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

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

Oleh:

RAHMAT ILAHI
NIM 1711140170

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Rahmat Ilahi, NIM 1711140170 yang berjudul "Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa *New Normal* Ditinjau dari segi Dimensi *Compliance* dan *Assurance* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Bengkulu Panorama" Program Studi/Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 9 Februari 2022 M
7 Rajab 1443 H

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Fatimah Yunus, MA	**Rizky Hariyadi, M.Acc**
NIP.19630319200032003	**NIP.198711262019031004**

ii

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.iaianbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **"Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa *New Normal* Ditinjau Dari Segi Dimensi *Compliance* dan *Assurance* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama)"** , oleh Rahmat Ilahi NIM. 1711140170, 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 : Jum'at
Tanggal : 18 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, 18 Februari 2022 M
16 Rajab 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Desi Isnaini, M.A
NIP. 197412022006042001

Sekretaris

Rizky Harivadi, M.Acc
NIP.198711262019031004

Penguji I

Dr. Desi Isnaini, M.A
NIP. 197412022006042001

Penguji II

Debby Arisandi, MBA
NIP.198609192019032012

Mengetahui,
Dekan

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

MOTTO

Aku tidak suka tetap di dunia ini kecuali karena tiga hal, Pertama, tempat di mana aku bisa meletakkan keningku di tanah untuk bersujud kepada allah; Kedua, tempat orang orang-orang berilmu berkumpul, di mana aku bisa memetik perkataan yang baik, sebagaimana dipetiknya buah yang ranum; dan Ketiga, berjihad di jalan Allah.

(Umar Bin Khattab)

Dunia itu ibarat bayangan bila kau kejar, dia akan lari darimu tetapi bila kau palingkan badanmu, dia tidak punya pilihan lain kecuali mengikutimu.

(Ibnul Qoyyim)

Kesempatan tidak akan datang dua kali, tapi kesempatan datang Kepada siapa yang tidak pernah berhenti mencoba.

(Dzaqiw)

Lebih baik tidak punya ilmu daripada tidak punya adab. Jika hanya punya ilmu, iblis pun lebih tinggi ilmunya dari manusia.

(Rahmat Ilahi)

iv

PERSEMBAHAN

Alhamdulilahirobbil'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:

1. *Allah SWT yang atas rahmat, hidayah, nikmat, dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.*
2. *Untuk kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi kepada ibu (Juliani) dan ayah (Alm. Darman m), 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.*
3. *Untuk saudara-saudaraku yang tersayang (Doni, Neti, Khairil, Okta, Ramdi) atas dukungannya selama proses pembuatan skripsi ini baik moril maupun material yang telah diberikan sehingga skripsi ini bisa selesai.*
4. *Untuk kedua dosen pembimbingku Ibu (Dr. Fatimah Yunus, M.A) dan bapak Rizky Hariyadi, M.Acc) yang telah membimbing saya selama ini, semoga kebaikan-kebaikan selalu menyertai kalian.*
5. *Kepada dosen-dosenku dalam memberikan pengajaran dan pengetahuan serta pengalaman dalam proses pendidikanku.*
6. *Kepada sahabatku (Rani Purnama sari, Eke Wardani, Pitri Hayati, Ledi Marsep Karniale dan Erda Pebriani) sahabat suka duka selama berjuang dan yang tidak pernah lelah untuk saling mengingatkan, saling memberi semangat, saling membantu dan saling memotivasi dalam mengerjakan tugas akhir ini.*

v

7. *Sahabat seperjuangan (PBS A – PBS F) Angkatan 2017.*
8. *Teman-teman penulis baik itu teman kuliah, teman satu almamater maupun teman-teman dari universitas lain yang telah banyak memberi masukan, semangat, dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan Skripsi ini.*
9. *Untuk kendaraan saya terima kasih telah selalu ada dan selalu bersedia mengatar saya kemanapun dan kapanpun dalam menyelesaikan Skripsi saya ini.*
10. *Untuk semua pihak dan orang-orang yang tidak dapat disebutkan satu persatu khususnya untuk keluarga FEBI UINFAS Bengkulu yang telah banyak membantu penulis dalam meyelesaikan studi dan Skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.*

vi

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

Bengkulu, 11 Februari 2022 M
10 Rajab 1443 H

Mahasiswa Yang Menyatakan

Rahmat Ilahi
NIM 1711140170

vii

ABSTRAK

Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa *New Normal* Ditinjau dari segi Dimensi *Compliance* dan *Assurance* (Studi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Bengkulu Panorama)

Oleh Rahmat Ilahi, 1711140170

Manajemen Pelayanan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan, karena menyangkut langsung terhadap nasabah sehingga manajmen 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 adalah Manajemen pelayanan pada dimensi *Compliance* dan *Assurance* sudah cukup baik walaupun pada masa *New Normal* saat ini, sehingga nasabah merasakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan bank syariah jika diukur melalui dimensi *Compliance* dan *Assurance.* Dengan adanya kebijakan retrukturisasi pembiayaan tentu bisa meringangkan beban nasabah dalam membayar cicilan hutang di bank. Diharapkan manajemen pelayanan di bank syariah lebih ditingkatkan lagi agar nasabah merasa nyaman dan puas.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, *New Normal, Covid-19,* Dimensi *Complaince*, Dimensi *Assurance*

ABSTRACT

Analysis of Islamic Bank Service Management in the New Normal Period in terms of Compliance and Assurance Dimensions (Study at Indonesian Sharia Bank (BSI) Kc. Bengkulu Panorama)
by Rahmat Ilahi, 1711140170

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 result of this study are that service management on the Compliance and Assurance dimensions is quite good even during the current New Normal period, so that customers feel quite satisfied with the services provides by islamic banks when measured through the Compliance and Assurance dimensions. With the financing restructuring policy, it can certainly ease the burden on customers in paying debt installments at the bank. It is hoped that service management in Islamic banks will be further improved so that customers feel comfortable and satisfied.

Keywords: Service Management, *New Normal, Covid-19, Complaince Dimensions, Assurance Dimensions*

KATA PENGANTAR

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

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

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor UIN FAS Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri 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 Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Dr. Fatimah Yunus, M.A selaku Pembimbing I dan Rizky Hariyadi, M.Acc selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi, saran, koreksi dan semangat selama proses bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberi semangat dan mendo'akan kelancaran dan yang tebaik untuk saya.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan ilmunya dengan penuh keikhlasan.
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,11 Februari 2022 M
10 Rajab 1443 H

Penulis

Rahmat Ilahi
NIM 1711140170

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN MOTTO iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
HALAMAN PERNYATAAN vii
ABSTRAK viii
***ABSTRACT* ..... ix**
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 14
C. Tujuan Penelitian 14
D. Manfaat Penelitian 14
E. Penelitian Terdahulu 15
F. Sistematika Penulisan 22

BAB II KAJIAN TEORI

A. Bank Syariah 31
B. Manajemen Pelayanan 35
C. Pandemi *Covid-19* 37
D. *New Normal* 39
E. Dimensi *Compliance* 41

F. Dimensi *Assurance* 44
G. Restrukturisasi Pembiayaan 46

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian 51
B. Metode Penelitian..... 51
C. Informan Penelitian..... 52
D. Sumber Data..... 53
E. Teknik Pengumpulan Data..... 54
F. Teknik Analisis Data..... 55
G. Flowchart Penelitian..... 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan..... 58
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan..... 64

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 79
B. Saran..... 79

DAFTAR PUSTAKA..... 81

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Gambar Flowchart Penelitian.....56

Gambar 2 : Gambar Struktur Bank Syariah Indonesia.....60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Persetujuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 2 : Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 3 : Surat Pergantian Pembimbing

Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing yang baru

Lampiran 5 : Surat Rekomendasi Penelitian

Lampiran 6 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 7 : Surat Keterangan Perubahan Judul

Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1

Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2

Lampiran 10 : Surat Keterangan Bebas Plagiat

Lampiran 11 : *Letter of Acceptence (LoA)*

Lampiran 12 : Pedoman Wawancara

Lampiran 13 : Artikel Ilmiah yang disubmit

Lampiran 14 : Dokumentasi Penelitian

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

Penerapan manajemen sangat perlu dilakukan dalam memberikan pelayanan bagi nasabah untuk memperjelas kinerja perbankan syariah itu sendiri. Persiapan bagaimana rencana pelayanan yang akan dibuat untuk menjadi sebuah tolak ukur yang harus dipenuhi dan standar pelayanan, pengawasan dan pengarahan dalam menerapkan pelayanan sampai adanya pengawasan dan evaluasi terkait proses pelayanan yang ada di perbankan syariah.[1]

Pengertian manajemen itu sendiri dalam pandangan Islam adalah segala sesuatu yang harus dilakukan secara

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

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 imployees*).[2]

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

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 dibank 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

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

mengantarkan bank sebagai lembaga yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.[3]

Bank syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang dalam operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah itu sendiri berbeda dengan lembaga keuangan non bank lainnya karena bank syariah merupakan lembaga keuangan bank sedangkan lembaga keuangan non bank bukan jenis bank tetapi lembaga keuangan. Bentuk usaha bank syariah adalah perseroan terbatas sedangkan lembaga keuangan non bank memiliki bentuk usaha berbadan hukum yang ditunjukan dengan akta pendirian oleh notaris. Meskipun kedua jenis lembaga keuangan ini memiliki perbedaan tetapi memiliki persamaan dalam hal operasionalnya yaitu berdasarkan syariat islam serta memiliki fungsi yang sama dalam mengumpulkan dana dari masyarakat kemudian akan disalurkan kepada pihak yang membutuhkan.

Perbankan syariah dalam beberapa tahun terakhir ini menjadi lembaga keuangan yang banyak dicari oleh masyarakat. karena menjadi salah satu alternatif lembaga keuangan bagi masyarakat dalam memajukan sektor rill. Hal ini juga menambah minat masyarakat karena bank syariah menggunakan praktek bagi hasil untuk menghindari praktek riba (bunga). Hal ini dikarenakan

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

bank syariah adalah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah islam. Bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan. Pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang diproleh 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.

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 dikenal dengan *CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness)* yang akan dijelaskan sebagai berikut :[4]

a. *Compliance* (kepatuhan)

Bank Syariah tentu telah memenuhi dan mematuhi hukum Islam dengan menerapkan prinsi-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatanya seperti ; tidak mengandung riba, gharar, dan maisir serta menjalankan bisnis yang sehat dan mengarahkan kepada keuntungan yang halal tanpa merugikan pihak lain. Indikator

[4] Othaman and Owen, *"Adopting and measuring Costumer Service Quality (SQ) in Islamic Bank : A Case Study in Kuwait Finance House." (2001)*

compliance adalah *run on islamic law compliance* seperti dibawah ini:

1. Tidak adanya 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 pengentahuan dan kesopanan serta memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah serta juga mecangkup komunikasi baik bentuk lisan maupun tertulis. Indikator dari dimensi *Asurance* adalah sebagai berikut :[5]

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* (Kehandalan)

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

[5] Herry Purwanto, ""Manajemen Perbankan Syariah", Syariati, Vol. V No. 01, mei 2019. hlm 111.

1. Pelayanan yang tepat waktu
2. Pelayanan yang sama kepada nasabah tanpa membedakan
3. Memberikan pelayanan yang cepat
4. Pelayanan cepat dan akurat[6]

d. Tangibles (Bukti 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 *Tangibles* antara lain :[7]

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)

---

[6] 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 Desembr 2017.hlm 62.

[7] 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. hal 121.

Empahty 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. Menangangi keluhan nasabah dengan cepat
3. Memahami kebutuhan nasabah
4. Penetapan tarif layanan yang rendah[8]

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[9]

Manajemen pelayanan ini dianggap penting untuk diteliti karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan. Seperti sikap staf-stafnya saat melayani

[8] Lenny Menara, 'No Title', Analisis Dimensi Carter Dan Keuasan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Dikota Medan, 978-602-5614-36–4, 2020, hlm 528.

[9] *Ibid., hlm 528.*

nasabah yang kurang ramah, ruangan yang sempit, kurang bersih, dan masih banyak lainnya sebagai akibat yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Manajemen pelayanan ini merupakan proses yang sangat penting karena 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.[10]

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

[10] 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, 2.1 (2017), 58–82 <http://jurnalfebi.uinsby.ac.id/index.php/oje/article/view/38>.

masyarakat dan juga berdampak pada lembaga keuangan 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.[11]

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,

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

naik 12,85% dibandingkan dengan periode sama tahun lalu yang hanya sebesar Rp 657 Miliar.[12] Kenaikan laba pada BSI didorong oleh ekspansi pembiayaan dan kenaikan dana murah yang optimal sehingga *cost of fund* atau biaya dana bagian dari keuntungan bank menjadi lebih besar.

Covid-19 adalah salah satu strategi perbankan syariah dalam menghadapi tantangan baru akan keberadaanya dan juga bisa menjadi sebuah peluang yang bagus untuk perbankan syariah dalam mengikuti *Era Revolusy Industry* 4.0 yang dimana semua hal serba teknologi modern dan semua kegiatan dapat dilakukan dengan teknologi. Teknologi saat ini menjadi alat vital yang sangat penting bagi semua orang karena kemudahan menggunakannya sehingga Bank Syariah Indonesia siap menjadi salah satu bank yang siap mendukung dan memperkuat layanan digital dalam operasionalnya yang tersebar di outlet di seluruh indonesia yang melayani nasabah melalui *BSI Mobile, BSI Internet Banking, ATM, dan Kartu Debit.*[13]

Dalam masa pandemi covid-19, hampir semua sektor ekonomi di indonesia mengalami kondisi pelemahan yang

---

[12] Monica Wareza, "BSI Cetak Laba Rp 742 M di Kuartal 1-2021,Naik12,85%",CNBCIndonesia,<http://www.cnbcindonesia.com/market/20210506190719-17-243903/bsi-cetak-laba-rp-724-m-di-kuartal-i2021-naik-1285>(accessed 8 March 2020).

[13] 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].

berdampak pada terjadinya penurunan ekonomi nasional. Salah satunya perbankan syariah yang terkena dampaknya yang mana perbankan syariah merupakan bagian dari perbankan nasional. Terjadinya pelemahan dii sektor ekonomi membuat terbitnya PJOK[14] NO. 11/PJOK.03/2020 tentang stimulasi perekonomian nasional sebagai salah satu kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah terhadap dampak penyebaran covid-19, salah satunya membuat kebijakan restrukturisasi.

Restrukturisasi adalah salah satu bentuk keringanan dalam melakukan pembayaran kewajiban atau hutang nasabah yang ada di bank. Restrukturisasi bukan bentuk penghapusan hutangg melainkan sebuah kebijakan atau langkah dalam meringankan beban nasabah dalam mencicil pembayaran hutang di bank.[15] Diharapkan dengan adanya restrukturisasi ini sangat membantu nasabah di masa pandemi covid-19.

Manajemen pelayanan di bank syariah tentu sangat penting untuk mencapai kepuasaan nasabah dan menambah nasabah baru. Mungkin manajemen pelayanan saat ini tidak sama seperti manajemen pelayanan sebelum adanya

[14]JDIH BPK RI DATABASE PERATURAN, stimulasi perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan Countercyclical Dapak Peyebaran Corona Virus Diseasi 2019. http://peraturan.bpk.go.id.

[15] Wahyu dan Nabila, "Efektivitas Implementasi Restrukturisasi Pembiayaan Akibat Pandemi Covid-19 Terhadap PENURUNAN npf Pada PT Bank DKI Unit Usaha Syariah. Jurnal Administrasi Bisnis Terapan Vol.4 No.1 Juli Desember 2021. hlm 34.

pandemi *Covid-19.* Misalnya, dalam hal antrian nasabah yang ada didalam ruangan bank tidak boleh antrian banyak seperti sebelumnya. Karena di masa pandemi *Covid-19* ini dilarang untuk berkerumun orang banyak. Meskipun di masa pandemi bank syariah selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah agar Tetap merasa nyaman dan pelayanan tetap berjalan.

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

Manajemen pelayanan sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Manajemen pelayanan meliputi Complaince, *Asurance, Reliability, Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness.* Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah **"Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa *New Normal* Ditinjau dari segi Dimensi *Compliance* dan *Assurance* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Panorama Bengkulu"**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas adalah Bagaimana Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada *Masa New* Normal Ditinjau dari segi Dimensi *Compliance* dan *Assurance* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Panorama Bengkulu.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa *New Normal* Ditinjau dari segi Dimensi *Compliance* dan *Assurance* (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 rill di lapangan yang terkait dengan manajemen pelayanan bank syariah pada masa *new normal* ditinjau dari segi dimensi *Complaince* dan *Assurance.*

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.[16]

Penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini. Perbedaan penelitian ini 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 Capem Wonomulyo) dan Bank Konvensional (Bank Bri unit bumiayu) Sedangkan penelitian ini hanya membahas bagaimana manajemen

[16] 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. 103-118.

pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama. Persamaan antara kedua penelitian ini adalah jenis kedua penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta menggunakan dimensi CARTER untuk mengukur manajemen pelayanan yang ada di Bank Syariah dan Bank Konvensional.

Kedua, penelitian selanjutnya yang dilakukakn oleh Hery Purwanto dengan judul penelitian "Manajemen Perbankan Syariah" pada tahun 2019 yang membahas tentang manajemen pelayanan perbankan syariah yang sesuai standar pelayanan dengan standar operasi prosedurnya dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.[17]

Penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan. Perbedaan antara penelitian Hery Purwanto yang berjudul "Manajemen Perbankan Syariah" dengan penelitian ini adalah penelitian Hery Purwanto mengukur manajen pelayanan dengan 5 indikator saja atau yang disingkat *TERRA* meliputi *Tangible, Emphaty, Realibility, Responsiveness, Assurance* sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi *CARTER* dalam mengukur manajemen pelayanan yang meliputi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty,*

[17] Herry Purwanto, ""Manajemen Perbankan Syariah", Syariati, Vol. V No. 01, mei 2019. 105-118.

Respoonsiveness. Sedangkan untuk persamaanya adalah kedua penelitian ini sama-sama mengkaji atau membahas tentang bagaimana manajemen pelayanan yang ada di Bank Syariah.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ummu Naqiyatim dengan judul penelitian "Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank" pada tahun 2017 yang membahas tentang manajemen pelayanan menurut persepsi masyarakat antara lembaga perbankan syariah dengan lembaga non syariah.[18]

Penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan. Perbedaan penenlitian yang berjudul "Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank" oleh Ummu Naqiyatim adalah penelitianya membahas manajemen pelayanan di lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan non syariah serta jenis penelitian ini adalah penelitian filsafat dan mengukur manajemen pelayanan

[18] 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.

dengan 5 dimensi sedangkan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan mengukur manajemen pelayanan dengan 6 dimensi dan penelitian ini hanya meneliti di lembaga keuangan syariah tepatnya di bank syariah indonesia. persamaan anatara kedua penelitian ini adalah sama meneliti yang berkaitan dengan manajemen pelayanan di lembaga keuangan syariah.

Keempat, Penelitian keempat yang dilakukan oleh Rafidah yang berjudul "Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah" yang diteliti oleh Rafidah pada tahun 2014 yang mana penelitian ini membahas tentang bagaimanan kualitas pelayanan secara islami yang ada di perbankan syariah.[19]

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

[19] Rafidah, "Kualitas Pelayanan islami pada perbankan Syariah",Nalar Fiqih Vol. 10 No. 02, desember 2014. 113-126.

dimensi *CARTER* dalam mengukur kualitas pelayanan di bank syariah.

Kelima, penelitian keempat yang dilakukan oleh Ach Zuri dan Rudy Haryanto yang berjudul "Dimensi *CARTER* dalam peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep" penelitiannya membahas tentang dimensi *CARTER* dalam kualitas layanan di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep yang mana dimensi ini telah dijalankan dan diperhatikan dengan baik dan mendapatkan respon yang cukup baik dari nasabah hanya saja beberapa fasilitas yang harus diperbaiki dan ditambah mulai dari tempat parkir yang kurang luas, kurangnya tempat duduk nasabah.[20]

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan antara kedua penelitian ini. Perbedaan kedua penelitian ini adalah penelitian yang berjudul "Dimensi *CARTER* dalam Peningkatan kualitas pelayanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep" ini memiliki objek penelitian terhadap satpam, *teller*, *Customer Service*. Sedangkan penelitian ini objek penelitiannya adalah nasabah dan karyawan bank. Sedangkan untuk persamaanya antara kedua penelitian ini adalah sama menggunkan dimensi *CARTER* dalam

[20] 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.

menganalisis bagaimana kualitas pelayanan di Bank Syariah maupun di BPRS.

Keenam, penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* pada nasabah PT Bank BNI Syariah Kc. Panorama Bengkulu" oleh Tri Rahayu, Yanto, dan Indria. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan di PT Bni Syaria Kc. Panorama Bengkulu dengan menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuarman Et Al yaitu *Tangible, Emphaty, Realibility, Responsiveness,* dan *Assurance*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan sumber data primer yang diproleh dari langsung dari wawancara dan data sekunder yang diproleh dari dokumen, buku, catatan, juklak bank dan dokumen milik bank. Hasil penelitian ini adalah kelima dimensi ini dinilai cukup baik dan mendapatkan respon yang positif dari nasabah.[21]

Penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Perbedaan Penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner pada nasabah PT Bank BNI Syariah Kc. Panorama Bengkulu" oleh Tri Rahayu, Yanto, dan Indria adalah penelitian ini hanya menggunakan 5 dimensi saja

[21] 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.

untuk mengukur kualitas pelayanan di Bank Syariah sedangkan penelitian ini menggunakan 6 dimensi yang terdiri dari *Compliance, Assurance, Realibility, Tangible, Emphaty* dan *Responsiveness*. Persamaan antara kedua penelitian ini adalah sama-sama membahas atau meneliti tentang bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah.

Ketujuh, penelitian yang berjudul "Analisis Dimensi Carter dan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri di Kota Medan" oleh Lenny Menara SS, Boy Fadl, Asmuni, dan Isnaini Harahap. Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan jenis data Primer dan Sekunder serta teknik pengumpulan data yang berupa observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *CARTER (Compliance, Assurance, Realibility, Tangible, Emphaty* dan *Responsiveness)* secara keseluruhan telah diterapkan dengan baik di Bank Syariah Mandiri di Kota Medan.[22]

Penelitian ini tentu memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Perbedaan penelitian antara penelitian yang berjudul "Analisis Dimensi Carter dan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri di Kota Medan" oleh Lenny Menara

[22] 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.

SS, Boy Fadl, Asmuni, dan Isnaini Harahap ini adalah penelitian ini menggunakan metode sekunder yang mana penelitian ini mendapatkan data sekundernya melalui perantara bukan secara langsung sedangkan penelitian ini mendapatkan data sekunder secara langsung dari nasabah. Persamaannya adalah kedua penelitian ini menggunakan dimensi *CARTER* dalam mengukur bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah.

F. Sistematika Penulisan

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

Sistematika penulisan halaman depan:

1. Halaman Sampul

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

2. Halaman Judul

   Isi halaman ini sama dengan halaman sampul.

3. Halaman Persetujuan

Halaman persetujuan ini berfungsi untuk diajukan dan diujikan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Soekarno Bengkulu. Halaman Persetujuan harus dibuktikan dengan tanda tangan dosen sesuai kapasitasnya, yang memuat judul, data penulis, waktu persetujuan, nama lengkap dosen dengan gelar, dan NIP (dosen penyeminar atau pembimbing rencana Tugas Akhir atau pembimbing, dan bagi dosen non PNS dapat dicantumkan NIDN).

4. Halaman Pengesahan

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

5. Pernyataan Keaslian

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

10000 ribu serta ditandatangani oleh mahasiswa/penulis.

6. Motto

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

7. Halaman Persembahan

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

8. Abstrak

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

9. Kata Kunci

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

10. Kata Pengantar

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

11. Daftar Isi

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

12. Daftar tabel

    Daftar tabel dibuat jika di dalam skripsi terdapat tabel.

13. Daftar Lampiran

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

Sistematika penulisan bagian isi :

1. PENDAHULUAN
   a. Latar Belakang Masalah, bagian berisi tentang penjelasan alasan kenapa mengambil rumusan masalah dan mengapa pentingnya penelitian. Isi atau berita yang sedang terjadi. Bagian ini memuat hal-hal sebagai berikut:
      1) Analisi empiris/fakta-fakta sosial yang sedang terjadi dan berkaitan dengan masalah yang ingin

diteliti. Hasil survey yang berasal dari data lapangan seperti web, situs atau berita.

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

b. Rumusan Masalah

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

c. Tujuan Penelitian

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

d. Kegunaan Penelitian

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

1) Kegunaan Teoritis atau Kegunaan Akademis, yang mana diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi atau ilmu di bidang akademis.

2) Kegunaan Praktis, kegunaan penelitian ini dapat dijadikan sebagai pendukung informasi bagi lembaga, peruusahaan, masyarakat, pembaca untuk menambah wawasan atau memecahkan masalah yang ada kaitan dengan penelitian ini.

e. Penelitian Terdahulu

Dalam penulisannya, penelitian terdahulu perlu ditulis dalam penyusunan skrisi. Penelitian terdahulu ini memuat masalah penelitian, metode penelitian, hasil penelitian dan perbedaanya dengan penelitian yang sedang dilakukan.

2. Kajian Teori

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

3. Metode Penelitian

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

a. Jenis dan pendekatan penelitian

Bagian ini menjelaskan jenis penelitian yang digunakan serta pendekatannya yang akan dipakai. Apa menggunakan penelitian kualitatif, kuantitatif,

deskriftif ataupun mix methode (kualitatif dan kualitatif).

b. Waktu dan lokasi penelitian

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

c. Informan Penelitian

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

d. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

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

e. Teknik Analisis Data

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

4. Gambaran Umum Objek Penelitian

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

5. Hasil dan Pembahasan

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

   a. Paparkan data dan fakta temuan penelitian, dengan urutan sesuai masalah penelitian. Harus diuraikan secara sistematis dari pengolahan data hasil penelitian sesuai penelitian yang dikaji.
   b. Pembahasan hasil penelitian adalah hasil analisi atau hasil penelitian dengan memberikan persepsi dan memaknai data hasil penelitian dengan mengaitkan dengan teori yang berkaitan.

6. Penutup

   Bagian penutup terdiri dari:

   a. Kesimpulan. Kesimpulan dibuat dengan menjawab masalah dan tujuan penelitian dalam bentuk deskripsi dalam bentuk paragraf yang saling berkaitan.
   b. Saran. Bagian ini merupakan masukan peneliti yang harus direfleksikan dari temuan-temuan penelitian yang ditujuhkan kepada lembaga atau perusahaan atau kelompok tertentu.
   c. Rekomendasi Penelitian (Jika Diperlukan). Merupakan rekomendasi peneliti terhadap pihak-

pihak yang berminat dengan kajian penelitian sejenis.

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.[23]

Bank syariah mulai berkembang pesat sejak tahun 2007. Pada tanggal 1 November 1991 awal terbentuknnya bank Syariah adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Bank Syariah mulai diakui di Indonesia oleh masyarakat

[23] 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>.

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.[24]

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

a. Dapat memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang menerima konsep bunga. Dengan ditetapkannya sistem Perbankan Syariah yang berdampingan dengan sistem perbankan konvensional , mobilitas dana masyarakat dapat dilakukan dengan cara yang lebih luas terutama dari sudut yang selama ini belum dapat tersentuh dengan sistem perbankan konvensional yang menerapkan sistem bunga.
b. Membuka peluang pembiayaan untuk pelaku usaha dalam pengembangan usahanya dengan prinsip islami

[24] 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>.

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 ditunjukan kepada usaha-usaha yang lebih memperhatikan unsur moral dan etika.[25]

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

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

Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah tetap eksis dan masih berjalan serta mampu bertahan pada saat kondisi krisis moneter melanda indonesia. bukan hanya itu, di tengah-tengah hebohnya krisis keuangan global yang melanda dunia tanpa terkecuali indonesia pada penghujung akhir tahun 2008, lembaga keuangan syariah kembali dapat membuktikan eksistensinya dan daya tahannya dari terpaan krisis moneter.[26]

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.[27]

Bank Syariah merupakan lembaga perantara (intermediasi) sekaligus juga menyediahkan layanan jasa keuangan yang dijalankan dan operasionalnya berdasarkan prinsip dan etika islam serta nilai islam, khususunya bebas

[26] Nofinawati.

[27] DIDIN RASYIDIN, '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/ijei.v7i1.34>.

dari yang namanya bunga (riba), bebas kegiatan dari semua spekulatif yang tidak memiliki produktif yang meiputi 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.[28]

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.[29]

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

[28] 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>.

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

mendapatkan konsumen atau nasabah dalam bisnis usahanya. Hal ini sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan bagaimana pelayanan yang diberikan sehingga dapat menimbul kesan yang baik di hati nasabah dan tentu juga menjaga citra dan nama perusahaan. Tanpa adanya pelayanan yang baik, belum tentu konsumen atau nasabah tertarik terhdap perusahaan tersebut sehingga dibutuhkan produk yang menarik agar konsumen atau nasabah tertarik. Pelayanan yang baik belum tentu nasabah atau konsumen tertarik dengan produk yang dijual oleh perusahaan jika tidak menarik. Bisa jadi konsumen membeli produk dari perusahaan lain yang mempunyai kualitas produk yang berbeda tetapi memiliki kualitas pelayanan yang sangat memuaskan sehingga perusaaah dapat kehilangan konsumen atau nasabahnya.[30]

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

[30] Studi Kasus and others, 'Mirwan', 3.1 (2018), 103–18.

melalui karyawan atau pegawai perusahaan kepada nasabah atau konsumen,[31]

Manajemen pelayanan di suatu perusahaan atau perbankan syariah harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi demi menjaga citra dan respon yang baik untuk perusahaan. Seperti sikap atau etika para staf atau pegawai yang harus diperhatikan, ruangan yang luas, bersih dan masih banyak lagi yang harus ditingkatkan lagi. Manajemen pelayanan ini merupakan proses yang sangat penting agar dapat menghindari masalah yang berkaitan dengan manajemen pelayanan.[32]

C. Pandemi Covid-19

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

[31] Naqiyatin'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>..

[32] *ibid.*

Tingkok yang ditemukan pada akhir Desember tahun 2019.[33]

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 dengan suhu tubuh 38^0 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.[34]

---

[33] 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>.

[34] Sri Wihoho Mujanarko, 'Pandemik COVID-19 : Persoalan Dan Refleksi Di Indonesia', Pandemik COVID-19 : Persoalan Dan RefleksiDiIndonesia,2017<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=Zi7eDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pengaruh+%22covid+.1

Banyak dampak yang akan timbul ketika terjadi peningkatan 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 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 olaraga secara teratur untuk menjaga tubuh selalu sehat agar terhindar dari *covid-19* ini. Kita dituntun 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*.[35]

Pengertian *new normal* menurut pemerintah indonesia adalah pola, tatanan kehidupan yang baru dalam menjalankan aktivitas sehari-hari ditengah-tengah wabah

[35] 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.

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.*

E. Dimensi *Compliance*

Dimensi *Compliance* termasuk dalam dimensi *CARTER* yang memiliki pengertian sebagai Kepatuhan terhadap hukum islam, yang berarti suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dengan berpegang teguh kepada hukum Islam dan beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip perbankan Islam dan ekonomi[36]. Dalam aplikasinya dilapangan dimensi *complience* ini di lakukan oleh karyawan atau pegawai sebagai pemberi layanan yang ada di Bank Syariah sebagai wujud dari nilai ketauhitannya.

Tauhid sendiri memiliki pengertian sebagai pondasi dalam ajaran Islam. Dengan adanya tauhid manusia menyaksikan bahwa "Tiada sesuatupun yang layak

[36] Ach Zuhri and Rudy Haryanto, "Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep". Iqtishadia Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol. 3 No. 1 Juni 2016. hlm 118.

disembah selain Allah", dan tidak ada pemilik langit, bumi dan isinya, selain daripada Allah" karena Allah adalah pencipta alam semesta dan seisinya dan sekaligus pemiliknya, termasuk pemilik manusia dan seluruh sumber daya yang ada. Karena itu Allah adalah pemilik hakiki . Manusia hanya diberi amanah untuk memiliki untuk sementara waktu, sebagai ujian bagi mereka. Dalam ajaran Islam, segala sesuatu yang ada di muka bumi ini tidak diciptakan dengan sia-sia, akan tetapi memiliki tujuan dan maksud diciptakannya manusia adalah untuk beribadah kepadaNya. Karena itulah semua aktivitas manusia yang berkaitan dengan alam dan sumber daya serta manusia *(mu'amalah)* dibentuk dengan kerangka hubungan kepada Allah swt, Karena kepadaNya manusia akan mempertanggungjawabkan segala perbuatan, termasuk aktivitas ekonomi dan bisnis yang telah dikerjakannya.[37]

Bank syariah telah memenuhi kepatuhan kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam apabila dalam semua transaksi dan kegiatan usahanya tidak mengandung unsur riba, *gharar* dan *maisir*, menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal, menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah kepada bank dan mengelola

[37] *ibid.*, hlm. *119.*

zakat, infaq dan *shadaqah* dengan amanah.(Wardayati, Maria, 2011).

Indikator *compliance* (kepatuhan shariah) adalah *run on Islamic law Compliance* seperti dibawah ini:

a. Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman
b. Menerapkan ketentuan layanan produk secara islami
c. Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga
d. Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi.[38]

Awalnya untuk mengukur kualitas pelayanan dimensi mutu pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman yang biasa dikenal sebagai dimensi *SERVQUAL* yang hanya memiliki lima dimensi yaitu *Assurance, Reliability, Tangibles Empathy,* dan *Responsifeness.*[39] maka Othman dan Owen menambahkan unsur *Compliance* pada dimensi tersebut sebagai syarat karakteristik bank syariah yaitu menerapkan prinsip syariah sehingga mutu pelayanan kualitas pelayanan terdapat 6 dimensi yang disebut *CARTER.*

[38] Analisis Dimensi and Carter Dan, 'Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Di', 2020, 524–32.

[39] Ach Zuhri and Rudy Haryanto, "Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep". Iqtishadia Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol. 3 No. 1 Juni 2016. hlm 117.

F. Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance atau* jaminan merupakan sebuah kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan nasabah, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada nasabah. Kualitas Produk yang ditawarkan kepada nasabah harus sesuai dengan yang dipromosikan. Ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan akan dijelaskan sebagai berikut:[40]

1) Aspek pertama adalah keramahan. Keramahan memiliki arti sebagai salah satu aspek dalam kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum ketika bertemu nasabah dan bersikap lebih sopan. Akan tetapi, sungguhnya membuat pegawai senyum adalah program yang murah? Budaya senyum dan ramah haruslah dimulai dari proses rekruitmen. Keramahan adalah bagian dari talenta. Ada sebagian orang yang memang mempunyai pembawaan yang ramah.
2) Aspek kedua adalah kompetensi. Setiap orang tentu memiliki keahlian masing-masing. Apabila petugas

[40] Ach Zuhri and Rudy Haryanto, "Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep". Iqtishadia Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol. 3 No. 1 Juni 2016. hlm 117.

customer service melayani nasabah dengan ramah, ini adalah kesan pertama yang baik. Setelah itu, apabila nasabah mengajukan beberapa pertanyaan dan kemudian tidak dapat memberikan jawaban yang baik, nasabah dapat mulai kehilangan kepercayaannya. Hal ini dapat menimbulkan pengaruh terhadap tingkat kepercayaan kualitas pelayanan. Nasabah akan sulit percaya jika kualitas pelayanan yang di dapat tercipta dari *front-line* staf yang tidak kompeten atau terlihat bodoh. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk terus memberikan *training* dan pelatihan kepada karyawan atau pegawai gugus depan mengenai pengetahuan produk dan hal-hal lain yang sering menjadi pertanyaan nasabah atau konsumen untuk menciptakan kesan yang baik di depan nasabah.

3) Aspek ketiga dari dimensi *assurance* ini adalah reputasi. Apa yang dijual oleh perusahaan asuransi? Secarik kertas yang diberi nama polis. Dengan polis ini, pelanggan diyakinkan bahwa mereka akan dapat melakukan klaim apabila suatu saat mobilnya mendapatkan kecelakaan. Keyakinan pelanggan terhadap polis akan banyak dipengaruhi oleh kredibilitas atau reputasi dari perusahaan asuransi tersebut.
4) Aspek keempat dari dimensi ini adalah *security*. Pelanggan mempunyai rasa aman dalam melakukan

transaksi. Aman karena perusahaan jujur dalam bertransaksi. Mereka akan mencatat, mengirim barang dan melakukan penagihan sesuai dengan yang diminta dan dijanjikan. [41]

Dimensi *Assurance* merupakann persamaan dari sifat *amanah.* Sifat *amanah* (tanggungjawab, dapat dipercaya, kredibilitas) menjadi misi hidup yang wajib dimiliki setiap Muslim pada dirinya. Karena seorang Muslim hanya dapat menjumpai Sang Maha Benar dalam keadaan ridha dan diridhai yaitu manakala menepati *amanah* yang telah dipikulnya. Sifat ini akan membentuk kredibilitas yang tinggi dan sikap penuh tanggung jawab yang tinggi akan melahirkan masyarakat yang kuat, karena dilandasi oleh saling percaya antar anggotanya. Sifat *amanah* memerankan peranan yang sangat penting dalam dunia ekonomi dan bisnis, karena tanpa *kredibilitas* dan tanggung jawab kehidupan ekonomi dan bisnis akan hancur.

G. Restrukturisasi Pembiayaan

Restrukturisasi pembiayaan merupakan salah satu langkah atau kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam bentuk keringanan untuk membayar kewajiban di bank atau leasing.[42] Menurut Otoritas Jasa Keuangan atau

[41]*Iibid,* hlm. *117.*

[42]Wahyu dan Nabila, "Efektivitas Implementasi Restrukturisasi Pembiayaan Akibat Pandemi Covid-19 Terhadap PENURUNAN npf

OJK restrukturisasi pembiayaan bukan bentuk penghapusan hutang melainkan keringan yang diberikan kepada nasabah dalam mencicil pembayaran hutang di bank.[43]

Restrukturisasi pembiayaan ini bertujuan untuk memperbaiki kinerja usaha perorangan atau perusahaan. Bentuk keringanan pembiayaan atau kredit ini berupa pengurangan suku bunga atau tunggakan pokok atau bunga, penambahan jangka waktu, perubahan konvversi menjadi penyertaan modal sementara, dan penambahan fasilitas.

Dasar hukum Restrukturisasi pembiayaan adalah sebagai berikut:[44]

1. Pasal 36. UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbank Syariah.

   Pada pasal tersebut dikatakan bahwa Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah patut melaksanakan cara yang tida merugikan Bank Syariahh dan Unit Usaha Syariah.
2. Peraturan Bank Indonesia No. 10/18/PBI/2008 Tentang Restrukturisasi Pembiayaan bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah

---

Pada PT Bank DKI Unit Usaha Syariah. Jurnal Administrasi Bisnis Terapan Vol.4 No.1 Juli Desember 2021. hlm 34.

[43] http;//sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/321

[44] Nabila, and Wahyu "Efektivitas Implementasi Restrukturisasi Pembiayaan Akibat Pandemi Covid-19 Terhadap PENURUNAN npf Pada PT Bank DKI Unit Usaha Syariah. Jurnal Administrasi Bisnis Terapan Vol.4 No.1 Juli Desember 2021. Hlm 34.

Pada pasal ini dikatakan bahwa Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah dapat melakukan restrukturisasi pembiayaan atas dasar prinsip kehati-hatian.

3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Pasal 54 Nomor 16/POJK.03/2014 Tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum Syariah dan unit Usaha Syariah

   Pada pasal tersebut dinyatakan bahwa restrukturisasi pembiayaan yang dilakukan oleh Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, patut memenuhi prinsip kehati-hatian dan prinsip Syariah.

Dasar hukum Restrukturisasi pembiayaan akibat Pandemi Covid-19 adalah sebagai berikut :[45]

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/POJK.05/2020 Tentang Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019 Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non Bank

   Pada Peraturan tersebut memuat ketentuan pemberian restrukturisasi pembiayaan bagi nasabah yang terkena dampak *Covid-19.*

2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/PJOK.03/2020 Tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan Countercyclical Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019

[45] *Ibid.,* hlm 35.

Pada Peraturan tersebut memuat ketentuan pemberian restrukturisasi pembiayaan bagi nasabah yang terkena dampak *Covid-19* yang ditunjukan kepada BUK, BUS, UUS,BPR,Dan BPRS yang berlaku sampai 31 Maret 2021.

3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 48./PJOK.03/2020 Tentang Perubahan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/PJOK.03/2020 Tentang Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan *Countercycical* Dampak Penyebaran *Corona Virus Disease 2019*

   Pada Peraturan tersebut memuat perubahan ketentuan pelaksanaan restrukturisasi pembiayaan bagi nasabah yang terkena dampak Covid-19 atas PJOK.11/2020 berupa perpanjangan masa berlaku hingga 31 maret 2022 dan penambahan peraturan lainnya yang berupa langkah antisipatif guna menjaga stabilitas sistem keuangan, mendorong optimalisasi kinerja, dan mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia.

   Restrukturisasi Pembiayaan juga dilakukan dalam rangka meminimalkan potensi resiko kerugian yang diakibatkan oleh adanya Covid-19 ini sehingga membuat nasabah merasa kesulitan untuk membayar tagihan pokok dan margin/bagi hasil/ ujrah tetapi dengan syarat bahwa nasabah yang bersangkutan

masih memiliki prospek usaha yang baik dan dinilai mampu bertahan. Dalam peraturan OJK nomor 16/PJOK.03/2014 tentag peniaian kualitas aset Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah Pasal 55 ayat (1) mengatakan bahwa restrukturisasi pembiayaan hanya dapat dilakukan untuk nasabah yang memenuhi kriteria sebagai berikut:[46]

a. Nasabah mengalami penurunan kemampuan membayar; dan
b. Nasabah masih memiliki prospek usaha yang baik dan mampu untuk memenuhi kewajiban setelah restruturisasi.

[46] Rizqi dan Iza H. "Restrukturisasi Pembiayaan pada Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Hukum Perikatan Islam". Journal of Islamic Banking and Finance Vol.1 No.2 2021. hlm 111.

BAB III
METODELOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama yang beralamat di jalan Semangka Kota Bengkulu selama 1 bulan dari tanggal 06 Mei 2021 – 06 Juni 2021.

B. Metode Penelitian

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

C. Informan Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan dalam menentukan informan menggunakan teknik *Purposive sampling*. Teknik *Purposive sampling*[47] sendiri adalah sebuah metode *non random sampling* dimana peneliti melakukan metode dalam menentukan informan sesuai dengan diharapkan agar informan dapat membantu memberikan informasi yang dibutuhkan.

Teknik *Purposive Sampling* diharapkan kriteria sampel yang diproleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan dan berdasarkan tujuan penelitian dalam menggali informasi lebih mendalam terkait bagaimana manajemen pelayanan bank syariah pada masa new normal dari segi dimensi *Compliance* dan *Assurance.*

Pengambilan sampel yang didasari oleh Teknik *Purposive Sampling* adalah dengan adanya pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti dan tujuan penelitian. Informan pada penelitian ini antara lain:

1. Karyawan Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama, yaitu ibu Indah dan ibu Dian. Informan ini dipilih karena keterlibatan dalam memberikan

[47] Ika Lenaini, *"Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling".* Jurnal Kajian, Penelitian & pengembangan Pendidikan Sejarah. Vol. 6 No. 1. Juni 2021. hlm 34.

pelayanan di Bank Syariah sehingga lebih mengetahui informasi terkait manajemen pelayanan bank syariah pada masa *new normal.*

2. Nasabah Bank Syariah Indonesia yaitu, ibu Amel, Ibu Nofi, Bapak Rizki, mbak Ani, ibu Dwi, dan ibu evi. Enam orang Nasabah tersebut dipilih untuk menjadi informan dalam penelitian ini mengenai manajemen pelayanan bank syariah pada masa *new normal* karena enam nasabah tersebut merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama sehingga mereka lebih jelas informasi bagaimana manajemen pelayanan di bank syariah pada masa *new normal* karena mereka secara langsung merasakannya.

D. Sumber Data

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

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang bersumber dari hasil penelitian baik dari pengamatan, observasi, maupun wawancara secara mendalam dengan menggunakan informan yang telah ditentukan. Bentuk hasil dari data primer ini sendiri adalah dari sumber

lisan dari hasil wawancara terhadap karyawan Bank BSI KC. Bengkulu Panorama dan Nasabahnya.

2. Data Sekunder

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

E. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Observasi

Observasi adalah suatu pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti yang bertujuan untuk mengetahui tentang kondisi dan subjek penelitian. Subjek penelitian ini adalah karyawan Bank BSI KC. Panorama Bengkulu dan Nasabah Bank BSI KC. Panorama Bengkulu.

2. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah proses dalam memperoleh keterangan atas suatu informasi yang dibutuhkan dalam penelitian dengan cara tanya jawab dan bertatap muka secara langsung antara si

pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan pedoman wawancara.

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

3. Dokumentasi

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

F. Teknik Analisis Data

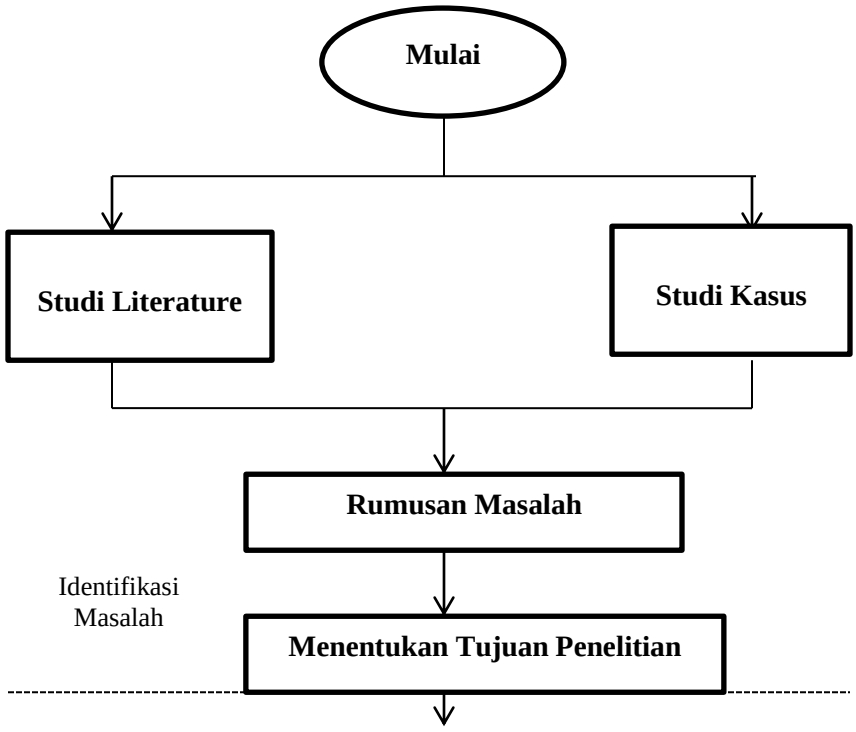
Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan cara membuat eksplanasi atau penjelasan. menurut Yin[48] yaitu: Pembuatan eksplanasi atau penjelasan. Tujuan pembuatan penjelasan ini adalah untuk menganalisis data studi kasus dengan cara membuat suatu eksplanasi atau penjelasan tentang kasus yang bersangkutan. Pembuatan eksplanasi dalam studi kasus dilakukan dalam bentuk naratif. Karena narasi semacam itu tak bisa persis, studi kasus yang baik adalah yang eksplanasinya mencerminkan

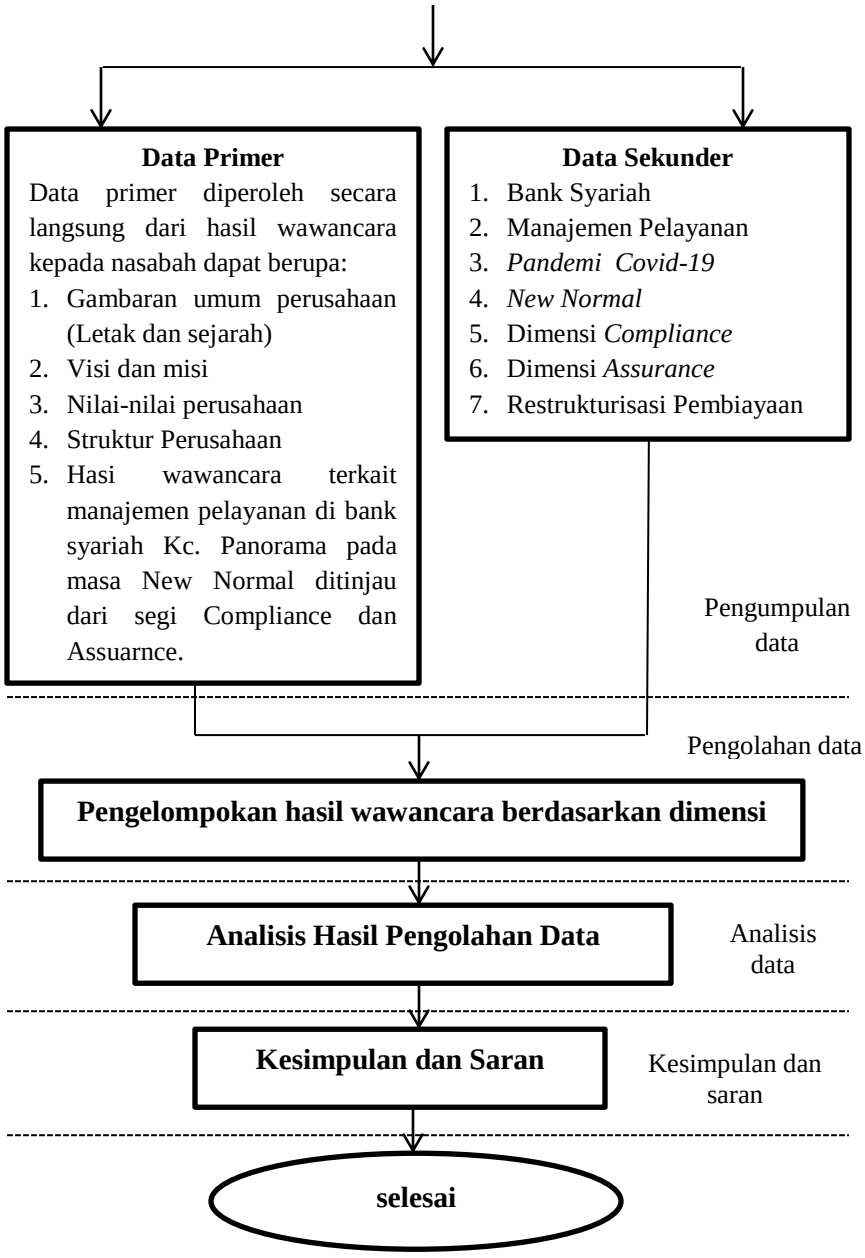
[48] Robert K Yin , *Studi Kasus Desain & Metode* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.) hlm. 140-150.

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.

G. FlowChart Penelitian

Flowchart merupakan tahapan proses yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian agar sistematis dan terarah pada tujuan yang akan dicapai peneliti. Flowchart penelitian yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini dijelaskan pada gambar 3.1.





Gambar 3.1 Flowchart Penelitian

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Bank BSI KC. Bengkulu Panorama

1). Letak Bank BSI KC. Bengkulu Panorama

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

2). Sejarah singkat berdirinya Bank Bank Syariah Indonesia (BSI)

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

Tanggal 29 April 2020 Bank ini awalnya bernama Unit Usaha Syariah. Sejak tahun 2010, Unit Usaha Syariah berubah menjadi Bank Umum Syariah dengan nama PT Bank Bni Syariah.

Presiden Joko Widodo meresmikan Bank Syariah Indonesia (BSI) Pada tanggal 1 Februari

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

2. VISI dan MISI Bank BSI KC. Bengkulu Panorama

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

Visi :

TOP 10 GLOBAL *ISLAMIC BANK*

Misi :

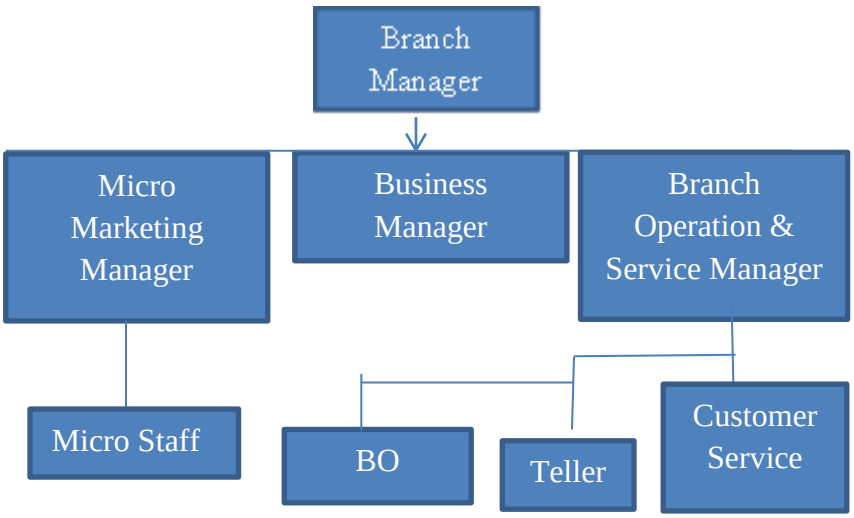
1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggan para talenta terbaik Indonesia.

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 menggerakan ataupun menghadapi perubahan)
6. Kolaboratif (membangung kerja sama yang sinergis)

4. Struktur Perusahaan



Gambar 4.1

Struktur Perusahaan Bank Syariah Indonesia

Penjelasan kerja pada tiap bagian yang terlibat di BSI KC Panorama Bengkulu mempunyai tugas, wewenang dan tanggung jawabnya sebagai berikut :[49]

a. *Branch Manajer*

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

1. Mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang.
2. Mengkoordinir rencana kerja dan anggaran perusahaan tahunan cabang.
3. 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)

Adapun baagian-bagian yang dinaungi oleh MRTL yaitu :

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

c. *Branch Operation Service Manager* (BOSM)

[49] *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 ber usaha 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 berdasarkan intruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang diterapkan.

f. *Office Boy* (OB)

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

g. *Security*

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

h. *Account Officer*

a. Menciptakan produk-produk baru dan memberikan masukan-masukan kepada manajemen dalam rangka memperluas wilayah pemasaran bank.

b. Memasarkan pduduk-produk bank memalui presentasi, maupun kegiatan.

c. Memberikan penjelesan kepada nasabah tentang produk dan prosedur pendanaan.

d. Membina hubungan yang baik kepada nasabah, lingkungan, masyarakat sekitar, baik internal maupun informal

e. Mengikuti perkembangan perbankan sehubungan dengan bagi hasil dengan pemasaran dan selalu memperhatikan situasi pasar melihat faktor-

faktor yang mungkin mempengaruhi perkembangannya.

i. *Funding Relationship Officer* (Fro)

Seorang Funding Relationship Officer tugas dan tanggungjawabnya adalah :

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

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan antara pihak Bank

Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama dan nasabah, bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama terhadap nasabah mendapatkan respon yang baik dan nasabah juga merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan dari segi dimensi *Compliance* (Kepatuhan terhadap hukum islam) dan *Assurance* (Jaminan). Selain itu Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama juga menerima dengan senang hati saran dan kritik dari nasabah sehingga pihak bank sudah menyiapkan kotak saran yang diperuntukan untuk nasabah yang memiliki saran dan kritik sebagai masukan dan koreksi pihak bank untuk bisa lebih baik lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bank syariah. Karena bagi perusahaan kepuasan nasabah menjadi prioritas perusahaan.

> *"Kualitas Pelayanan merupakan prioritas utama kami 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 serta*

bagaimana kita memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah''[50]

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang digunakan Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama terhadap nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik karena pelayanan nasabah menjadi prioritas bagi perusahaan. Pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan cara bertutur kata yang sopan, ramah, berpakaian rapi dan memberi bantuan jika ada keluhan.

Pada dimensi *Compliance* atau kepatuhan bank syariah dalam menjalankan operasionalnya harus berdasarkan hukum dan prinsip islam. Saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada masyarakat yang berpikir tentang bank syariah yang masih menggunakan sistem bunga dalam mengambil keuntungan, sehingga masyarakat masih mengangggap bahwa bank syariah dan bank konvensional dalam operasionalnya sama. Sebenarnya, bank syariah dalam mengambil keuntungan tidak menggunakan bunga atau riba. Tetapi, menggunakan sistem bagi hasil yang sebelumnya telah disepakati antara kedua pihak. Berikut hasil wawancara kepada karyawan bank syariah terkait dimensi *Compliance* atau kepatuhan bank

[50] *Dian (Karyawab BSI Kc.Bengkulu Panorama), Interview pada 6 Desember 2021.*

syariah dalam operasionalnya berdasarkan hukum dan prinsip islam.

> *"Masih banyak masyarakat yang berpikir bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama dalam operasionalnya. Padahal jelas berbeda, mulai dari segi pelayanannya dan pembagian keuntungan serta produk yang ditawarkan juga jelas berbeda. Pembagian keuntungan yang ada di bank syariah itu tidak menggunakan bunga atau riba tetapi menggunakan bagi hasil. Sistem bagi hasil diterapkan pada tabungan dan marger diterapkan pada pembiayaan. Produknya yang ditawarkan juga berbeda dan berdasarkan prinsip islam."* [51]

Hasil wawancara diatas menunjukan bahwa bank syariah dan bank konvensional berbeda baik dalam operasionalnya atau produk dan pelayanan yang ditawarkan. Pada bank syariah tidak ada namanya bunga atau riba tetapi adanya bagi hasil. Sistem bagi hasil ini sebelumnya telah disepakati oleh kedua pihak antara bank syariah dengan nasabah. Di bank konvensional masih menerapkan sistem bunga, karena disini mereka bisa mengambil keuntungan. Untuk lebih jelas lagi tabel dibawah ini akan menjelaskan terkait perbedaan bank syariah dan bank konvensional sebagai berikut.

---

[51] *Dian (Karyawan BSI Kc.Bengkulu Panorama), Interview pada 6 Desember 2021.*

Tabel 4.1

Perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional

No.	Bank Syariah	No.	Bank Konvensional
1.	*Investasi*, hanya untuk produk dan proyek yang halal serta menguntungkan.	1.	*Investas*i, tidak mempertimbangkan halal atau haram.
2.	*Return* yang dibayar atau diterima berasal dari bagi hasil dan pendapatan lainya yang berdasarkan prinsip syariah.	2.	*Return* baik yang dibayar kepada nasabah penyimpan dana dan return yang diterima dari nasabah pengguna dana berupa bunga.
3.	Perjanjian dibuat berdasarkan akad sesuai dengan syariat islam.	3.	Perjanjian dibuat dengan menggunakan hukum positif.
4.	*Orientasi pembiayaan*, tidak hanya untuk keuntungan akan tetapi juga *falah oriented*, yaitu berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.	4.	*Orientasi pembiayaan*, untuk memproleh keuntungan atas dana yang dipinjamkan.
5.	Hubungan antara bank dan nasabah adalah mitra.	5.	Hubungan antara bank dan nasabah adalah kreditur dan debitur.
6.	Dewan pengawas terdiri dari BI, Bapepam, Komisaris, OJK, dan Dewan Pengawas Syariah (DPS).	6.	Dewan pengawas terdiri dari BI, Bapepam, dan Komisaris.

7.	Penyelesaian Sengketa, diupayakan diselesaikan secara musyawarah antara bank dan nasabah, melalui peradilan agama.	7.	Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat.

Dari tabel diatas kita bisa melihat bahwa bank syariah dan bank konvenisional tentu berbeda. Mulai dari operasionalnya hingga pelayanan yang diberikan oleh bank syariah.

Pada masa pandemi saat ini tentu semua orang pasti mengalami dampak keuangan terhadap adanya pandemi covid-19. Sehinggi nasabah yang memiliki hutang atau cicilan tentu memiliki kendala dalam hal pembayaran. Kabar gembira untuk nasabah yang memiliki hutang atau cicilan di bank bahwa ada kebijakan baru yang dikeluarkan oleh OJK bahwa adanya kebijakan Restrukturisasi pembiayaan atau keringanan yang diberikan kepada nasabah dalam hal membayar hutang. Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada karyawan Bank Syariah Indonesia Kc. Panorama Bengkulu terkait dengan adanya kebijakan Restrukturisasi Pembiayaan.

> *"iya bentul bahwa sekarang ada kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah yaitu kebijakan restrukturisasi pembiayaan atau pemberian keringanan pembayaran hutang di bank karena terdampak covid-19. Kebijakan restrukturisasi ini diperuntukkan bagi umkm*

> *baik usaha persorangan atau perusahaan yang mengalami penurunan pendapatan dan berimbas pada pembayaran cicilan atau hutang di bank. Restrukturisasi pembiayaan ini dapat dapat dilakukan dengan cara memberikan keringanan kepada nasabah terkait pembayaran cicilan, restrukturisasi penjualan objek transaksi, perpanjangan masa angsuran dimana penangguhan tidak boleh merubah harga jual dan mengubah akad''*[52]

Dengan adanya kebijakan restrukturisasi atau keringanan membayar hutang di bank dapat membantu meringankan beban nasabah yang terkena dampak covid-19. Berikut hasil wawancara kepada nasabah mengenai adanya kebijakan restrukturisasi yang dikeluarkan oleh pemerintah.

> *''saya sangat senang dengan adanya kebijakan ini. Pada masa pandemi pendapatan saya berkurang berbeda dengan sebelumnya adanya pandemi. Iya sangat membantu para usaha-usaha kecil yang memiliki hutang atau cicilan di bank''*[53]

Restrukturisasi pembiayaan merupakan merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan pihak bank terhadap nasabah yang belum mampu melunasi hutangnya pada saat jatuh tempo kepada bank, sedangkan nasabah

[52] Indah (Karyawan BSI Kc. Bengkulu Panorama), interview pada 21 februari 2021.

[53] Amel (Nasabah BSI Kc. Bengkulu Panorama), interview pada 20 februari 2022.

tersebut dinyatakan dapat melunasi hutangnya apabila diberikan kesempatan.

> *"restrukturisasi pembiayaan ini bukan berarti penghapusan hutang pinjaman nasabah tetapi memberikan keringanan dalam bentuk kelonggaran waktu pengembalian hutang pinjaman. Hal ini karena sesuai dengan PJOK.11/2020 melakukan relaksasi terhadap fasilitas pembiayaan kepada nasabah yang terdampak pandemi covid-19"*

Pelaksanaan akad dalam restrukturisasi pembiayaan ini seorang nasabah diwajibkan untuk menyelesaikan pembayaran angsuram sampai batas waktu yang telah ditentukan. Untuk tercapainya pelaksanaan akad pada kebijakan restrukturisasi ini maka bank syariah memberikan kelonggaran waktu untuk membayar cicilan terhadap nasabah yang mempunyai usaha kecil yang memiliki kewajiban pembayaran pembiayaan untuk menjalankan usaha produktif mereka.

bank syariah merupakan bank yang tentu berbasis islami, sehingga sangat menonjol pada sistem islam yang diterapkan di bank syariah. Ketika peneliti mewawancarai nasabah terkait produk dan pelayanan yang ada di bank syariah apakah sudah berdasarkan prinsip islam, maka jawaban nasabah produk dan pelayanan di bank syariah

sudah berdasarkan prinsip islam. Berikut hasil wawancaranya.

> *"Produk yang ditawarkan oleh bank syariah kalau menurut saya sudah berdasarkan prinsip islam karena bank syariah menjunjung tinggi prinsip dan hukum islam. Untuk produknya juga sudah sesuai dengan prinsip islam misalnya, produk tabungan menggunakan akad wad'iah atau mudharabah"*

Kata riba atau bunga sudah tentu tidak asing lagi di telinga masyarakat indonesia sehingga mendengar kata tersebut pasti mengarah yang namanya bank. Sehingga masyarakat indonesia tetap berpikir bahwa bank syariah juga memakai bunga padahal bank syariah hanya memakai bagi hasil. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada nasabah terkait bunga.

> *"Selama saya menjadi nasabah Bank Syariah alhamdulillah saya belum ada menemukan bunga. Tetapi ketika saya menjadi nasabah bank konvensional saya menemukan bunga misalnya ketika saya menyimpan uang di atm tentu saja setiap bulan saldo atm saya akan berkurang karena dipotong oleh bank untuk biaya admin. Biaya admin inilah yang namanya bunga."* [54]

Tidak hanya dimensi *Compliance,* dimensi *Assurance* juga menjadi salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di bank syariah. Dimensi *Assurance*

[54] *Nofi (Nasabah BSI Kc.Bengkulu Panorama), Interview pada 6 Desember 2021.*

merupakan pengetahuan, jaminan, dan kesopanan karyawan serta mampu untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan di hati nasabah. Peneliti telah melakukan wawancara kepada karyawan bank syariah terkait indikator dimensi *Assurance* yang akan dijabarkan sebagai berikut:

> *"Kepercayaan sangat dibutuhkan bank syariah dalam menambah jumlah nasabah. Dengan adanya kepercayaan hubungan nasabah dengan bank akan terjalin dengan baik dan saling menguntungkan tanpa merugikan kedua pihak. Disini bagaimana bank syariah meningkatkan rasa percaya pada nasabah? Biasanya rasa percaya timbul karena sudah keterdekatan antara nasabah dan pihak bank, memberikan informasi yang benar. Kalau nasabah sudah nyaman kepada kita pasti nasabah akan percaya pada kita. Misalnya bagian marketing di lapangan, lebih ke pendekatanya memberitahu dengan benar tanpa membohongi informasi. Akad yang digunakan serta jumlah pinjaman yang jelas"*[55]

Adanya jaminan dan rasa percaya saat bertransaksi di suatu bank akan membuat nasabah tersebut nyaman tanpa menimbulkan rasa curiga. Rasa sopan dan keramahan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sangat penting mengingat nasabah adalah tamu yang harus kita layani dengan setulus hati. Berikut hasil wawancara kepada karyawan Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama terkait kesopanan dan keramahan dalam melayani nasabah.

---

[55] *Dian (Karyawan BSI Kc.Bengkulu Panorama), Interview pada 6 Desember 2021.*

> *"Rasa sopan dan ramah dalam melayani nasabah tentu harus yang dilakukan ketika bertemu langsung kepada nasabah. Dengan rasa sopan dan ramah akan dapat menimbulkan rasa percaya nasabah. Sopan disini berarti kita harus menyapa dan memberi salam kepada nasabah yang datang ke bank. Walaupun suasana hati kita sedang sedih atau kacau kita harus tetap tersenyum tanpa memberitahu suasana hati kita yang sejujurnya. Kita harus propesional dalam bekerja, masalah yang ada dirumah jangan kita bawa ketika kita sedang bekerja."*[56]

Ketika bertransaksi di bank, keamanan tentu menjadi salah satu yang harus diperhatikan. Demi menjaga nasabah dan juga menjaga perusahaan. Setiap perusahaan pasti ada pihak keamanan untuk menjaga kondisi perusahaan agar tetap stabil dan aman dari kejahatan. Disini peneliti akan menjabarkan hasil penelitian dengan karyawan bank terkait keamanan sebagai berikut.

> *"Di bank kami rasa keamanan tentu sangat kami perhatikan demi menjaga nasabah tentu juga menjaga nama perusahaan. Kami memiliki 2 orang petugas keamanan yang siap membantu nasabah dalam hal keamanan. Misalnya meminta bantuan pengawalan ketika mengambil uang dalam jumlah besar"*[57]

Keluhan nasabah tentu ada akibatnya, tidak mungkin timbul dengan tiba-tiba. Keluhan nasabah tidak dapat dihandari bagi setiap perusahaan. Dengan adanya keluhan

---

[56] *Dwi (Nasabah BSI Kc.Bengkulu Panorama), Interview pada 6 Desember 2021.*

[57] *Amel (Nasabah BSI Kc.Bengkulu Panorama), Interview pada 6 Desember 2021.*

nasabah bisa saja menjadi hal yang dapat memberikan koreksi terhadap nasabah. Mengatasi keluhan nasabah dapat kita lakukan dengan cara menanyakan sebab keluhannya, apa masalahnya dan terakhir jika kita sudah ketahui masalahnya maka kita dapat memberikan solusinya. Berikut pendapat nasabah terkait keluhan yang ada di bank syariah apakah teratasi dengan baik apa tidak.

> *"Menurut saya keluhan yang ada di bank syariah sejauh ini bisa teratasi dengan baik. Misalnya keluhan seperti kartu Atm rusak, Pin ATM lupa dan saldo ATM hilang"*

Masalah pasti ada setiap nasabah. Masalahnya pun berbeda-beda. Sehingga dibutuhkan orang yang dapat membantu memberikan jalan keluar serta solusi terkait masalah yang dihadapi. Berikut hasil wawancara penulis kepada karyawan bank.

> *"Jadi cara kami memberikan solusi terkait masalah yangs sedang dihadapi nasabah kami mengidentifikasi terlebih dahulu, kita dengar dulu masalah apa yang sedang terjadi, kemudian kita berikan solusi terbaik terhadap permaslalahan nasabah yang dihadapi. Misalnya penggunaan ATM nah banyak yang bisa menggunakan ATM tanpa terkecuali bapak-ibu yang belum memahami. Jadi kami memberi solusi dan bantuan nanti karyawan kami akan membantu dan mengajarkan cara menggunakan ATM"*[58]

[58] *Dian (Karyawan BSI Kc.Bengkulu Panorama), Interview pada 6 Desember 2021.*

Dari hasil wawancara diatas kita dapat melihat bahwa karyawan bank syariah sudah melakukan yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar membuat mereka nyaman dan puas. Jika nasabah merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan bank tentu akan menjaga nama baik perusahaan ditengah-tengah masyarakat.

> *"Menurut saya, yang dilakukan bank syariah dalam meningkatkan rasa percaya kepada nasabah adalah dengan cara memberikan informasi yang jelas, menawarkan produk yang nyata bukan bohongan. Pelayanan bank syariah dilihat dari sopan dan ramahnya menurut saya sudah baik, mulai dari senyum dan selalu menyapa dan mengucapkan salam. Kalau rasa aman, ya pasti amanlah karena di bank ada satpam. Bank syariah mempromosikan produk melalui hp, internet, website,Media sosial dan lain-lainya sehingga kami para nasabah dengan mudah bisa mengetahui produk bank syariah."*

Dari hasil wawancara diatas dapat kita lihat bahwa dimensi Assurance sudah mendapatkan respon yang sangat baik dari nasabah. Sehingga respon yang baik ini tentu harus ditingkatkan lagi, merubah dan menambah apa saja yang menjadi koreksi dan kritik yang diterima bank agar menjadi perusahaan yang mampu memberikan kepuasan terhadap nasabah.

> *"bank syariah tentu pasti memberi pelayanan dengan ramah dan sopan. Hal ini saya mengalami langsung ketika*

> *saya datang ke bank saya disambut dengan senyum dan salam serta ditanya ada yang bisa saya bantu. Kemudian saya dipersilahkan masuk dan disuruh mengambil nomor* antrian."

Selain kita bisa menumbuhkan rasa percaya, kita juga harus mampu dapat melayani nasabah atau konsumen dengan sopan dan ramah. Hal ini mampu bisa menarik nasabah untuk datang kembali ke bank. Sehingga citra perusahaan dapat terjaga.

> *"bank syariah dituntut harus bisa membantu nasabah atau konsumennya dalam mengatasi masalah. Pengalaman saya ketika saya mempunyai masalah terkait kartu ATM saya yang tertarik oleh mesin ATM, saya dengan cepat melaporkan masalah ini kepada pihak bank. Kemudian bank mengidentifikasi kenapa sampai bisa tertarik. Kemudian saya menjelaskan bahwa ketika saya menarik uang saya tidak lupa mencabut ATM mungkin ketika itu mesin ATM sedang eror sehingga tertarik. Pihak bank kemudian memberi solusi dengan kita membuat laporan kehilangan di kantor polisi terdekat. Setelah itu pihak bank akan memproses dan mengambil tindakan."* [59]

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

Dari semua hasil wawancara yang dilakukan peneliti baik terhadap pegawai dan nasabah bank syariah dapat kita

---

[59] *Nofi (Nasabah BSI Kc.Bengkulu Panorama), Interview pada 6 Desember 2021.*

ketahui bahwa Manajemen Pelayanan di Bank Syariah Kc. Bengkulu Panorama pada masa new normal dari segi dimensi *Compliance* dan *Assurance* sudah mendapatkan respon yang cukup baik dari nasabah hanya saja Pada Masa *New normal* kita diharuskan untuk memperketat dan mematuhi Protokol Kesehatan yang disarankan oleh Pemerintah kepada masyarakat, seperti memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan, memakai *hand sanitizer* dan selalu mencuci tangan. Dimensi Compliance sendiri meliputi adanya kebijakan restrukturisasi pembiayaan, pinjaman tanpa bunga, operasional bank syariah berdasarkan prinsip islam, produk yang ditawarkan berdasarkan islami, pembagian keuntungan secara adil. Dimensi *Assurance* meliputi rasa percaya, Sikap ramah dan sopan, rasa aman saat bertransaksi, mempromosikan produk bank syariah, mampu menyelesaikan keluhan nasabah.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil penulis dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan pada dimensi *Compliance* dan *Assurance* sudah cukup baik walaupun pada masa *New Normal* saat ini, sehingga nasabah merasakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan bank syariah jika diukur melalui dimensi *Compliance* dan *Assurance.* Dengan adanya kebijakan retrukturisasi pembiayaan tentu bisa meringangkan beban nasabah dalam membayar cicilan hutang di bank. Diharapkan manajemen pelayanan di bank syariah lebih ditingkatkan lagi agar nasabah merasa nyaman dan puas.

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 *Compliance* dan *Assurance*. 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.

Dimensi, Analisis, and Carter Dan, 'Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Di', 2020, 524–32.

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>.

http;//sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/321 [accessed 22 Februari 2022].

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).

Iza H, dan Rizqi. "Restrukturisasi Pembiayaan pada Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Hukum Perikatan Islam". Journal of Islamic Banking and Finance Vol.1 No.2 2021. 107-119.

JDIH BPK RI DATABASE PERATURAN, stimulasi perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan Countercyclical Dapak Peyebaran Corona Virus Diseasi 2019. http://peraturan.bpk.go.id. [accessed 22 Februari 2022].

Kasus, Studi, Pelayanan Pada, Bank Bri, Unit Bumiayu, Dan Bank, Muamalat Capem, and others, 'Mirwan', 3.1 (2018), 103–18.

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

Lenaini, Ika. *"Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling".* Jurnal Kajian, Penelitian & pengembangan Pendidikan Sejarah. Vol. 6 No. 1. Juni 2021. hlm 34.

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, 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-VlEUkMnIjs>.

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

Nabila, and Wahyu "Efektivitas Implementasi Restrukturisasi

Pembiayaan Akibat Pandemi Covid-19 Terhadap PENURUNAN npf Pada PT Bank DKI Unit Usaha Syariah. Jurnal Administrasi Bisnis Terapan Vol.4 No.1 Juli Desember 2021. 34-47.

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>.

Owen, and Othaman. *"Adopting and measuring Costumer Service Quality (SQ) in Islamic Bank : A Case Study in Kuwait Finance House." (2001)*

Purwanto, Hery, 'MANAJEMEN PELAYANAN PERBANKAN SYARI'AH 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/ijei.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>.

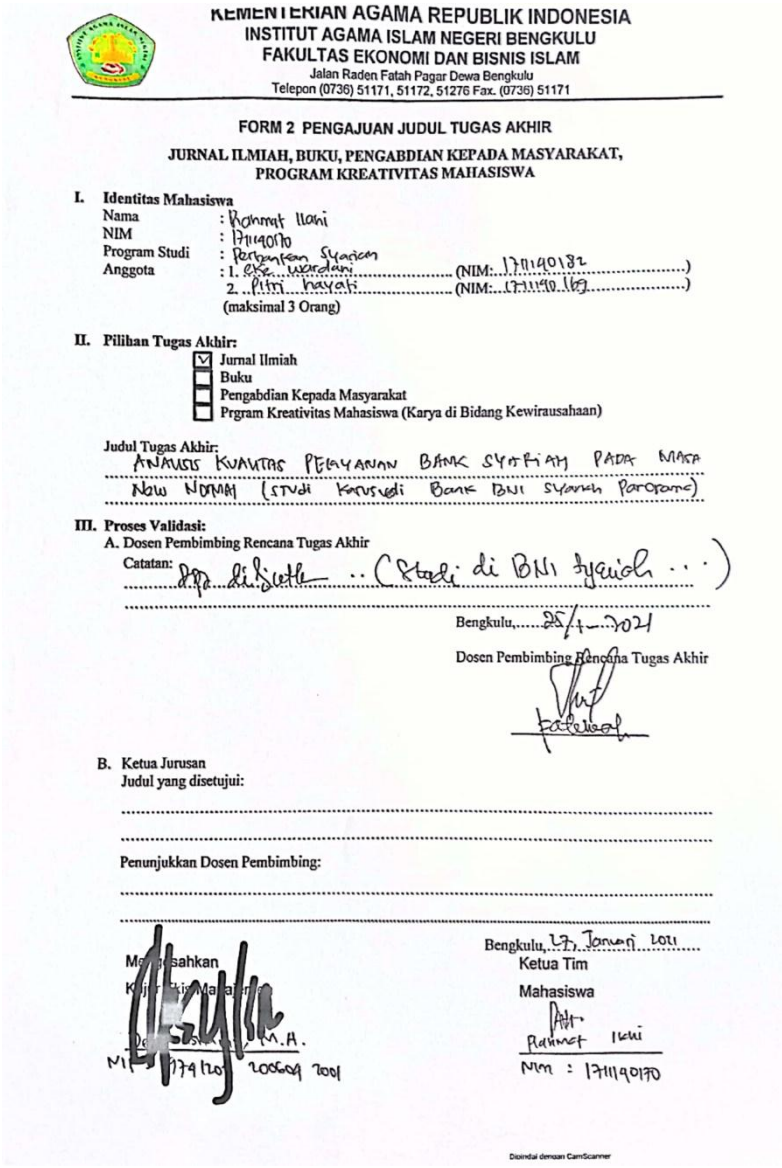
Santi, Mei, 'Bank Konvensional Vs Bank Syariah', *EKSYAR: Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam*, 2.1 (2015), 222–43 <https://ejournal.staim-tulungagung.ac.id/index.php/eksyar/article/view/77>.

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

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

L A M P I R A N

Lampiran 1 : Surat Persetujuan Judul Tugas Akhir



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

FORM 2 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR

JURNAL ILMIAH, BUKU, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT, PROGRAM KREATIVITAS MAHASISWA

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Rahmat Ilahi
NIM : 171190170
Program Studi : Perbankan Syariah
Anggota : 1. eke wardani (NIM: 171190182)
2. Pitri hayati (NIM: 171190169)
(maksimal 3 Orang)

II. Pilihan Tugas Akhir:

- [x] Jurnal Ilmiah
- [ ] Buku
- [ ] Pengabdian Kepada Masyarakat
- [ ] Prgram Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

Judul Tugas Akhir:
ANALISIS KUALITAS PEGYANAN BANK SYARIAH PADA MASA NEW NORMAL (STUDI KASUSUDI BANK BNI SYARIAH PARORAMA)

III. Proses Validasi:

A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan: Dpp. di Jutte .. (Studi di BNI Syariah ...)

Bengkulu, 25/1-2021

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Fatehah

B. Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:

Penunjukkan Dosen Pembimbing:

Bengkulu, 27 Januari 2021

Mengesahkan
Kajur Ekis Mahasiswa

Dr. [illegible] M.A.
NIP 1974120[illegible] 200604 2001

Ketua Tim
Mahasiswa

Rahmat Ilahi
NIM : 171190170

Dipindai 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. Asnaini, 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 Julli 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 II*

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 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: 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 Haryadi, 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 penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

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

Asnaini

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
B E N G K U L U

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 070/ 69 /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.

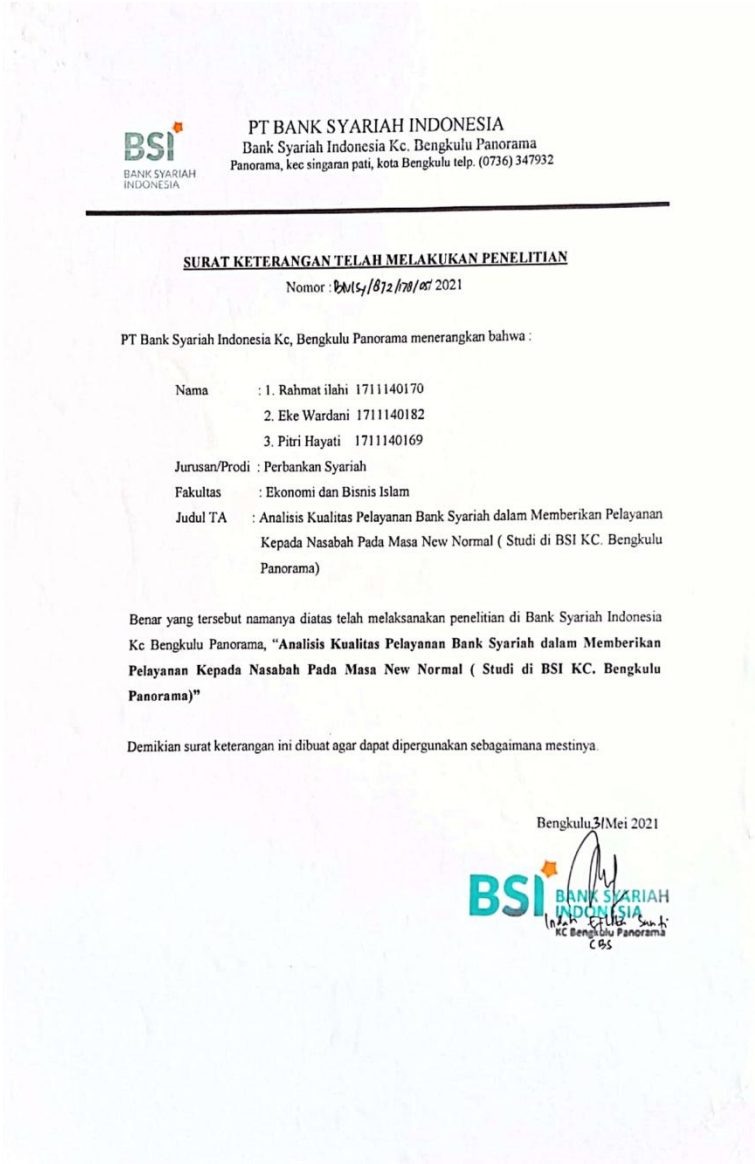
Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

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. 19791219 200604 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 : BNIS4/872/178/05/ 2021

PT Bank Syariah Indonesia Kc, Bengkulu Panorama menerangkan bahwa :

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

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

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

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 31 Mei 2021

BSI BANK SYARIAH INDONESIA
Indah Efilia Santi
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

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Rahmat Ilahi
NIM : 1711140170
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

Rizky Harivadi, M.Acc
NIP 198711262019031004

Peneliti

Rahmat Ilahi
NIM 1711140170

Mengetahui
Pengelola Perpustakaan FEBI

Ayu Yuningsih

Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1

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

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama/Nim/Prodi : Rahmat Ilahi/ 1711140170/ Perbankan Syariah
Penulis ke : 1
Nama Jurnal : Jurnal Agniyah STIESNU Bengkulu
Status Jurnal : Belum Terakriditasi/ 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	Sesuaikan dengan sistematika penulisan jurnal dan tentukan judul yang menarik.	
2.	10-9-2021	Pengenalan software mendeley dan sitasi dalam penulisan	Footnote harus menggunakan mendeley, sesuaikan penulisan dengan template jurnal yang dituju.	
3.	15-09-2021	Judul jurnal	Jurrnal tidak menggunakan kasus pada jurnal, penggunaan kata kasus hanya digunakan pada skripsi.	
4.	9/2-22	Acc		
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

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.	09-9-2021	Cari Literature dan Penelitian Terdahulu	Literature review Sesuaikan 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 diproleh diganti diperoleh, titik koma.	
15.	04-02-2022	Jurnal	Acc ke Pembimbing 1	

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekis

Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020

Bengkulu, Februari 2022
Pembimbing II

Rizky Hariyadi, M.Acc
NIP. 198711262019031004

Lampiran 10 : Surat Keterangan Bebas Plagiat

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

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor: 0259/SKBP-FEBI/2/2022

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

Nama	:	Rahmat Ilahi
NIM	:	1711140170
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir	:	Artikel Ilmiah Jurnal
Judul Tugas Akhir	:	**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN BANK SYARIAH PADA MASA NEW NORMAL (Studi di Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama)**

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

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

Bengkulu, 10 Februari 2022
Ketua/Wakil Dekan 1

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002

Lampiran 11 : *Letter of Acceptence (LoA)*

STIES-NU BENGKULU

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/I/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

JURNAL AGHNIYA STIESNU BENGKULU

Dodi Isran, M.Pd.Mat

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan- Pertanyaan

Wawancara kepada Karyawan Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama

10. Compliance (Kepatuhan)
    - Bagaimana pendapat pihak bank syariah terkait dengan adanya restrukturisasi pembiayaan?
    - Dengan adanya restrukturisasi pembiayaan atau keringanan membayar hutang pinjaman apakah Bank Syariah tetap tidak menggunakan bunga ?
    - bagaimana bank syariah adil dalam membagi keuntungan secara adil?
    - Bagaimana bank syariah menyakinkan kepada nasabah bahwa di bank syariah tidak ada riba ?
    - Bagimana perilaku karyawan bank syariah yang harus diterapkan sesuai prinsip islami?
11. Ansurance (Jaminan)
    - Bagaimana bank syariah dapat memberikan rasa percaya kepada nasabah ?
    - Bagaimana cara bank syariah memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada nasabah pada masa new normal saat ini ?
    - Bagaimana bank syariah memberikan rasa aman kepada nasabah saat bertransaksi?

- Bagaimana bank syariah mempromosikan produk yang dimiliki bank syariah?
- Bagaimana bank syariah memberikan komunikasi secara efektif kepada nasabah ?
- Bagaimana bank syariah dalam menyelesaikan keluhan nasabah ?

12. Reliability (Kehandalan)
    - Bagaimana bank syariah memberikan pelayanan dengan tepat waktu ?
    - Bagaimana bank syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah secara adil tanpa membeda-bedakan dengan nasabah lain?
    - Bagaimana bank syariah memberikan pelayanan dengan cepat ?
    - Bagaimana bank syariah memberikan pelayanan dengan akurat?
    - Bagaimana bank syariah cermat dalam melayanai nasabah?
    - Bagaimana bank syariah dalam membantu nasabah?
13. Tangible (Bukti Fisik)
    - Bagaimana bank syariah memberikan pelayanan yang nyaman kepada nasabah?
    - Bagaimana penampilan karyawan bank syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ?

- Bagaimana fasilitas yang dimiliki oleh bank syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?
- Bagaiamana tempat parkir yang dimiliki oleh bank syariah?
- Bagaimana kondisi tempat duduk yang dimiliki bank syariah ?
- Bagaimana lokasi bank syariah ?

14. Emphaty (Empati)
    - Bagaimana bank syariah menyapa nasabah saat datang ke bank ?
    - Bagaimana cara bank syariah mengatasi keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah ?
    - Bagaimana bank syariah memahami kebutuhan nasabah ?
    - Bagaimana bank syariah memberikan pelayanan dengan setulus hati ?
    - Bagaimana bank syariah memberikan perhatian kepada nasabah ?
    - Bagaimana bank syariah melayani nasabah dengan sopan santun ?
15. Responsiveness (Daya Tanggap)
    - Bagaimana bank syariah memberikan pelayanan secara efisien ?
    - Bagaimana bank syariah memberikan pelayanan secara ikhlas kepada nasabah?

- Bagaimana bank syariah memberikan solusi kepada nasabah yang memiliki masalah?
- Bagaimana bank syariah memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami nasabah?
- Bagaimana bank syariah mengetahui masalah yang sedang dihadapi nasabah?
- Bagaimana bank syariah menjelaskan informasi kepada nasabah yang sudah lanjut usia ?

B. Pertanyaan-Pertanyaan

Wawancara kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama

16. Compliance (Kepatuhan)
    - Apakah menurut anda dengan adanya restrukturisasi pembiayaan sangat membantu anda ?
    - Apakah operasional bank syariah sudah berdasarkan syariah islam?
    - Apakah menurut anda produk yang dipromosikan oleh bank syariah sudah berbasis islami?
    - Apakah pembagian keuntungan di bank syariah sudah adil?
    - Apakah bank syariah sudah memberikan penjelasan bahwa tidak ada riba di bank syariah?
    - Apakah cara berpakaian karyawan bank syariah sudah sesuai prinsip islam?

17. Ansurance (Jaminan)
    1. Apakah karyawan bank syariah memberikan rasa percaya tanpa ragu-ragu saat memberikan pelayanan kepada anda ?
    2. Apakah saat melayani anda karyawan bank syariah melayani dengan sopan dan ramah ?
    3. Apakah menurut anda saat bertransaksi di bank syariah memberikan rasa aman?
    4. Apakah bank syariah mempromosikan produk yang dimilikinya ?
    5. Apakah karyawan bank syariah memberikan komunikasi secara efektif ?
    6. Apakah karyawan bank syariah selalu bisa mengatasi keluhan nasabah ?
18. Reliability (Kehandalan)
    - Apakah bank syariah sudah memberikan pelayanan secara tepat waktu?
    - Apakah karyawan bank syariah membeda-bedakan dengan nasabah lain saat memberikan pelayanan ?
    - Apakah bank syariah memberikan pelayanan secara cepat?
    - Apakah bank syariah memberikan pelayanan dengan akurat?
    - Apakah karyawan bank syariah selalu cermat dalam melayani nasabah?
    - Apakah karyawan bank syariah membantu dalam hal menyelesaikan masalah?
19. Tangible (Bukti Fisik)

- Apakah bank syariah sudah memberikan pelayanan dengan nyaman ?
- Apakah penampilan karyawan bank syariah sudah rapi saat memberikan pelayanan ?
- Apakah fasilitas yang dimiliki bank syariah sudah memadai ?
- Apakah tempat parkir yang dimiki bank syariah cukup luas?
- Apakah tempat duduk yang dimiliki bank syariah sudah cukup nyaman ?
- Apakah letak lokasi bank syariah sudah strategis?

20. Emphaty (Empati)
    - Apakah karyawan bank syariah menyapa anda saat datang ke bank syariah?
    - Apakah semua keluhan atau masalah yang dihadapi anda ditanggapi sampai selesai?
    - Apakah bank syariah peka terhadap kebutuhan yang dimiliki nasabah?
    - Apakah pelayanan yang diberikan bank syariah kepada nasabah sudah setulus hati ?
    - Apakah bank syariah memberikan perhatian kepada nasabah ?
    - Apakah karyawan bank syariah selalu sopan santun saat melayani nasabah ?
21. Responsiveness (Daya Tanggap)

- Apakah bank syariah sudah memberikan pelayanan secara efisien ?
- Apakah karyawan bank syariah dalam memberikan pelayanan secara ikhlas tanpa terpaksa?
- Apakah bank syariah memberikan solusi terhadap masalah yang dimiliki nasabah ?
- Apakah menurut anda informasi yang diberikan bank syariah jelas dan mudah dipahami ?
- Apakah karyawan bank syariah selalu memberikan perhatian kepada nasabah ?
- Apakah informasi yang diberikan bank syariah kepada nasabah yang lanjut usia dapat dipahami ?

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 manajmen pelayanan harus dilakukan dengan baik sehingga membuat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia Kc.Bengkulu Panorama kepada nasabah pada masa New Normal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanasi atau penjelasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kepada nasabah yang diberikan oleh pihak bank pada masa pandemic Covid-19 adalah sama dengan sebelum pandemi hanya saja pada masa new normal nasabah harus menerapkan protokol kesehatan.

Rahmat Ilahi

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

Eke Wardani

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

Pitri Hayati

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

Fatimah Yunus

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

Rizky Hariyadi

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

Dimensi CARTER yang meliputi Complaint Asurance, 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 kurangya 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, Pandemik Covid-19, CARTER

PENDAHULUAN

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

Penerapan manajemen sangat perlu dilakukan dalam memberikan pelayanan bagi nasabah untuk memperjelas kinerja perbankan syariah itu sendiri. Persiapan bagaimana rencana pelayanan yang akan dibuat untuk menjadi sebuah tolak ukur yang harus dipenuhi dan standar pelayanan, pengawasan dan pengarahan dalam menerapkan pelayanan sampai adanya pengawasan dan evaluasi terkait proses pelayanan yang ada di perbankan syariah.[1]

Pengertian manajemen itu sendiri dalam pandangan Islam adalah segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar tertib dan teratur, sehingga diperlukan sebuah manajemen. Menurut savas bahwa pada sektor publik, atau (perbankan) peristilahan pelayanan *(government service)* diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah atau bank melalui pegawai/karyawannya *(the delivery of service by a government agency using its own imployees)*.[2]

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

---

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

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

Bank syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang dalam operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah itu sendiri berbeda dengan lembaga keuangan non bank lainnya karena bank syariah merupakan lembaga keuangan bank sedangkan lembaga keuangan non bank bukan jenis bank tetapi lembaga keuangan. Bentuk usaha bank syariah adalah perseroan terbatas sedangkan lembaga keuangan non bank memiliki bentuk usaha berbadan hukum yang ditunjukan 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 dibank 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.[3]

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

a. *Compliance* (kepatuhan)

Bank syariah tentu telah memenuhi dan mematuhi hukum islam dengan menerapkan prinsi-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatanya 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 mencangkup komunikasi baik bentuk lisan maupun tertulis.

c. *Reliability* (Kehandalan)

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

[3] 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)

Empahty adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah. Hal ini dapat diharapkan tumbuh rasa pengertian dan peduli kepada nasabah.

f. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* adalah bagaimana kemampuan bank syariah dalam memberikan bantuan kepada nasabah dengan cepat, tepat dan memberikan informasi yang jelas.[4]

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

Dengan dikeluarnya Undang-undang Perbankan Syariah No.21 tahun 2008, lembaga Perbankan Syariah di Indonesia semakin mengalami kemajuan dan menjadikan minat masyarakat. Maju atau tidaknya suatu bank dapat kita lihat dari manajemen suatu bank. Jika manajemennya baik maka bank tersebut akan maju dan sebaliknya. Saat ini perekonomian dunia tanpa terkecuali Indonesia mengalami penurunan hal itu disebabkan karena adanya pandemi *covid-19*.

Covid-19 ini tentu banyak membuat perubahan bagi perbankan saat ini. Dilansir dari situs Kontan.id ada beberapa perubahan yang akan terjadi pada perbankan di tahun ini akibat dari wabah *covid-19* ini, termasuk di dunia perbankan syariah. Beberapa perbankan di indonesia mengambil tindakan dengan cara menerapkan *split operation* 50% sehingga banyak karyawan yang bekerja dari rumah

---

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

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

dan 50% lagi tetapi bekerja dengan selalu menjaga kesehatan. Tahun ini diperkirakan akan terjadi peningkatan terhadap biaya operasional bank. Pada kasus ini tentu akan menimbulkan dampak resiko operasional bank, bila dikaitkan dengan pengelolaan yang terjadi di perbankan syariah. (Bambang Rianto Rustam : 2013).[6]

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu jenis Perbankan Syariah terbesar di Indonesia serta merupakan gabungan dari bank Bri Syariah (BRIS), Bank Mandiri Syariah (BMS) dan Bank Negara Indonesia (BNIS) yang operasionalnya mulai berlaku tanggal 1 Februari 2021. Meski baru mulai beroperasi, namun BSI mengalami kenaikan laba bersih Rp 742 Miliar pada kuartal 1 2021, naik 12,85% dibandingkan dengan periode sama tahun lalu yang hanya sebesar Rp 657 Miliar.[7] Adanya Kenaikan laba pada BSI didukung oleh Pembiayaan dan kenaikan dana murah yang sangat optimal sehingga membuat *cost of fund* menjadi keuntungan bank menjadi lebih besar.

Covid-19 adalah salah satu strategi perbankan syariah dalam menghadapi tantangan baru akan keberadaanya dan juga bisa menjadi sebuah peluang yang bagus untuk perbankan syariah dalam mengikuti *era revolusy industry* 4.0 yang dimana semua hal serba teknologi modern dan semua kegiatan dapat dilakukan dengan teknologi. Teknologi saat ini menjadi alat vital yang sangat penting bagi semua orang karena kemudahan menggunakannya sehingga Bank Syariah Indonesia siap menjadi salah satu bank yang siap mendukung dan memperkuat layanan digital dalam operasionalnya yang tersebar di outlet di seluruh indonesia yang melayani nasabah melalui *BSI Mobile, BSI Internet Banking, ATM, dan Kartu Debit.*[8]

Manajemen pelayanan di bank syariah tentu sangat penting untuk mencapai kepuasaan nasabah dan menambah nasabah baru. Mungkin manajemen pelayanan saat ini tidak sama seperti manajemen pelayanan sebelum adanya Pandemi *Covid-19*. Misalnya, dalam hal antrian nasabah yang ada didalam ruangan bank tidak boleh antri banyak seperti sebelumnya karena di masa pandemi *Covid-19* ini dilarang untuk berkerumun orang banyak. Meskipun di masa pandemi bank syariah selalu memberikan pelayanan yang terbaik

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

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

[8] Fitrianto, 'Layanan Digital Perbankan Syariah; Tetap Eksis Di Tengah Pandemi', *Retizen 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.[9] Penelitian kedua oleh Hery Purwanto dengan judul penelitian "Manajemen Perbankan Syariah" pada tahun 2019 yang membahas tentang manajemen pelayanan perbankan syariah yang sesuai standar pelayanan dengan standar operasi prosedurnya dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.[10] Penelitian Ketiga yang dilakukan oleh Ummu Naqiyatim dengan judul penelitian "Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah *Non*-Bank" pada tahun 2017 yang membahas tentang manajemen pelayanan menurut persepsi masyarakat terhadap lembaga perbankan syariah dan non lembaga keuangan syariah.[11] Penelitian keempat berjudul "Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah" yang diteliti oleh Rafidah pada tahun 2014 yang mana penelitian ini membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan secara islami yang ada di perbankan syariah.[12]

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat diketahui rumusan masalahnya yaitu, manajemen pelayanan sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Manajemen pelayanan meliputi *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Asurance.* Sehingga tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Terhadap Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah pada Masa *New Normal* (Studi BSI KC Bengkulu Panorama).

Metodelogi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan strategi Studi Kasus. Keuntungan menggunakan pendekatan studi kasus karena: (1) Hasil dari penelitian tidak

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

[10] Henry Purwanto, "Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah", Syariati, Vol. V No. 01, Mei 2019, hlm 105-118.

[11] Ummu Naqiyatin, "Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank", Oeconomicus Jurnal of Economics, Vol II , No. 1, Des 2017, hlm 58-82.

[12] 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 terpecaya 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 diproleh langsung dari informan dengan wawancara kepada pihak Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama dan nasabah. serta data sekunder yang berasal dari studi *literatur* seperti; buku, artikel serta jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

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

Penelitian ini juga menggunakan jenis Teknik pengumpulan data melalui wawancara secara langsung kepada narasumber yaitu karyawan Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama secara *Offline* dengan Protokol Kesehatan serta wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Bengkulu Panorama. penelitian ini menggunakan jenis wawancara *open-ended* terfokus.[14] Jenis wawancara *open-ended* adalah jenis wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan terkait masalah yang akan diteliti dengan fakta dan opini yang sedang terjadi. Sedangkan jenis wawancara terfokus adalah dimana wawancara dilakukan kepada informan dengan jangka waktu sedikit, serta studi pustaka yang dapat dijadikan sumber informasi berasal dari jurnal ataupun buku serta artikel yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

---

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

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

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

Hasil Dan Pembahasan

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

Kualitas pelayanan atau *Service Quality* adalah bagaimana cara bank memberikan pelayanan jasa yang terbaik kepada nasabah dalam bentuk kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Pelayanan juga merupakan suatu prioritas utama bank dalam menjaga hubungan antara nasabah dengan pihak bank agar terciptanya hubungan yang dekat dan nasabah pun akan tentu merasa senang dan puas dengan pelayanan ada di bank. Misalnya, dalam bentuk jasa pelayanan. Kepuasan nasabah dalam hal pelayanan dapat dibuktikan dengan adanya rasa kepuasan nasabah terhadap pelayanan kita dan juga tidak adanya complaint atau protes dari nasabah.

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

Pelayanan di bank syariah pada masa new normal maupun sebelum *new normal* sebenarnya sama yang dijual atau yang diberikan kepada nasabah itu berupa jasa, karena pelayanan adalah nomor satu. Pada masa *new normal* semua pelayanan diberikan kepada nasabah terbatas. Berbeda dengan sebelumnya nasabah dapat bertatap langsung dengan *Customer Service* dalam mendapatkan pelayanan tetapi pada masa *new normal* berbeda dimana kapasitas atau jumlah nasabah yang masuk ke dalam bank

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

dibatasi dan tetap mematuhi Protokol kesehatan. Misalnya, menggunakan masker, menjaga jarak satu dengan yang lain dan selalu mencuci tangan serta selalu memakai *hand sanitizer*. Bukan hanya pelayanan saja yang terbatas tetapi jam Layanan juga terbatas yang mana sebelumnya melayani nasabah dari Pukul 08.00-16.00 sore sekarang terbatas dari Pukul 08.30 sampai 14.00 dan juga nasabah juga tidak bisa melihat mimik muka *Customer Service* dalam memberikan pelayanan. Dan sekarang semua pelayanan banyak melalui *Mobile Banking*.

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

a. *Compliance*

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

b. *Asurance*

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

c. *Reliability*

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

d. *Tangible*

   Berupa fasilitas bank, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

e. *Emphaty*

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

f. *Responsiveness*

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

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

> *"Kualitas Pelayanan merupakan sebuah prioritas yang menjadi hal yang paling utama kami lakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kualitas pelayanan dapat kita tentukan dengan adanya kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang kita berikan. Karena Kepuasan nasabah merupakan prioritas yang harus dilakukan oleh pihak bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah seperti bagaimana kita menghadapi nasabah dengan ramah,*

berpakaian yang rapi saat bertemu nasabah, bertutur kata yang sopan kepada nasabah, menangani keluhan nasabah dengan cepat dan tepat, memberikan fasilitas yang terbaik untuk nasabah demi kenyamana serta bagaimanan kita memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Bank syariah sendiri merupakan bank yang menerapkan hukum dan prinsip islam sehingga setiap transaksi yang ada di bank syariah tidak ada bunga, bank syariah tidak mengambil bunga dalam hal pembagian keuntungan seperti yang ada di bank konvensional tetapi di bank syariah hanya ada bagi hasil dengan akad mudhrabah di bagian tabungan sedangkan untuk pembiayaan pembagian keuntungannya dengan margin menggunakan akad murabahah. Untuk fasilitas di bank syariah kami terus akan meningkatkan fasilitas dalam melayani nasabah untuk mencapai kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah. Dalam hal pelayanan kami melayani nasabah dengan setulus hati dan mampu memberikan solusi terbaik bagi nasabah yang memiliki keluhan. Pada masa pandemi sekarang, kami menyarankan untuk mentaati protokol kesehatan yang telah diterapkan oleh pemerintah. Meskipun dalam masa new normal kami akan terus meningkatkan pelayanan yang terbaik"

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

Kualitas Pelayanan	Indikator
Compliance	- Tidak ada bunga saat pinjaman - Memberikan layanan produk secara islami - Bebas pinjaman tanpa bunga - Adanya ketentuan pembagian keuntungan investasi secara adil
Assurance	- Karyawan dapat dipercaya - Perasaan aman saat bertransaksi - Karyawan bersikap sopan kepada nasabah - Karyawan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang cukup luas untuk menjawab pertanyaan dari nasabah.
Reliability	- Tepat waktu - Waktu/ jam layanan yang optimal - Sistem pencatatan yang akurat dan benar - Jasa disampaikan sesuai waktu yang telah ditentukan
Tangibles	- Peralatan yang modern - Fasilitas fisik yang memadai - Parkiran luas - Karyawan berpakaian menarik - Menyediahkan Alat Protokol Kesehatan - Ketersediaan ATM
Emphaty	- Perhatian dan Memberikan salam - Ramah dan mudah tersenyum - Tidak membedakan pelayanan - Karyawan yang bisa memahami kebutuhan nasabah
Responsiveness	- Kepastian dalam penyampaian informasi yang jelas kepada nasabah - Pelayanan yang cepat - Karyawan selalu siap membantu nasabah - Karyawan menangani keluhan dan masalah nasabah dengan cepat

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

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

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

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

a. Faktor keandalan

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

b. Faktor Inovasi Produk

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

c. Faktor Fisik

Meliputi kebersihan lingkungan, penampilan fisik dan kerapian karyawan, tempat duduk nyaman, memiliki parkir yang luas, memiliki alat protocol kesehatan seperti cek suhu, *handsanitizer,* dan jaga jarak di dalam bank.

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

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

1. Hasil Wawancara pertama dilakukan kepada nasabah yang bernama ibu Amel selaku nasabah BSI KC. Bengkulu Panorama. Menurut bapak ibu Amel produk yang ditawarkan bank syariah indonesia tidak menggunakan bunga karena merujuk pada aturan dan prinsip islam begitu juga operasional

bank syariah indonesia. aman saat bertransaksi, Fasilitasnya juga cukup memadai seperti tersedia tempat parkir, ruanganya bersih, tempat duduk nyaman tetapi yang kurang adalah minimnya ATM karena saat mau narik uang kita harus pergi ke BSI terlebih dahulu. Seharusnya ATM harus ada dimana-mana sehingga nasabah tidak repot mencari keberadaan ATM. Pelayanan di BSI juga nyaman karena ketika datang kita disambut baik oleh karyawan Bank Syariah indonesia. dan juga untuk keluhan pastinya bisa diselesaikan dengan solusi yang terbaik.

2. Hasil wawancara selanjutnya dilakukan kepada nasabah bernama Nofi selaku nasabah BSI KC.Bengkulu Panorama. Menurut ibu Nofi semua indikator kualitas pelayanan di BSI bagus dan cukup puas hanya saja untuk ATMnya perlu ditambah lagi dan disebarluaskan ditempat lain.
3. Hasil wawancara dilakukan kepada nasabah bernama Ani selaku nasabah BSI KC. Bengkulu Panorama. Menurut ibu Atni, bank syariah tentu jauh dari riba karena mereka menerapkan bagi hasil dan juga untuk produk yang ditawarkan secara islami, saat memberikan pelayanan karyawan BSI melayani setulus hati tanpa terpaksa, untuk fasilitas sudah cukup 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 narik uang saya agak susah nyari ATM untuk BSI jadi saya harus pergi ke banknya dulu jadi harus ditambah lagi ATM nya.
5. Hasil wawancara selanjutnya kepada nasabah yang bernama ibu Evi. Menurut ibu Evi BSI tentu jauh dari bunga karena operasionalnya tunduk terhadap hukum islam. Fasilitas yang ditawarkan juga cukup memuaskan seperti tempat duduk yang nyaman, tersedia *hand sanitizer*, parkiran yang cukup luas dan ruangannya bersih. Karyawanya 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, parkiran luas, ruangan yang bersih, dan tersedia *hand sanitizer* hanya saja yang peru 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 peneitian ini terdapat kelebihan dan kekuranganya. Kelebihanya 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 dimilki mampu membuat nasabah merasa nyaman, mampu mengatasi keluhan dan masalah yang sedang dihadapi nasabah, dapat memberikan jaminan atau keamanan saat bertransaksi didalam bank maupun diluar bank, memiliki respon yang cepat terhadap keluhan nasabah sehingga nasabah bisa keluar dari masalah yang dihadapi, melayani nasabah dengan setulus hati dan tanpa membeda-bedakan dengan nasabah lainnya.[16]

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, Asurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*. Manajemen pelayanan ini sangat penting di Bank Syariah karena dengan cara ini kita bisa mengukur kepuasan Nasabah. Setelah

[16] Lenny Menara SS, dkk "Analisis Dimensi Carter dan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri di Kota Medan", Prosiding Seminar Edusaintech FMIPA UNIMUS 2020, Isbn: 978-602-5614-36-4, hlm 531.

dilakukan penelitian terhadap 6 orang nasabah, terdapat kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya adalah semua nasabah merasa puas dengan 6 indikator kualitas pelayanan yang ada di bank syariah seperti bank syariah tidak ada unsur bunga, fasilitas yang dimiliki cukup memadai seperti tempat duduk yang nyaman, ruangan bersih, lokasi bank yang sangat strategis, tempat parkir yang cukup luas dan kondisi gedung yang bagus, pelayanan di bank syariah juga ramah dan sopan, cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapi nasabah, dapat memberikan solusi yang terbaik bagi nasabah. Kekurangannya adalah setelah dilakukan penelitian 4 dari 6 nasabah merasa kurang puas terhadap indikator *tangible* (bukti fisik) yaitu kurangnya ketersediaan mesin ATM dilokasi lain hanya tersedia di Bank saja dan perlu ditingkatkan lagi terhadap ketersediaan mesin ATM sehingga nasabah merasa puas dan nyaman. Pelayanan bank syariah pada sebelum pandemi maupun pada saat *new normal* tidak ada perbedaan hanya saja pada masa pandemi kita diwajibkan untuk tetap menggunakan masker, selalu mencuci tangan, memakai *hand sanitizer* dan membatasi kapasitas nasabah didalam ruangan mengingat untuk menjaga jarak antara nasabah dengan nasabah lain. Tentu ini harus kita biasakan mengingat pandemi *Covid-19* belum berakhir. Bank syariah akan selalu memberikan pelayanan yang baik untuk kenyamanan nasabah pada masa *new normal.*

2. Saran

a. Mengingat pentingnya manajemen pelayanan di bank syriah 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 dimilki tentu harus dilengkapi seperti mesin atm disediahkan 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, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).

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

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

Mirwan, "Sistem Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional", J-ALIF Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam, Vol. 03, No. 01, Mei 2018.

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

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

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

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

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

Lampiran 14: Dokumentasi Penelitian

wawancara kepada karyawan Bank BSI Kc. Panorama

Kita wajib melakukan cek suhu sebelum masuk ke bank

Kita juga diharuskan untuk selalu mencuci tangan

Kondisi tempat duduk nasabah saat new normal

Dibank juga terdapat cuci tangan

Antrian nasabah di dalam ruangan dibatasi garis merah

untuk menjaga jarak antar nasabah

Dokumentasi saat wawancara kepada nasabah

Wawancara kepada nasabah