

SKRIPSI

ANALISIS DAMPAK COVID -19 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional)



Disusun Oleh :

**MAULISA
NIM. 170603127**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021 M/ 1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Maulisa
NIM : 170603127
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiarasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 28 Juli 2021

Yang menyatakan,



Maulisa

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional)

Maulisa

NIM. 170603127

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 19771105200642003


Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak
NIDN. 2026028803

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah


Dr. Nevi Hasnita, M. Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI
ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BANK SYARIAH
(Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional)

Maulisa
NIM. 170603127

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang
Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Rabu/28 Juli 2021

Banda Aceh,
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

Sekretaris

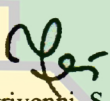

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 19771105200642003


Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak
NIDN. 2026028803

Penguji I,

Penguji II,


Muhammad Arifin, Ph. D
NIP. 197410152006041002


Evriyenni, S.E., M.Si
NIDN. 2013048301

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Zaki Fuad, MAH
NIP. 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Maulisa
NIM : 170603127
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : maulisa.syarif99@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi ☐

ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

☐ Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 28 Juli 2021

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Maulisa
NIM. 170603127

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 19771105200642003

Azimah Dianah, S.E., M.Si., Ak
NIDN. 2026028803

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Selesaikan apa yang telah kamu mulai. Karena pada dasarnya
menyerah hanya untuk orang yang lemah”

(penulis)

Bismillahirrahmanirrahim.

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua, keluarga, sahabat,
teman dan semua yang telah mendukung agar skripsi ini segera
diselesaikan.



KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, dimana dengan berkat rahmat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW. Rasulullah terakhir yang diutus dengan membawa syariah yang mudah, penuh rahmat, dan yang telah membawa peradaban dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dengan izin Allah SWT serta bantuan semua pihak penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional)**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada agar skripsi ini dapat tersusun sesuai harapan. Sesuai dengan fitrahnya, manusia diciptakan Allah sebagai makhluk yang tidak luput dari kesalahan dan kekhilafan, maka dalam skripsi yang penulis susun ini belum mencapai tahap kesempurnaan.

Alhamdulillah skripsi ini telah selesai, tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara moral maupun secara materil. Penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Pembimbing I yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ayumiati, SE.,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
4. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Azimah Dianah, S.E.,M.Si.,Ak selaku pembimbing II dan Penasehat Akademik (PA) di Program Studi Strata Satu (S1) Perbankan Syariah dengan kesabarannya dan juga telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya dalam membimbing penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Muhammad Arifin Ph.D selaku penguji I dan Evriyenni, S.E., M.Si selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan saran yang baik dalam skripsi saya.

7. Seluruh dosen, karyawan, serta staf akademik maupun tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu dan memberikan pelayanan kepada penulis.
8. Orang tua yang sangat penulis cintai, Alm. Bapak Syarif Razali dan Almh. Ibu Umriani, yang selalu saya rindukan semoga mereka mendapatkan tempat terbaik disisi-Nya. Kepada abang dan kakak penulis Suryana Syarif dan Wira Juliani yang telah memberikan semangat serta dorongan dukungan baik moral maupun materil kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
9. Sahabat Banker Squad Tsamara Balqis, Cut Eka Mutia, Raudhatinur, Nadia Ade Mutia, Intania Rahmatillah, Sisca Karnia Putri, dan Nafilah Afrach Shanty dan kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah 2017 yang turut membantu serta memberi saran-saran dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran atau ide-ide yang bersifat membangun dan bermanfaat dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan umumnya dan masyarakat yang terkait khususnya.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini. Penulis hanya bisa mendoakan semoga amal ibadahnya diterima oleh Allah SWT sebagai amal yang mulia. Maka kepada Allah SWT jualah kita berserah diri dan meminta pertolongan, seraya memohon taufiq dan hidayah-Nya untuk kita semua. Amin Yarabbal ‘Alamin.

Banda Aceh, 28 Juli 2021
Yang Menyatakan,

Maulisa



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
 Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	AR - Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauḷa*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / اِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / اُو	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl/ raudatul atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	: <i>al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul Munawwarah</i>
طَلْحَةُ	: <i>Talhah</i>

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

Abstrak

Nama : Maulisa
NIM : 170603127
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/
Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Dampak Covid-19 Terhadap
Kualitas Pelayanan Bank Syariah
(Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah
Syariah Kantor Pusat Operasional)
Tebal Skripsi : 115 Halaman
Pembimbing I : Dr. Nevi Hasnita S.Ag, M.Ag
Pembimbing II : Azimah Dianah S.E, M.Si.Ak

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan adalah cerminan dari kualitas pelayanan bank. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan keberhasilan bank pada masa pandemi Covid-19. Saat ini sangat memungkinkan bahwa kualitas pelayanan bank menurun dan mengalami kendala sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif menggunakan data primer dan data sekunder. Informan pada penelitian ini karyawan PT Bank Aceh Syariah dan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Covid-19 tidak berdampak secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan Bank Aceh Syariah baik dari aspek penghimpunan dana dan penyaluran dana. Hal ini dibuktikan karena pelayanan masih dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku pada masa Covid-19 dan dari keenam dimensi pelayanan dapat terpenuhi dengan baik.

Kata kunci: *Dampak Covid-19, Kualitas Pelayanan, Bank Syariah*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	xii
ABSTRAK	xvi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
 BAB II LANDASAN TEORI	 9
2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Karakteristik Pelayanan	11
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Pelayanan Pada Masa Covid-19	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam	17
2.2 Definisi Corona Virus Covid-19	20

2.2.1 Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia	22
2.3 Bank Syariah.....	23
2.3.1 Pengertian Bank Syariah.....	23
2.3.2 Fungsi Utama Bank Syariah	25
2.4 Penelitian Terdahulu.....	31
2.5 Kerangka Berpikir.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Jenis Dan Sumber Data.....	45
3.3 Instrumen Penelitian	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4.1 Observasi	50
3.4.2 Wawancara	50
3.5 Teknik Analisis Data	52
3.5.1 Reduksi Data.....	52
3.5.2 Penyajian Data.....	52
3.5.3 Verifikasi	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.1.1. PT Bank Aceh Syariah.....	54
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Aceh Syariah.....	55
4.1.3 Produk dan Layanan	56
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	61
4.2.1. Dampak Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank Aceh Syariah Bidang Penghimpunan Dana	62

4.2.2. Dampak Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank Aceh Syariah Bidang Penyaluran Dana	77
4.2.3. Kualitas Pelayanan Pada PT Bank Aceh Syariah dalam Pandangan Nasabah	84

BAB V PENUTUP	87
5.2 Kesimpulan	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	96



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3.1 Subjek Penelitian	47
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	48
Tabel 4.1 Pandangan Nasabah.....	85



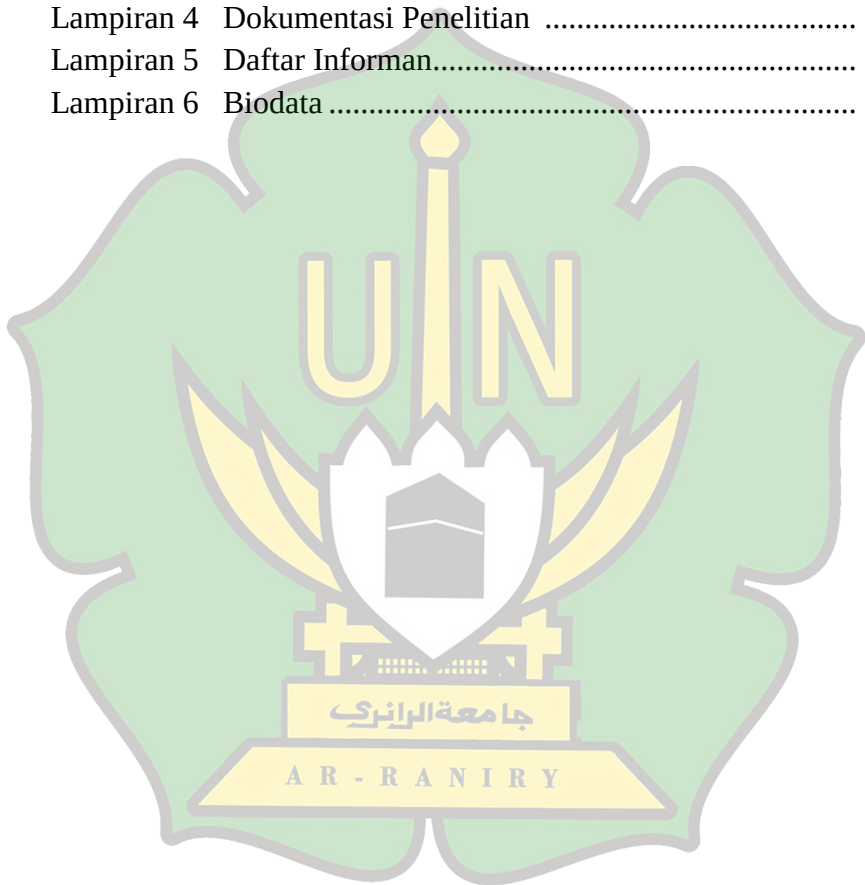
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir	43



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 List Pertanyaan Penelitian.....	96
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Nasabah.....	99
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	107
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	111
Lampiran 5 Daftar Informan.....	115
Lampiran 6 Biodata	116



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan hal penting bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan bisnis. Tujuan dari pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada nasabah atau konsumen sehingga dapat memberikan citra yang positif di masyarakat. Pelayanan bukan merupakan hal yang rumit dan sulit namun jika hal ini tidak diperhatikan maka akan menimbulkan hal-hal yang sifatnya sensitif. Pelayanan dikategorikan efektif apabila masyarakat memperoleh pelayanan dengan mudah dan proses yang cepat dan tepat.

Hal pokok dalam merencanakan pemberian pelayanan, adalah: Pertama, melakukan penyusunan dan pengembangan jasa pelayanan kepada nasabah yang terdiri dari sistem, aturan dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam pelaksanaan pelayanan dalam menyampaikan produk dan jasa. Kedua, fasilitas layanan. Ketiga, peranan dari manajer operasional untuk membuat perencanaan mengenai sistem, prosedur pelayanan, dan memberikan motivasi. Keempat, kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, efisien dan nyaman dalam mendapatkan produk dan layanan. Kelima, kesediaan untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada nasabah, memberikan pelayanan dengan sopan dan meningkatkan kinerja dari waktu ke waktu, karena pelayanan harus memberikan kesan

yang baik dan memberikan nilai tambah, dan pelayanan yang diberikan harus terus dievaluasi secara rutin agar pelayanan yang diberikan tetap optimal. (Rahmayanty, 2013)

Othman dan Owen (2001) memberikan alternatif pada pengukuran kualitas pelayanan (*service quality*) yang disebut CARTER yaitu, *Compliance of law* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reability* (kehandalan), *Tangible* (wujud), *Emphaty* (empati), *Responsiviness* (ketanggapan).

Kualitas pelayanan merupakan upaya dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan dan merupakan salah satu faktor yang penting dalam kesuksesan sebuah bisnis. Hal tersebut menjadi alasan bank syariah untuk terus meningkatkan kualitas dalam melayani nasabahnya.

Pada masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini, memberikan tantangan bagi perbankan untuk tetap menjaga kualitas pelayanan dengan memperhatikan protokol kesehatan. Covid-19 ini berdampak kepada seluruh kehidupan sosial masyarakat dan tidak terkecuali bank syariah. Aktivitas yang sebelumnya berjalan normal sekarang harus menyesuaikan dengan kondisi yang sedang dihadapi, seperti pada saat mengunjungi bank harus menggunakan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak. Hal ini yang bertujuan untuk meminimalisir dan menanggulangi dampak Covid-19.

Untuk memastikan kegiatan ekonomi dan keuangan berjalan baik, maka pemerintah mengeluarkan beberapa aturan khusus yaitu

UU No.2 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi Covid-19, Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 tentang PSBB, POJK No. 18/ POJK.03/ 2020 mengambil langkah untuk menjaga sistem keuangan agar stabil terutama pada sektor perbankan yang merupakan ancaman pelemahan ekonomi akibat Covid-19. Kebijakan selanjutnya khusus industri perbankan yang dikeluarkan oleh otoritas selama PSBB (SP 26/DHMS/ OJK/ IV/ 2020) selama PSBB di berbagai daerah di Indonesia, OJK meminta lembaga jasa keuangan untuk bekerja dengan jumlah minimum karyawan sesuai dengan protokol kesehatan di tempat kerja. (Mardhiyaturrositaningsih & Mahfudz, 2020)

Aceh merupakan salah satu provinsi yang telah berdampak Covid-19 dan menjadi penyumbang kasus Covid-19 di Indonesia. Berdasarkan data terbaru dari Aceh Tanggap Covid-19 bahwa kasus Covid bertambah setiap harinya. Tercatat per tanggal 07 Juli 2021 terkonfirmasi 19.893 kasus positif. Jumlah ini bertambah 114 kasus perhari dari jumlah kasus pada hari sebelumnya 06 Juli 2021 19.779. Dari keseluruhan data kasus positif di Aceh, Kota Banda Aceh menjadi salah satu daerah di Aceh yang memiliki kasus Covid-19 yang tinggi dari beberapa daerah lainnya. Data dari Aceh Tanggap Covid-19, tercatat sampai tanggal 07 Juli 2021, kasus Covid-19 di Banda Aceh mencapai jumlah 5646 kasus. Oleh karena itu, untuk meminimalisir penyebaran dan menanggulangi dampak Covid-19 di Aceh khususnya di Banda Aceh, maka kebijakan yang

diberikan oleh pemerintah harus dijalankan dan diterapkan oleh masyarakat. (Dinas Kesehatan Aceh, 2021)

Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh satu diantara lembaga keuangan syariah yang di Kota Banda Aceh yang melakukan sistem kerja *work from home* (WFH) selama 2 bulan pada awal pandemi Covid-19. Saat itu karyawan yang bekerja hanya 50% dan berlaku sistem shift. Namun, saat ini di masa pandemi Covid-19 yang belum berakhir Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional tetap melakukan kegiatan secara tatap muka dan memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Banda Aceh, baik yang menyangkut penghimpunan dana, penyaluran dana atau pembiayaan dan layanan jasa Bank Aceh Syariah lainnya.

Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional harus tetap menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani nasabah, walaupun disaat Covid-19 ini dan kewajiban Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional melayani masyarakat sesuai dengan tupoksinya, dan harus tetap sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, walaupun masih dalam kondisi yang belum stabil seperti saat ini.

Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, dampak virus corona ini selain pada bidang kesehatan, juga berdampak pada kehidupan lainnya. Tidak terkecuali pada Bank Aceh Syariah. Oleh karena itu, meski ditengah pandemi seperti saat ini kegiatan pelayanan harus tetap dijalankan dan harus tetap berdasarkan kebijakan dan standar pelayanan yang sesuai.. Menurut penelitian Dr.Bodh Raj Sharma

dan Nikita Gupta (2020) menjelaskan Covid-19 adalah pandemi yang parah dan mengganggu fungsi normal setiap lapisan masyarakat dan setiap individu hidup dengan ketakutannya sendiri, tetapi pada saat yang sama konsumen juga menuntut kualitas dan cara penyampaian layanan yang sama seperti yang mereka dapatkan pada awalnya. Sehingga sangat penting bagi penyedia layanan untuk memenuhi norma kualitas seperti sebelumnya dan membuat perubahan penting sehingga konsumen tidak merasa kecewa. Selanjutnya penelitian dari Mardhiyaturrositaningsih dan Muhammad Syarqim Mahfudz (2020) mengatakan Regulator mengeluarkan kebijakan untuk mengurangi dampak Covid-19, termasuk di sektor industri perbankan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam mengeluarkan Kebijakan Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019, penerbitan POJK No.11/POJK.03.2020. Kemudian restrukturisasi pembiayaan adalah bantuan pelunasan pinjaman, restrukturisasi bukan penghapusan, tetapi memberikan keringanan waktu untuk melunasi pembayaran utang. Kebijakan Selanjutnya tentang industri perbankan yang dikeluarkan otoritas selama PSBB (SP 26/DHMS/OJK/IV/2020) isinya bahwa OJK meminta lembaga keuangan untuk bekerja dengan minimum karyawan sesuai dengan protokol kesehatan tempat bekerja.

Maka dari itu oleh penelitian ini penting dilakukan agar dapat mengetahui dampak Covid-19 terhadap kualitas pelayanan bank

syariah di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional baik dalam bidang penghimpunan dana maupun bidang penyaluran dana. Sehingga penulis mengangkat persoalan diatas sebagai permasalahan yang akan diteliti dengan judul **“Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dari itu penulis membuat rumusan yaitu:

1. Bagaimana dampak Covid-19 terhadap kualitas pelayanan PT Bank Aceh Syariah dibidang penghimpunan dana ?
2. Bagaimana dampak Covid-19 terhadap kualitas pelayanan PT Bank Aceh Syariah dibidang penyaluran dana ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dampak Covid-19 terhadap kualitas pelayanan PT Bank Aceh Syariah dibidang penghimpunan dana
2. Untuk mengetahui dampak Covid-19 terhadap kualitas pelayanan PT Bank Aceh Syariah dibidang penyaluran dana

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis khususnya segala hal yang berkaitan dalam penelitian ini.
 - b. Sebagai bahan informasi bagi pengkaji, pengambil kebijakan atau keputusan dan penelitian perbankan syariah.
 - c. Sebagai suatu khazanah ilmu pengetahuan dalam penelitian baru dari dampak Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah.
 - d. Sebagai bahan bacaan dan sumbangan pemikiran dalam perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Kegunaan Praktisi
 - a. Sebagai bahan masukan dan pengetahuan dalam bidang kualitas pelayanan yang terdampak akibat Covid-19.
 - b. Sebagai bahan informasi yang berguna dan memberikan informasi bagi semua kalangan dalam hal untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang dampak Covid-19 terhadap kualitas pelayanan bank syariah.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini merupakan pembahasan yang bertujuan untuk menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga akhir. Berikut susunan sistematika dalam penelitian ini :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini merupakan awal dari skripsi yang menyajikan beberapa inti pembahasan yang dituliskan, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini membahas secara lebih detail tentang teori-teori yang menjadi landasan sebagai dasar penguat dalam melakukan suatu analisa terhadap permasalahan yang ada, selanjutnya dilanjutkan dengan penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini membahas tentang rencana dan rancangan dalam melakukan penelitian. Adapun beberapa bagian didalamnya yaitu jenis penelitian, instrumen penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Sehingga jelas hasil data dari hasil penelitian dapat menjawab permasalahan dan tujuan dari pembahasan dalam landasan teori.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Analisis

Pada bab ini memberikan hasil dari penelitian dan pengolahan dari data tersebut.

BAB V Penutup

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan suatu tingkat baik dan buruknya sesuatu. Menurut Kotler yang dikutip dari Febriana (2016;149) menjelaskan definisi kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sehingga diperoleh beberapa pengertian dari kualitas di atas dapat diartikan bahwa kualitas merupakan pola pikir, yang akan menerjemahkan suatu tuntutan dari kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan dari proses produksi barang atau pun jasa yang secara terus menerus agar dapat memenuhi suatu persepsi dari kualitas pasar konsumen tersebut..

Menurut Ratminto & Winarsi (2005) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang menggunakan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Menurut Kotler (2008) pelayanan merupakan suatu perilaku atau tindakan dan kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang tidak memiliki wujud dan kepemilikan apapun. Sinambel (2008) menjelaskan pelayanan adalah setiap kegiatan yang memiliki keuntungan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan memberikan kepuasan walaupun tidak memiliki hubungan pada suatu produk secara fisik. Sedangkan definisi pelayanan lebih

tidak dapat dilihat melainkan pelayanan terjadi akibat interaksi antara nasabah dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh suatu perusahaan sebagai pemberi layanan untuk melayani nasabah dalam menangani permasalahan yang dialami nasabah atau pelanggan.

Menurut Mahmoodin (2010) menjelaskan pelayanan merupakan suatu aktivitas atau sekumpulan aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan untuk membantu konsumen dalam memecahkan permasalahan yang mereka hadapi.

Menurut Othman dan Owen (2001) menjelaskan alasan bank syariah harus sadar akan pentingnya suatu kualitas pelayanan adalah, pertama, produk dan layanan bank syariah harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen. Allah menyukai pekerjaan yang selesai pada tingkat *Itqan* yang artinya mempersiapkan dan memberikan hasil terbaik atau melakukan segala sesuatu dengan kualitas tinggi. Kedua, menggunakan kualitas layanan dalam bank syariah menjadi penting karena hubungannya dengan biaya, keuntungan, kepuasan konsumen, ingatan konsumen, serta kata-kata positif dari diri konsumen. Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan, memuaskan konsumen atau nasabah adalah hal yang utama dan tidak boleh diabaikan, karena kepuasan nasabah

merupakan faktor yang sangat penting dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan. (Rafidah, 2014)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) kualitas pelayanan merupakan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang diberikan kepada mereka kemudian diterima atau diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau ingin kan terhadap jenis-jenis pelayanan perusahaan. Jika jasa yang mereka terima dapat dirasakan (*preceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Dan sebaliknya jika jasa yang diberikan rendah dan tidak mencapai harapan dari pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan cara dalam membandingkan suatu persepsi atas pelayanan yang diberikan terhadap tingkat mutu, kehandalan dan keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat yang melakukan proses layanan. Dan menjadi tolak ukur bagi perusahaan tersebut untuk mendapatkan citra positif atau negatif sehingga itu sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2.1.1 Karakteristik Pelayanan

Mulyana (2016;43) menjelaskan empat karakteristik pokok dari jasa/pelayanan sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, dan diraba, dicium dan didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* memiliki 2 (dua) pengertian, yaitu:

- a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa,
- b. Sesuatu yang tidak mudah untuk didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Bahwa jasa biasanya dijual lebih dahulu, kemudian baru diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. Bervariasi (*Variability*)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, yang artinya banyak variabel bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada 3 (tiga) faktor yang mengakibatkan variabilitas kualitas jasa, yaitu kerjasama atau partisipasi pengguna layanan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani pengguna layanan, dan beban kerja perusahaan.

4. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Jasa adalah komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap pelayanan yang diberikan akan menciptakan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik pastinya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pengguna layanan, namun apabila pelayanan yang diberikan tidak menghasilkan kepuasan, misalnya kinerja yang lambat atau respon karyawan yang tidak baik maka akan menimbulkan kekecewaan bagi nasabah dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Menurut Zeithmal dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011: 46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang disebut SERVQUAL, yaitu *Assurance* (jaminan), *Reability* (kehandalan), *Tangible* (wujud), *Emphaty* (empati), *Responsiviness* (ketanggapan). SERVQUAL tidak cukup untuk mengukur kualitas pelayanan pada perbankan syariah.

Adapun menurut Othman dan Owen (2001) mengembangkan model CARTER. CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas pelayanan pada perbankan syariah dengan 6 dimensi yang disebut *Compliance of law* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reability* (kehandalan), *Tangible* (wujud), *Emphaty* (empati), *Responsiviness* (ketanggapan), Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut :

a. Dimensi *Compliance of law* (kepatuhan), yang berarti kemampuan untuk tunduk kepada hukum Islam dan beroperasi sesuai prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam

b. Dimensi *Assurance* (jaminan) terdiri atas indikator :

1) Jaminan kemudahan pelayanan.

Jaminan kemudahan diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa mudah dalam melakukan transaksi nya.

2) Jaminan keamanan pelayanan.

Jaminan keamanan juga diperlukan oleh nasabah agar mereka merasa aman dalam melakukan kegiatan transaksi di bank.

c. Dimensi *Reability* (kehandalan) terdiri atas indikator :

1) Kecermatan karyawan dalam melayani pengguna layanan disaat Covid-19.

Kecermatan atau ketelitian karyawan sangat diperlukan agar saat melakukan pelayanan tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas disaat Covid-19.

Dalam melakukan pelayanan, penyedia layanan harus memiliki mempunyai standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan,

sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

d. Dimensi *Tangible* (wujud) terdiri atas indikator :

1) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan adalah lingkungan pelayanan yang harus tertib, teratur, bersih, indah dan disediakan ruang yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan, pewangi ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan.

2) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu lama.

e. Dimensi *Emphaty* (empati) terdiri atas indikator :

1) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Keramahan dan sopan santun karyawan sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya karyawan.

2) Mendahulukan kepentingan nasabah.

Nasabah merupakan prioritas dalam proses pelayanan di bank. Sebagai karyawan sebaiknya mendahulukan kepentingan nasabah dari pada kepentingan pribadi

f. Dimensi *Responsiviness* (respon/ketanggapan) terdiri atas indikator :

1) Respon keluhan nasabah.

Setiap penyedia layanan wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Seringnya keluhan terjadi karena karyawan tidak melaksanakan pelayanan dengan baik.

2) Pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan karyawan memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

2.1.3 Pelayanan Pada Masa Covid-19

Pada masa pandemi Covid-19 banyak larangan untuk menghindari penyebaran virus. Keadaan daerah dengan zona merah membuat kontak langsung sangat dihindari. Akan tetapi pelayanan harus dilakukan untuk hajat hidup masyarakat. Protokol harus tetap dijalankan sebagai upaya antisipasi. Sebagaimana dalam Peraturan

Menteri Kesehatan Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19. Pemanfaatan teknologi dengan penyampaian melalui website, menggunakan media sosial pelayanan dapat terlaksana tanpa harus melakukan kontak langsung dengan petugas dan nasabah yang dilayani. (Kurdi, 2020)

2.1.4 Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Dalam memberikan suatu pelayanan yang terbaik merupakan suatu pekerjaan yang sangat mulia. Dalam Al-Quran dan hadits terdapat sebagian kecil anjuran dan dorongan kepada umat manusia untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada sesama. Seperti firman Allah SWT pada QS. Al-Maidah Ayat 2:

.....وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ
الْعِقَابِ

Artinya: “.....*dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*”

Berdasarkan ayat diatas dapat kita pelajari bahwa Allah SWT memerintahkan kepada umat-Nya untuk saling tolong-menolong dalam mengerjakan hal yang berlandaskan kebaikan dan Allah

SWT melarang sebaliknya. Jika kita melanggar segala ketentuan maka hukuman Allah SWT amat berat siksa-Nya. (Rafidah, 2014). Kemudian ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, diantaranya:

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak berkhianat dan tidak ingkar janji. Sesuai seperti di dalam QS. Asy-Syu'ara Ayat 181-183.

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۝ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ۝ ﴾

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan jangalah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalele di muka bumi dengan membuat kerusakan”

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) adalah sikap yang dalam melakukan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
3. Tidak menipu (*Al-Kadzib*) adalah sikap yang dalam menjalankan bisnisnya tidak pernah menipu.
4. Menepati janji dan tidak curang adalah sikap pebisnis yang menepati janji kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.

5. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) adalah sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, dan memiliki tanggung jawab.
6. Tidak melupakan akhirat adalah jika dalam melakukan kegiatan bisnisnya tidak semata-mata untuk mencari keuntungan materi tapi jika sudah masuk waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya. (Rafidah, 2014)

Selanjutnya adalah hadis tentang standar layanan yang harus diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam hadis yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA:

لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ (رواه البخاري ومسلم)

Artinya : “Tidak Sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (HR. Bukhori):

Penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan hadis diatas yaitu kita sebagai manusia dianjurkan untuk menyayangi dan melindungi saudara kita sesama muslim sebagaimana kita juga ingin diperlakukan. Maksudnya kita sebagai manusia pasti ingin dilayani dengan baik, cepat dan dihargai. Sehingga kita harus memberikan pelayanan yang paling baik kepada orang lain.

Dalam agama Islam pandangan dan tolak ukur untuk menilai suatu kualitas pelayanan terhadap penunjang yaitu standarisasi

syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar tetap berpedoman dengan hukum syara saat menjalankan aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Di dalam Islam tidak mengenal kebebasan dalam beraqidah dan beribadah, jika seseorang telah mempercayai Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka telah wajib baginya untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang ditentukan pada Al-Quran dan Hadits. Sehingga, variabel-variabel yang akan diuji tidak hanya menggunakan teori konvensional saja, namun menjadikan syariah sebagai standar atas penilaian teori tersebut. Sudah menjadi keharusan bagi penyedia jasa pelayanan untuk memberikan layanan yang profesional, efektif dan efisien. Kewajiban bagi staf pelayanan yang harus dipenuhi adalah harus mampu memberi pelayanan secara profesional kepada para pelanggan, nasabah, maupun konsumen.

2.2 Definisi Corona Virus Covid-19

Diawal tahun 2020, dunia digemparkan oleh sesuatu *pneumonia virus*. Virus baru tersebut ialah coronavirus tipe baru. Penyakit ini pula diucap dengan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS- CoV- 2) serta penyakitnya yang diucap *Coronavirus disease 2019* (COVID- 19). Setelah itu dikenal, virus tersebut berasal dari Wuhan, Cina. Virus tersebut ditemui pada akhir Desember 2019. Sampai dikala ini telah ditentukan ada 65 negeri yang sudah terkena virus ini. (Yuliana, 2020)

Menurut Hidayati (2020) kata “Corona” merupakan suatu istilah yang diambil dari bahasa latin yang memiliki arti “Mahkota” diberi nama virus ini dengan sebutan virus corona dikarenakan pada hasil penelitian bahwa didapati pada sekujur tubuh virus tersebut terdapat paku yang menonjol dan menyerupai sebuah mahkota, yang menurut bahasa ilmiah tonjolan tersebut dengan ‘*protein spike*’. Diyakini, protein inilah yang menjadi salah satu yang berperan penting sebagai reseptor, dan juga menempel pada host (tuan rumah). Selanjutnya karena telah banyak manusia di seluruh dunia dan menjadi heboh pada akhir Desember 2019, maka *World Health Organization* (WHO) memberi suatu nama virus tersebut dengan istilah *Coronavirus Disease that was Discovered in 2019* atau yang disingkat menjadi “Covid-19” yang berarti ‘penyakit atau Virus Corona yang ditemukan pada tahun 2019’.

Covid-19 pertama di laporkan di indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 sejumlah 2 kasus yang terkonfirmasi yang positif. Kemudian data pada tanggal 31 Maret 2020 sudah menunjukkan kasus yang terkonfirmasi berjumlah 1.528 kasus dan 136 kasus kematian. Pada saat itu tingkat mortalitas COVID-19 di Indonesia mencapai 8,9%, sehingga angka tersebut merupakan yang tertinggi di Asia Tenggara. Sehingga penyebaran penyakit ini telah memberikan dampak yang besar terhadap lingkungan sosial dan ekonomi. (Susilo, Rumende, & dkk, 2020).

Mencegah penularan virus Covid-19 yang hingga kini masih meluas. Pemerintah sangat menghimbau seluruh lapisan

masyarakat untuk terus melakukan berbagai upaya dan langkah pencegahan seperti tetap melakukan *physical distancing*, tetap menggunakan masker saat melakukan kegiatan diluar rumah, sangat rutin mencuci tangan, meningkatkan daya tahan tubuh dan imun tubuh dengan banyak mengkonsumsi makanan sehat dan mengandung vitamin C (Sari, 2020).

2.2.1 Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia

Ekonomi merupakan faktor penting dalam kehidupan manusia. Dapat dipastikan dalam keseharian kehidupan manusia selalu bersinggungan dengan kebutuhan ekonomi. Sebagai upaya dalam mengembangkan perekonomian, jika Indonesia dahulu dikenal sebagai negara agraris yang mata pencaharian masyarakatnya petani, sekarang sudah bergeser menjadi industri. Hal ini dilatarbelakangi perkembangan teknologi yang sangat pesat sehingga mengubah tatanan perekonomian global menuju ekonomi dan keuangan digital.

Belakangan ini Covid-19 menjadi perhatian besar masyarakat Indonesia karena permasalahan yang ditimbulkannya. Banyak kerugian yang disebabkan oleh Covid-19 yang berdampak bagi perekonomian. Salah satu contohnya yaitu pedagang yang berjualan di tempat keramaian seperti pasar sedang ditutup dan di batasi jam operasional oleh pemerintah untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19. Akibat Covid-19 pedagang yang tidak memiliki penghasilan tetap maka kesulitan untuk memenuhi

kebutuhan hidup mereka dan Covid-19 memberikan dampak buruk terhadap perekonomian di Indonesia (Hanoatubun, 2020).

Dampak lain yang dialami sektor ekonomi saat Covid-19 ini yaitu, pertama melemahnya konsumsi rumah tangga atau melemahnya daya beli karena regulasi daya beli itu memberikan pengaruh 60 persen terhadap naiknya sebuah ekonomi. Kedua, pandemi menimbulkan ketidakpastian kapan akan berakhir. Sehingga dibidang investasi akan melemah dan mengakibatkan berhenti sebuah usaha seperti dibidang transportasi, travelling, sehingga hal seperti ini mengakibatkan pemerhentian beberapa karyawan atau PHK. Ketiga, pelemahan ekonomi sehingga harga komoditas turun. Akibat dampak tersebut pemerintah melakukan tindakan cepat program vaksinasi, BLT, bantuan modal usaha UKM/UMKM (Fikri, 2021).

2.3 Bank Syariah

2.3.1 Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan *Islamic Financial Instution* dan lebih dari sekadar bank (*beyond banking*) yang berlandaskan Al-Quran dan hadits tuntunan Rasulullah Muhammad SAW yang mengacu pada prinsip muamalah, yakni sesuatu itu boleh dilakukan, kecuali jika ada larangannya dalam Al-Quran dan hadits yang mengatur hubungan sesama manusia terkait ekonomi, sosial, dan politik. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014; 7).

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada ajaran hukum islam, sehingga dalam kegiatannya tidak

membebaskan bunga, maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah, maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian itu didasarkan dengan hukum syariah baik perjanjian yang dilakukan bank kepada nasabah dalam menghimpun dana, ataupun penyalurannya. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus patuh pada syarat dan rukun akad tersebut. (Ismail, 2016)

Bank syariah menurut Undang-Undang No.21 tahun 2008 Bank Syariah adalah bank yang menjalankan aktifitas kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip syariah dan berdasarkan jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Kemudian unit usaha syariah menurut undang-undang tahun 2008 adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional (BUK) yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang telah melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan atau unit syariah. (M. Ja'far Shiddiq Sunariya, 2020).

Menurut Ismail (2016: 20) Undang-Undang Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah

dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Beberapa contoh bank syariah antara lain Syariah Mandiri, Muamalat Indonesia, BNI Syariah, Permata Syariah, BRI Syariah.

Bank syariah juga menjalankan fungsi penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat. Organisasinya dilengkapi Dewan Pengawas Syariah (DPS) guna menjamin bahwa operasionalnya tidak menyimpang dari kaidah syariah. Produk bank syariah relatif lebih banyak dibandingkan dengan bank konvensional yang antara lain dapat melakukan jual beli, sewa-menyewa, sewa beli, berbagi hasil, bermitra modal, gadai, anjak piutang, serta jasa lainnya. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

Dapat disimpulkan bahwa bank syariah melakukan kegiatannya harus berdasarkan sistem syariah menurut Al-Qur'an dan hadits dan menggunakan, sehingga setiap kegiatannya penghimpunan dana, penyaluran dana, dan pelayanan jasa yang diberikan oleh bank harus sesuai dan mengikuti ketentuan-ketentuan yang diatur berdasarkan Al-Qur'an dan hadits yang bertujuan untuk melaksanakan kegiatan operasionalnya.

2.3.2 Fungsi Utama Bank Syariah

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki tiga fungsi utama dalam melakukan kegiatannya yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana, menyalurkan dana kepada masyarakat yang sedang memerlukan dana, dan juga

memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan. Bank Indonesia juga mengatur peraturan mengenai bank syariah yaitu PBI No.9/19/PBI/2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah.

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 21 Tahun 2008 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Ismail, 2016)

2.3.2.1 Penghimpunan Dana Masyarakat

Fungsi bank yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat atau disebut dana pihak ketiga yang memiliki kelebihan dana. Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan tabungan, giro dan deposito. Melihat pada Kebijakan Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019, penerbitan POJK No.11/ POJK.03.2020 maka terdapat hal-hal yang menjadi fokus penelitian pada kualitas pelayanan disebut CARTER yaitu *Compliance of law* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reability* (kehandalan), *Tangible* (wujud), *Emphaty* (empati), *Responsiviness* (ketanggapan), Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut :

1. *Compliance of law* (kepatuhan), meliputi kepatuhan bank dalam menerapkan prinsip syariah pada kegiatannya.
2. *Assurance* (jaminan) meliputi jaminan kemudahan dan keamanan.
3. *Reability* (kehandalan) meliputi Kecermatan karyawan dalam melayani pengguna layanan disaat Covid-19 dan Memiliki standar pelayanan yang jelas disaat Covid-19.
4. *Tangible* (wujud) meliputi Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
5. *Emphaty* (empati) yaitu Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun dan mendahulukan kepentingan nasabah
6. *Responsiviness* (ketanggapan) meliputi, Respon keluhan nasabah. Pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat.

Masyarakat mempercayai bank sebagai tempat yang aman untuk melakukan investasi, dan menyimpan dana (uang). Keamanan atas dana (uang) yang disimpan di bank oleh masyarakat merupakan faktor yang sangat penting bagi masyarakat. Dengan menyimpan uangnya di bank nasabah juga akan memperoleh keuntungan berupa *return* atas simpanannya yang besar tergantung dari kebijakan masing-masing bank. *Return* merupakan imbalan yang diperoleh nasabah atas sejumlah dana yang di simpan di bank. Imbalan yang diberikan tersebut dalam bentuk bunga simpanan bagi bank konvensional dan bagi hasil bagi bank syariah. (Ismail, 2016)

Menurut Karim (2004) pada prinsip penghimpun dana bank syariah menggunakan dua akad dalam bentuk titipan menggunakan akad *al-wadi'ah* dan dalam bentuk investasi menggunakan akad *mudarabah*.

- a. Prinsip *al-wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad dhamanah* yang dilakukan pada produk rekening giro. *Wadi'ah dhamanah* berbeda dengan *wadi'ah amanah*. Dalam *wadi'ah amanah*, pada prinsipnya harta titipan boleh digunakan oleh yang dititipi. Sementara itu, dalam *wadi'ah yad dhamanah*, pihak yang dititipi (bank) bertanggungjawab atas keutuhan harta titipam sehingga ia boleh menggunakan harta titipan tersebut.
- b. Dalam menerapkan prinsip *mudarabah*, penyimpan dana bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola). Dana tersebut digunakan bank untuk melakukan *murabahah* atau *ijarah* seperti yang telah dijelaskan terdahulu. Rukun *mudarabah* terpenuhi sempurna ada *mudharib*- ada pemilik dana, ada usaha yang akan dibagihasilkan, ada nisbah, dan ada juga ijab kabul). Prinsip *mudarabah* ini diaplikasikan pada produk tabungan berjangka dan deposito berjangka.

2.3.2.2 Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Fungsi bank yang kedua adalah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Masyarakat dapat memperoleh penyaluran dana melalui pembiayaan jika dapat

memenuhi semua persyaratan yang diberikan oleh bank. Menyalurkan dana merupakan kegiatan yang sangat penting bank, karena bank akan memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan (Ismail, 2016). Bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat menggunakan berbagai macam akad. Diantaranya akad jual beli seperti murabahah, salam, *istishna*, ijarah, dalam akad jual beli pada penyaluran dana tersebut pendapatan yang diperoleh dalam bentuk margin keuntungan. Margin keuntungan itu merupakan selisih antara harga jual dan harga beli. Kemudian pada akad kerjasama seperti musyarakah dan mudarabah pendapatan yang diperoleh dengan menggunakan akad kerjasama yaitu bagi hasil. (Karim, 2004)

Dalam melakukan kegiatan penyaluran dana kemudian melihat pada Kebijakan Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019, penerbitan POJK No.11/ POJK.03.2020 maka terdapat hal-hal yang menjadi fokus penelitian pada kualitas pelayanan bank dalam menggunakan *Compliance of law* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reability* (kehandalan), *Tangible* (wujud), *Emphaty* (empati), *Responsiviness* (ketanggapan). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut :

1. *Compliance of law* (kepatuhan), meliputi kepatuhan bank dalam menerapkan prinsip syariah pada kegiatannya.

2. *Assurance* (jaminan) meliputi jaminan kemudahan dan keamanan.
3. *Reability* (kehandalan) meliputi Kecermatan karyawan dalam melayani pengguna layanan disaat Covid-19 dan Memiliki standar pelayanan yang jelas disaat Covid-19.
4. *Tangible* (wujud) meliputi Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
5. *Emphaty* (empati) yaitu Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun dan mendahulukan kepentingan nasabah
6. *Responsiviness* (ketanggapan) meliputi, Respon keluhan nasabah. Pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat.

Menurut Rivai & Arifin (2010) *financing* atau pembiayaan merupakan pendanaan yang dilakukan oleh satu pihak dan diberikan kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang akan direncanakan, yang dilakukan sendiri atau lembaga, atau juga bisa disebut pembiayaan adalah kegiatan pendanaan yang dilakukan untuk menjalankan investasi yang telah dilakukan.

2.3.2.3 Pelayanan Jasa Perbankan

Bank sebagai penghimpun dana dan penyaluran dana kepada masyarakat, juga memiliki fungsi sebagai pemberi pelayanan jasa kepada masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya, bank memberikan pelayanan jasa. Pelayanan jasa bank merupakan fungsi dari bank syariah yang ketiga. Pelayanan jasa kepada masyarakat yang

diberikan oleh bank dalam bentuk jasa pengiriman uang (*trnasfer*), pemindahbukuan, penagihan surat-surat berharga, kliring, *letter of credit*, inkaso, garansi bank dan juga pelayanan jasa lainnya.

Aktivitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang dilakukan bank untuk meningkatkan pendapatan bagi bank yang berasal dari *fee* atas pelayanan jasa tersebut. Saat ini bank syariah berupaya untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Sehingga, saat ini bank berlomba-lomba untuk terus berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya. Keuntungan yang didapatkan oleh bank dalam pelayanan jasa disebut dengan *fee based income*. (Ismail, 2016)

2.4 Penelitian Terdahulu

Dalam penulisan proposal skripsi ini peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian yang sebelumnya sebagai bahan pertimbangan mengenai kekurangan dan kelebihan yang sudah diteliti. Selain itu, peneliti juga mencari informasi dari buku-buku, skripsi dan jurnal untuk mendapatkan suatu informasi yang ada sebelumnya tentang teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah.

Jurnal Effendi dan Hariani RS (2020), terkait “Dampak Covid-19 Terhadap Bank Syariah”. Dengan hasil penelitian, mengatakan bahwa Bank Syariah pada umumnya mengalami sedikit masalah pada masa krisis ini yang diakibatkan pandemi

Covid-19. Dilihat dari sisi NPF bank syariah tidak mengalami masalah apapun. kemudian dilihat dari sisi ROA yang mengalami penurunan, dan bukan tidak mungkin NPF juga bisa bermasalah. Kemampuan bank umum syariah dalam memperoleh laba lebih rendah dibandingkan bank konvensional. Hal ini karena bank syariah menanggung biaya dana atau *cost of fund* lebih tinggi diiringi dengan peningkatan biaya operasional. Karena hal ini dapat dilihat dari rasio profitabilitas atau *return on assets* (ROA) bank syariah hanya sebesar 1,28% pada 2018. Ini jauh lebih rendah dari rasio ROA bank konvensional sebesar 2,55% pada tahun yang sama. Namun ROA bank syariah meningkat sebesar 1,73% tahun 2019 dan memasuki tahun 2020 ROA bank umum syariah mengalami penurunan seiring dengan pandemi Covid-19 yang melanda seluruh dunia. Menurut OJK BUS dan UUS NPF memang tidak setinggi bank konvensional dan masih jauh dibawah maksimum 5%. Pada FDR bank umum syariah masih jauh dibawah 95%, yaitu sekitar 80%. Sementara unit usaha syariah sudah diatas 100%. Dalam penetapan FDR Otoritas Jasa Keuangan maupun Bank Indonesia belum mengatur batasan FDR bagi perbankan syariah yang FDR nya diatas 100%.

Penelitian yang dilakukan oleh Sharma dan Gupta (2020), terkait "*Ameliorating Service Quality And Delivery During Covid-19*". Dengan hasil penelitian, menjelaskan Covid-19 adalah pandemi yang parah dan mengganggu fungsi normal setiap lapisan masyarakat dan setiap individu hidup dengan ketakutannya sendiri,

tetapi pada saat yang sama konsumen juga menuntut kualitas dan cara penyampaian layanan yang sama seperti yang merek dapatkan pada awalnya. Sehingga sangat penting bagi penyedia layanan untuk memenuhi norma kualitas seperti sebelumnya dan membuat perubahan penting sehingga konsumen tidak merasa kecewa.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Hafizd (2020), terkait “Peran Bank Syariah Mandiri (BSM) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19”. Dengan hasil penelitian, menyebutkan PT Bank Mandiri Syariah merupakan lembaga keuangan yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dampak pada manajemen strategi Bank Syariah Mandiri selama pandemi Covid-19 mengeluarkan kebijakan terkait dengan produk dan layanan. Pertama, Mandiri Syariah Mobile (MSM). Mandiri Syariah *Mobile* disebut sebagai *sureraps* yang mana dengan satu aplikasi dapat melakukan transaksi keuangan yang menawarkan berbagai fitur-fitur pembayaran zakat, sedekah, wakaf, dan juga mendapatkan jadwal sholat, kiblat, juz amma, lokasi masjid, kutipan hadis dan lain-lain. Kedua, (QRIS) *Quick Response Code* Indonesia Standard memudahkan dengan *gadget* dan teknologi untuk melakukan transaksi melalui metode pembayaran digital QRIS. Ketiga, Kebijakan Stimulus Perekonomian Nasional No.11/POJK.03/2020.

Penelitian yang diteliti oleh Sumadi (2020), terkait “Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah”. Dengan hasil penelitian, menjelaskan strategi perbankan

syariah untuk meminimalkan dampak Covid-19 melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam mengeluarkan Kebijakan Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019, penerbitan POJK No.11/POJK.03.2020. Kebijakan Stimulus yang dimaksud meliputi kebijakan penilaian kualitas pembiayaan hanya penetapan pada margin pokok pembiayaan/ bagi hasil/ujrah dan skema restrukturisasi pembiayaan.

Penelitian yang diteliti oleh Mardhiyaturrositangningsih dan Mahfudz (2020), terkait “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah : Analisis Komparatif”. Dengan hasil penelitian mengatakan Regulator mengeluarkan kebijakan untuk mengurangi dampak Covid-19, termasuk di sektor industri perbankan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam mengeluarkan Kebijakan Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran *Coronavirus Disease* 2019, penerbitan POJK No.11/ POJK.03.2020. Kemudian restrukturisasi pembiayaan adalah bantuan pelunasan pinjaman, restrukturisasi bukan penghapusan, tetapi memberikan keringanan waktu untuk melunasi pembayaran utang. Kebijakan Selanjutnya tentang industri perbankan yang dikeluarkan otoritas selama PSBB (SP 26/DHMS/OJK/IV/2020) isinya bahwa OJK meminta lembaga keuangan untuk bekerja dengan minimum karyawan sesuai dengan protokol kesehatan tempat bekerja.

Penelitian yang diteliti oleh Sumarni (2020), terkait “Pandemi Covid-19: Tantangan Ekonomi dan Bisnis”. Dengan hasil penelitian, turunnya permintaan terhadap produk-produk bisnis syariah. Tingkat okupansi hotel di Indonesia turun hingga tinggal 10-50 persen termasuk okupansi hotel-hotel syariah. Penjualan paket-paket perjalanan wisata menurun. Biro perjalanan umrah menanggung kerugian vukup besar akibat pelarangan perjalanan umrah ke Mekkah, Saudi Arabia. Selanjutnya kenaikan biaya produksi oleh rantai pasokan, rantai pasokan terjadi karena Indonesia masih bergantung pada bahan-bahan baku dari luar negeri. Dan terhambatnya realisasi penanaman modal karena ketidakpastian yang tinggi di tengah merabaknya Covid-19 yang memaksa para investor untuk menunda dan membatalkan sebagian rencana penanaman modal mereka pada tahun 2020.

Penelitian yang dieliti oleh Saputra dan Siregar (2020), terkait “Menakar Potensi Bank Syariah Di Indonesia Pada Masa Covid-19”. Dengan hasil penelitian, pertumbuhan ekonomi merupakan indikator keberhasilan suatu pembangunan. Perbankan merupakan sebuah lembaga yang memiliki peran strategis dalam pembangunan. Potensi bank syariah yang ada dapat dioptimalkan dengan Dana Pihak Ketiga dan jumlah kantor yang merupakan variabel yang bisa menaikkan *market share* bank syariah di Indonesia. Menaikkan *market share* bukan hanya dilihat dari jumlah kantor yang bertambah, namun dapat dilihat dari teknologi informasi yang muktahir atau canggih.

Penelitian yang dilakukan oleh Khoirudin dan Hafizd (2020), terkait “Pendampingan Operasional Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19”. Dengan hasil penelitian, risiko operasional merupakan risiko yang disebabkan oleh berbagai faktor terutama sumber daya manusia (SDM) sebagai kontributor kinerja utama. Masalah operasional yang terjadi dikelompokkan menjadi dua yaitu masalah yang dihadapi nasabah dan masalah yang dihadapi bank. Masalah bagi nasabah terjadi yakni penutupan kantor sementara dan pembatasan kantor layanan sehingga pelayanan KCP dihentikan sementara. Sedangkan masalah bank yang terjadi adalah meningkatnya beban operasional karena penyediaan *handsanitizer*, masker, multivitamin, disinfektan dalam jumlah yang banyak untuk menjaga kesehatan lingkungan operasional terutama bagi pegawai dan nasabah. Bank terhambat oleh kebijakan penerapan WFH (*Work From Home*) bagi 50% pegawai bank dengan jadwal yang bergantian.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Azhari dan Wahyudi (2020), terkait “Analisis Kinerja Perbankan Syariah di Indonesia: Studi Masa Pandemi Covid-19”. Dengan hasil penelitian, pandemi Covid-19 mempengaruhi kinerja bank syariah berdasarkan data pada periode Januari-Juli 2020 dari 14 bank umum syariah di Indonesia. Pada periode Januari-Maret menunjukkan keseluruhan pertumbuhan DPK cenderung fluktuatif. Berdasarkan *Debt and Equity Financing* (pembiayaan) secara signifikan cenderung stabil dan tidak mempengaruhi *equity*

financing. Berbeda dengan equity financing, pada pandemi Covid-19 terlihat mempengaruhi kinerja perbankan syariah pada *debt financing*. Pada data yang dihasilkan merupakan data rata-rata dari 5 jenis pembiayaan yang berbasis jual beli yang disediakan oleh BUS seperti, pembiayaan murabahah, istishna, multijasa, qardh dan sewa.

Penelitian yang dilakukan oleh Tahliani (2020), terkait “Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19”. Dengan hasil penelitian, ditengah situasi pandemi Covid-19 perbankan syariah memiliki banyak tantangan, perbankan syariah harus tetap waspada dan mengharuskan mencari strategi dan inovasi baru agar mampu bertahan dalam menghadapi situasi yang penuh dengan ketidakpastian. Pada Industri perbankan syariah ada 8 bagian yang terdampak saat pandemi, yaitu pertumbuhan pembiayaan, *Financing to Deposit Ratio*(FDR), *Capital Adequacy Ratio* (CAR), likuiditas, *Net Interest Margin* (NM), kualitas aset, operasional, dan *customer relationship*. Tantangan perbankan syariah yang pertama menjaga jarak (*physical distancing*), industri perbankan dituntut untuk bekerja dari rumah , perbankan syariah dituntut melayani nasabah melalui digitalisasi layanan bank, baik layanan dalam pengimpunan dana maupun pembiayaan.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Sunariya SH (2020), terkait “Dampak Covid-19 Terhadap Lembaga Keuangan Syariah (Perbankan Syariah). Dengan hasil penelitian, fenomena *Work From Home* selama masa pandemi Covid-19 menjadi

momentum bank syariah untuk melatih pegawainya menjadi *marketing digital* yang handal. Keahlian pegawai bank syariah dalam *marketing digital* akan menjadi deferensiasi. Namun, hal ini juga harus diimbangi dengan produk-produk *digital* yang menarik bagi para *customer*. Ringkasan penelitian terdahulu yang dijelaskan dapat dilihat dalam tabel 2.1

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Sharma, Dr. Bodh., & Gupta (2020) yang berjudul <i>Ameliorating Service Quality And Delivery During Covid-19</i>	Kualitatif Analisis Deskriptif	Pada Penelitian ini membahas beberapa sektor : Pendidikan, Parawisata, Kesehatan, Keuangan, Restoran dan perhotelan. Yaitu penyedia layanan perlu mengeluarkan ide inovatif untuk mendapatkan yang terbaik selama waktu Covid-19 dan harus memenuhi norma kualitas seperti sebelumnya sehingga konsumen tidak merasa tidak puas.
2.	Mardhiyaturrosi taningsih, & Mahfudz (2020) yang berjudul <i>mpak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah: Analisis Komparatif</i>	Kualitatif	Semua bank menerapkan stimulus ekonomi terkait pembiayaan restrukturisasi untuk nasabah yang terkena dampak pandemi Covid-19 yang berdasarkan POJK No. 11/POJK.01/2020. Dan pengembangan aplikasi aplikasi digital <i>mobile banking</i> pada kelima bank syariah yang diteliti (Bank Bukopin Syariah, Bank Syariah Mandiri, Bank Victoria Syariah, Bank Mega Syariah, BJB Syariah).
3.	Azhari, Allselia. Riski., & Wahyudi (2020) yang berjudul <i>Analisis Kinerja Perbankan</i>	Kualitatif	Kinerja bank syariah mengalami fluktuasi pada sisi DPK (<i>Third Party Funds</i>) dan <i>debt financing</i> . Pada pembiayaan mengalami penurunan yang cukup konstan pada pandemi, sedangkan pada sisi <i>equity financing</i> mengalami pertumbuhan yang cukup

Tabel 2.1 - Lanjutan

No	Nama, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Syariah di Indonesia : Studi Masa Pandemi Covid-19.		signifikan dan stabil. Sehingga pada penelitian ini memperkuat teori bahwa bagi hasil mampu bertahan pada kondisi gejolak ekonomi nasional dan internasional.
4.	Siregar, Erwin. Saputra., & Siregar (2020) yang berjudul Menakar Potensi Bank Syariah Di Indonesia Pada Masa Covid-19	Kualitatif	Pertumbuhan ekonomi merupakan indikator untuk melihat keberhasilan pembangunan. Dana pihak ketiga dan jumlah kantor merupakan <i>variabel</i> yang bisa menaikkan <i>market share</i> bank syariah di Indonesia. Semakin tinggi aset maka kemungkinan jumlah kantor akan semakin banyak.
5.	Sumarni, Yenti (2020) yang berjudul Pandemi Covid-19: Tantangan Ekonomi dan Bisnis	Kualitatif	Penyebaran pandemi Covid-19 menjadi konsen besar bangsa Indonesia karena banyak kegiatan ekonomi Indonesia yang terdampak dari segi perdagangan, investasi, dan pariwisata.
6.	Effendi, Ihsan., & RS, Prawidya (2020) yang berjudul Dampak Covid-19 Terhadap Bank Syariah	Kualitatif perbandingan antara sebelum dan sesudah	Pada kondisi pandemi Covid-19 ROA bank umum syariah dan unit usaha syariah mengalami penurunan yang signifikan, NPF mengalami kenaikan yang cukup signifikan NPF-nya masih dibawah 5%. Dan FDR dikategorikan masih stabil, FDR yang baik berarti bank syariah masih kuat dari segi pembiayaan dan simpanan.
7.	Khoirudin, Ahmad., & Hafizd (2020) yang berjudul	Kualitatif	Pada penelitian ini masih ditemukan batasan dalam kegiatan operasional di masa pandemi Covid-19 seperti penerapan protokol kesehatan, dan penerapan WFH (<i>Work From Home</i>) bagi 50% pegawai bank dengan

Tabel 2.1 - Lanjutan

No	Nama, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Pendampingan Operasional Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19		jadwal bergantian pada Bank Muamalat KCP Majalengka.
8	Hafidz, Jefik Zulfikar (2020) yang berjudul Peran Bank Syariah Mandiri (BSM) Bagi perekonomian Indonesia di Masa Pandemi Covid-19	Kualitatif Deskriptif	Pada hasil studi dapat disimpulkan bahwa pandemi Covid-19 berdampak pada sektor ekonomi yang tercermin dari penurunan pertumbuhan ekonomi dan bisnis khususnya sektor investasi, pariwisata, perdagangan, investasi, dan transportasi. Kegiatan intermediasi Bank Syariah Mandiri (BSM) mengalami peningkatan positif dan berhasil menyumbangkan laba. Peran Bank Syariah Mandiri (BSM) terhadap pandemi meliputi restrukturisasi pembiayaan nasabah yang terdampak Covid-19, pembagian bantuan sosial, dan pemaksimalan program <i>corporate social responsibility</i> (CSR), menjaga protokol kesehatan dan pengalihan bank berbasis digital.
9.	Sumadi (2020) yang berjudul Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan fungsi intermediasi perbankan pembiayaan dan DPK mengalami gejala cenderung meningkat, dari segi penghimpun dana menunjukkan fluktuatif. Kemudian dampak Covid-19 terhadap manajemen strategi operasional perbankan menunjukkan semua bank menerapkan stimulus ekonomi terkait pembiayaan restrukturisasi untuk nasabah Covid-19 berdasarkan POJK No.11/ POJK .03/2020, kemudian pengembangan aplikasi digital <i>mobile banking</i> .

Tabel 2.1 – Lanjutan

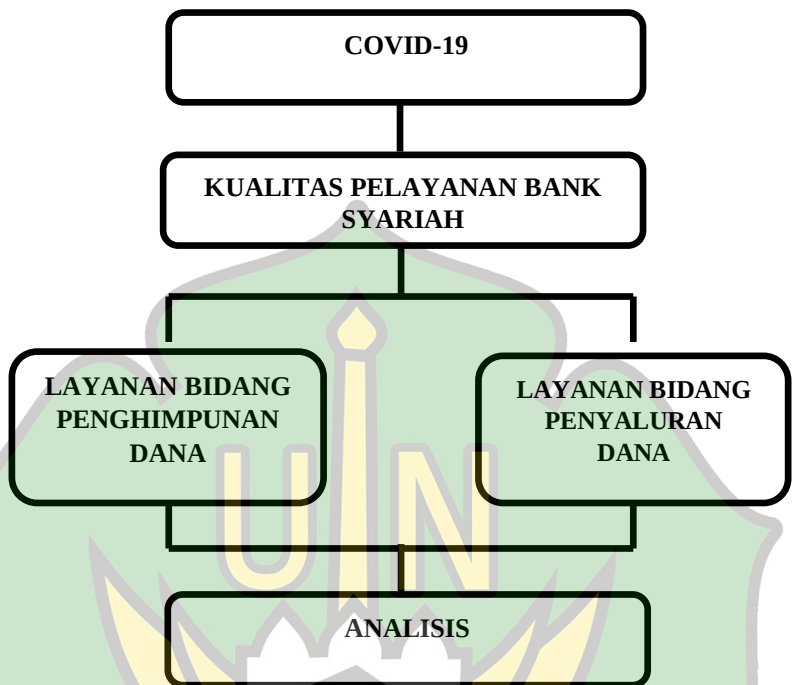
No	Nama, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
10.	Tahliani, Hani (2020) yang berjudul Tantangan Perbankan syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19	Kualitatif Deskriptif	Industri perbankan syariah perlu beradaptasi menyusun strategi baru yang sesuai dengan kondisi terkini dan relevan, menyesuaikan pola bisnis dengan digitalisasi layanan bank baik layanan penghimpun dana dan pembiayaan, meminimalisir pembayaran <i>Non Performing Financing</i> (NPF) agar tetap bertahan di kondisi Covid-19, mencari alternatif baru atau market yang tidak terdampak signifikan akibat Covid-19.
11.	Sunariya, M. Ja'far Shiddiq., & Itsnaini, Putri. Raudhatul. (2020) yang berjudul Dampak Covid-19 Terhadap Lembaga Keuangan Syariah (Perbankan Syariah)	Kualitatif	Dampak Covid-19 terhadap perekonomian di Indonesia adalah pertumbuhan ekonomi Indonesia bisa minus 0,4, penurunan dalam sektor ekspor dan impor, sektor UMKM, nilai tukar rupiah anjlok terhadap Dolar AS. Dan terhadap sektor bank syariah, penyaluran kredit (pembiayaan), penurunan kualitas aset, dan pengetatan margin bunga bersih.

Sumber : Diolah Peneliti Tahun (2021)

2.5 Kerangka Berpikir

Sugiyono (2015) kerangka berpikir merupakan kerangka konseptual tentang hubungan teori dengan faktor-faktor yang telah diidentifikasi yang menjadi masalah penting. Ombudsman (2020), mengatakan dalam laman resmi nya memberikan informasi tentang Covid-19 yang memberikan dampak signifikan terhadap perubahan dunia di bidang pelayanan publik yang termasuk kedalam kualitas

pelayanan. Dengan banyaknya instansi yang membatasi pelayanan, menginisiasi pelayanan online, dan bahkan meniadakan pelayanan. Hal ini memberikan tantangan baru bagi bank syariah untuk menyesuaikan dengan perubahan-perubahan baru dibidang pelayanan yang diberikan saat pandemi Covid-19 meliputi layanan penyaluran dana, dan layanan penghimpunan dana. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumarni Yenti yaitu Penyebaran pandemi Covid-19 menjadi konsen besar bangsa indonesia karena banyak kegiatan ekonomi indonesia yang terdampak dari segi perdagangan, investasi, dan pariwisata. Selanjutnya, hasil penelitian yang dilakukan Tahliani Hani bahwa Industri perbankan syariah perlu beradaptasi menyusun strategi baru yang sesuai dengan kondisi terkini dan relevan, menyesuaikan pola bisnis dengan digitalisasi layanan bank baik layanan penghimpun dana dan pembiayaan, meminimalisir pembayaran *Non Performing Financing* (NPF) agar tetap bertahan di kondisi Covid-19, mencari alternatif baru atau market yang tidak terdampak signifikan akibat Covid-19 dan pada hasil penelitian lainnya yaitu dampak covid-19 terhadap perekonomian di indonesia adalah pertumbuhan ekonomi indonesia bisa minus 0,4, penurunan dalam sektor ekspor dan impor, sektor UMKM, nilai tukar rupiah anjlok terhadap Dolar AS. Dan terhadap sektor bank syariah, penyaluran kredit (pembiayaan), penurunan kualitas asset, dan pengetatan margin bunga bersih. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini, sebagai berikut:



Sumber: Diolah Peneliti Tahun (2021)

Gambar 2.1
Bagan Kerangka Berfikir

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut jenisnya data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu jenis data yang disajikan dalam bentuk analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, akurat, dan fakta-fakta dari fenomena yang terjadi di lapangan. Batasan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif bertujuan untuk menyajikan gambaran dari situasi dan keadaan sosial yang ada pada saat ini secara lebih rinci dan teliti dengan mempelajari tentang seorang individu, kelompok dan suatu kejadian dan memaparkan pemecahan masalah yang ada sekarang yang berasal dari *field research*.

Menurut Gunawan (2013) penelitian kualitatif sifatnya deskriptif analitik. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituangkan kedalam bentuk angka-angka. Peneliti akan segera melakukan analisis data dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan, menemukan pola atas dasar data aslinya. hasil dari analisis data berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti yang disajikan dalam bentuk uraian deskriptif. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan

penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang suatu masalah-masalah manusia dan sosial.

3.2 Jenis Dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis data yang dapat mendukung dan membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian. Berikut adalah jenis data yang akan digunakan:

- a. Data Primer merupakan data yang berasal dari sumber pertama baik secara individual atau perseorangan. Menurut Sugiyono (2017) data primer sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, yang diperoleh melalui wawancara, jejak, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah data yang berhubungan langsung dengan pelayanan bank syariah. Untuk memperoleh data tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan Akademisi Fakultas, Karyawan PT Bank Aceh Syariah, dan Nasabah.

3.2.2 Sumber Data

3.2.2.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan keseluruhan objek yang terdapat beberapa narasumber dan informan yang dapat memberikan informasi tentang masalah yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, subjek pada penelitian kualitatif disebut informan penelitian. Bungin (2011) mengatakan informan penelitian didalam penelitian kualitatif merupakan cara tentang

langkah yang akan ditempuh peneliti agar data dan informasi dapat diperolehnya.

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Teknik pengambilan sampel *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang setiap anggota dalam populasi penelitian tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2017).

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan informan yang paling umum didalam penelitian kualitatif dengan menentukan kelompok peserta yang menjadi informan dan memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis (Sugiyono, 2017). Maksudnya peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil tidak secara acak, tapi ditentukan sendiri oleh peneliti.

Adapun informan penelitian tersebut tercantum dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.1 Subjek Penelitian

No	Informan Penelitian Bank Aceh Syariah	Jumlah	Jabatan
1.	Karyawan	3	Kepala Bagian Pembiayaan, Karyawan Pembiayaan, <i>Customer Service</i>
2.	Nasabah	4	Nasabah bank: Usia 20 > 50 tahun
Total		7	Orang

Sumber : Diolah Peneliti Tahun (2021)

Tabel di atas merupakan informan yang akan peneliti wawancara. Informan tersebut memiliki kriteria umum sebagai berikut:

1. Karyawan yang aktif bekerja
2. Nasabah yang berusia $20 > 50$
3. Nasabah yang bekerja dan tidak bekerja namun memiliki tabungan di PT Bank Aceh Syariah

3.2.2.2 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu fokus dari suatu penelitian. Sehingga pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu PT Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional yang berlokasi di Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Beureueh No 161 Lampriet, Banda Aceh.

3.3 Instrumen Penelitian

Adapun instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian

Kualitas Pelayanan	Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator
merupakan suatu perilaku atau tindakan dan kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang tidak	<i>Compliance of law</i> (kepatuhan) Othman dan Owen (2001)	1. Patuh melakukan pelayanan secara islami disaat Covid-19. Hardiyansyah (2011)

Tabel 3.2 Lanjutan

Kualitas Pelayanan	Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator
memiliki wujud dan kepemilikan apapun. Kotler (2008).	<i>Assurance</i> (Jaminan) Othman dan Owen (2001)	2. Karyawan memberikan jaminan kemudahan disaat Covid-19. 3. Karyawan memberikan jaminan keamanan disaat Covid-19. Hardiyansyah (2011)
	<i>Reliability</i> (Kehandalan) Othman dan Owen (2001)	4. Kecermatan karyawan dalam melayani disaat Covid-19. 5. Standar Pelayanan disaat Covid-19. Hardiyansyah (2011)
	<i>Tangible</i> (Wujud) Othman dan Owen (2001)	6. Kenyamanan tempat pada proses pelayanan disaat Covid-19. 7. Kedisiplinan karyawan dalam melayani nasabah. Hardiyansyah (2011)
	<i>Emphanty</i> (Empati) Othman dan Owen (2001)	8. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah. 9. Mendahulukan kepentingan layanan. Hardiyansyah (2011)

Tabel 3.2 Lanjutan

Kualitas Pelayanan	Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator
	<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan) Othman dan Owen (2001).	10. Merespon keluhan nasabah. 11. Karyawan memberikan pelayanan tepat waktu disaat Covid-19. Hardiyansyah (2011).

Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang sedang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.4.1 Wawancara

Wawancara dapat didefinisikan merupakan percakapan antara dua orang atau lebih yang dilakukan pada suatu masalah tertentu dan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Tujuannya adalah untuk menerima suatu data dan informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin kepada subjek penelitian. Wawancara juga bentuk pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif. (Gunawan, 2013)

Teknik wawancara pada penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan suatu data dan informasi yang mendalam mengenai

dampak Covid-19 terhadap kualitas pelayanan bank syariah. Teknik wawancara ini dilakukan menggunakan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang berisikan pokok pikiran permasalahan yang akan diteliti.

Wawancara pada penelitian ini merupakan wawancara mendalam (semi terstruktur). Metode ini bertujuan untuk memperoleh bentuk informasi tertentu dari responden. Wawancara mendalam yang bersifat santai, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata pertanyaan dapat diubah saat wawancara dan dalam setiap pertanyaan, disesuaikan dengan kondisi saat wawancara. Wawancara dilakukan langsung dengan karyawan Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional dan nasabah.

3.5. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu sebagai berikut :

3.5.1 Reduksi Data

Pada penelitian ini data yang dihasilkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi adalah data murni dari lapangan. Maka perlu dilakukan pemilihan yang relevan terhadap data yang didapat tersebut untuk disajikan agar dapat menjawab suatu pertanyaan yang diteliti. Kemudian, setelah melakukan pemilihan terhadap data yang didapat selanjutnya data tersebut disederhanakan dengan mengambil data yang inti dan diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diteliti oleh penulis.

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemustan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi dari data mentah yang muncul dari catatan atau temuan yang ada dilapangan. Meringkas suatu hasil dari pengumpulan data yang dilakukan kedalam suatu konsep, kategori dan tema merupakan cara dari reduksi data. Untuk mendapatkan hasil pengumpulan data dari reduksi data tidak dilakukan sekali, tetapi secara bolak-balik. Perkembangannya bersifat interaktif yang bergantung pada ketajaman pisau analisis (Rijali, 2018).

3.5.2 Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian ini merupakan kegiatan mengumpulkan informasi dari hasil reduksi data dan kemudian disusun, sehingga memberi gambaran atas suatu kemungkinan untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Pada penyajian data kualitatif ini bersifat teks naratif berbentuk catatan lapangan, grafik, maupun bagan. Suatu bentuk ini menggabungkan suatu informasi yang tersusun dalam bentuk yang lebih padat dan memudahkan untuk melihat yang terjadi, pengambilan keputusan sudah tepat atau harus melakukan analisi kembali. (Rijali, 2018)

3.5.3 Verifikasi

Setelah data yang disajikan tersebut telah dibahas secara lebih detail, maka tahap selanjutnya data tersebut disimpulkan. Kesimpulan tersebut sebagai jawaban atau hasil dari permasalahan yang diteliti. Untuk menghasilkan suatu data yang dapat

dipertanggungjawabkan secara ilmiah maka perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data yang diteliti.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. PT Bank Aceh Syariah

Bank Aceh adalah bank milik pemerintah daerah Aceh yang didirikan pada tahun 1963 melalui Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Aceh. Adapun gagasan mendirikan atas prakarsa Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh. Setelah menerima persetujuan dengan surat keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, tujuannya untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksana usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

Untuk memperluas dan mengakomodir kebutuhan masyarakat yang belum terlayani oleh bank konvensional, yang berkaitan tentang masalah keyakinan dan didukung oleh UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan; membuka kesempatan yang luas kepada Perbankan Nasional untuk mendirikan Bank Syariah ataupun Kantor Cabangnya oleh Bank Konvensional. Maka pada tanggal 28 Desember 2001 BPD Aceh mendirikan Unit Usaha Syariah dengan SK Direksi No. 047/DIR/SDM/XII/2001. Dengan terbitnya izin pembukaan kantor Cabang Syariah dari Bank Indonesia No. 6/4/DPbs/Bna tanggal 19 Oktober 2004 maka dibukalah BPD Cabang Syariah di Banda Aceh yang beralamat di Jl. Tentara Pelajar Banda Aceh. (PT Bank Aceh Syariah, 2021)

Bank Aceh memiliki sejarah panjang yang awalnya beroperasi dengan sistem konvensional dan memiliki cabang unit usaha syariah kemudian atas pertimbangan dan mematuhi peraturan daerah Aceh kemudian dikonversi ke dalam sistem yang beroperasi syariah secara keseluruhan ada tanggal 19 September 2016 dan seluruh jaringan kantor Bank Aceh yang ada di provinsi Aceh sejak tanggal tersebut melayani nasabah dengan sistem syariah (PBI Nomor 11/15/PBI/2009).

Pada proses konversi Bank Aceh tersebut dasarnya dilandasi oleh tiga faktor pertimbangan, yaitu filosofis, sosiologis, dan yuridis. Landasan filosofis karena sebelum Indonesia merdeka daerah Aceh telah melaksanakan syariah Islam. Untuk landasan sosiologis, nilai-nilai Islam sudah lebih dulu menyatu dalam kegiatan sosial masyarakat Aceh. Sedangkan untuk landasan yuridis, karena kekuatan hukum diantaranya Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Keistimewaan Aceh, Undang-Undang Otonomi Khusus, Undang-Undang Pemerintah Aceh (UUPA), dan berbagai Qanun tentang pelaksanaan, khususnya pada bidang ekonomi. (PT Bank Aceh Syariah, 2021)

4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Aceh Syariah

4.1.2.1 Visi PT Bank Aceh Syariah

- Menjadi Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam pelayanan di Indonesia

4.1.2.2 Misi PT Bank Aceh Syariah

- Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah.
- Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi
- Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan *stakeholders* untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (*syumul*)
- Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
- Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.

4.1.3 Produk dan Layanan

4.1.3.1 Penghimpunan Dana

Produk penghimpunan dana yang ditawarkan oleh PT Bank Aceh Syariah kepada nasabahnya yaitu tabungan, giro dan deposito. Adapun penjelasan dari produk tersebut diatas adalah sebagai berikut:

1. Tabungan

a. Tabungan SIMPEDA iB

Tabungan SIMPEDA iB merupakan tabungan dengan Akad mudharabah, dengan sistem bagi hasil

b. Tabungan Aneka Guna (TAG iB)

Tabungan Aneka Guna (TAG) iB merupakan tabungan dengan akad mudharabah, dengan sistem bagi hasil rata-rata harian yang kompetitif.

c. Tabungan Seulanga iB

Tabungan Seulanga iB merupakan tabungan perorangan yang prioritaskan untuk nasabah menengah ke atas, dan memberikan nisbah yang lebih tinggi dibandingkan tabungan yang lain.

d. Tabungan Firdaus iB

Tabungan firdaus menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* yang berarti pihak bank diberi kuasa penuh untuk menjalankan usahanya.

e. Tabungan Sahara iB

Tabungan Sahara iB dikhususkan untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji dan umrah dengan akad Wadi'ah Yad Dhamanah.

f. TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah tabungan untuk perorangan guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

g. Tabungan Pensiun iB

Tabungan Pensiun merupakan tabungan bagi Nasabah Pensiun pada Bank Aceh Syariah khusus bagi para Pegawai Negeri Sipil yang memasuki masa pensiun.

h. Tabungan Simpel iB

Tabungan untuk siswa/pelajar dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka mendorong budaya menabung sejak dini.

2. Giro

a. Giro Wadiah

Giro Wadiah menggunakan akad *Wadiah Yad Dhamanah*, yaitu dana titipan murni nasabah kepada Bank yang dapat diambil setiap saat dengan menggunakan media *Cheque* dan *Bilyet Giro*.

b. Giro Bank Aceh Syariah

Giro Bank Aceh Syariah atau Giro Mudharabah adalah simpanan Pihak Ketiga, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat.

3. Deposito

a. Deposito Bank Aceh Syariah

Deposito adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu yang sesuai dengan perjanjian antara bank dan nasabah.

b. Deposito Mudharabah

Investasi berjangka waktu tertentu pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudharabah Muthalaqah*, yaitu akad antara pihak pemilik dana dengan pengelola dana. Pada hal ini

Nasabah berhak memperoleh keuntungan bagi hasil sesuai nisbah yang tercantum dalam akad.

4.1.3.2 Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana yang ditawarkan oleh PT Bank Aceh Syariah kepada nasabahnya adalah sebagai berikut:

a. Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan yang diberikan kepada seluruh anggota masyarakat dengan sistem jual beli.

b. Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan antara anantara dua pihak memberikan kontribusi dana dan keahlian, serta memperoleh bagi hasil keuntungan dan kerugian sesuai dengan kesepakatan yang sudah tercantum dalam akad.

c. Pembiayaan Mudharabah

Pembiayaan untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan permodalan bagi nasabah.

d. Pembiayaan Rahn (Gadai Emas)

Qardh, *Rahn*, dan *Ijarah*, yaitu penyerahan hak penguasaan secara fisik atas barang berharga berupa emas dari nasabah kepada bank sebagai angunan atas pembiayaan yang diterima atau digunakan.

e. Pembiayaan Konsumer iB

Pembiayaan konsumen iB merupakan produk pembiayaan yang menggunakan prinsip jual beli dengan akad murabahah.

Dalam hal ini nasabah bertindak sebagai pembeli dan bank bertindak sebagai penjual.

f. Garansi Bank iB (kafalah)

Merupakan produk pembiayaan yang terkait dengan jaminan. Pada produk ini jaminan pembayaran diberikan kepada pihak penerima jaminan apabila pihak yang dijamin tidak memenuhi kewajibannya.

g. Pembiayaan Ijarah

Pembiayaan Ijarah untuk pemindahan hak guna atau manfaat atas suatu barang pada waktu tertentu dengan membayarkan sejumlah *ujrah*, namun kepemilikannya tidak berpindah.

h. Pembiayaan Mikro Bank Aceh Syariah

Pembiayaan Mikro Bank Aceh Syariah (PMBA) merupakan pembiayaan untuk melayani nasabah mikro dan kecil.

4.1.3.3 Mobile Banking (ACTION)

Action (Aceh Transaksi Online) merupakan *mobile banking* terbaru dari Bank Aceh Syariah yang diluncurkan pada November 2020 yang berguna untuk memberikan kemudahan bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

4.1.3.4 Lainnya

Selaras dengan teknologi informasi yang diterapkan PT Bank Aceh Syariah terus berupaya meningkatkan kualitas dan jenis produk/layanan sehingga diharapkan dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas kepada seluruh nasabahnya dengan menghadirkan layanan jasa. Pelayanan jasa dalam lalu lintas pembayaran

perbankan yang disediakan oleh PT. Bank Aceh Syariah antara lain MEPS (Malaysia Exchange Payment System), Transfer, Kliring, RTGS (Real Time Gross Settlement), Inkaso, Penerimaan BPIH/SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu), Penerimaan Pajak, Jaminan Uang Mukad, Referensi Bank, Layanan ATM, Layanan ATM Bersama, Pembayaran Telepon, Pembayaran Listrik, Pembayaran Tagihan Ponsel, Pengisian Pulsa Ponsel, Pembayaran Pensiun, Pengelola Dana Kebajikan, Pengiriman Uang ke Luar Negeri. (Sumber: website resmi PT Bank Aceh Syariah, 2021)

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Untuk mengetahui hasil penelitian terkait dampak Covid-19 terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional, peneliti menggunakan enam dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Othman dan Owen (2001) yaitu CARTER yang terdiri dari *Compliance of law* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reability* (kehandalan), *Tangible* (wujud), *Emphaty* (empati), dan *Responsiviness* (ketanggapan). Selain itu, peneliti juga meneliti dampak Covid-19 terhadap layanan bidang penghimpunan dana dan bidang penyaluran dana dengan tetap menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Othman dan Owen (2001).

4.2.1. Dampak Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank Aceh Syariah Bidang Penghimpunan Dana

Sebelum terjadinya Covid-19 kualitas pelayanan Bank Aceh Syariah sangat baik, karyawan Bank Aceh Syariah sangat memprioritaskan keteraturan dan kepuasan nasabah. Bank Aceh Syariah tidak pernah memberi batasan dalam jumlah nasabah yang ingin melakukan transaksi, Bank Aceh Syariah selalu mendahulukan kepentingan nasabah dalam bertransaksi. Kenyamanan nasabah juga menjadi prioritas dan membiarkan nasabah menunggu didalam gedung yang dimana nasabah mendapatkan fasilitas seperti adanya sofa untuk menunggu antrian dan *air conditioner* untuk memberikan hawa sejuk kepada nasabah.

Pada saat sebelum Covid-19, sebelum memasuki kawasan Bank Aceh Syariah, tidak ada pengecekan suhu terhadap nasabah. Nasabah juga tidak harus menggunakan masker didalam ruangan, dan sewaktu kegiatan transaksi, nasabah harus memperlihatkan wajah untuk menghindari adanya resiko seperti penipuan dan lainnya.

Ditengah Covid-19 ini Bank Aceh Syariah juga terkena dampak Covid-19 mengingat kondisi ekonomi yang tidak stabil karena masa pandemi ini. Bank Aceh Syariah diharuskan mencari inovasi dan strategi terbaru untuk tetap mempertahankan nasabahnya, salah satunya yaitu tetap menjaga kualitas pelayanan bank. Bank Aceh Syariah mendapatkan cukup banyak tantangan untuk terus bertahan menghadapi situasi yang tidak pasti ini

(Tahliani, Tantangan Perbankan Syariah dalam Menghadapi Pandemi Covid-19, 2020). Dalam bidang penghimpunan dana banyak masyarakat yang membuka buku tabungan untuk menghimpun dana karena banyak nasabah yang menerima bantuan dana dari pemerintah. Terdapat penambahan DPK yaitu sebesar 1,5 T (tabungan), 3,3 T (giro), dan 2,8 T (deposito). Berikut dipaparkan dampak Covid-19 yang ditengah dihadapi oleh Bank Aceh Syariah, yaitu:

1) Dimensi *Compliance* (Kepatuhan)

Dimensi *Compliance* merupakan kepatuhan dalam menerapkan nilai-nilai Islami dalam melakukan kegiatannya termasuk dalam kegiatan pelayanan jasa yang dilakukan oleh bank. Sebagai bentuk *compliance* yang diterapkan bank syariah tidak hanya dilihat dari produk yang ditawarkan saja namun juga tercermin dari perilaku karyawan yang sesuai syariah Islam. Disiplin dalam menerapkan perilaku yang islami membuat nasabah atau pengguna layanan akan berspekulasi bahwa bank tersebut telah benar-benar menerapkan atau menaati ajaran Islam, dan tidak hanya sebatas kata syariah. Untuk melihat dimensi *Compliance* pada Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional disaat Covid-19 dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Patuh melakukan pelayanan secara Islami dan protokol kesehatan

Disaat Covid-19 ini pemberi layanan seperti Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasioanal tetap terus berupaya

memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya dan mereka tetap patuh melakukan pelayanan secara Islami karena itu merupakan bagian dari kepatuhan syariah yang harus tetap mereka laksanakan setelah Bank Aceh Syariah konversi menjadi bank syariah pada tahun 2016 lalu. Berkaitan dengan patuh dalam melakukan pelayanan yang Islami disaat Covid-19 terlihat bahwa Covid-19 tidak menjadi penghalang untuk Bank Aceh Syariah dalam menerapkan pelayanan yang sesuai ajaran islam. Seperti yang peneliti lihat banyak karyawan yang sudah menerapkannya dilihat dari cara berpakaian karyawan, produk bank yang ditawarkan mendepankan bagi hasil, dan patuh terhadap anjuran yang ditetapkan pemerintah pada masa Covid-19. Hal ini sesuai dengan pernyataan bagian *Customer Service* bahwa:

“Saat ini kita tidak memberlakukan menutup operasional disaat siang, operasional tetap berjalan. Sehingga, jika ada karyawan yang duluan siap bisa langsung shalat setelah azan dan istirahat. Nanti setelah itu, baru *rolling* atau gantian jadi operasioanal tetap jalan dan ibadah juga jalan.”(Wawancara: 24 Mei 2021).

Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa Covid-19 tidak memberikan dampak buruk bagi karyawan dalam menjalankan ibadah dan kepatuhan karyawan dalam menerapkan ajaran-ajaran Islam di

dalam aktivitas pelayanan yang harus mengikuti peraturan pada masa Covid-19.

2) Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) adalah kemampuan yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan bebas dari bahaya, resiko dan keraguan yang diterima oleh nasabah. Jaminan merupakan suatu perlindungan terhadap upaya yang dilakukan kepada nasabah sehingga ketika mereka mendapatkan layanan semua sudah terjamin mudah dan aman. Untuk mengukur dimensi *Assurance* pada Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional disaat Covid-19 dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Karyawan memberikan jaminan kemudahan dalam transaksi disaat Covid-19

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan dan diperlukan oleh nasabah agar proses pelayanan yang dilakukan lebih cepat dan efisien dari segi waktu. Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional sudah memberikan jaminan kemudahan bagi nasabahnya yang ingin bertransaksi. Seperti contohnya saat nasabah masuk kedalam bank maka nasabah akan langsung bertemu dengan *security* yang sangat membantu nasabah. *Security* akan menanyakan kepada nasabah terkait keperluannya dan langsung mengarahkan nasabah pada pengisian formulir slip transfer atau penarikan jika nasabah ingin melakukan transaksi stor

tunai. Disaat Covid-19 ini kemudahan seperti itu sangat membantu nasabah terkhusus bagi nasabah yang baru pertama kali bertransaksi pada Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional, kemudian hadirnya *mobile banking Action* yang sangat memudahkan nasabah bertransaksi. Namun, ada transaksi yang tetap harus dilakukan di kantor Bank Aceh Syariah. Hal ini sesuai dengan pernyataan bagian *Customer Service* bahwa:

“Untuk proses transaksi saat ini sudah bisa dilakukan dimana saja, karena sistemnya online. Akan tetapi, ada transaksi yang memang harus tetap dilakukan di kantor secara langsung. Seperti pembukaan buku rekening. Namun, untuk operasionalnya bisa dilakukan dimana saja, karena kita juga sudah tersedia *mobile banking Action*, payment poin, kantor kas, kantor cabang pembantu.” (Wawancara: 24 Mei 2021).

Kemudian berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap nasabah:

“Saya rasa Bank Aceh Syariah saat ini sudah memberikan jaminan kemudahan bagi nasabahnya disaat Covid-19 ini.” (Wawancara: 24 Mei 2021)

Jaminan kemudahan dalam proses pelayanan sangat diperlukan terkhusus pada saat Covid-19 ini masyarakat lebih *aware* terhadap orang lain. Sehingga kemudahan sangat diperlukan agar nasabah tidak merasa kebingungan dalam transaksi.

- b. Karyawan memberikan jaminan keamanan dalam transaksi disaat Covid-19

Keamanan dalam proses pelayanan disaat Covid-19 sangat diperlukan karena dalam proses transaksi nasabah harus menunggu untuk dipanggil nomor antrian, sehingga nasabah harus lebih dulu duduk bersamaan dengan nasabah lain. Namun, dilihat dari situasi sekarang yaitu Pandemi Covid-19 terdapat perbedaan. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service* bahwa:

“Saat ini keamanan dalam pelayanan terlihat dari posisi kursinya yang tidak boleh rapat-rapat. Kemudian kita menyediakan hand sanitizer jika misalnya didalam ruangan ramai, maka diluar ruangan tetap kita sediakan kursi untuk nasabah. Karena kita tetap mematuhi protokol kesehatan.” (Wawancara: 24 Mei 2021).

Kemudian berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan nasabah:

“Ada bank memberikan jaminan keamanan dengan mengarahkan atau memberikan arahan untuk menerapkan *physicall distancing*, dan menggunakan hand sanitizer.” (Wawancara: 24 Mei 2021).

Jaminan keamanan disaat Covid-19 sangat diperlukan agar nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi didalam situasi pandemi. Sehingga anjuran-anjuran atau protokol kesehatan harus tetap dipatuhi untuk

menciptakan rasa aman dan nyaman dalam melakukan layanan.

3) Dimensi *Reability* (Kehandalan)

Dimensi *Reability* (Kehandalan) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan nasabah. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang sudah ditentukan. Dalam pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan terdiri dari ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan dan kecakapan dalamanggapi keluhan. Untuk mengukur dimensi *Reability* (Empati) diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Kecermatan karyawan dalam melayani disaat Covid-19
Kecermatan atau ketelitian karyawan dalam melayani nasabah sangat penting bagi proses pelayanan, jika karyawan Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional tidak cermat maka dapat menimbulkan kesalahan dalam proses input data, kesalahan nominal transfer tunai, kesalahan penarikan tunai, dan kesalahan dalam proses pembukaan buku rekening baru. Sehingga, diperlukan kecermatan karyawan dalam proses layanan agar tidak menimbulkan pekerjaan yang baru. Disaat Covid-19 kecermatan karyawan dilihat dari ketelitian karyawan dalam melayani nasabahnya sebelum bertransaksi. Karena jika karyawan tidak cermat maka akan ada

nasabah yang masuk ke dalam lingkungan bank tidak menggunakan masker dan mengabaikan aturan-aturan yang diberlakukan disaat Covid-19. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh nasabah:

“Sudah sangat cermat, karena mereka pada saat kita masuk kedalam bank, mereka langsung menanyakan kepada kita apakah kita sudah cuci tangan kemudian mereka memeriksa suhu dan kemudian mereka menganjurkan untuk selalu memakai masker supaya bisa menjamin keamanan dan kenyamanan kita selama berada didalam bank sampai selesai transaksi dengan pihak bank.” (Wawancara: 24 Mei 2021)

Nasabah menambahkan:

“Disaat Covid-19 kalau dari protokol kesehatannya sudah cermat, dan dari ketepatan waktunya juga sudah.” (Wawancara, 24 Mei 2021).

Sangat jelas bahwa karyawan dalam melakukan proses pelayanan sudah cermat disaat Covid-19, dan tetap teliti agar tidak menimbulkan kesalahan yang dapat merugikan orang lain.

b. Standar pelayanan disaat Covid-19

Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional mengikuti peraturan PBI dan Fatwa MUI dan disesuaikan dengan peraturan yang berlaku saat ini. Disaat Covid-19 ini standar pelayanan yang berlaku sama seperti sebelum Covid-19 hanya saja ada beberapa hal yang diterapkan untuk mengikuti anjuran dari pemerintah. Hal ini

berdasarkan hasil wawancara oleh karyawan bagian *Customer Service* bahwa:

”Pada segi standar pelayanan, Bank Aceh Syariah masih tetap melakukan pelayanan seperti biasanya. Namun, yang membedakan hanya penerapan protokol kesehatan.” (Wawancara: 24 Mei 2021).

4) Dimensi *Tangible* (Wujud)

Dimensi *Tangible* merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan dan media komunikasi yang digunakan karyawan dalam melakukan pelayanan. Jika dimensi ini dilihat oleh nasabah sudah baik maka masyarakat akan menilai juga sudah baik, khususnya disaat Covid-19 ini fasilitas fisik sangat diamati oleh masyarakat jika lingkungan sudah nyaman maka nasabah juga nyaman bertransaksi disaat Covid-19 ini. Untuk mengukur dimensi *Tangible* (Wujud) diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Kenyamanan tempat pada proses pelayanan disaat Covid-19

Kenyamanan tempat sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam bertransaksi. Disaat Covid-19 tidak membatasi Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional untuk tetap memberikan nyaman bagi nasabahnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan nasabah:

“Kondisi lingkungan Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional disaat Covid-19 sangat nyaman, sangat menyenangkan, bersih dan ruangan yang sangat rapi.”(Wawancara: 24 Mei 2021)

Kemudian nasabah menambahkan:

“Lingkungannya sudah nyaman, semua perlengkapannya juga sudah lengkap dan sebelum masuk dianjurkan untuk cuci tangan, hand sanitizer, dan sudah sesuai dengan protokol kesehatan.” (Wawancara: 24 Mei 2021).

Kenyamanan tempat sangat harus dijaga bagi penyedia layanan, namun dilihat dari pelayanan yang diberikan disaat Covid-19 bahwa Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional tetap memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan kenyamanan kepada nasabah yang melakukan transaksi dan itu merupakan upaya *stakeholder* Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional dalam mematuhi anjuran pemerintah terkait dengan menerapkan protokol kesehatan dilingkungan kerja.

- b. Kedisiplinan karyawan dalam melayani nasabah disaat Covid-19

Kedisiplinan merupakan hal penting yang harus dilakukan karyawan dalam memberikan pelayanan disaat Covid-19. Disiplin merupakan persyaratan terhadap pembentukan sikap, prilaku dan pola kehidupan yang akan membentuk kepribadian karyawan dengan penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan hal itu akan memberikan suasana kerja yang lebih kondusif dan dapat mendukung pencapaian tujuan kerja

perusahaan. Karyawan harus tetap mementingkan keperluan nasabah dibandingkan keperluan pribadi, dari sisi lain disaat Covid-19 dalam memberikan pelayanan karyawan harus mematuhi protokol kesehatan yang sangat baik agar tidak merugikan karyawan lain dan juga nasabah. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service* bahwa:

“Tentu saja sangat penting dek, karena jika salah satu karyawan tidak disiplin maka efeknya akan ke semua orang yang berada disekitarnya. Dan juga nasabah jika tidak memakai masker maka tidak diperbolehkan untuk masuk.” (Wawancara: 24 Mei 2021).

Disiplin merupakan modal utama yang harus dimiliki oleh karyawan khususnya dibagian pelayanan yang berinteraksi kepada nasabah untuk menunjukkan kinerja, perilaku dan sikap yang baik, dan disiplin dilakukan agar nasabah puas terhadap yang dilakukan oleh karyawan.

5) Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara individu terhadap nasabah. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah

Keramahan karyawan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik bagi nasabah, karena pada kenyataannya masyarakat atau nasabah akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya terdapat orang-orang ramah yang melayaninya. Selain ramah, sikap sopan juga diperlukan oleh karyawan dalam melayani nasabah. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan nasabah:

“Karyawan sangat ramah mereka memberikan pelayanan itu merupakan salah satu sikap mereka, dan cermin dari pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah.”(Wawancara: 24 Mei 2021)

Keramahan dan sikap sopan memang penting untuk dimiliki oleh karyawan dalam proses memberikan pelayanan khususnya disaat Covid-19.

b. Mendahulukan kepentingan nasabah

Nasabah dalam proses pelayanan merupakan prioritas yang utama dalam pelayanan. Apapun keperluan dan kebutuhan nasabah harus segera dilayani. Saat ini Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional tetap memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin disaat Covid-19 ini. Seperti yang peneliti amati, karyawan tetap mementingkan kepentingan nasabah sesuai dengan nomor antrian dan tidak membedakan antara

nasabah satu dengan nasabah lainnya dan tetap mendahulukan nasabah sesuai dengan antrian. Kemudian bank merupakan pemberi layanan yang disiplin, berbeda dengan instansi lain, sehingga mereka tetap memberikan pelayanan dengan mengutamakan kepentingan nasabah. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service* bahwa:

“Jika dilihat, saat sekarang ini bank sedang ramai, dan tetap ada yang meminta untuk duluan dalam transaksinya. Tapi tidak bisa, kecuali antrian dari customer service kami alihkan ke teller. Karena sekarang harus tetap mengikuti antrian.” (Wawancara: 24 Mei 2021).

Mendahulukan kepentingan nasabah memang sangat penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika nasabah tidak diahulukan maka akan memberikan citra yang buruk bagi perusahaan.

6) Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) merupakan sikap tanggap karyawan ketika memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat dan sesuai waktu yang sudah ditentukan. Pelayanan yang cepat merupakan sikap tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan erat dengan akal dan cara berfikir karyawan yang ditunjukkan kepada nasabah. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Merespon respon keluhan nasabah

Dalam memberikan pelayanan khususnya disaat Covid-19 ini karyawan wajib merespon nasabah yang datang. Nasabah akan merasa dihargai oleh karyawan ketika karyawan dapat memberikan respon yang baik kepada nasabah. Merespon nasabah dapat memberikan efek positif bagi kualitas pelayanan pada Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional dan memberikan citra yang baik bagi perusahaan. Karyawan merespon dan dengan tanggap kepada para nasabah yang ingin melakukan transaksi dibuktikan ketika nasabah yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, karyawan langsung memanggil nomor antrian selanjutnya dan bertanya kepada nasabah apa yang perlu dibantu. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari seorang nasabah bahwa:

“Saat ini respon karyawan sudah baik, tanggapannya saat kita datang sudah ramah. Dan juga awalnya akan disambut oleh satpam dan dibantu keperluannya.” (Wawancara: 24 Mei 2021).

kemudian nasabah menambahkan:

“Karyawan Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional ketika kita meminta bantuan mereka sudah melayani dengan sigap dan saya rasa itu sudah bagus.” (Wawancara: 24 Mei 2021)

Nasabah akan merasa senang jika karyawan di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional merespon nasabah dengan sangat baik terhadap keperluan nasabah disaat Covid-19. Ini akan menjadi

suatu penilaian yang bagi di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional selaku penyedia layanan.

b. Melakukan pelayanan tepat waktu disaat Covid-19

Pelayanan yang tepat waktu merupakan hal yang penting bagi nasabah, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat nasabah menjadi menunggu. Namun, disaat Covid-19 ini karyawan Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional sudah konsisten melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Dilihat dari pernyataan yang diberikan nasabah:

“Karyawan sudah melakukan layanan dengan tepat waktu disaat Covid-19, yang lama hanya menunggu antrian saja.” (Wawancara: 24 Mei 2021)

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional tetap terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya seperti adanya jaminan yang berupa perlindungan terhadap transaksi nasabah, memberikan kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan dan diperlukan oleh nasabah. Dalam memberikan pelayanan khususnya disaat Covid-19 ini karyawan wajib merespon nasabah yang datang. Merespon nasabah dapat memberikan efek positif bagi kualitas pelayanan pada Bank Aceh Syariah Melakukan pelayanan tepat waktu disaat Covid-19. Selain itu, pelayanan yang tepat waktu merupakan hal yang penting bagi nasabah karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat nasabah menjadi menunggu.

Kenyamanan tempat sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam bertransaksi. Disiplin merupakan modal utama yang harus dimiliki oleh karyawan khususnya dibagian pelayanan yang berinteraksi kepada nasabah untuk menunjukkan kinerja, prilaku dan sikap yang baik, dan disiplin dilakukan agar nasabah puas terhadap yang dilakukan oleh karyawan. Nasabah dalam proses pelayanan merupakan prioritas yang utama dalam pelayanan. Apapun keperluan dan kebutuhan nasabah harus segera dilayani. Covid-19 tidak menghalangi Bank Aceh Syariah dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, Bank Aceh Syariah tetap mengikuti prosedur kesehatan guna untuk tetap menjaga kesehatan karyawan dan nasabah.

4.2.2. Dampak Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank Aceh Syariah Bidang Penyaluran Dana

Bank memegang peranan sebagai upaya dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Sebelum Covid-19 bidang penyaluran dana berjalan dengan lancar, banyak masyarakat yang meminjam dana untuk membantu nasabah dibidang keuangan. Kegiatan bank berjalan dengan semestinya yaitu penghimpun dana, menyalurkan dana dan melayani dalam transaksi lalu lintas pembayaran. Setelah adanya Covid-19 PT. Bank Aceh Syariah sangat merasakan dampaknya terutama pada bidang penyaluran dana pada. Kegiatan penyaluran dana sebelum Covid-19 tetap berjalan secara teratur pihak bank melakukan riset terlebih dahulu sebelum kegiatan berlangsung, dan pihak bank

terlebih dahulu berjumpa dengan pihak nasabah. Kegiatan penghimpunan dana dan penarikan dana juga lebih banyak dilakukan secara tatap muka dari pada menggunakan aplikasi (Ashinta Sekar Bidari, 2017).

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 24 Mei 2021 kepada Kepala bagian Penyaluran Dana dan karyawan dibidang Penyaluran Dana, memberikan informasi mengenai dampak Covid-19 terhadap layanan bidang penyaluran dana Bank Aceh Syariah, yaitu:

1) Dimensi *Compliance of law* (kepatuhan)

Dampak Covid sangat tidak mempengaruhi kepatuhan pegawai Bank Aceh Syariah terhadap kepatuhan kepada Allah, dan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Setiap pegawai diberikan kesempatan untuk melaksanakan kewajiban ketaatannya kepada Allah, baik itu untuk shalat wajib maupun sunnah, menerapkan peraturan yang diterapkan pada masa Covid-19. Banyak kegiatan yang tidak berubah antara sebelum Covid dan saat ini yang tengah terjadinya Covid.

2) Dimensi *Assurance* (jaminan)

a. Jaminan kemudahan pelayanan

Kemudahan pelayanan pun tetap dilakukan Bank Aceh Syariah untuk memudahkan nasabah dalam bidang penyaluran dana. Bidang penyaluran dana memberikan kemudahan pada awal Covid-19 seperti data a boleh

diserahkan melalui email untuk mengurangi jumlah berpergian nasabah. Tetapi sekarang tidak semua nasabah menggunakan email untuk mengirim berkas kepada karyawan, banyak nasabah yang tetap datang ke Bank Aceh Syariah karena banyak dari nasabah yang tidak memahami menggunakan email atau merasa tidak efektif jika tidak bertatap muka langsung karena mereka tidak bisa bertanya secara leluasa kepada karyawan.

b. Jaminan keamanan pelayanan

Jaminan keamanan nasabah menjadi prioritas bagi bagian penyaluran dana terutama keamanan data diri nasabah. Pihak bank sangat menjaga rahasia data nasabahnya karena untuk menghindari adanya resiko-resiko penipuan terhadap nasabah maupun karyawan bank yang dilakukan oleh oknum-oknum lain.

3) Dimensi *Reability* (kehandalan)

a. Kecermatan karyawan dalam melayani pengguna layanan disaat Covid-19

Bidang penyaluran dana harus bisa mencermati dan menilai perusahaan-perusahaan yang ingin meminjam dana. Dalam hal ini, kecermatan dalam penilaian sangat ditekankan, karena pada dasarnya dalam kondisi Covid-19 banyak perusahaan yang mengalami penurunan pendapatan. Sehingga karyawan dapat menilai perusahaan yang bisa terkena dampak Covid-19 atau

tidak. Kondisi pengambilan dana dari nasabah masih stabil atau masih dalam kondisi *on track* tidak ada mengalami kenaikan yang signifikan dan penurunan yang signifikan.

- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas disaat Covid-19
 Pelayanan bidang penyaluran dana Bank Aceh Syariah selama Covid-19 berjalan sesuai protokol kesehatan. Pihak Bank Aceh Syariah selalu mengikuti proses yang berlangsung sesuai dengan standard SOP. Awalnya pihak bank dan nasabah merasa tidak nyaman dengan adanya peraturan-peraturan tersebut tetapi untuk menghindari terjadinya peningkatan Covid-19 Bank Aceh Syariah terus tetap menjaga protokol tersebut sehingga sekarang Bank Aceh Syariah sudah terbiasa dengan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan protokol kesehatan.

4) Dimensi *Tangible* (wujud)

- a. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan
 Kenyamanan menjadi prioritas daya tarik untuk nasabah, jika nasabah tidak nyaman dalam suatu bank maka nasabah tidak ingin untuk bertransaksi menggunakan bank itu tersebut. Bank Aceh Syariah sangat menjaga kenyamanan tempat untuk melakukan transaksi seperti tidak berdesak-desakan, memberikan nomor antrian kepada nasabah, jika nasabah yang

melakukan transaksi ramai dan ruangan menjadi penuh pihak bank menyediakan kursi diluar ruangan untuk menunggu agar menghindari kerumunan, dan tetap memberikan fasilitas yang baik lainnya.

- b. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kedisiplinan pegawai bank menjadi tata nilai terhadap loyalitas karyawan kepada Bank Aceh Syariah, jika pegawai tidak disiplin maka pegawai tersebut tidak loyal dan menaati peraturan yang telah ditetapkan oleh Bank Aceh Syariah.

5) Dimensi *emphaty* (empati)

- a. Mendahulukan kepentingan nasabah

Salah satu tugas bank syariah ialah memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, bank cenderung mendahulukan kepentingan nasabah dengan tujuan meningkatkan loyalitas nasabah. Semakin nasabah puas dengan pelayanan bank, maka nasabah akan semakin tertarik menggunakan bank tersebut.

- b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

Salah satu peraturan yang telah ditetapkan oleh Bank Aceh Syariah yaitu melayani nasabah dengan sikap ramah dan sopan. Pegawai bank di didik untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah.

6) Dimensi *Responsiviness* (respon/ketanggapan)

a. Pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat

Dampak Covid-19 tidak mempengaruhi pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat karena karyawan sudah mengikuti standar SOP yang berlaku. Sehingga kualitas kinerja mereka tidak berkurang walaupun sedang berada dimasa Covid-19. Tetapi, terdapat pengurangan atau pembatasan jumlah dana yang disalurkan pihak bank kepada nasabah, hal ini dilakukan untuk mengurangi resiko terjadinya kerugian dampak Covid-19 dan terdapat pula penurunan margin untuk mengurangi beban yang ditanggung nasabah. Pelayanan yang dilakukan pun secara maksimal, baik dalam penyaluran maupun penghimpunan dana, karyawan tetap melakukan *survey* terhadap nasabah yang ingin mengajukan pinjaman dan pencairan dana nasabah pun dilakukan secara cepat dan tepat seperti sebelum adanya Covid-19 namun tetap menerapkan protocol kesehatan.

b. Respon keluhan nasabah

Dampak Covid-19 juga sering dialami oleh nasabah dalam bidang pembiayaan, tentu saja hal ini sangat meresahkan bagi pihak bank maupun nasabah. Dampak Covid-19 membuat pihak bank dan nasabah mendapatkan kerugian sehingga menyulitkan nasabah dalam hal pengembalian dana. Hal ini tentunya

memerlukan solusi yang strategis. Oleh karena itu, pihak bank memberikan fasilitas relaksasi dan restrukturisasi terbaru kepada nasabah pembiayaan yang terkena dampak Covid-19 atau perusahaan-perusahaan yang terkena dampak Covid-19. Sehingga Bank Aceh Syariah melakukan penyesuaian kembali terhadap peraturan-peraturan yang sudah ada sebelum Covid-19. Hal inilah yang menjadikan bukti bahwa pihak Bank Aceh Syariah merespon dengan tanggap terhadap keluhan yang sering terjadi.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Aceh Syariah tetap taat dalam menjalankan kewajibannya sebagai khalifah yaitu tetap melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan tidak lupa karyawan Bank Aceh Syariah tetap beribadah kepada Allah SWT walaupun disaat pandemi Covid-19. Dalam segi kegiatannya, Pihak Bank Aceh Syariah selalu mengikuti proses yang berlangsung sesuai dengan standar SOP untuk menjaga kenyamanan nasabah.

Kenyamanan menjadi prioritas daya tarik untuk nasabah, jika nasabah tidak nyaman dalam suatu bank maka nasabah tidak ingin untuk bertransaksi menggunakan bank itu tersebut. Bank Aceh Syariah memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi menggunakan Bank Aceh Syariah baik dalam segi menghimpun dana maupun penyaluran dana.

Bank Aceh Syariah juga selalu memberikan rasa dipercaya oleh nasabah karena selalu memberikan jaminan adanya keamanan dalam setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Kondisi pengambilan dana dari nasabah masih stabil atau masih dalam kondisi *on track* tidak ada mengalami kenaikan yang signifikan dan penurunan yang signifikan. Hal inilah yang menjadikan bukti bahwa pihak Bank Aceh Syariah merespon dengan tanggap terhadap keluhan yang sering terjadi.

4.2.3. Kualitas Pelayanan Pada PT Bank Aceh Syariah dalam Pandangan Nasabah Bank Aceh Syariah

Pandemi Covid-19 dirasakan oleh semua pihak yaitu, dirasakan oleh Bank Aceh Syariah, serta dirasakan juga oleh pihak nasabah Bank Aceh Syariah. Maka dari itu, berikut tabel pemaparan dari beberapa informan.

Tabel 4.1
Pandangan Nasabah

Kualitas Pelayanan	Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4
<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	Baik dan sesuai syariah	Baik dan patuh	Sesuai syariah	Baik tetap patuh
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Memberikan kemudahan namun keamanan harus lebih dipertegas	Memberikan kemudahan dan keamanan	Tidak memberikan kemudahan namun menjamin keamanan	Tidak mengetahui adanya kemudahan dan menjamin keamanan
<i>Reability</i> (Kehandalan)	Belum cermat tapi sudah sesuai standar pelayanan saat Covid-19	Cermat dan mengikuti standar pelayanan	Cermat dan sesuai standar	Cermat dan sesuai standar

Tabel 4.1 Lanjutan

<i>Tangible</i> (Wujud)	Tidak nyaman tapi karyawan sudah disiplin	Nyaman dan disiplin	Nyaman dan disiplin	Nyaman dan disiplin
<i>Emphaty</i> (Empati)	Sudah baik dan mendahulukan nasabah	Ramah dan mengutamakan nasabah	Kurang ramah tapi tetap mendahulukan nasabah	Sudah baik
<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)	Baik dan tepat waktu	Sangat baik dan tepat waktu	Baik dan tepat waktu	Baik dan tepat waktu

Sumber: Data diolah peneliti (2021)

Pada tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa pada indikator *Compliance* (Kepatuhan) diketahui bahwa pihak PT.Bank Aceh Syariah tetap baik dan patuh hal ini diketahui melalui wawancara dengan 4 orang informan. Pada indikator *Assurance* (Jaminan) pihak PT. Bank Aceh Syariah belum optimal dalam memberikan jaminan, tetapi sudah lebih baik dan harus lebih ditingkatkan lagi, informan 1 mengatakan bahwa pihak PT.Bank Aceh Syariah dalam hal memberikan jaminan kemudahan namun keamanan harus lebih dipertegas, kemudian informan 3 dan 4 menyatakan bahwa PT.Bank Aceh Syariah belum memberikan jaminan kemudahan dan keamanan. Pada indikator *Reability* (Kehandalan), *Tangible* (Wujud) dan *Emphaty* (Empati) pihak PT. Bank Aceh Syariah masih harus ditingkatkan lagi dari 4 informan yang diwawancara hanya 1 informan yang belum puas dengan PT.Bank Aceh Syariah. Pada indikator *Responsiviness* (Ketanggapan) pihak PT.Bank Aceh Syariah sudah memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu hal ini diketahui dari wawancara dengan 4 informan semua mengatakan sudah baik dan tepat waktu.

BAB V

PENUTUP

5.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melakukan teknik wawancara kepada karyawan bank dan beberapa nasabah, maka peneliti mendapatkan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Covid-19 tidak berdampak secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Aceh Syariah pada bidang penghimpunan dana artinya pelayanan bank terhadap nasabah dapat dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur kesehatan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari keenam dimensi kualitas pelayanan pada bidang penghimpunan dana yaitu *Compliance of law* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reability* (kehandalan), *Tangible* (wujud), *Emphaty* (empati), *Responsiviness* (ketanggapan) yang sudah terpenuhi dengan baik oleh pihak Bank Aceh.
2. Covid-19 berdampak terhadap salah satu dimensi *Reability* pada bidang penyaluran dana sehingga Bank Aceh Syariah lebih cermat dalam menilai nasabah yang ingin mengambil pembiayaan. Pihak bank memberikan pelayanan seperti fasilitas relaksasi dan restrukturisasi terbaru kepada nasabah pembiayaan yang terkena dampak atau perusahaan-perusahaan yang terkena dampak Covid-19

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, maka peneliti mempertimbangkan untuk memberikan beberapa saran kepada bank, akademisi, dan masyarakat sebagai masukan. Adapun saran peneliti sebagai berikut:

1. Bagi Bank Aceh Syariah diharapkan untuk mengevaluasi, mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah dimasa pandemi ini dan seterusnya.
2. Bagi Akademisi dan peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti pada Bank syariah lain yang ada di Aceh sehingga pihak bank dan lainnya dapat mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan bank syariah kepada nasabah.
3. Bagi Masyarakat, peneliti menyarankan untuk dapat menggunakan *Islamic Corporate Governance* untuk tetap melakukan transaksi pada Bank Aceh Syariah baik hal menyimpan dana, meminjam dan transaksi keuangan lainnya. Diharapkan pandemi Covid-19 tidak membatasi masyarakat dalam menggunakan bank.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Terjemahannya

Adityo Susilo, C. M. (2020). *Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini*, 45-67.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ashintar Sekar Bidari, F. S. (2017). Sektor Perbankan di Covid-19. *Akutansi dan Bisnis*, 1-9.

Azhari, A. R., & Wahyudi, R. (2020). *Analisis Kinerja Perbankan Syariah di Indonesia: Studi Masa Pandemi Covid-19* Vol. X No.2 Desember, 67-83.

Bitner, M. J., & Zethmal, V. A. (2003). *Service Marketing (3rd ed)*. New Delhi: McGraw Hill.

Bungin, M. (2011). *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group.

Darsono, Sakti, A., Ascarya, & dkk. (2017). *Perbankan Syariah Di Indonesia :Kelembagaan dan Kebijakan Serta Tantangan Ke Depan*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) No. 1 tahun 2004

Effendi, I., & RS, P. H. (2020). *Dampak Covid 19 Terhadap Bank Syariah*. Vol 20 No. 2 Desember 2020, 221-230.

Febriana, N. I. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, 146-168.

Hab, N. L. (2014). In M. P. Tangerang, *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

- Hafizd, J. Z. (2020). *Peran Bank Syariah Mandiri (BSM) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19* Vol. 5, No.2 Desember, 138-148.
- Hanoatubun, S. (2020). *Dampak Covid -19 Terhadap Perekonomian Indonesia Volume 2 Nomor 1*, 146-153.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hidayati, D. R. (2020). *School From Home (SFH) dan Work From Home (WFH) Dalam Pandemi Covid 19 di SLB TNCC Banda Aceh, Dalam Suara Mereka disaat Pandemi Covid 19*. Banda Aceh: Bandar Publishing.
- (2020). Aceh Laporkan Kasus Positif Pertama Covid-19, Tercatat Yang ke-826 Nasional, dalam website resmi <https://dinkes.acehprov.go.id/news/read/2020/03/27/326/aceh-laporkan-kasus-positif-pertama-Covid-19-tercatat-yang-ke-826-nasional.html> (diakses pada tanggal 07 Januari 2021).
- (2021). Tren Kasus Covid-19 Meningkat di Aceh , Perketat Protokol Kesehatan , dalam website resmi <https://dinkes.acehprov.go.id/news/read/2021/01/07/532/tren-kasus-Covid-19-meningkat-di-aceh-perketat-protokol-kesehatan.html> (diakses pada tanggal 07 Januari 2021).
- (2021). Dalam website resmi <https://covid19.acehprov.go.id> (diakses pada tanggal 07 juli 2021)
- (2021). Dalam website resmi <https://covid19.go.id/berita/data-vaksinasi-covid-19-update-7-juli-2021> (diakses pada tanggal 07 Januari 2021)
- Jaka Andhika. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam website resmi <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak->

pandemi-Covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik (diakses pada tanggal 15 Januari 2021).

- Indonesia, I. B. (2014). *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indonesia, I. B. (2017). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. (2016). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Isretno, & Evita, R. (2011). *Pembiayaan Mudharabah Dalam Sistem Perbankan Syariah*. Jakarta: Cyntia Press.
- Karim, A. (2004). *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan* . Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khairani, E. (2020). *Psikologi Komunikasi Humas Aceh Dalam Menyikapi Pandemi Korona (COVID-19) (Analisis Pemberitaan penyediaan Kuburan Masal Oleh Pemerintah Aceh)* Vol.3 Bo.1 Tahun 2020 EISSN : 2598-6031- ISSN : 2598-6023, 103-119.
- Khoiriyah, A. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah BPRS Mitra Amal Mulia (MAM) Cabang Wonosari Tahun 2017*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Khoirudin, A., & Hafizd, J. Z. (2020). *Pendampingan Operasional Bank Syariah Di Masa Pandemi Covid-19*. Vol. 2 No.2 , 250-261.
- Koestanto, T. H. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. (Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol.3, No.10,1-18).

- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Madnasir, & Khoiruddin. (2012). *Etika Bisnis Dalam Islam*. Bandar Lampung : Fakultas Syariah IAIN Raden Intan.
- Mahmoedin. (2010). *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Mardhiyaturrositaningsih, & Mahfudz, M. S. (2020). *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah: Analisis Komparatif* Vol. 2, No. 1, Juni, 1-10.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, D. R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.
- Nevita, A. P., & Arifin, Z. (2015). *Perilaku, Karakteristik, Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah Di Eks Karisidenan Kediri*, 148-156.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *POJK No. 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan Countercyclical Dampak Penyebaran Coronavirus Disease 2019*.
- Peraturan Daerah No.12 Tahun 1963
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019.
- PBI Nomor 9/19/PBI/2007 Pelaksanaan Prinsip Syariah.

PBI Nomor 11/15/PBI/2009.

Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 tentang PSBB.

POJK No. 11/POJK.03.2020.

POJK No.18/POJK.03/2020

PSBB (SP 26/DHMS/ OJK/ IV/ 2020).

Rafidah. (2014). *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah* Volume 10, Nomor 2. Desember, 113-126.

Ratminto, & Winarsi, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belaja

Rernawan, E. (2011). *Organization culture, budaya organisasi dalam perspektif ekonomi dan bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif* Vol. 17 No. 33 Januari-Juni 2018, 81-95.

Rivai, V., & Arifin, A. (2010). *Islamic Banking*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sari, M. K. (2020). *Sosialisasi tentang Pencegahan Covid-19 di Kalangan Siswa Sekolah Dasar di SD Minggiran 2 Kecamatan Papar Kabupaten Kediri*, 80-83.

Sharma, D. B., & Gupta, M. N. (2020). *Ameliorating Service Quality And Delivery During Covid-19* ISBN: 978-81-942875-3-7, 112-122.

Siregar, E. S., & Siregar, F. A. (2020). *Menakar Potensi Bank Syariah Di Indonesia Pada Masa Covid-19*. Vol.8 Nomor 2 Ed. Juli-Desember, 177-188.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sumadi. (2020). *Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah* Vol 3, No 2 Oktober, 146-162.
- Sumarni, Y. (2020). *Pandemi Covid-19: Tantangan Ekonomi Dan Bisnis* Vol.6 No. 2 2 September, 47-58.
- Sunariya, M. J., & Itsnaini, P. R. (2020). SH. *Dampak Covid - 19 Terhadap Lembaga Keuangan Syariah (Perbankan Syariah)*, 17.
- Surapto. (2011). In *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (pp. 45-46). Jakarta: Rineka Cipta.
- Susilo, A., Rumende, C. M., & dkk, C. W. (2020). *Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini*, 45-67.
- Syauqi, A. (2016). *Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Ke Syariah'an Perbankan Syariah (Studi Pada Masyarakat Pamulang)*, 958-968.
- Tahliani, H. (2020). *Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*, 92-113.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Keistimewaan Aceh.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi Covid-19

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19.

Warella. (2004). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal AKPO Semarang. Program PPs Undip.

Yuliana. (2020). *Weallness And Healthy Magazine . Coronavirus Disease Covid-19 Sebuah Tinjauan Literatur*, 187-192.



LAMPIRAN

Lampiran I

List Pertanyaan Penelitian

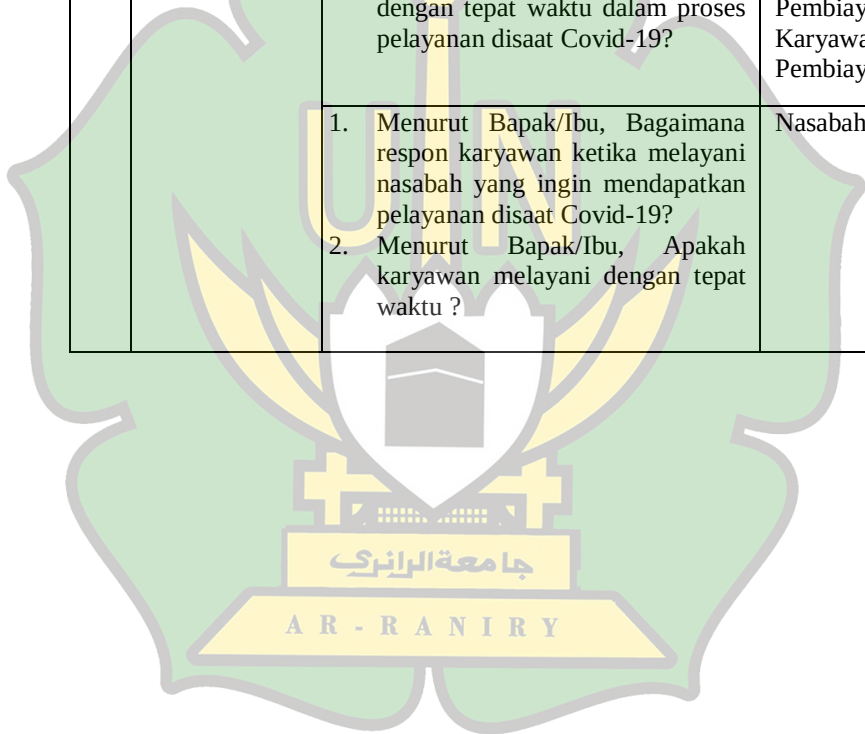
No	Indikator Kualitas Pelayanan	Pertanyaan	Subjek Penelitian
1.	<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	1. Apakah disaat Covid-19 karyawan tetap patuh melakukan pelayanan yang islami dan protokol kesehatan?	<i>Customer Service</i> , Kepala Bagian Pembiayaan, Karyawan Pembiayaan
		1. Apakah disaat Covid-19 Bank Aceh Syariah tetap patuh melakukan pelayanan yang islami dan mematuhi protokol kesehatan?	Nasabah
2.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Apakah ada jaminan kemudahan dalam pelayanan disaat Covid-19? 2. Apakah ada jaminan keamanan dalam pelayanan disaat Covid-19?	<i>Customer Service</i> , Kepala Bagian Pembiayaan, Karyawan Pembiayaan
		1. Bagaimana jaminan kemudahan yang diberikan Bank Aceh Syariah disaat Covid-19? 2. Bagaimana jaminan keamanan yang diberikan Bank Aceh Syariah disaat Covid-19?	Nasabah

List pertanyaan - Lanjutan

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Pertanyaan	Subjek Penelitian
3.	<i>Reability</i> (Kehandalan)	1. Bagaimana kecermatan karyawan dalam melayani nasabah disaat Covid-19? 2. Bagaimana standar pelayanan disaat Covid-19?	<i>Customer Service</i> , Kepala Bagian Pembiayaan, Karyawan Pembiayaan
		1. Apakah karyawan sudah cermat ketika melayani saudara dalam proses pelayanan disaat Covid-19? 2. Apakah Bank Aceh Syariah sudah melakukan pelayanan sesuai standar terkhusus disaat Covid-19?	Nasabah
4.	<i>Tangible</i> (Wujud)	1. Apakah kenyamanan tempat disaat Covid-19 mempengaruhi proses pelayanan? 2. Apakah kedisiplinan karyawan disaat Covid-19 penting dalam proses pelayanan	<i>Customer Service</i> , Kepala Bagian Pembiayaan, Karyawan Pembiayaan
		1. Bagaimana kondisi lingkungan Bank Aceh Syariah disaat Covid-19? nyaman atau tidak? 2. Bagaimana kedisiplinan karyawan dalam melakukan proses pelayanan?	Nasabah
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	1. Apakah karyawan sudah melayani nasabah dengan sopan dan ramah? 2. Ketika memberi pelayanan, apakah karyawan mendahulukan kepentingan nasabah daripada kepentingan pribadi?	<i>Customer Service</i> , Kepala Bagian Pembiayaan, Karyawan Pembiayaan
		1. Bagaimana sikap karyawan dalam memberikan pelayanan? sudah ramah atau tidak? 2. Apakah karyawan mendahulukan	Nasabah

List pertanyaan - Lanjutan

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Pertanyaan	Subjek Penelitian
		kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan disaat Covid-19?	
6.	<i>Responsiviness</i> (Respon)	1. Bagaimana respon karyawan atau tanggapan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah? 2. Apakah karyawan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan disaat Covid-19?	<i>Customer Service</i> , Kepala Bagian Pembiayaan, Karyawan Pembiayaan
		1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana respon karyawan ketika melayani nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan disaat Covid-19? 2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah karyawan melayani dengan tepat waktu ?	Nasabah



Lampiran II

Transkrip Wawancara Nasabah

1. Apakah karyawan sudah cermat ketika melayani saudara dalam proses pelayanan disaat Covid-19?

Informan 1:

“Karyawan belum cermat dalam hal pelayanan nasabah masih ada saya lihat nasabah yang tidak menggunakan masker tetap dipersilahkan masuk dan juga beberapa nasabah tidak menjaga jarak, dan itu harus menjadi prioritas disaat Covid-19 sekarang ini.”

Informan 2:

“Sudah karena sewaktu pertama kita masuk ke dalam bank mereka langsung menanyakan apakah kita sudah bercuci tangan kemudian mereka mengecek suhu dan mereka menganjurkan untuk menggunakan masker untuk menjaga dan memberikan kenyamanan kepada nasabah selama berada didalam bank sampai selesai transaksi dengan pihak bank.”

Informan 3:

“Dari protokol kesehatan dan ketepatan waktu sudah sesuai dan cermat.”

Informan 4: - R A N I R Y

“Mengenai proses pelayanan, karyawan Bank Aceh Syariah sudah cermat karena Bank Aceh Syariah itu sendiri sudah menyiapkan prosedur dan nasabah tetap diminta untuk mengikuti protokol kesehatan seperti memakai masker didalam bank, sehingga penanganan Covid-19 ini Bank Aceh Syariah sudah cukup cermat.”

2. Apakah Bank Aceh Syariah sudah melakukan pelayanan sesuai standar terkhusus disaat Covid-19?

Informan 1:

“Dalam pelayanan sudah mengikuti standar di saat Covid-19 ini cuma kurang dalam ketegasan terhadap nasabah, seperti nasabah tidak berjaga jarak dan tidak memakai masker. Begitulah kondisi saat ini di Bank Aceh Syariah.”

Informan 2:

“Pihak bank sudah memberikan pelayanan yang terbaik, mereka selalu mengingatkan untuk tidak melepas masker selama berada dikawasan bank.”

Informan 3:

“Bank Aceh Syariah sudah sesuai dengan SOP dan para karyawannya sudah sesuai, dan sudah mengikuti protokol kesehatan.”

Informan 4:

“Bank Aceh Syariah sudah melakukan pelayanan sesuai standar karena Bank Aceh Syariah tidak mengizinkan nasabah untuk masuk jika tidak memakai masker, Bank Aceh Syariah selalu mengikuti protokol kesehatan seperti adanya pengecekan suhu dan sebagainya.”

3. Bagaimana respon karyawan ketika melayani nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan disaat Covid-19?

Informan 1:

“Untuk karyawan ketika nasabah meminta pertolongan pelayanan, karyawan langsung sigap dalam melayani nasabah, pelayanan yang diberikan sudah bagus.”

Informan 2:

“Pelayanan di Bank Aceh Syariah sangat baik, mereka sangat ramah sehingga nasabah merasa

sangat nyaman dan mereka menjamin kesehatan nasabah dengan mengikuti protokol kesehatan.”

Informan 3:

“Respond dan tanggapan karyawan sudah baik dan ramah.”

Informan 4:

“Mengenai respon karyawan saya rasa cukup baik karena nasabah juga tetap bisa bertransaksi walaupun nasabah tetap harus mengikuti protokol kesehatan.”

4. Apakah karyawan melayani dengan tepat waktu ?

Informan 1:

“Karyawan Bank Aceh Syariah melayani dalam teap waktu, ketika nasabah meminta pertolongan para karyawan langsung melayani dengan sigap dan tepat waktu.”

Informan 2:

“Para karyawan melayani dengan tepat waktu dengan memberikan nomor antrian sehingga para nasabah dapat teratur dan nyaman.”

Informan 3:

“Pelayanan yang diberikan sudah tepat dan cepat kepada nasabah.”

Informan 4:

“Pelayanan dengan tepat waktu dengan adanya nomor antrian sehingga sangat berstruktur, karyawan bank cukup bertanggung jalan dalam ketepatan waktu.”

5. Apakah Bank Aceh Syariah ada memberikan jaminan kemudahan dalam pelayanan disaat Covid-19?

Informan 1:

“Bank Aceh Syariah memberikan jaminan kemudahan disaaat Covid-19 ini.”

Informan 2:

“Bank Aceh Syariah tidak memberikan jaminan dan pelayanan yang diberikan sama seperti keadaan sebelum Covid-19.”

Informan 3:

“Bank Aceh Syariah tidak memberikan kemudahan disaat Covid-19.”

Informan 4:

“Jaminan kemudahan disaat Covid-19 saya kurang mengetahui karena saya juga jika bertransaksi langsung mendatangi bank tersebut sehingga saya tidak mengetahui adanya kemudahan.”

6. Apakah Bank Aceh Syariah ada memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan disaat Covid-19?

Informan 1:

“Keamanan di Bank Aceh Syariah harus dipertegaskan lagi, banyak nasabah yang berkontak langsung dengan nasabah lainnya jadi untuk itu Bank Aceh harus mempertegas keamanan terutama disaat pandemi ini.”

Informan 2:

“Kalau nasabah membawa uang yang banyak maka pihak bank memberikan keamanan seperti menyediakan polisi untuk menjaga keamanan nasabah.”

Informan 3:

“Bank Aceh Syariah memberikan jaminan keamanan seperti adanya handsanitizer, nasabah wajib menggunakan masker, dan lainnya.”

Informan 4:

“Jaminan keamanan disaat Covid-19 itu ada karena dari awal nasabah masuk ke kawasan bank sudah tersedia satpam, dan tetap mengikuti protokol kesehatan, cukup menjamin keamanan disaat Covid-19 ini.”

7. Bagaimana sikap karyawan dalam memberikan pelayanan? sudah ramah atau tidak?

Informan 1:

“Karyawan Bank Aceh Syariah sudah ramah dan baik dalam tata krama cuma perlu adanya peningkatan dalam tutur kata dan juga tata krama terhadap nasabah karena saya lihat masih terdapat kekurangan sedikit.”

Informan 2:

“Pelayanan yang diberikan sangat ramah, itu adalah salah satu cerminan yang harus diberikan oleh Bank Aceh Syariah.”

Informan 3:

“Sebagian pegawai kurang dalam memberikan kesopanan tetapi banyak pula karyawan yang sudah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah”.

Informan 4:

“Pelayanan Bank Aceh Syariah cukup ramah karyawan melayani dengan sangat baik baik itu satpam, teller, cs tetap berperilaku sopan dan mengikuti protokol kesehatan. Mungkin terdapat beberapa karyawan tidak memberikan keramahan tetapi menurut saya itu tidak perlu dipermasalahkan karena secara garis besar karyawan Bank Aceh Syariah sudah cukup ramah.”

8. Apakah karyawan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan disaat Covid-19?

Informan 1:

“Saya rasa Bank Aceh Syariah sudah mendahulukan kepentingan nasabah disaat Covid-19. Saya merasa tindakan Bank Aceh Syariah ini sudah bagus.”

Informan 2:

“Karyawan Bank Aceh Syariah selalu mengutamakan nasabah dalam menggunakan layanan.”

Informan 3:

“Karyawan tetap mendahulukan kepentingan nasabah disaat Covid-19.”

Informan 4:

“Karyawan mendahulukan kepentingan nasabah karena kalau nasabah bertransaksi di Bank Aceh Syariah tetap berstruktur dan berjalan dengan baik, dan tidak adanya kerumunan yang berlebihan karena terbatas jumlah nasabah yang diberikan.”

9. Bagaimana kondisi lingkungan Bank Aceh Syariah disaat Covid-19? nyaman atau tidak?

Informan 1: - R A N I R Y

“Kondisi Bank Aceh Syariah disaat Covid-19 ini kurang nyaman karena salah satunya ada beberapa nasabah tidak mengikuti protokol sehingga itu akan berdampak terhadap peningkatan Covid-19. Hal itu yang membuat kondisi Bank Aceh Syariah kurang nyaman.”

Informan 2:

“Kondisi Bank Aceh Syariah sangat nyaman, bersih dan bertata rapi.”

Informan 3:

“Kondisi Bank Aceh Syariah sudah lengkap dan memberikan kenyamanan.”

Informan 4:

“Menegenai proses pelayanan, karyawan Bank Aceh Syariah sudah cermat karena bank sudah menyiapkan prosedur-prosedur sehingga nasabah merasa nyaman. Lingkungan bank sangat memberikan kenyamanan.”

10. Bagaimana kedisiplinan karyawan dalam melakukan proses pelayanan?

Informan 1:

“Saya rasa kedisiplinan dengan bagus sesuai dengan SOP yang berlaku.”

Informan 2:

“Para karyawan tepat waktu dlam pelayanan terhadap nasabah sesuai dengan nomor antrian, kemudian penccairan dananya sangat mudah dan menyenangkan.”

Informan 3:

“Karyawan Bank Aceh Syariah sudah disiplin dalam memberikan pelayanan.”

Informan 4:

“Bank Aceh Syariah sudah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur, karyawan tetap mengikuti prosedur tersebut. Kedisiplinan Bank Aceh Syariah tidak diragukan lagi mulai dari jadwal pembukaan bank hingga penutupan bank, dan semua kegiatan transaksi yang dilakukan cukup disiplin.”

11. Apakah disaat Covid-19 Bank Aceh Syariah tetap patuh melakukan pelayanan yang islami? seperti break saat sholat dsb.

Informan 1:

“Bank Aceh Syariah tetap melakukan break jika sudah memasuki waktu shalat dan mengadakan acara islami lainnya, tetapi kegiatan acara ini dilakukan sebelum adanya Covid-19.”

Informan 2:

“Para karyawan sangat patuh dalam pelayanan yang islami, sehingga para nasabah sangat nyaman berada dilingkungan Bank Aceh Syariah.”

Informan 3:

“Karyawan Bank Aceh Syariah tetap menjalankan kewajibannya sesuai dengan syariah.”

Informan 4:

“Bank Aceh Syariah tetap patuh kepada kepatuhan islami, seperti adanya break shalat. Walaupun disaat Covid banyak kegiatan yang dilarang kepada nasabah tetapi pihak bank tetap patuh ketaatan.

A R - R A N I R Y

Lampiran III

PEDOMAN WAWANCARA KARYAWAN BANK ACEH SYARIAH

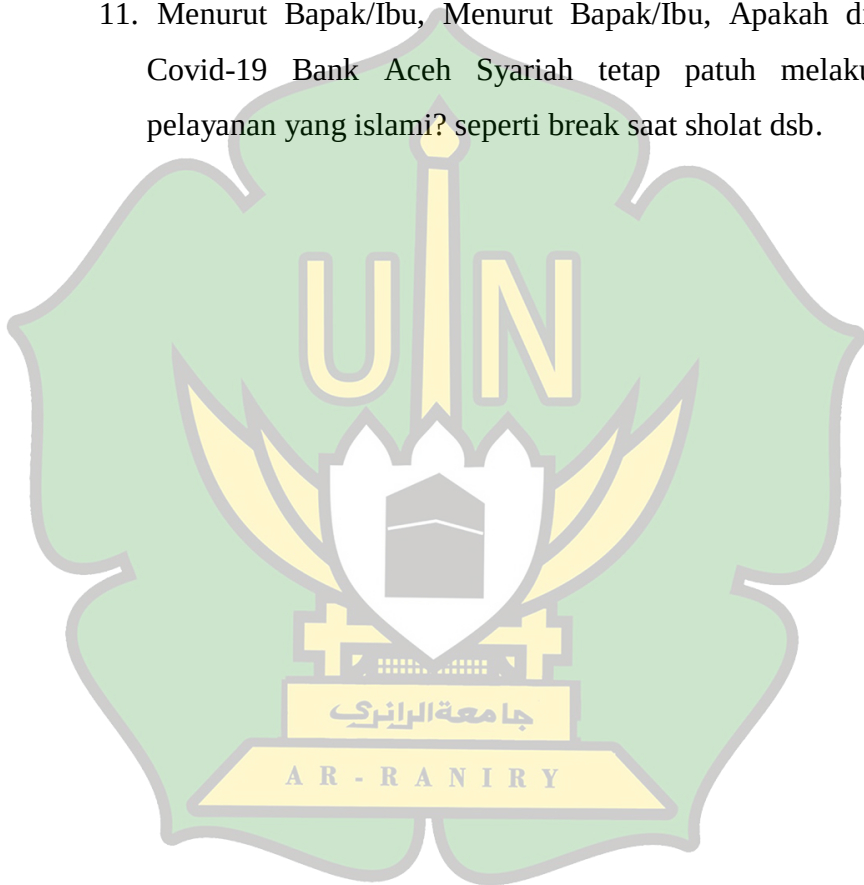
1. Bagaimana kecermatan karyawan dalam melayani nasabah disaat Covid-19?
2. Bagaimana standar pelayanan disaat Covid-19? (penghimpunan, pembiayaan)
3. Bagaimana respon karyawan atau tanggapan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah?
4. Apakah karyawan melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan disaat Covid-19?
5. Apakah ada jaminan kemudahan dalam pelayanan disaat Covid-19?
6. Apakah ada jaminan keamanan dalam pelayanan disaat Covid-19?
7. Apakah karyawan sudah melayani nasabah dengan sopan dan ramah?
8. Ketika memberi pelayanan, apakah karyawan mendahulukan kepentingan nasabah daripada kepentingan pribadi.
9. Menurut Bapak/Ibu apakah kenyamanan tempat disaat Covid-19 mempengaruhi proses pelayanan?
10. Apakah kedisiplinan karyawan disaat Covid-19 penting dalam proses pelayanan?

11. Apakah disaat Covid-19 karyawan tetap patuh melakukan pelayanan yang islami?

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK NASABAH BANK ACEH SYARIAH

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah karyawan sudah cermat ketika melayani saudara dalam proses pelayanan disaat Covid-19?
2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Bank Aceh Syariah sudah melakukan pelayanan sesuai standar terkhusus disaat Covid-19?
3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana respon karyawan ketika melayani nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan disaat Covid-19?
4. Menurut Bapak/Ibu, Apakah karyawan melayani dengan tepat waktu ?
5. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Bank Aceh Syariah ada memberikan jaminan kemudahan dalam pelayanan disaat Covid-19?
6. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Bank Aceh Syariah ada memberikan jaminan keamanan dalam pelayanan disaat Covid-19?
7. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sikap karyawan dalam memberikan pelayanan? sudah ramah atau tidak?
8. Menurut Bapak/Ibu, Apakah karyawan mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan disaat Covid-19?

9. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kondisi lingkungan Bank Aceh Syariah disaat Covid-19? nyaman atau tidak?
10. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kedisiplinan karyawan dalam melakukan proses pelayanan?
11. Menurut Bapak/Ibu, Menurut Bapak/Ibu, Apakah disaat Covid-19 Bank Aceh Syariah tetap patuh melakukan pelayanan yang islami? seperti break saat sholat dsb.



Lampiran IV

Dokumentasi



Wawancara dengan pihak Bank



Wawancara dengan pihak Bank



Wawancara dengan pihak Bank



Wawancara dengan Nasabah

Bank Aceh



Nomor : 282/DSI.02/IV/2021

Banda Aceh, 28 April 2021

Lampiran : -

Kepada Yth.
Pemimpin Kantor Pusat Operasional
PT. Bank Aceh Syariah

di-
Tempat

Perihal: Bantuan Pengambilan Data

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Salam teriring doa semoga kita senantiasa dalam lindungan, rahmat dan ridha Allah SWT dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan surat dari Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh No. 1088/Un.08/FEBI./TL.00/03/2021 tanggal 09 April 2021 perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, dengan ini disampaikan sebagai berikut:

Nama : Maulisa

NIM : 170603127

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Dampak Covid-19 terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (studi pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional)

Untuk melakukan Pengambilan Data pada PT. Bank Aceh Syariah dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas diharapkan untuk membantu Mahasiswa tersebut dalam pengumpulan data tersebut dengan tetap menjaga kerahasiaan Bank.

Penulisan Disertasi tersebut harap tidak dicantumkan nama dan logo PT. Bank Aceh Syariah, dan sebagai pengganti nama Bank dapat disamakan (contoh Bank X).

Pengambilan data diawasi oleh Kepala Bagian Umum dan SDI Kantor Pusat Operasional dan **tetap menjaga kerahasiaan Bank, kerahasiaan Perusahaan dan menjaga citra Bank Aceh Syariah.**

Karya tulis dilarang publikasi sebelum ada persetujuan tertulis dari Kantor Pusat Operasional PT. Bank Aceh Syariah.

Dalam pengambilan data agar melaksanakan protokol kesehatan dalam rangka memutus mata rantai penyebaran virus COVID-19.

Demikian disampaikan untuk dapat dimaklumi, dan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

BANK ACEH SYARIAH

DIVISI SUMBER DAYA INSANI

AR - RANIRY

Bank Aceh

KANTOR PUSAT

ZIAUR RAHMAN

PEMIMPIN

Tembusan :

1. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran V

DAFTAR INFORMAN

1. Nama : Nadia Rifiyanti
Umur : 29 Tahun
Pekerjaan: Staf/Customer Service
2. Nama : Ilham Novrizal
Umur : 39 Tahun
Pekerjaan: Staf/Kepala Bagian Pembiayaan
3. Nama : Agus Setiawan
Umur : 30 Tahun
Pekerjaan: Staf/Pembiayaan
4. Nama : M. Rifky Fajar
Umur : 27 Tahun
Pekerjaan: Karyawan Kontrak
5. Nama : Nurhayani
Umur : 58 Tahun
Pekerjaan: Guru
6. Nama : Ratu Asiska
Umur : 22 Tahun
Pekerjaan: Mahasiswi
7. Nama : Siti Keumala Fadhillah
Umur : 21 Tahun
Pekerjaan: Mahasiswi