

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN SEGI DIMENSI  
*RELIABILITY* DAN *TANGIBLE* DI  
BANK SYARIAH PADA MASA *NEW NORMAL*  
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorma)**



**SKRIPSI**

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

Oleh:

**PITRI HAYATI**  
**NIM 1711140169**

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

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Pitri Hayati NIM. 1711140169 dengan judul “**Analisis Manajemen Pelayanan Segi Dimensi Reliability Dan Tangible Di Bank Syariah pada masa New Normal (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama)**”, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi 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 Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Bengkulu, Februari 2022 M  
Rajab 1443 H

Pembimbing I



**Dra. Fatimah Yunus, MA**  
NIP. 19630319200032003

Pembimbing II



**Rizky Hariyadi, M.c.c**  
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.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Segi Dimensi Reliability Dan Tangible Di Bank Syariah pada masa New Normal (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama) ”, oleh Pitri Hayati NIM. 1711140169, 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 M / 16 Rajab 1443 H

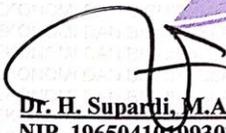
Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 17 Februari 2022 M  
16 Rajab 1443 H

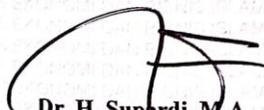
Tim Sidang Munaqasyah

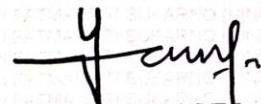
Ketua

Sekretaris

  
**Dr. H. Supardi, M.A.**  
NIP. 196504101993031007  
Penguji I

  
**Rizky Hariyadi, M.cc.**  
NIP.198711262019031004  
Penguji II

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

  
**Yenti Sumarni, MM.**  
NIP.197904162007012020

Mengetahui,  
Dekan  
  
**Dr. H. Supardi, M.A.**  
NIP. 196504101993031007

## **MOTTO**

*Hidup ini terlalu misterius untuk kau jalani dengan terlalu serius*

*(Henry Ford)*

*Mulailah Dari Tempatmu Berada. Gunakan yang kau punya. Lakukan yang kau Bisa*

*(Arthur Ashe)*

*Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran.*

*(Albert Einstein)*

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahilahi robbil'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 beriring 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 sayangi, 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 adikku (Atni) Terimakasih Selama Ini Selalu Memberikan semangat Agar Bisa Menyelesaikan Tugas Akhir Ini.*
- Untuk kakak dan Abnk Ku Terimakasih Selama Ini Selalu Mememberikan Semangat, Serta Pengorbanan Baik Moril Ataupun Material, Terimakasih Selama Ini Selalu Mendukung, Memberikan Kekuatan Dan Selalu Mendo'akan Yang Terbaik Untuk Saya.*

- *Untuk Boyfriend ( M.Rhazak ) Terimakasih Selama Ini Selalu MemberikanKu Agar Bisa Menyelesaikan Tugas Akhir Ini.*
- *Untuk dosen pembimbing Ibu (Dr. Fatimah Yunus, MA) dan pak (Rizki Haryadi, 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 aja maupun teman-teman dari universitas lain yang telah banyak memberi masukan, semangat, dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan 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 BENGKULU  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan Dari Segi Demensi Reliability dan Tangible Di Bank Syariah Pada masa new normal (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.
- 5.

Bengkulu, Februari 2022 M  
Rajab 1443 H  
Mahasiswa Yang Menyatakan



**Pitri Hayati**  
NIM 1711140169

## ***ABSTRAK***

Analisis Manajemen Pelayanan Dari Segi Dimensi *Reliability*  
Dan *Tangible* di Bank Syariah  
Pada Masa New Normal  
Oleh Pitri Hayati, NIM: 1711140169

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. Setelah dilakukan penelitian ini, dapat kita ketahui bahwa Manajemen Pelayanan di Bank Syariah Kc. Bengkulu Panorama dapat diukur dengan menggunakan Dimensi *Realibility* dan Dimensi *Tangible* dan hasilnya nasabah merasakan cukup puas terhadap manajemen pelayanan yang ada di Bank syariah pada masa *new normal*. Meskipun terdapat fasilitas yang harus ditingkatkan lagi dan bisa dijadikan sebagai bahan koreksi bagi Bank syariah untuk menjadi lebih baik lagi. Pada dimensi *Tangible* untuk fasilitas Bank Syariaiah pada masa *new normal* mengalami perubahan seperti tempat duduk di beri jarak dan antrian nasabah di dalam ruangan di batasi garis merah. Pelayanan yang ada di Bank syariah pada masa *new normal* tetap sama hanya saja cara memberikan pelayanan yang berbeda. Misalnya, sebelum pandemi *covid-19* antrian di dalam Bank syariah boleh banyak. Tetapi pada masa *new normal* Nasabah yang masuk kedalam Bank harus mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan, hanitaizer, pendekteksi suhu badan dan juga dalam hal antrian di Bank

Syariah dikurangkan sampai 50% untuk menghindari kerumunan atau keramaian di dalam Bank syariah. Selain itu protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah juga harus diterapkan oleh semua nasabah agar terhindar dari wabah *covid-19*.

***Kata Kunci:*** *Manajemen Pelayanan, New Normal, Covid-19, Dimensi Reliability, Dimensi Tangible*

## **ABSTRAKCT**

### Analysis of Service Management in terms of Reliability and Tangible Dimensions in Islamic Banks During the New Normal

by Pitri Hayati, NIM: 1711140169

*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 satisfaction with the services provided. This study aims to determine the management of services carried out by Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama to customers during the New Normal. This research uses a qualitative method with a case study approach. The data collection technique used in this study is interviews. The data analysis technique used in this study is explanation or explanation. After doing this research, we know that Service Management at Islamic Bank Kc. Bengkulu Panorama can be measured using the Realibility Dimension and Tangible Dimension and as a result, customers feel quite satisfied with the service management in Islamic banks during the new normal period. Although there are facilities that must be improved again and can be used as correction material for Islamic banks to become even better. In the Tangible dimension for Syaraiah Bank facilities during the new normal period, changes were made, such as spaced seating and customer queues in the room*

*limited by a red line. The services at Islamic banks during the new normal period remain the same, it's just that the way to provide services is different. For example, before the COVID-19 pandemic, the queues in Islamic banks could be large. But during the new normal period, the queue in Islamic banks is reduced to 50% to avoid crowds or crowds in Islamic banks. In addition, the health protocols recommended by the government must also be implemented by all customers to avoid the Covid-19 outbreak.*

***Keywords:*** *Service Management, New Normal, Covid-19, Reliability Dimension, Tangible Dimension*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Analisis manajemen pelayanan segi dimensi *Reliability* dan *Tangible* di Bank Syariah pada masa *new normal* (Studi pada Bank syariah indonesia Kc.Bengkulu Panorma)” shalawat dan salam semoga selalu senantiasa dilimpahkan pada Manusia terbaik di muka bumi ini Nabi Allah Muhammad SAW.

Penulisan ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam Universitas Islam Negeri Fatmawati sukarno 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 UIN FAS Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas negeri islam fatmawati sukarno bengkulu.
3. Yenti Sumarni,M.M, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas islam negeri fatmawati sukarno bengkulu.
4. Debby Arisandi, MBA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas negeri islam Fatmawati sukarno Bengkulu.
5. Dr. Fatimah Yunus, M.A selaku Pembimbing I dan Rizky Hariyadi,M.cc selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi, 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 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 Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan/ penyusunan skripsi 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  
Rajab1443 H

Penulis

Pitri Hayati  
NIM 1711140169

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGASAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGATAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	13
E. Penelitian terdahulu.....	14
F. Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Bank Syariah .....	32
B. Manajemen Pelayanan .....	37

C. <i>Covid-19</i> .....	39
D. <i>New Normal</i> .....	41
E. <i>Reliability</i> .....	43
F. <i>Tangible</i> .....	46

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	49
B. Metode Penelitian.....	49
C. Informan Penelitian .....	50
D. Sumber Data .....	50
E. Tehnik Pengumpulan Data .....	51
F. Tehnik Analisis Data.....	52

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	54
B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....	61

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	67

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1: Gambar Struktur Bank Syariah Indonesia.....	52
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 : Surat Pergatian 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 Pembimbing 2
- Lampiran 10 : Surat keterangan bebas plagiat
- Lampiran 11 : *Letter of Acceptence (LoA)*
- Lampiran 12 : Artikel Ilmiah Yang Disubmit
- 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.<sup>1</sup>

Pengertian manajemen itu sendiri dalam pandangan Islam adalah segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar

---

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

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*).<sup>2</sup>

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.

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

---

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

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.<sup>3</sup>

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

---

<sup>3</sup>Ismail, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana, 2004).

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 menghindari praktek riba (bunga). Hal ini dikarenakan bank syariah adalah sebagai lembaga intermediasiantara 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 syariah 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 syariah 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.<sup>4</sup>

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

---

<sup>4</sup>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.

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* 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 keuangan<sup>5</sup>

Manajemen pelayanan ini dianggap penting untuk diteliti karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan. Seperti sikap staf-stafnya saat melayani nasabah kurang ramah, ruangan yang sempit, kurang bersih, tempat parkir yang sempit dan masih banyak lainnya sebagai akibat

---

<sup>5</sup>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.

yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Manajemen pelayanan ini merupakan proses yang sangat penting karena 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.<sup>6</sup>

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

---

<sup>6</sup>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

perbankan baik konvensional maupun syariah. Definisi kegiatan ekonomi itu sendiri adalah upaya yang dilakukan 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.<sup>7</sup> 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 keberadaannya dan juga bisa menjadi sebuah peluang yang bagus untuk perbankan syariah dalam mengikuti era revolusi industri 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.<sup>8</sup>

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

---

<sup>7</sup>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].

<sup>8</sup>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].

menambah nasabah baru. Mungkin manajemen pelayanan saat ini tidak sama seperti manajemen pelayanan sebelum adanya Pandemi *Covid-19*. Misalnya, Nasabah yang masuk kedalam Bank di harus kan memakai masker, mencuci tangan, pendekteksi suhu badan, memakai hanitazier dan 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.

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 *Reliability* dan *Tangible*.

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 Segi Dimensi *Reliability* Dan *Tangible* di Bank Syariah Pada Masa *New Normal* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama).**

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas adalah Bagaimana Manajemen Pelayanan segi dimensi *reliability* dan *tangible* di Bank Syariah pada masa *New Normal* (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 menganalisis Manajemen pelayanan segi dimensi *reliability* dan *tangible* di Bank Syariah pada masa *New Normal* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Panorama Bengkulu.

## **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 segi dimensi *Reliabilty* Dan *Tangible* di Bank Syariah pada masa *New Normal*.

### 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 pimpina 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.<sup>9</sup>

Penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini. Perbedaan penelitian yang berjudul” Sistem pelayanan Bank syariah dan Bank konvensional” oleh mirwan adalah penelitian ini membahas bagaimana manajemen pelayanan yang ada di Bank Syariah (Bank muamalat *cpren Wonotnulyo*) dan Bank konvensional (Bank BRI unit bumiayu) sedangkan penelitian ini hanya membahas bagaimana manajemen pelayanan yang ada di

---

<sup>9</sup>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.

Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu panorama. Persamaan antara kedua penelitian ini adalah jenis kedua penelitian 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 yang dilakukan 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.<sup>10</sup>

Penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan. Perbedaan antara penelitian Hery Purwanto yang berjudul “Manajemen perbankan syariah” Dengan penelitian ini adalah penelitian Hery Purwanto mengacu manajemen pelayanan dengan 5 indikator saja atau yang di singkat *TERA* meliputi, *Tangible, empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*, sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi *CARTER*. Dalam mengukur manajemen pelayanan yang meliputi *compliance, Assurance, Reliability, tangible, empathy, Responsiveness*. Sedangkan untuk persamaannya adalah kedua

---

<sup>10</sup>Hery Purwanto, “Manajemen Perbankan Syariah”, *Syariat*, Vol. V No. 01, Mei 2019. 105-118.

penelitian ini sama-sama mengkaji atau membahas tentang bagaimana manajemen 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.<sup>11</sup>

Penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan. Perbedaan penelitian yang berjudul “ studi komperasi manajemen pelayanan perepsi msasyarakat 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 syariah dan lembaga keuangan non syariah serta jenis penelitian ini adalah penelitian filsafat dan mengukur manajemen pelayanan dengan 5 demensi sedangkan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan mengukur manajemen pelyanan dengan 6 demensi dan penelitian ini

---

<sup>11</sup>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.

hanya meneliti di lembaga keuangan syariah tempatnya di bank syariah indonesia. Persamaan antara kedua peneliti ini adalah sama meneliti yang berkaitan dengan manajemen pelayanan di lembaga keuangan syariah.

*Keempat*, Penelitian 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.<sup>12</sup>

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 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 Rafidah dengan judul “Kualitas pelayanan islami pada perbankan syariah” Dengan penelitian yang sedang berlangsung adalah sama-sama menggunakan dimensi *CARTER* dalam mengukur kualitas pelayanan.

*Kelima* penelitian yang dilakukan oleh Ach Zuri dan rudi haryanto yang berjudul” Demensi *CARTER* dalam peningkatan kualitas layanan *BPRS* bahkti sumeker sumenep”

---

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

penelitiannya membahas tentang dimensi *CARTER* dalam kualitas layanan di BPRS bhakti sumenep yang mana dimensi ini telah dijalankan dari diperhatikan dengan baik dan mendapatkan respon yang cukup baik dari nasabah hanya saja beberapa fasilitas yang harus diperbaiki dan di tambah mulai dari tempat parkir yang kurang luas, kurangnya tempat duduk nasabah.<sup>13</sup>

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan antara kedua penelitian ini. Perbedaan kedua penelitian ini adalah penelitian yang berjudul "Demensi *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 mau pun di BPRS.

*Keenam*, Penelitian yang berjudul " Analisis Kualitas pelayanan *Frontliner* pada Nasabah PT Bank BNI Syariah Kc.Panorma Bengkulu" Oleh tri rahayu, yanto dan indria. Penelitian ini membahas tentang kesulitan pelayanan di PT BNI Syariah Kc. Bengkulu Panorama dengan menggunakan

---

<sup>13</sup>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.

demensi yang dikemukakan oleh parasuarman *Et Al* yaitu *Tangible, Emphaty, Realibelly, Resvonsivnes, dan Ansuranss*. Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari langsung dari wawancara dan data sekunder yang diperoleh yang di peroleh dari dokumen, buku, catatan, juklak bank dan dokumen milik bank. Hasil penelitian ini adalah kelima demensi ini di nilai cukup baik dan mendapatkan respon yang positif dari nasabah.<sup>14</sup>

Penelitian ini Memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Perbedaan penelitian yang berjudul “Analisis kualitas pelaynan *frontlinel* pada nasbah PT Bank BNI Syariah Kc. Panorama Bengkulu” Oleh tri rahayu, yanto dan indria adalah penelitian ini hanya menggunakan 5 demensi saja untuk mengukur kualitas pelayanan di bank syariah sedangkan penelitian ini menggunakan 6 demensi yang terdiri dari *Compliance, Ansuransi, Reliability, tengible, Emphaty* dan *Resvonsivnes*. Persamaan antara kedua peneliti ini adalah sama-sama membahas atau meneliti tentang bagaimana kualitas pelayanan yang ada di bank syariah.

*Ketujuh*, Penelitian ini berjudul “ Analisis Demensi *carter* dan kepuasan nasabah pada PT Banak syaraiah mandiri di kota medan” Oleh lenni menara SS, Boy Fadi, asmuni,

---

<sup>14</sup>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

isnaini harap. 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, Ansurans, Realibility, Tangible, Emphaty* dan *Resvonsivnes*) Secara keseluruhan telah di terapkan dengan baik bank syariah Mandiri di kota medan.<sup>15</sup>

Penelitian ini tentu memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Perbedaan penelitian antara penelitian yang berjudul “Analisi Demensi *Carter* dan kepuasan nasabah pada PT bank syariah mandiri di kota medan” Oleh Lenny Menara SS, Boy fadi, Asmuni, dan isnaini harapan ini adalah penelitian menggunakan metode sekunder yang mana penelitian ini mendapatkan data sekundernya melalui perantara buku secara langsung sedangkan penelitian ini mendapatkan data sekunder secara langsung dari nasabah. Persamaannya Adalah kedua penelitian ini menggunakan dimensi *CARTER* dalam mengukur bagaimana kualitas pelayanan yang ada Bank syariah.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan Halaman Depan:

---

<sup>15</sup>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.

### 1. Halaman Sampul

Halaman sampul memuat 6 hal penting yaitu: judul skripsi, lambang UIN FAS 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 untuk diajukan dan diujikan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN FAS 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

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. Motto

Motto merupakan kalimat pendek yang diungkapkan penulis tentang pandangan hidupnya, yang bisa bersumber dari Al Quran, Al Hadist, penulis atau sumber lain.

#### 6. Persembahan

Persembahan memuat kepada siapa skripsi dipersembahkan.

#### 7. Abstrak

Abstrak harus ada dalam skripsi, ditulis dalam dua bahasa, Bahasa Indonesia dan Inggris atau bahasa Arab. Abstrak merupakan uraian inti yang ringkas tentang isi skripsi. Abstrak disajikan secara ringkas, antara 150 – 200 kata, dengan penulisan satu spasi dan satu paragraf. Abstrak meliputi penjelasan tentang tujuan penelitian, metode ringkas yang digunakan, dan hasil penelitian. Abstrak dilengkapi dengan kata kunci.

#### 8. Kata Kunci

kata yang mengandung konsep pokok yang dibahas dalam penelitian.

#### 9. Kata Pengantar

Kata pengantar adalah uraian singkat tentang maksud dan tujuan penulisan skripsi, penjelasan-penjelasan singkat tentang proses penulisan dan isi Skripsi, serta ucapan terima kasih.

#### 10. Daftar Isi

Daftar isi mencantumkan secara lengkap bagian-bagian Proposal atau Skripsi, memuat halaman depan, bab, subbab, dan sub-subbab, disertai dengan nomor halaman.

#### 11. Daftar tabel

Daftar tabel dicantumkan hanya jika Proposal atau Skripsi memuat tabel. Daftar tabel ini mencantumkan urutan nomor tabel, judul tabel, beserta nomor halaman. Cara pemberian nomor tabel: nomor bab, diikuti nomor urut tabel dalam bab tersebut.

#### 12. Daftar Lampiran

Daftar lampiran memuat semua lampiran yang menjadi data pendukung dalam proses penyelesaian Proposal atau Skripsi. Daftar lampiran ini memuat nomor lampiran dan judul lampiran, diurutkan sesuai proses yang dilalui.

Sistematika penulisan bagian isi

#### 1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang Masalah Bagian ini berisi penjelasan alasan mengapa tertarik meneliti dan pentingnya penelitian dilakukan. Isu atau masalah apa yang akan diselesaikan. Bagian ini memuat hal-hal berikut:

1) Analisis empiris/fakta-fakta sosial yang terjadi yang terkait dengan isu yang akan dibahas. Hasil survey

awal atau data-data lapangan dari sumber lain seperti berita, web, dan lainnya.

2) Analisis teori/ konsep/ norma yang berkaitan dengan variabel penelitian yang akan menjadi focus dalam penelitian bersumber dari artikel jurnal atau penelitian yang relevan. Dapat juga bersumber dari buku atau pendapat ahli. Dengan membandingkan antara fakta yang terjadi dan teori atau konsep (ideal) yang ada.

b. Rumusan Masalah

Permasalahan adalah kesenjangan (gap) antara kondisi yang diharapkan dan kondisi yang nyata terjadi, kesenjangan antara ideal (teori/rencana /program, dll) dengan praktiknya. Permasalahan yang baik memiliki beberapa ciri, diantaranya: aktual, original, dapat dipecahkan, dan faktual. Permasalahan juga bisa berupa kondisi yang memerlukan respon atau memerlukan perbaikan.

c. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berisi pernyataan singkat dan jelas mengenai hasil yang ingin dicapai dalam penelitian. Tujuan penelitian harus konsisten dengan rumusan masalah. Ditulis dengan pernyataan bukan pertanyaan.

f. Penelitian Terdahulu

Dalam teknik penulisannya, penelitian terdahulu harus mendeskripsikan empat hal yaitu masalah penelitian, metode penelitian, hasil penelitian, dan perbedaannya dengan penelitian yang sedang dilakukan. Nama peneliti, judul penelitian, tahun dan tempat penelitian, serta sumbernya (Jurnal Nasional, Jurnal Internasional, disertasi, tesis, atau Skripsi, atau sumber lainnya yang diperbolehkan) harus jelas dicantumkan dalam catatan kaki (footnote)

## 2. Kajian Teori

Logika yang dibangun haruslah berdasarkan teori-teori dan konsep-konsep ekonomi dan bisnis dalam Islam. Teori atau konsep, variabel dan indikator dalam kajian keislaman menjadi kunci utama dalam membangun bab ini. Teori umum dapat digunakan lalu disandingkan dengan konsep Islam sebagai penguat. Dalam menulis bagian ini, peneliti harus mencari teori-teori yang relevan dengan isu penelitian. Teori yang dikaji tidak hanya menggali tentang definisi teori semata, melainkan juga berkaitan dengan kategori-kategorinya, karakteristik, macam-macam, dan lain-lain yang dapat menggambarkan penjelasan variabel penelitian secara utuh.

## 3. Metode Penelitian

Metode penelitian harus mampu menjelaskan tahap-tahap penelitian dari awal hingga akhir. Bukan definisi-definisi dalam metodologi penelitian secara teoritis, akan

tetapi praktek yang dilakukan. Sub bagian yang diuraikan meliputi hal-hal berikut:

a. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada bagian ini dijelaskan jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan. Dijelaskan satu persatu (jenisnya apa dan pendekatannya apa) disertai alasan pemilihan jenis dan pendekatan tersebut. Jenis yang dijelaskan adalah jenis menurut tujuan penelitian (dapat dicek lagi dalam metodologi penelitian) dan disesuaikan dengan tujuan penelitian yang dilakukan.

b. Waktu dan Lokasi Penelitian

Pada bagian ini menjelaskan berapa lama penelitian berlangsung dan di mana penelitian dilakukan.

c. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Ada empat hal penting yang perlu diperhatikan pada bagian ini yaitu populasi, sampel, teknik penentuan jumlah sampel, dan teknik pengambilan sampel.

1) Populasi. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2002: 72). Dalam bagian ini tidak boleh menjelaskan definisi populasi, namun jelaskan siapa yang menjadi populasi penelitian dan berapa jumlah populasinya.

- 2) Sampel. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Dalam bagian ini tidak boleh menjelaskan definisi sampel, namun jelaskan siapa dan berapa banyak sampelnya.
- 3) Teknik Pengambilan sampel. Bagian ini dijelaskan teknik apa yang digunakan untuk menentukan ukuran atau jumlah sampel dan teknik apa yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian. Jelaskan argumentasi atau alasan dalam pemilihan teknik sampling tersebut.

d. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Jelaskan sumber data (primer dan sekunder) yang dikumpulkan dalam penelitian dan jelaskan teknik pengumpulan data yang digunakan, misalnya wawancara, observasi, angket/kuesioner atau dokumentasi / telaah dokumen, dan sebagainya, disesuaikan dengan penelitiannya. Bagian ini tidak boleh bertele-tele, langsung saja pada sumber dan teknik yang digunakan.

e. Teknik Analisis Data

Jelaskan bagaimana cara menganalisis dan menafsirkan data-data yang diperoleh dalam penelitian. Banyak model dalam analisis data, gunakan salah satu model yang sesuai dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dan masalah yang hendak dijawab.

#### 4. Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam bagian ini diuraikan tentang gambaran obyek penelitian meliputi (lokasi penelitian) (bagi penelitian lapangan).

#### 5. Hasil Dan Pembahasan

Pada bab ini, judul sub bab disesuaikan dengan rumusan masalah. Bagian ini dapat disusun dengan memuat hal-hal berikut:

- a. Paparkan data dan fakta temuan penelitian, dengan urutan sesuai urutan masalah penelitian. Uraikan secara sistematis, komprehensif pengolahan data hasil penelitian sesuai permasalahan yang dikaji berdasarkan pada metode dan pendekatan penelitian yang telah ditentukan.
- d. Pembahasan hasil penelitian adalah analisis data /hasil penelitian dengan memberikan interpretasi, prediksi, dan memaknai data hasil penelitian dengan argumentasi pada teori-teori yang telah disusun dalam bab kajian teori.

#### 6. Penutup

Bagian penutup terdiri dari:

- a. Kesimpulan. Kesimpulan disusun dengan menjawab masalah dan tujuan penelitian berupa deskripsi dalam bentuk dan susunan paragraf yang saling be
- b. Saran. Merupakan masukan peneliti yang direfleksikan dari temuan-temuan penelitian yang

ditujukan kepada lembaga atau kelompok tertentu yang berhubungan dengan penelitian.

- c. Rekomendasi penelitian (jika diperlukan).  
Merupakan rekomendasi peneliti terhadap pihak-pihak yang berminat dengan kajian penelitian sejenis dapat berupa rkaitan anjuran untuk dilakukan penelitian lanjutan maupun hal-hal yang perlu ditindaklanjuti yang belum dikaji dalam penelitian.

#### 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 saat ini mengalami kemajuan 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.<sup>16</sup>

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

---

<sup>16</sup>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>>.

terbentuknya 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.<sup>17</sup>

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

---

<sup>17</sup>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>>.

- ini 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.<sup>18</sup>

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 pionir bagi bank syariah lainnya yang telah lebih dahulu menerapkan sistem syariah di

---

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

tengah-tengah 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, ditengah-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.<sup>19</sup>

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.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>Nofinawati.

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

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama dan menjadi pioneer bagi bank syariah lainnya, dan telah lebih dahulu menerapkan sistem ini di tengah menjamurnya bank-bank konvensional. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan. Tidak hanya itu, di tengah-tengah krisis keuangan global yang melanda dunia pada penghujung akhir tahun 2008, lembaga keuangan syariah kembali membuktikan daya tahannya dari terpaan krisis.

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.<sup>21</sup>

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 aas kepercayaan sehingga membuat masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan sebuah usaha. Kualitas layanan sendiri merupakan sebuah perbandingan antara tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.<sup>22</sup>

## **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 timbul kesan yang baik di

---

<sup>21</sup>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>>.

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

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 pelayanan yang sangat memuaskan sehingga perusahaan dapat kehilangan konsumen atau nasabahnya.<sup>23</sup>

Manajemen pelayanan menurut ajaran islam adalah segala sesuatu yang harus dilakukan secara rapi, berurur, 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.<sup>24</sup>

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

---

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

<sup>24</sup>Naqiyatin.

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.

Dalam mengukur kualitas pelayanan menurut persepektif islam othman dan owen, telah menjelaskan enam dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan pada 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.<sup>25</sup>

### **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*

---

<sup>25</sup>Naqiyatin.

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.<sup>26</sup>

*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 38<sup>0</sup> 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.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup>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>>.

<sup>27</sup>Sri Wihoho Mujanarko, 'Pandemik COVID-19 : Persoalan Dan Refleksi Di Indonesia', *Pandemik COVID-19 : Persoalan Dan*

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 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. New Normal**

Pemberlakuan *new normal* atau tatana 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

---

*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>>.

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*.<sup>28</sup>

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 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*.<sup>29</sup>

#### **E. Dimensi Reliability (Keandalan)**

*Reliability* adalah bagaimana kemampuan Bank syariah dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Jadi kinerjanya harus sesuai dengan harapan nasabah yaitu dengan ketepatan waktu, pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan terpercaya untuk memberikan

---

<sup>28</sup>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.

<sup>29</sup>Dipna Videlia putsanra, "Arti new normal : tatanan baru beradaptasi dengan covid-19 29 mei 2020.

pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. perstasinya harus sesuai dengan harapan para Nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua Nasabah tanpa membeda-bedakan.<sup>30</sup>

Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, contohnya sebuah perusahaan barangkali memilih konsultasi semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultasi tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar fee konsultasi tersebut. Namun, apa bila konsultasi mewujudkan apa yang diharapkan klien, fee konsultasi tidak akan dibayar penuh.

Setiap pelayanan mempunyai bentuk pelayanan yang handal, Seperti dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai atau Karyawan diharapkan mempunyai kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesional kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang Sangat memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh nasabah.

---

<sup>30</sup>Nur Dwo Jayanti, 'Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles ) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta', *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 2016, 1-97.

Tuntutan kehandalan pegawai atau Karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian para Nasabah yang telah dilayani dalam memperlihatkan Keinginan para pegawai atau karyawan dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti dari pelayanan kehandalan yaitu setiap pegawai atau karyawan memiliki kemampuan yang handal Untuk mengetahui seluk beluk prosedur kerja, *mekanisme* kerja, memperbaiki berbagai kekurangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat atau nasabah, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai harus memahami, menguasai, mandiri, handal dan profesional dalam perkerjaan yang ditekuninya.

Kaitan dimensi pelayanan *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kehandalan dalam memberikan pelayanan.

sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam menguasai bidang kerja yang telah diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai dengan pengalaman kerja yang ditunjukkan dan keandalan dalam menggunakan teknologi.

kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai.

#### **F. Dimensi Tangible (Fisik)**

*Tangible* Merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan Bank syariah, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya.<sup>31</sup>

Pengertian Dari bukti fisik dalam kualitas pelayanan ini ialah bentuk dan fisiknya dapat di lihat secara langsung atau digunakan oleh para pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan dan membantu pelayanan yang diterima oleh nasabah yang menginginkan pelayanan, sehingga Memuaskan atas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

---

<sup>31</sup>Ayu Dwi Jayanti.

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

Sehingga Bank syariah dalam memberikan pelayanan harus diterapkan dengan baik agar nasabah dapat merasakan Pelayanan yang di butuhkan oleh para nasabah dapat di nilai dengan baik. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang telah tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat terlihat.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi maju dan moderen, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk suatu kualitas dan kondisi fisik yang dapat

memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan yang telah menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisiknya merupakan bentuk suatu kualitas pelayanan yang nyata memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap Nasabah yang telah dilayani dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut. memanfaatkan segala kemampuannya untuk dapat dilihat dari segi fisiknya, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu Konsep tampilan yang Bagus, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada nasabah yang mendapatkan pelayanan.

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **A. Tempat Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank syariah Indonesia KC. Bengkulu panorama yang beralamat di JL. 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 dimanipulasi 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 *pandemic 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 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)      - Amel ( Nasabah )
- Mbak Dian ( Karyawan )      - Novi ( Nasabah )
- Rizky( Nasabah )              - Dwi ( Nasabah )
- Ani ( Nasabah )                - Evi ( 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, wawancara secara mendalam dengan

menggunakan informan yang telah ditentukan bentuk hasil dari data primer ini sendiri adalah dari sumber lisan dari hasil wawancara terhadap kariawan BSI KC. Bengkulu panorama dan nasabahnya.

## 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari informan yang bentuk 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 ofservasi digunakan dengan tujuan untuk mengetahui tentang kondisi dan subjek penelitian subjek penelitian ini adalah karyawan Bank BSI KC.Bengkulu panorama dan nasabah Bank BSI. Bengkulu panorama

### 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 dengan antara si pewawancara dengan si penjawab atau respon dan dengan menggunakan pedoman wawancara.

Wawancara bertujuan untuk menggalih informasi terkait masalah penelitian masalah tentang Manajemen pelayan dari segi dimensi Realibility dan tangible di bank syariah pada New Normal.

### 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 bias 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. Panorama Bengkulu.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI)**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah bank syariah. Bank syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan bank syariah yang dimiliki Bank

BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).<sup>71</sup>

Berdirinya BSI adalah bukti dari adanya perkembangan ekonomi dan keuangan syariah.

Semakin cepat respon atas Bank Syariah Indonesia, maka dampaknya pada kesejahteraan masyarakat bisa segera dirasakan. Secara umum, perbankan syariah memang berpeluang meningkatkan kesejahteraan Indonesia pada saat ini dan masa mendatang. Indonesia berada di peringkat 10 pada tahun 2018, peringkat 5 pada tahun 2019 dan berada di peringkat 4 pada tahun 2020. Asset bank syariah naik 10,9% dibandingkan konvensional sebesar 7,7%. Kenaikan juga terjadi pada dana pihak ketiga sebesar 11,56% dibandingkan dengan konvensional sebanyak 11,49%. Pembiayaan pada bank syariah naik menjadi 9,42%, yang lebih besar daripada perbankan konvensional sebesar 0,55%. Sebagai bentuk layanan perbankan, Bank Syariah Indonesia harus bersifat universal dan inklusif. Artinya, bank bisa melayani semua orang tanpa batasan agama dan kepercayaan.

Untuk menarik minat semua orang terutama generasi muda, Bank Syariah Indonesia harus mampu memaksimalkan teknologi digital. Pemanfaatan teknologi terlihat dalam produk dan layanan yang bersifat kompetitif serta memenuhi kebutuhan semua konsumen. Apabila Bank Syariah Indonesia mampu menyediakan layanan tersebut, generasi muda mungkin akan sangat tertarik dan memilih bank syariah. Yang

selanjutnya Indonesia menjadi pemimpin perbankan syariah dan makin sejahtera.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank hasil merger dari 3 bank, yakni BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah, dimana dengan adanya merger ini diharapkan akan bisa meningkatkan pasar keuangan syariah di Indonesia yang memiliki potensi besar. Letak Bank BSI KC. Bengkulu Panorama Terletak Dijalan Semangka RT. 15 RW.05, telepon.0736-347932 / 347963, Kota Bengkulu.

## **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 :**

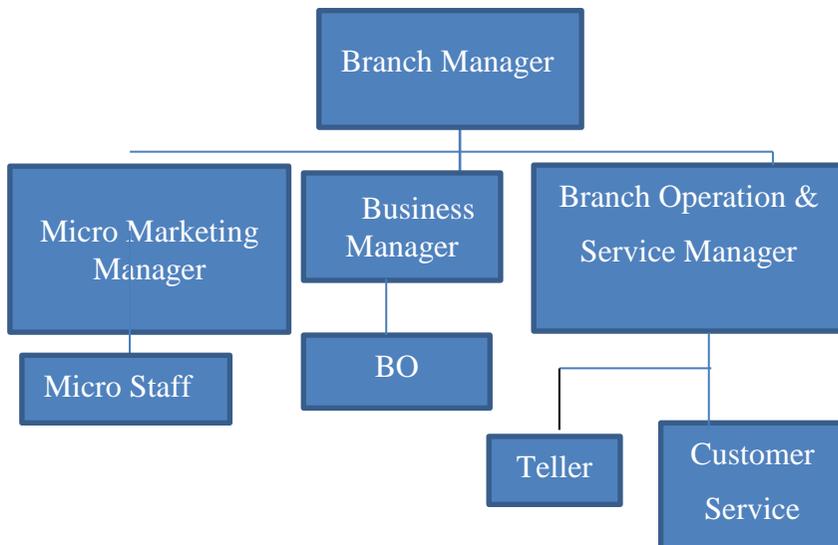
1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

## **3. Nilai-nilai perusahaan Bank BSI KC. Bengkulu Panorama**

Adapun nilai-nilai perusahaan yang terdapat di Bank 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)

### 1. Struktur Perusahaan



**Gambar 4.1**

*Struktur Perusahaan Bank Syariah Indonesia*

Penjelasan kerja pada tiap bagian yang terlibat di BSI KC.Bengkulu panorma mempunyai tugas, wewenang dan tanggung jawabnya sebagai berikut ::<sup>32</sup>

a. *Branch Manajer*

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

- a. Mengelolasecara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang.
- b. Mengkoordinir rencana kerja dan anggaran perusahaan tahunan cabang.
- c. Menetapkan dan melaksanakan startegi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik pendanaan maupun jasa-jasa.

b. *Mikro Marketing Team Leader(MRTL )*

Ada pun baagian-bagian yang di naungi oleh MRTLyaitu :

- a. Memimpin inisiasi promosi produk
- b. Mengoordinasikan strategi pemasaran
- c. Mengatur budget untuk setiap kampanye/iklan
- d. Mencobaproces marketing baru

c. *Branch Operation Service Manager(BOSM)*

---

<sup>32</sup> Wawancara dengan Indah dan Dian (karyawan), Tanggal 06 Desember 2021 di Bank Syariah Indonesia Kc.Bengkulu Panorama.

- 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 tabungan 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

berdasar kan intruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang diterapkan.

f. *OfficeBoy*(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 yangt erjadi.

h. *Account Officer*

- a. Menciptakan produk-produk baru dan memberikan masukan-masukan kepada manajemen dalam rangka memperluas wilayah pemasaran bank.
- b. Memasarkan pduduk-produk bank melalui presentasi, maupun kegiatan.
- c. Memberikan penjelesan kepa dan nasabah tentan 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 tanggung jawabnya adalah:

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

Berikut Hasil dari wawancara yang telah dilakukan penelitian dilapangan dan berdasarkan dari hasil wawancara yang telah di lakukan oleh peneliti antara

pihak instansi Bank syariah Indonesia K.c Bengkulu panorama terhadap Nasabah. terkait manajemen pelayanan di BSI Kc. Bengkulu panorama bahwa pelayanan merupakan prioritas yang wajib diberikan oleh Bsi kepda nasabah baik dalam bentuk pelayanan, memperkenalkan produk maupun pelayanan lainnya. Untuk memajukan perusahaan masih membutuhkan saran dan masukan dari nasabah. Berikut hasil wawancara kepada pegawai Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama.<sup>33</sup>

*“Kami dalam memberikan pelayanan kepada nasabah selalu tepat waktu kami jarang atau bahkan tidak pernah terlambat dengan sesuai jadwal operasional Bank Syariah. saat ini jam operasional bank sudah berubah yang awalnya buka jam 8:00 sekarang jam 8:30. Kami selalu memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa membeda-bedakannya. Biasanya di Bank ada pengecualian kepada nasabah yang ingin mengambil uang di Bank dalam jumlah besar kami mempersilangkannya menghadap supervisor tanpa mengambil antrian di teller”<sup>34</sup>*

Bank selalu siap memberikan pelayanan dengan tepat waktu meski pun jam oprasional sudah berubah.

---

<sup>33</sup>Dian (Karyawan BSI K.c Bengkulu Panorama) interview 6 mei 2021.

<sup>34</sup>indah (karyawan BSI K.c Bengkulu panorma) interview 6 mei 2021.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada nasabah terkait jam operasional bank.

*”Menurut saya jam oprasional Bank Syariah sudah tepat waktu dan sesuai dengan jam oprasional Bank syariah saat ini sudah berubah yang awal nya jam 8:00 sekarang jam 8:30 walaupun sudah berubah pelayanan di Bank tetap berjalan dengan baik . Bank selalu adil dalam memberikan pelayanan dengan cara menggunakan nomor antrian”*

Pelayanan yang cepat sudah pasti di inginkan oleh semua nasabah tanpa menunggu lama. Terkadang ada juga hambatan yang terjadi sehingga pelayanan menjadi lama. Selain pelayanan yang cepat, kecermatan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan sangat perlu diperhatikan misalnya dalam mengiput data nasabah. Untuk menghindari kerugian yang akan tinbul dari sikap tidak cermat dan akurat dalam mengiput data nasabah. Berikut hasil wawancara kepada nasabah terkait pelayanan yang cept akurat dan cermat.

*“Ya Bank Syariah dengan cepat melayani nasbah tergantung dengan kebutuhan nasabah, misalnya jika ingin meminjam uang mungkin belum bisa cair pada saat itu karna harus melengkapi beberapa dokumen yang harus di siapkan. Saat memberikan pelayanan Bank syariah selalu akurat dan cermat. Misalnya saat menabung sangat teliti dalam mengiput data”*

Selain *reliability* mengukur kualitas menejemen pelayanan dapat juga dengan menggunakan dimensi

*Tangible*. Dimensi *Tangible* ini adalah bukti fisik dalam kualitas pelayanan dilihat dari bentuk dan fisiknya secara Langsung atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan nasabah dan membantu pelayanan yang diterima oleh nasabah. sehingga kepuasan atas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Berikut hasil wawancara kepada karyawan Bank syariah.

*“Kami sudah memberikan pelayanan yang cukup nyaman untuk nasabah. Misalnya fasilitas seperti tempat duduk, mesin nomor antrian otomatis, Ruangan yang sejuk (Ac), toilet yang bersih, Tempat parkir,serta di masa new normal ini Bank syariah indonesia juga memfasilitaskan tempat cuci tangan, handsantier, alat pendekteksi suhu badan”*

Penampilan pegawai Bank syariah harus diperhatikan karena dengan berpenampilan baik dan rapi nasabah akan merasa nyaman dan enak di lihat. Penampilan karyawan dapat juga mencerminkan identitas dari sebuah perusahaan. berikut hasil wawancara kepada Karyiawan Bank syariah indonesia Kc. Bengkulu panorama

*“Kami sudah memberikan penampilan seperti cara berpakaian kami sudah syariah islam dan sesuai dengan kebijakan perusahaan menggunakan pakaian sopan dan*

*santun seperti memakai hijab menutup dada dan memakai pakayan yang tidak terlalu ketat*<sup>35</sup>

Sebuah perusahaan yang memiliki fasilitas yang memadai akan membuat nasabah atau konsumennya merasakan nyaman sehingga fasilitas sebuah perusahaan dapat menunjang keberhasilan perusahaan tersebut. Fasilitas yang memadai tentu membuat nasabah merasa senang dan tanpa ada yang kurang, sehingga fasilitas dapat dijadikan faktor yang dinilai dapat membuat sebuah perusahaan mendapatkan respon yang baik di masyarakat.

*“Menurut saya dengan fasilitas yang cukup memadai sudah membuat nyaman seperti ruangan yang bersih, berAc,toilet yang bersih serta sofa yang empuk dan tempat duduk yang nyaman Namun ada sedikit kekurangannya yaitu tempat parkirnya yang minim atau kurang luas saya agak kesusahan Untuk menepatkan kendaraan saya. selain itu tidak ada kekurangan sama sekali”*

Lokasi strategis adalah lokasi yang menguntungkan, Pengaruhnya terhadap keberadaan berbagai macam kegiatan seperti baik ekonomi maupun sosial. Pentingnya lokasi yang strategis dapat memperbesar peluang demi mendapatkan konsumen. Untuk menentukan keberhasilan perusahaan perlunya letak tempat yang strategis karena faktor utama kemajuan sebuah perusahaan. Tentunya dalam Bank

---

<sup>35</sup>Ani (Nasabah BSI K.c Bengkulu panorama) tanggal 8 mei 2021.

syariah indonesia (BSI) K.c Bengkulu panorama letak tempatnya cukup strategis di mana terletak di tengah-tengah kota.<sup>36</sup>

*“Iya menurut saya tempat Bank syariah indonesia(BSI) sudah cukup strategis dimana letaknya dekat dengan pasar panorama. jadi mudah untuk dijangkau karena tempatnya di tengah-tengah kota. Jadi sangat mempermudah nasabah untuk tidak kesusahan mencarinya karena letaknya yang srategis”*

Kualitas pelayanan dapat dikatakan ketegori baik jika memenuhi kriteria tertentu dapat berupa fasilitas yang memadai mendapatkan respon yang baik dari nasabah, nasabah meraskan nyaman dan merasa puas. Manajemen pelayanan Bank syariah jika dilihat dari demensi *Reliability* dan *tangible* mendapatkan respon yang baik dari nasabah seperti pelyanan yang tepat waktu, pelayanan cepat, tepat, cermat, memberikan pelayanan yang nyaman kepada nasabah, fasilitas yang cukup memadai Seperti, tempat duduk yang nyaman dan di masa *New Normal* ini Bank syariah juga memfasilitaskan menyediakan tempat cuci tangan, pendekteksi suhu badan dan hand sanitizer.

Dari semua hasil wawancara yang di lakukan peneliti baik terhadap pegawai dan nasabah Bank syariah

---

<sup>36</sup>Rizky (Nasbah BSI K.c Bengkulu panorama) 8 Desember 2021.

dapat kita ketahui bahwa manajemen pelayan di Bank Syariah Kc.Bengkulu panorama segi dimensi Reliability dan Tangible sudah mendapatkan respon yang cukup baik dari nasabah hanya saja perlu di perluaskan lagi tempat parkirnya dan pada New normal ini kita di haruskan untuk memperketat dan memahamai protokol kesehatan yang di sarankan oleh pemerintah, seperti memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan, memakai hand sanitizer. Dimensi Reliability sendiri meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada nasabah tanpa membeda-bedakan, memberikan pelayanan yang cepat. Dan Dimensi tangible itu sendiri meliputi fasilitas yang lengkap, tempat parkir, tempat duduk yang nyaman,panampilan kariyawan sopan dan rapi, lokasi yang mudah di jangkau, mesin ATM yang memadai.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil penulis dalam penelitian ini adalah hasil menunjukan bahwa dimensi *Reliability* dan *tangible* mendapatkan respon yang cukup baik dari nasabah hanya saja perlu di tingkatkan lagi pada fasilitas yang ada di Bank syariah khususnya Tempat parkir perlu diperluaskan lagi, dan protokol kesehatan harus lebih ditingkatkan lagi.

#### **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 *Reliability* dan *tangible*. 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)

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]

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>>

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/ijej.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>>

Santi, Mei, 'Bank Konvensional Vs Bank Syariah', *EKSYPAR: Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam*, 2.1

(2015), 222–  
43<[https://ejournal.staim.tulungagung.ac.id/index.php/eksya  
r/article/view/77](https://ejournal.staim.tulungagung.ac.id/index.php/eksya<br/>r/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>>

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

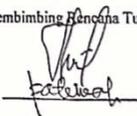
---

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

**I. Identitas Mahasiswa**  
 Nama : Rahmat Iqbal  
 NIM : 171140170  
 Program Studi : Manajemen Syariah  
 Anggota : 1. Rizki Nuradani (NIM: 171140182)  
 2. Fitri Nurafiqi (NIM: 171140169)  
 (maksimal 3 Orang)

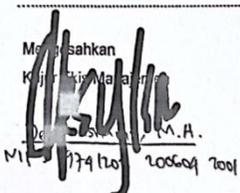
**II. Pilihan Tugas Akhir:**  
 Jurnal Ilmiah  
 Buku  
 Pengabdian Kepada Masyarakat  
 Program Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

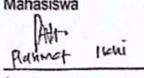
Judul Tugas Akhir:  
ANALISIS KUANTITAS PELAYANAN BANK SYARIAH PADA MASA  
Now NOMM (STUDI KASUS DI BANK BNI SYARIAH PAROPANG)

**III. Proses Validasi:**  
**A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir**  
 Catatan: diteliti di BNI syariah ..  
 Bengkulu, 25/1/2021  
 Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir  


**B. Ketua Jurusan**  
 Judul yang disetujui:  
 .....

Penunjukkan Dosen Pembimbing:  
 .....

Mengesahkan  
 Ketua Tim Mahasiswa  
  
 M.A.  
 NIM: 171140170

Bengkulu, 27 Januari 2021  
 Ketua Tim Mahasiswa  
  
 Rahmat Iqbal  
 NIM: 171140170

Diinstal dengan CamScanner

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 :

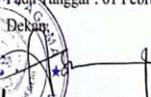
1. N A M A : Rahmat Ilahi  
NIM : 1711140170  
Program Studi : Perbankan Syariah
2. N A M A : Eke Wardani  
NIM : 1711140182  
Program Studi : Perbankan Syariah
3. N A M A : Pitri Hayati  
NIM : 1711140169  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Bank Syariah 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

Dekan  
  
Dr. Ashani, 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 III\*

  
Dra. Fatimah Yunus, M.A  
Nip. 19630319200032003

Wassalam,  
Pemohon

  
Rahmat Ilahi  
1711140170

Catatan:  
\* coret yang tidak perlu

Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing yang baru



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

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

**SURAT PENUNJUKAN**

Nomor: 1141 /In.11/ F.IV/PP.00.9/08/2021

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 : Rizki Heryadi, M.Acc  
NIP : 198711262019031009  
Tugas : Pembimbing Tugas Akhir

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 :

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

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

Ditetapkan di : Bengkulu  
Pada Tanggal : 25 Agustus 2021  
Plt. Dekan,

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. 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 : 070/691 /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

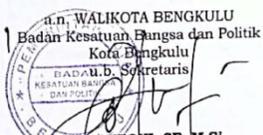
**Penanggung Jawab** : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

- 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  
u.b. Sekretaris



**BUDI ANTONI, SE, M.Si**  
Penata TK.I  
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 : *BM/51/812/70/01* 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, 3 Mei 2021

  
**BSI** BANK SYARIAH  
INDONESIA  
Kc Bengkulu Panorama  
CBS

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](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

#### SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Pitri Hayati  
NIM 1711140169  
Prodi Perbankan Syariah

Menerangkan 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

Pitri Hayati  
NIM 1711140169

Mengetahui  
Pengelola Perpustakaan FEBI

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](http://www.uinfas.bengkulu.ac.id)

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama/Nim/Prodi : Rahmat Ilahi/ 1711140170/ Perbankan Syariah  
Penulis ke : 1  
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 KC. Bengkulu Panorama)

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing
1.	05-8-2021	Pengenalan sistematika jurnal dan penentuan judul jurnal	Sesuai 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			
5.				

Mengetahui  
Ketua Jurusan Ekis

Yenti Sumarni, M.M  
NIP. 197904162007012020

Bengkulu, Februari 2022  
Pembimbing I

Dra. Fatimah Yunus, M.A  
NIP. 19630319200032003

Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Pembimbing II



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](http://www.uinfas.bengkulu.ac.id)

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama/Nim/Prodi : Pitri Hayati/ 1711140169/ Perbankan Syariah  
Penulis ke : 3  
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 Metodelogi 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 I	

Mengetahui  
Ketua Jurusan Ekis



Yenti Sumarni, M.M  
NIP. 197904162007012020

Bengkulu, Februari 2022  
Pembimbing II



Rizky Harivadi, M.Acc  
NIP. 198711262019031004

Lampiran 10 : Surat Keterangan Bebas Plagiat



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Masjid Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 35211  
Telepon (0736) 51216/51171-51172 - Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfatmawati.ac.id](http://www.uinfatmawati.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME**  
Nomor: 0257/SKBP-FEBI/2/2022

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

Nama : Pitri Hayati  
NIM : 1711140169  
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 I

Dr. Nurul Hak, MA  
NIP. 196606161995031002

Lampiran 11 : *Letter of Acceptence (LoA)*



## JURNAL AGHNIYA

Sukarami, Kota Bengkulu

085369179919

<https://ejournal.stiesnu-bengkulu.ac.id/>

SEKOLAH TINGGI  
ILMU EKONOMI  
SYARIAH  
NAHDLATUL ULAMA  
BENGKULU

## LETTER OF ACCEPTANCE

NOMOR : 032/JA-STIESNUBKL/1/2022

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:

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

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



## 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](mailto:ilahirahmat2018@gmail.com)

### Eke Wardani

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

### Pitri Hayati

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

### Fatimah Yunus

UIN FAS Bengkulu  
E-mail: [fatimahyunus13@gmail.com](mailto:fatimahyunus13@gmail.com)

### Rizky Hariyadi

UIN FAS Bengkulu  
E-mail: [rizky.hariyadi@iainbengkulu.ac.id](mailto: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 pengarahannya dalam menerapkan pelayanan sampai adanya pengawasan dan evaluasi

terkait proses pelayanan yang ada di perbankan syariah.<sup>1</sup>

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*).<sup>2</sup>

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.

<sup>1</sup> Hery Purwanto, "Manajemen Pelayanan Bank Syariah" Hery Purwanto Fakultas Syariah Dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah Di Wonosobo.

<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

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

<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup>

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

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.



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).<sup>6</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu jenis Perbankan Syariah terbesar di Indonesia serta merupakan gabungan dari bank Bri Syariah (BRIS), Bank Mandiri Syariah (BMS) dan Bank Negara Indonesia (BNIS) yang operasionalnya mulai berlaku tanggal 1 Februari 2021. Meski baru mulai beroperasi, namun BSI mengalami kenaikan laba bersih Rp 742 Miliar pada kuartal 1 2021, naik 12,85% dibandingkan dengan periode sama tahun lalu yang hanya sebesar Rp 657 Miliar.<sup>7</sup> 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.

<sup>6</sup> 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].

<sup>7</sup> 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].

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

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

<sup>8</sup> 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].

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.<sup>9</sup> 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,<sup>10</sup> Penelitian Ketiga yang dilakukan oleh Ummu Naqiyatim dengan judul penelitian "Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank" pada tahun 2017 yang membahas tentang manajemen

pelayanan menurut persepsi masyarakat terhadap lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah.<sup>11</sup> 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.<sup>12</sup>

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

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> Henry Purwanto, "Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah", *Syariati*, Vol. V No. 01, Mei 2019, hlm 105-118.

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah", *NALAR FIQH*, Vol.10, Nom.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 kompetensi 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.<sup>13</sup> 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.<sup>14</sup> 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.

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

<sup>14</sup> Heflika Nur Fauziah, Aimi Nur Fakhriyah, and Abdur Rohman, 'Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19', *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6.2 (2020), 38-45.

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.<sup>15</sup> 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

<sup>15</sup> 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. *Asurance*

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

c. *Reliability*

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 muhrabah 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"> <li>- Tidak ada bunga saat pinjaman</li> <li>- Memberikan layanan produk secara islami</li> <li>- Bebas pinjaman tanpa bunga</li> <li>- Adanya ketentuan pembagian keuntungan investasi secara adil</li> </ul>

<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karyawan dapat dipercaya</li> <li>- Perasaan aman saat bertransaksi</li> <li>- Karyawan bersikap sopan kepada nasabah</li> <li>- Karyawan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang cukup luas untuk menjawab pertanyaan dari nasabah.</li> </ul>
<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tepat waktu</li> <li>- Waktu/ jam layanan yang optimal</li> <li>- Sistem pencatatan yang akurat dan benar</li> <li>- Jasa disampaikan sesuai waktu yang telah ditentukan</li> </ul>
<i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peralatan yang modern</li> <li>- Fasilitas fisik yang memadai</li> <li>- Parkiran luas</li> <li>- Karyawan berpakaian menarik</li> <li>- Menyediakan Alat Protokol Kesehatan</li> <li>- Ketersediaan ATM</li> </ul>
<i>Emphaty</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perhatian dan Memberikan salam</li> <li>- Ramah dan mudah tersenyum</li> <li>- Tidak membedakan pelayanan</li> <li>- Karyawan yang bisa memahami kebutuhan nasabah</li> </ul>
<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepastian dalam penyampaian informasi yang jelas kepada nasabah</li> <li>- Pelayanan yang cepat</li> <li>- Karyawan selalu siap membantu nasabah</li> <li>- Karyawan menangani keluhan dan masalah nasabah dengan cepat</li> </ul>

## 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 membeda-bedakan dengan nasabah lainnya.<sup>16</sup>

## 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

<sup>16</sup> 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, Heftika Nur, Aini Nur Fakhriyah, and Abdur Rohman, 'Analisis Risiko Operasional Bank Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19', *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6.2 (2020).
- Fitrianto, 'Layanan Digital Perbankan Syariah: Tetap Eksis Di Tengah Pandemi', *Retizen Republika Blogger*, 2021 <<https://retizen.republika.co.id/posts/11015/layanan-digital-perbankan-syariah-tetap-eksis-di-tengah-pandemi>> [accessed 12 June 2021].



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

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', *OECOMICUS Journal of Economics*, 2.1 (2017).

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

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

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

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



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

