marketing Team Leader (MRTL)*
- Adapun bagian-bagian yang dinaungi oleh MRTL yaitu :
- a. Memimpin inisiasi promosi produk
 - b. Mengoordinasikan strategi pemasaran
 - c. Mengatur budget untuk setiap kampanye/iklan
 - d. Mencoba proses marketing baru
- c. *Branch Operation Service Manager (BOSM)*
- a. Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu atau yang akan datang dan berusaha mewujudkannya.
 - b. Bertanggung jawab kepada *branch manager* mengenai tugas dan kewajibannya.
 - c. bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan administrasi tabungan, deposito, dan pembiayaan.

d. Menandatangani bukti-bukti pembukuan antara lain nisbah deposito, nisbah tabungam dan nota-nota lainnya.

d. *Coctumer Service (CS)*

a. Melayani nasabah dan calon nasabah dengan ramah dan sopan sesuai etika pelayanan prima

b. Memberikan penjelasan tentang produk-produk yang ditawarkan dan informasi lainnya.

c. Memberikan pelayanan pada nasabah yang memerlukan jasa perbankan

d. Bertanggung jawab terhadap penyimpanan dan ketersediaan formulir-formulir isian nasabah diarea *Costumer Service*.

e. *Teller*

Teller bertugas untuk melayani dan melaksanakan tugas dan bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non tunai yang prosesnya berdasarkan intruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang diterapkan.

f. *Office Boy (OB)*

Office Boy yang bertugas menjaga kebersihan kantor untuk kenyamanan karyawan dan nasabah serta membantu karyawan lain ketika dibutuhkan.

g. *Security*

Security bertugas menjaga keamanan kantor, menyambut nasabah dipintu utama dengan griting yang baik, membantu setiap nasabah yang keluar masuk kantor serta selalu siap menghadapi situasi yang terjadi.

h. *Account Officer*

- a. Menciptakan produk-produk baru dan memberikan masukan-masukan kepada manajemen dalam rangka memperluas wilayah pemasaran Bank.
- b. Memasarkan produk-produk Bank melalui presentasi, maupun kegiatan.
- c. Memberikan penjelasan kepada nasabah tentang produk dan prosedur pendanaan.
- d. Membina hubungan yang baik kepada nasabah, lingkungan, masyarakat sekitar, baik internal maupun informal
- e. Mengikuti perkembangan perbankan sehubungan dengan bagi hasil dengan pemasaran dan selalu memperhatikan situasi pasar melihat faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi perkembangannya.

i. *Funding Relationship Officer (Fro)*

Seorang Funding Relationship Officer tugas dan tanggungjawabnya adalah :

- a. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menawarkan produk yang sesuai, serta melakukan penetrasi (pengendalian) pasar.
- b. Mengelola akun nasabah sesuai dengan service standart yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- c. Melakukan upaya pencegahan dan deteksi dini terhadap proses kredit agar berjalan dengan lancar.
- d. Melakukan pendekatan secara rutin terhadap nasabah ataupun pihak ketiga, sehingga membuat mereka loyal terhadap perusahaan dimana seorang *Funding Relationship Officer* bekerja.

B. Hasil Dan Pembahasan

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dilapangan dan berdasarkan dari hasil wawancara terkait manajemen pelayanan pada masa *new normal* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Bengkulu Panorama bahwa pelayanan merupakan prioritas yang wajib diberikan oleh

Bank Syariah Indonesia (BSI) kepada nasabah, baik dalam bentuk pelayanan memperkenalkan produk maupun pelayanan lainnya untuk memajukan perusahaan. Perusahaan masih membutuhkan saran dan masukan dari nasabah yang dilakukan oleh pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI). Berikut hasil wawancara kepada pihak bank.

“Dalam masa new normal atau sebelumnya kami tetap melayani nasabah, hanya saja sekarang kita harus menggunakan masker, cuci tangan, cek suhu tubuh ya mengikuti protokol kesehatan. Kalau dalam pelayanan seperti cara kami melayani nasabah yang datang ke Bank salah satunya dengan cara menyapa nasabah, menyambut dengan senyuman ,menanyakan kabar, menanyakan ada yang bisa di bantu ya begitulah.setiap nasabah pasti memiliki keluhan atau masalah sehingga kami untuk mengatasi masalah tersebut, kami harus menanyakan apa masalahnya dan memberikan solusi yang terbaik. Dalam memberikan pelayanan kami memberikan pelayanan dengan setulus hati sesuai dengan prosedur pelayanan. Informasi yang kami berikan kepada nasabah harus jelas dan mudah dipahami nasabah agar nasabah mudah mengerti. Hanya saja sedikit kendala karna memakai masker otomatis kami pihak Bank harus menaikkan volume suara jadi lebih besar dari sebelumnya ”

Hal ini membuktikan bahwa sistem pelayanan yang diberikan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Bengkulu Panorama di masa *new normal* itu tetap sama hanya saja ditambah dengan protokol kesehatan. Dalam

melayani nasabah menggunakan cara dengan memberikan pemahaman yang mudah dipahami oleh nasabah agar mudah mengerti dan membuat nasabah nyaman.

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam memberikan pelayanan atau kebutuhan pelanggannya, sehingga dalam pelayanan ini Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Bengkulu panorama berusaha sepenuhnya untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan melayani nasabah secara sabar dan baik, ketika diwawancarai salah satu pegawai Bank dalam hal ini customer service, (indah) beliau menjelaskan bahwa dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada nasabah harus bekerja secara cepat, selain cepat mengedepankan etika dan tata krama, sebab kebanyakan nasabah dari perdesaan yang tidak memahami bahasa Indonesia. Berikut hasil wawancara yang kami lakukan.

“Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tentu menjadi salah satu yang harus kami perhatikan. Misalnya, dalam menyampaikan informasi produk kepada nasabah tentu nasabah kami bukan hanya berasal dari perkotaan saja tetapi ada juga berasal dari daerah. saat mereka datang ke Bank mereka menggunakan bahasa daerah sehingga kami tidak memahaminya jadi kami mengambil langkah dengan menggunakan bahasa Indonesia.”³⁶

³⁶ Wawancara dengan Indah dan Dian (karyawan), Tanggal 06 Desember 2021 di Bank Syariah Indonesia Kc.Bengkulu Panorama.

Dalam etika pelayanan kepada nasabah wajib dilakukan karena agar nasabah merasa nyaman terhadap pelayanan yang kita berikan. Etika dianggap sebagai rasa nyaman, cocok, sopan, pas, serta terhormat yang berkaitan dengan kepribadian seseorang. Berikut hasil wawancara kepada nasabah. Terkait bagaimana etika yang ada di Bank Syariah Indonesia(BSI) Kc. Bengkulu panorama pada masa new normal.

“Menurut saya, sebelum adanya pandemi atau sesudah ada pandemi, etika Bank Syariah dalam memberikan pelayanan tetap sama tetapi ada sedikit perubahan seperti menyambut saat datang apakah senyum atau tidak, menanyakan masalah yang nasabah alami itu saat masa new normal ini saya kurang terlihat jelas karena memakai masker jadi tidak kelihatan ekspresi wajah karyawan Bank nya, kadang sering salah paham pada karyawan karna adanya masker dan penghalang pembatas. Tapi lumayan pelayanannya cukup baik. Hanya saja lebih signifikan ke protokol kesehatan yang berubah.

Setiap nasabah pasti memiliki keluhan atau masalahnya masing-masing sehingga bank syariah harus mampu memberikan solusi terkait masalah yang dihadapi nasabahnya. Berikut pendapat nasabah terkait bagaimana karyawan bank dalam menyelesaikan keluhan atau masalah nasabah di masa *new normal* ini.

“Sejauh pengalaman saya sih mbak pada masa new normal ini tetap sama ditangani dengan baik, dalam

persoalan seperti ATM terblokir dan lain sebagainya. tetapi karena terbatasnya jumlah antrian pada masa new normal ini jadi pelayanannya kurang cepat”³⁷

Selain Dimensi *Empathy*, adapun Dimensi *Responsiveness* yang dapat digunakan untuk mengukur manajemen pelayanan pada masa new normal di Bank Syariah Kc. Bengkulu Panorama. Dimensi *Responsiveness* sendiri merupakan salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan di Bank Syariah yang meliputi daya tanggap dan kesigapan dalam keinginan untuk membantu nasabah dalam mengatasi keluhan dan memberikan pelayanan dengan cepat, memberikan pelayanan yang efisien. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada karyawan bank syariah yang akan dijabarkan terkait manajemen pelayanan di bank syariah Kc. Bengkulu Panorama pada masa *new normal*.

“Dalam masa new normal itu tetap sama kami memberikan Pelayanan kepada nasabah contohnya memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh karyawan bank syariah. Dengan pelayanan yang cepat dan efisien diharapkan nasabah merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan bank syariah indonesia (BSI) Kc.Bengkulu Panorama. Kita juga dituntut untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah serta dapat mengatasi keluhan

³⁷ Wawancara dengan Dwi dan Evi (Nasabah), Tanggal 06 Desember 2021 di Rumah Jln Gang Semangka Kota Bengkulu.

nasabah dengan baik. Dalam hal pelayanan kami melayani nasabah dengan setulus hati tanpa adanya paksaan. Kami juga memberikan informasi yang jelas dan mudah agar nasabah memahami dan mengerti. Dalam memberikan pelayanan, kami harus mampu memberikan solusi terbaik bagi nasabah yang memiliki keluhan dan masalah. Agar nasabah merasa kenyamanan dan kepuasan terhadap bagaimana cara kita melayaninya dengan baik.”³⁸

Pelayanan yang efisien tentu harus diterapkan disetiap perusahaan karena dengan adanya pelayanan yang efisien tentu akan terasa mudah, cepat dan tidak butuh waktu yang lama. Di bank syariah pelayanan efisien pasti diharapkan semua nasabah karena nasabah tidak ingin lama menunggu dibank. Misalnya saat menabung di bank syariah hendaknya bank menggunakan sistem nomor antrian agar nasabah yang duluan datang tidak akan menunggu lama di bank. Berikut hasil wawancara terhadap nasabah bank syariah terkait pelayanan yang efisien di masa *new normal*.

“menurut saya di masa new normal seperti nomor antrian itu langsung di ambil oleh security dan langsung memberikan kepada nasabah yang antri dan yang masuk pun juga terbatas seperti 4 orang saja yang lain menunggu diluar. Kalau dalam pelayanannya ada perubahan seperti layanan jadi terbatas dan waktu jadi kurang cepat dalam memberikan solusi jika ada

³⁸Wawancara dengan Indah dan Dian (karyawan), Tanggal 06 Desember 2021 di Bank Syariah Indonesia Kc.Bengkulu Panorama.

masalah,dan pada masa new normal ini lebih ke protokol kesehatan”

Nasabah yang datang ke Bank pasti memiliki karakter yang berbeda, ada yang datang dengan sopan santun, ramah dan ada juga yang tidak ramah dan bernada suara yang tinggi. Tetapi semuanya harus dilayani dengan Pelayanan yang ikhlas dan setulus hati sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang sudah menjadi standar pelayanan yang harus diterapkan di bank syariah sebagai bentuk wujud memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Berikut pendapat seorang nasabah terkait tentang pelayanan yang ikhlas dan setulus hati yang diterapkan bank syariah Indonesia (BSI) di masa *New Normal*.

“masa new normal atau tidak tetap mereka sudah melayani dengan ikhlas dan setulus hati sesuai ketentuan pihak bank,hanya saja karena memakai masker dan ada pembatas nya saja tapi tampaknya tidak ada keterpaksaan karena saya sebagai nasabah tidak merasa tertekan ketika ditanyakan kebutuhan kebutuhan saya, mereka juga ramah dan sabar melayani, keluhan apapun dari nasabahnya, tetapi dalam menyelesaikan keluhan nasabah waktunya kurang cepat dan tepat dikarenakan adanya penerapan new normal sehingga terbatasnya nasabah yang antri dan menjaga jarak.

Informasi yang jelas sangat dibutuhkan ketika memberikan pelayanan dan di masa new normal pun harus begitu kepada nasabah agar nasabah tidak salah menanggapi informasi yang disampaikan oleh karyawan

bank untuk menghindari komunikasi yang salah. Sehingga seorang karyawan Bank Syariah harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami nasabah. Serta karyawan Bank diharapkan dapat memberikan solusi atau jalan keluar terhadap masalah yang sedang dihadapi nasabah. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada nasabah terkait komunikasi yang jelas dan dapat memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi nasabah.

“Menurut saya sebagai nasabahnya selama ini sudah cukup puas ya dengan kinerja karyawan Bank Syariah Indoneia (BSI) Kc. Bengkulu Panorama. di masa new normal ini pun juga, mereka tetap sama memberikan solusi kepada nasabah yang memiliki keluhan baik itu terkait bagaimana cara menggunakan ATM, bagaimana mentransfer uang, ATM yang terblokir mereka sudah lumayan cepat menanggapi dan memberikan solusi yang cepat terselesaikan, hanya saja lebih signifikan ke protokol kesehatannya saja.”

Memiliki hubungan dekat dengan nasabah membuat karyawan mampu mengenali nasabah secara dekat serta dapat menciptakan hubungan yang akrab. sehingga ketika nasabah mengalami masalah, karyawan dapat mengenali dan bertanya tentang masalah yang sedang dihadapi nasabah. Berikut hasil wawancara dengan nasabah terkait bagaimana karyawan Bank Syariah memberikan informasi kepada nasabah yang lanjut usia.

“Menurut pendapat saya agak terhalang dengan aturan seperti memakai masker, adanya pembatas tetapi masih bisa karena dari yang usia muda sampai lansia itu ditanggapi dan diberikan pelayanan yang baik,.tapi mungkin khusus yang sudah lanjut usia atau orang tua yang agak kurang pendengarannya mungkin diberi informasinya dengan cara suara yang lebih besar agar terdengar oleh nasabah yang sudah lansia dan biasanya nasabah yang lansia membawa anak agar anaknya yang mengurus masalah tersebut dan karyawan Bank juga memberikan penjelasan yang mudah dipahami .Cuma karena masa new normal ini ada protokol kesehatannya seperti disuruh cuci tangan, cek suhu badan, pakai masker dan sebagainya. Kalau pelayanan itu sama”³⁹

Menyimak hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa masalah yang dihadapi nasabah tentu tidak sama sehingga kita harus bisa memberikan solusi terbaik terhadap masalah yang sedang dihadapi nasabah.

Dari semua hasil wawancara yang dilakukan peneliti baik terhadap pegawai dan nasabah Bank Syariah dapat kita ketahui bahwa Manajemen Pelayanan di Bank Syariah Kc.Bengkulu Panorama pada masa new normal dari segi dimensi *Empathy dan Responsiveness* mendapatkan respon yang cukup baik dari nasabah hanya saja pada Masa *New Normal* kita diharuskan untuk memperketat dan mematuhi Protokol Kesehatan yang disarankan oleh Pemerintah kepada masyarakat, seperti

³⁹ Wawancara dengan Dwi dan Evi (Nasabah), Tanggal 06 Desember 2021 di Rumah Jln Gang Semangka Kota Bengkulu

memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan, memakai *hand sanitizer*. Dimensi *Empathy* sendiri meliputi, menyapa nasabah saat datang, menangani keluhan nasabah dengan cepat, memahami kebutuhan nasabah, penetapan tarif layanan yang rendah. Dimensi *Responsiveness* meliputi, memberikan pelayanan yang efisien dan tepat waktu, dapat memberi solusi yang terbaik kepada nasabah jika ada masalah, memberikan pelayanan dengan ikhlas, jasa konsultasi keuangan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil penulis dalam penelitian ini adalah hasil Manajemen Pelayanan di Bank pada dimensi *Empathy* adanya perubahan seperti yang terdapat pada indikator pada pelayanan menyambut nasabah saat datang bahwa sebelum adanya *virus corona* karyawan menyambut nasabah dengan tidak menggunakan masker, tidak ada penghalang atau pembatas, ekspresi wajah kelihatan sedangkan pada masa *new normal* harus memakai masker, adanya pembatas antara nasabah dan karyawan, nasabah tidak tahu ekspresi karyawan apakah senyum atau tidak ini bisa mengakibatkan ketidak tahuan nasabah apakah karyawan ini melayani dengan setulus hati atau tidak. Sedangkan pada dimensi *Responsiveness* terlihat jelas perubahan yang signifikan pada antrian nasabah sebelum ada *virus corona*, nasabah antrian bisa mencapai banyak antrian sedangkan pada masa *pandemi* nasabah itu terbatas antriannya dan pelayanannya menjadi lebih lama dari sebelumnya, kecepatan layanan pun menjadi terbatas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bank Syariah diharapkan terus meningkatkan Manajemen Pelayanan kepada nasabah khususnya pada dimensi *Empathy* dan *Responsiveness*. Terus membangun Bank Syariah menjadi lebih baik lagi sehingga mampu dapat bersaing dengan Bank-Bank lainnya.
2. Pada masa *New Normal* saat ini Bank Syariah diharapkan memperketat protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah demi memutuskan rantai penyebaran *Covid-19*.
3. Bank Syariah diharapkan dapat memberikan perubahan terhadap inovasi produk yang dimikinya. Membuat produk yang menarik sehingga nasabah merasa tertarik.
4. Dalam penelitian ini penulis merasa banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan dari berbagai pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rosidi, and Edy Nurcahyo, 'Penerapan New Normal (Kenormalanbaru) Dalam Penanganan Covid-19 Sebagai Pandemi Dalam Hukum Positif', *Ournal Ilmiah Rinjani: Media Informasi Ilmiah Universitas Gunung Rinjani*, 8.2.21 (2020), 193–97
- Drs. Ismail, MBA., Ak., *Perbankan Syariah, Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah* (Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2011)
- Hafizd, Jefik Zulfikar, 'Peran Bank Syariah Mandiri (Bsm) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19', *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 5.2 (2020), 138 <<https://doi.org/10.24235/jm.v5i2.7402>>
- Iffah, Lailatul, 'Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang', *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3.1 (2018), 79 <<https://doi.org/10.22219/jes.v3i1.5836>>
- Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana, 2004)
- Jayanti, Nur Dwo, 'Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta', *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 2016, 1–97
- Kasus, Studi, Pelayanan Pada, Bank Bri, Unit Bumiayu, Dan Bank, Muamalat Capem, and others, 'Mirwan', 3.1 (2018), 103–18
- Maria Ignatia Sri Sayekti, 'No Title', *Covid-19 Dan Resiko Operasional Bank* (harian kontan, 2020) <<https://analisis.kontan.co.id/news/covid-19-dan-risiko-operasional-bank>>, pada 9 maret 2021.
- Menara, Lenny, 'No Title', *Analisis Dimensi Carter Dan*

Keuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Dikota Medan, 978-602-5614-36-4, 2020, 526–28

Mujanarko, Sri Wihoho, 'Pandemik COVID-19 : Persoalan Dan Refleksi Di Indonesia', *Pandemik COVID-19 : Persoalan Dan Refleksi Di Indonesia*, 2017 <<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=Zi7eDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pengaruh+%22covid+19%22+terhadap+perilaku+konsumen&ots=1BaLBdKpNo&sig=LXKYDQXDGjhrX8GX-VIEUkMnIjs>>

Munajim, Ahmad, and Saeful Anwar, 'Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah', *Ilmiah Indonesia*, 1.2 (2016), 41–52

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), 58–82 <<http://jurnalfebi.uinsby.ac.id/index.php/oje/article/view/38>>

Nofinawati, Nofinawati, 'Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia', *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14.2 (2016), 168 <<https://doi.org/10.31958/juris.v14i2.305>>

Purwanto, Hery, 'MANAJEMEN PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH Hery Purwanto Fakultas Syariah Dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah Di Wonosobo'

RASYIDIN, DIDIN, 'FINANCING TO DEPOSIT RATIO (FDR) SEBAGAI SALAH SATU PENILAIAN KESEHATAN BANK UMUM SYARIAH (Study Kasus Pada Bank BJB Syariah Cabang Serang)', *ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam*, 7.1 (2016), 19–36 <<https://doi.org/10.32678/ije.v7i1.34>>

Richard, M, 'No Title', *Bank Syariah Indonesia (Bsi) Bekukan Laba Rp 742 m Kuartal 1 2021* (Financial Bisnis.com, 2021)

<<https://finansial.bisnis.com/read/20210506/231/1391359/bank-syariah-indonesia-bsi-bukukan-laba-rp742-miliar-kuartal-i-2021>>, 12 juni 2021.

Santi, Mei, 'Bank Konvensional Vs Bank Syariah', *EKSYAR: Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam*, 2.1 (2015), 222–43
<<https://ejournal.staim-tulungagung.ac.id/index.php/eksyar/article/view/77>>

Susilo, Adityo, Cleopas Martin Rumende, Ceva Wicaksono Pitoyo, Widayat Djoko Santoso, Mira Yulianti, Herikurniawan Herikurniawan, and others, 'Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini', *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7.1 (2020), 45
<<https://doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>>

Zuhri, Ach., and Rudy Haryanto, 'Dimensi Carter Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep', *IQTISHADIA: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 3.1 (2016), 114
<<https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v3i1.1056>>

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1 : Surat Persetujuan Judul Tugas Akhir



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

FORM 2 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR
JURNAL ILMIAH, BUKU, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT,
PROGRAM KREATIVITAS MAHASISWA

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Rahmat Hani
NIM : 171140170
Program Studi : Perbankan Syariah
Anggota : 1. Rizki Wicakanti (NIM: 171140182)
2. Fitri Hayati (NIM: 171140169)
(maksimal 3 Orang)

II. Pilihan Tugas Akhir:

- Jurnal Ilmiah
 Buku
 Pengabdian Kepada Masyarakat
 Program Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

Judul Tugas Akhir:
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH PADA MASA
NEW NORMAL (STUDI KASUS DI BANK BNI SYARIAH PARANGKAS)

III. Proses Validasi:

A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan: Dpt. di Setor .. (Kembali di BNI Syariah ..)

Bengkulu, 25/1/2021

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

B. Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:

Penunjukkan Dosen Pembimbing:

Mengesahkan
Ketua Jurusan
Drs. H. M. A.
M. 17791001 200604 7001

Bengkulu, 27 Januari 2021

Ketua Tim

Mahasiswa

Ast. Rahmat Hani
NIM : 171140170

Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0161/In.11/ F.IV/PP.00.9/02/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dra. Fatimah Yunus, M. A
NIP. : 19630319200032003
Tugas : Pembimbing Tugas Akhir
2. N A M A : Faisal Muttaqin, MSM
NIP. : 198701282019031007
Tugas : Pembimbing Tugas Akhir

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft jurnal ilmiah, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian tugas akhir bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

1. N A M A : Rahmat Ilahi
NIM : 1711140170
Program Studi : Perbankan Syariah
2. N A M A : Eke Wardani
NIM : 1711140182
Program Studi : Perbankan Syariah
3. N A M A : Pitri Hayati
NIM : 1711140169
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal (Studi Kasus Di PT. BNI Syariah KC. Panorama)

Keterangan : Jurnal Ilmiah

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 01 Februari 2021



Dr. Asnani, MA
NIP. 197304121998032003

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

Lampiran 3 : Surat Pergantian Pembimbing

Bengkulu, 16 Juli 2021

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
IAIN Bengkulu
Di-
Bengkulu

Perihal : Mohon Penunjukan dan Pergantian Pembimbing

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: 1. Rahmat Ilahi	1711140170
	2. Eke Wardani	1711140182
	3. Pitri Hayati	1711140169

Prodi/Semester : Perbankan Syariah / Sembilan (9)

Dengan ini mengajukan permohonan penunjukan dan pergantian pembimbing Tugas Akhir.

Sebagai bahan pertimbangan bahwa pada tahap bimbingan proposal,

Pembimbing I : Dra. Fatimah Yunus, M.A

Pembimbing II : Faisal Muttaqin, MSM


Telah melakukan bimbingan proposal, tetapi untuk bimbingan Tugas Akhir, Pembimbing II tidak berkenan untuk menjadi pembimbing Tugas Akhir dikarenakan Sakit.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan:

1. Surat bukti selesai seminar
2. Proposal rangkap 3

Demikianlah permohonan ini, atas perkenan dan kebijaksanaannya diucapkan terima kasih.

Mengetahui
Pembimbing Jilii*


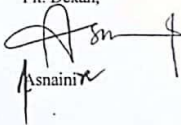

Dra. Fatimah Yunus, M.A
Nip. 19630319200032003

Wassalam,
Pemohon


Rahmat Ilahi
1711140170

Catatan:
* coret yang tidak perlu

Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing yang baru

	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU Jalan Raden Fatah Paqar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172 Website: www.iainbengkulu.ac.id</p>
<hr/>	
<p align="center">SURAT PENUNJUKAN Nomor: 1141 /In.11/ F.IV/PP.00.9/08/2021</p>	
<p>Dalam rangka penyelesaian aktif studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :</p>	
1. N A M A	: Dra. Fatimah Yunus, M.A
NIP	: 19630319200032003
Tugas	: Pembimbing Tugas Akhir
2. N A M A	: Rizki Heryadi, M.Acc
NIP	: 198711262019031009
Tugas	: Pembimbing Tugas Akhir
<p>Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :</p>	
1. N A M A	: Rahmat Ilahi
NIM	: 1711140170
Program Studi	: Perbankan Syariah
2. N A M A	: Eke Wardani
NIM	: 1711140182
Program Studi	: Perbankan Syariah
3. N A M A	: Pitri Hayati
NIM	: 1711140169
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir	: Analisis Kualitas Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal (Studi di Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama)
Keterangan	: Jurnal Ilmiah
<p>Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.</p>	
<p align="right">Ditetapkan di : Bengkulu Pada Tanggal : 25 Agustus 2021 P/t. Dekan,</p> <p align="center"> Asnaini</p>	
<p>Tembusan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Wakil Rektor 12. Dosen yang bersangkutan;3. Mahasiswa yang bersangkutan;4. Arsip.	

Lampiran 5 : Surat Rekomendasi Penelitian



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801
BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/G.91 /B.Kesbangpol/2021

- Dasar** : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan** : Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor : 0650/In.11/F.IV/PP.00.9/04/2021 Tanggal 30 April 2021 perihal izin penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama/ NIM : 1. Rahmat Ilahi/ 1711140170
2. Eke Wardani/ 1711140182
3. Pitri Hayati/ 1711140169

Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal (Studi di Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama)

Daerah Penelitian : Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama

Waktu Penelitian : 06 Mei s/d 06 Juni 2021
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

- Dengan Ketentuan** :
1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
 2. Melakukan kegiatan Penelitian dengan mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19
 3. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
 4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
 5. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 6 Mei 2021

a.n. WALIKOTA BENGKULU
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Bengkulu
E. JAVANIL B. Sekretaris

BUDI ANTONI, SE, M.Si
Penata TK.1
NIP. 19791219200604 1 014

Lampiran 6 : Surat Keterangan Penelitian



PT BANK SYARIAH INDONESIA
Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama
Panorama, kec singaran pati, kota Bengkulu telp. (0736) 347932

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : ~~021/51/072/70/01~~ 2021

PT Bank Syariah Indonesia Kc, Bengkulu Panorama menerangkan bahwa :

Nama : 1. Rahmat ilahi 1711140170
2. Eke Wardani 1711140182
3. Pitri Hayati 1711140169

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul TA : Analisis Kualitas Pelayanan Bank Syariah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Masa New Normal (Studi di BSI KC. Bengkulu Panorama)

Benar yang tersebut namanya diatas telah melaksanakan penelitian di Bank Syariah Indonesia Kc Bengkulu Panorama, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Syariah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Masa New Normal (Studi di BSI KC. Bengkulu Panorama)"

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 31 Mei 2021


BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
Kc Bengkulu Panorama
C 05

Lampiran 7 : Surat Keterangan Perubahan Judul



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu. 38211
Telp. (0736) 51276-511712 Fax. (0736)-51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Eke Wardani
NIM : 1711140170
Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa setelah dilakukan konsultasi bimbingan Tugas Akhir pada hari Senin, 1 November 2021 atas saran dan perbaikan dari pembimbing II maka artikel ilmiah dengan

judul : Analisis Kualitas Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal
(Studi di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Panorama)

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

namun secara substansi masalah penelitian tidak ada perubahan.

Demikian surat keterangan ini, sebagai bukti bahwa judul yang direvisi bisa diteruskan untuk diteliti.

Bengkulu

Menyetujui
Pembimbing II

Peneliti

Rizky Hariyadi, M.Acc
NIP 198711262019031004

Eke Wardani
NIM 1711140182

Mengetahui
Pengelola Perpustakaan FEBI

Ayu Suningih

Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
 Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171
 Website: www.uinfas.bengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama/Nim/Prodi : Eke Wardani/ 1711140182/ Perbankan Syariah
 Penulis ke : 2
 Nama Jurnal : Jurnal Agniyah STIESNU Bengkulu
 Status Jurnal : Belum Terakreditasi/ Open Journal System (ODS)
 Peringkat Jurnal : e-ISSN 2621-8348
 Judul Jurnal : Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal (Studi di Bank Syariah Indonesia K.C. Bengkulu Panorama)

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1.	05-8-2021	Pengenalan sistematika jurnal dan penentuan judul jurnal	Sesuaikan dengan sistematika penulisan jurnal dan tentukan judul yang menarik.	
2.	10-9-2021	Pengenalan software mendeley dan sitasi dalam penulisan	Footnote harus menggunakan mendeley, sesuaikan penulisan dengan template jurnal yang dituju.	
3.	15-09-2021	Judul jurnal	Jurnal tidak menggunakan kasus pada jurnal, penggunaan kata kasus hanya digunakan pada skripsi.	
4.	9/2-22	Ace	Bjurnal fase	
5.				

Mengetahui
 Ketua Jurusan Ekis

Yenti Sumarni, M.M
 NIP. 197904162007012020

Bengkulu, Februari 2022
 Pembimbing 1

Dra. Fatimah Yunus, M.A
 NIP. 19630319200032003

Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2










KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
 Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171
 Website: www.uinfas.bengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama/Nim/Prodi : Eke Wardani/ 1711140182/ Perbankan Syariah
 Penulis ke : 2
 Nama Jurnal : Jurnal Agniyah STIESNU Bengkulu
 Status Jurnal : Belum Terakreditasi/ Open Journal System (ODS)
 Peringkat Jurnal : e-ISSN 2621-8348
 Judul Jurnal : Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal (Studi di Bank Syariah Indonesia K.C. Bengkulu Panorama)

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1.	09-9-2021	Cari Literature dan Penelitian Terdahulu	Literature review Sesuaiakan dengan penelitian	
2.	10-9-2021	Penelitian Terdahulu	Coba cari penelitian terdahulu yang kualitatif dan kuantitatif	
3.	05-10-2021	Literatur Review	Cari literatur Review sesuai penelitian kalian	
4.	12-10-2021	Metodelogi Penelitian	Harus mengetahui Metodologi penelitian yang digunakan	
5.	15-10-2021	Pedoman Wawancara	Pertanyaan harus mewakili setiap indikator	
6.	01-11-2021	Perubahan Judul Jurnal	Judul harus sesuai dengan jenis penelitian kalian	
7.	22-11-2021	Pedoman Wawancara	Pertanyaan harus sesuai dengan indikator	
8.	29-11-2021	Pedoman Wawancara	Masing-masing indikator dua atau tiga pertanyaan per indikatornya	

9.	24-12-2021	Cek Plagiarisme	Cek plagiat pakai turnitin kalimat harus diparafrase	
10.	19-01-2022	Hasil Penelitian	Masih ada kalimat yang rancu jadi harus diperbaiki	
11.	26-01-2022	Latar Belakang	Latar belakang terlalu panjang, langsung bahas tentang penelitian, masukan alasan kenapa pelayanan penting, kalimat bahasa asing ditulis miring, tulisan diperbaiki	
12.	28-01-2022	Hasil Penelitian	Apakah wawancara sudah mewakili semua indikator, bahasa masih ada yang salah, kalimat banyak yang rancu.	
13.	02-02-2022	Pendahuluan	Kata melihat tidak ada diawal paragraf, kalimat harus dirapikan lagi.	
14.	03-02-2022	Pendahuluan	Kata diperoleh diganti diperoleh, titik koma.	
15.	04-02-2022	Jurnal	Acc ke Pembimbing 1	

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekis



Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020

Bengkulu, Februari 2022
Pembimbing II



Rizky Harijadi, M.Acc
NIP. 198711262019031004

Lampiran 10 : Surat Keterangan Bebas Plagiat



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Paqar Dewa Kota Bengkulu 35211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 - Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfatmawati.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor: 0258/SKBP-FEBI/2/2022

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Eke Wardani
NIM : 1711140182
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : Artikel Ilmiah Jurnal
Judul Tugas Akhir : **ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN BANK SYARIAH PADA MASA NEW NORMAL (Studi di Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama)**

Dinyatakan lolos uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 19 %. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 10 Februari 2022
Ketua/Wakil Dekan 1

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Lampiran 11 : *Letter of Acceptance (LoA)*

 STIES-NU BENGKULU	LETTER OF ACCEPTANCE <u>NOMOR : 032/JA-STIESNUBKL/I/2022</u>
	<p>Saya yang bertanda tangan di bawah ini Editor In Chief Jurnal Aghniya yang diterbitkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah (STIESNU) Bengkulu, menerangkan bahwa manuskrip di bawah ini:</p>
JURNAL AGHNIYA Sukarami, Kota Bengkulu ☎ 085369179919 🌐 https://ejournal.stiesnu-bengkulu.ac.id/	Judul : ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN BANK SYARIAH PADA MASA NEW NORMAL (Studi di Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama)
	Penulis : Rahmat Ilahi, Eke Wardani, Pitri Hayati, Fatimah Yunus, Rizki Hariyadi
	Afiliasi : UIN Fatmawati Sukrano Bengkulu
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SYARIAH NAHDLATUL ULAMA BENGKULU	Telah diterima untuk dipublikasikan pada Jurnal Aghniya Volume 5 Nomor 1 bulan Januari 2022 . Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.
	Bengkulu, 15 Januari 2022 Editor In Chief  Dodi Isran, M.Pd.Mat

Lampiran 12 : Artikel Jurnal



JURNAL AGHINYA STIESNU BENGKULU
Volume 5 Nomor 1, Bulan Januari 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 dengan sebelum pandemi hanya saja pada masa new normal nasabah harus menerapkan protokol kesehatan.

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*

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

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 pengarahan dalam menerapkan pelayanan sampai adanya pengawasan dan evaluasi

terkait proses pelayanan yang ada di perbankan syariah.¹

Pengertian manajemen itu sendiri dalam pandangan Islam adalah segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar tertib 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 bank melalui pegawai/karyawannya (*the delivery of service by a government agency using its own employees*).²

Perkembangan perbankan syariah saat ini terus mengalami kemajuan dalam beberapa tahun terakhir ini sehingga menjadikan perbankan syariah banyak dicari oleh masyarakat. Hal ini karena perbankan syariah menjadi salah satu lembaga keuangan yang dapat memajukan sektor perekonomian masyarakat.

¹ Hery Purwanto, "Manajemen Pelayanan Bank Syariah" Hery Purwanto Fakultas Syariah Dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah Di Wonosobo'.

² Ismail, *Perbankan Syariah, Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah* (Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2011), hlm 264.



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

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)

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.

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.

c. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability adalah bagaimana kemampuan bank syariah dalam memberikan pelayanan secara akurat dan

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

terpercaya, Pelayanan tepat waktu, dan Perlakuan yang sama kepada nasabah tanpa membedakan.

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.

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.

f. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* adalah bagaimana kemampuan bank syariah dalam memberikan bantuan kepada nasabah dengan cepat, tepat dan memberikan informasi yang jelas.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 karena adanya pandemi *covid-19*.

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

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", *OECONOMICS Journal of Economics*, Vol II, No. 1, Des 2017, hlm 60.



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

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 I 2021, naik 12,85% dibandingkan dengan periode sama tahun lalu yang hanya sebesar Rp 657 Miliar.⁷ Adanya Kenaikan laba pada BSI didukung oleh Pembiayaan dan kenaikan dana murah yang sangat optimal sehingga membuat *cost of fund* menjadi keuntungan bank menjadi lebih besar.

Covid-19 adalah salah satu strategi perbankan syariah dalam menghadapi tantangan baru akan keberadaanya dan juga bisa menjadi sebuah peluang yang bagus untuk perbankan syariah dalam mengikuti *era revolusy 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*.⁸

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, 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

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

⁸ Fitrianto, 'Layanan Digital Perbankan Syariah: Tetap Eksis Di Tengah Pandemi', *Retizen Republik Blogger*, 2021 <<https://retizen.republika.co.id/posts/11015/layanan-digital-perbankan-syariah-tetap-eksis-di-tengah-pandemi>> [accessed 12 June 2021].

kepada nasabah agar Tetap merasa nyaman dan pelayanan tetap berjalan.

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 keterkaitan 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 Naqiyatin 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).

Metodologi 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

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 Hery Purwanto, "Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah", *Syarati*, 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 Journal of Economics*, Vol. II, No. 1, Des 2017, hlm 58-82.

¹² Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah", *NALAR FIQH*, Vol.10, No.2, Desember 2014, hlm 113-126.



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 berita terbaru dari sumber-sumber terpercaya mengenai dampak/akibat dari Pandemi 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 kompetensinya dalam 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.

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

¹⁴ Heffika Nur Fauziah, Aini Nur Fakhriyah, and Abdur Rohman, 'Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19', *Al-Iqbal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6.2 (2020), 38-45.

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 pun akan tentu merasa senang dan puas dengan pelayanan ada di bank. Misalnya, 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. Apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh 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 nasabah 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. Berbeda dengan sebelumnya nasabah dapat bertatap langsung dengan *Customer Service* dalam mendapatkan pelayanan tetapi pada masa *new normal* berbeda dimana kapasitas atau jumlah nasabah yang masuk ke dalam bank

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



dibatasi dan tetap mematuhi Protokol kesehatan. 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 diberikan oleh bank syariah kepada nasabah dapat juga dilihat dari segi kualitas layanan yang diberikan sebagai berikut :

a. Compliance

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

b. Assurance

Berupa mencangkup 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

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

d. Tangible

Berupa fasilitas bank, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

e. Emphaty

Meliputi adanya kemudahan, berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian secara pribadi terhadap karyawan sesuai kebutuhan nasabah.

f. Responsiveness

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 kenyamanan serta bagaimana 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 mudharabah 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	Indikator
<i>Compliance</i>	<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

<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan dapat dipercaya - Perasaan aman saat bertransaksi - Karyawan bersikap sopan kepada nasabah - Karyawan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang cukup luas untuk menjawab pertanyaan dari nasabah.
<i>Reliability</i>	<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
<i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Peralatan yang modern - Fasilitas fisik yang memadai - Parkiran luas - Karyawan berpakaian menarik - Menyediakan Alat Protokol Kesehatan - Ketersediaan ATM
<i>Emphaty</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian dan Memberikan salam - Ramah dan mudah tersenyum - Tidak membedakan pelayanan - Karyawan yang bisa memahami kebutuhan nasabah
<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kepastian dalam penyampaian informasi 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 oleh 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 tarik 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 Ani selaku nasabah BSI KC. Bengkulu Panorama. Menurut ibu Ani, 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 puas.

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 Rizki. 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 tarik 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 jika bank syariah patuh 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 membedakan dengan nasabah lainnya.¹⁶

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

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.

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 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 merasa kurang puas terhadap indikator *tangible* (bukti fisik) yaitu kurangnya ketersediaan mesin ATM di lokasi 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

- a. Mengingat pentingnya manajemen pelayanan di bank syariah hendaknya harus lebih ditingkatkan lagi untuk menambah nilai kepuasan yang dirasakan oleh nasabah itu sendiri.
- b. 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.
- c. Walaupun masih baru hendaknya fasilitas yang dimiliki tentu harus dilengkapi seperti mesin atm disediakan di lokasi yang umum dan mudah dijangkau masyarakat.

Daftar Pustaka

- Ismail, *Perbankan Syariah, Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah* (Jakarta: Dwiputra Pustaka Jaya, 2011).
- Fauziah, Heflika 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/11015/1-ayanan-digital-perbankan-syariah-tetap-eksis-di-tengah-pandemi>> [accessed 12 June 2021].



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

Kresno, Evi Marta dan Sudarti, *Metodologi 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/20210506/2311391359/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

Lampiran 13: Dokumentasi Penelitian



wawancara kepada karyawan Bank BSI Kc. Panorama



Kita wajib melakukan cek suhu sebelum masuk ke bank



Kita juga diharuskan untuk selalu mencuci tangan



Kondisi tempat duduk nasabah saat new normal



Dibank juga terdapat cuci tangan



Antrian nasabah di dalam ruangan dibatasi garis merah
untuk menjaga jarak antar nasabah



Dokumentasi saat wawancara kepada nasabah



Wawancara kepada nasabah

