

**SKRIPSI**

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA SAAT PANDEMI  
COVID-19 DI KABUPATEN PINRANG**



**OLEH**

**SRI WAHYUNI. H**

**18.2300.100**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2023**

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH BANK  
SYARIAH INDONESIA SAAT PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN  
PINRANG**



**OLEH  
SRI WAHYUNI. H  
18.2300.100**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut  
Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2023**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : SRI WAHYUNI.H

N I M : 18.2300.100

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor B.4209/In.39.8/PP.00.9/10/2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H

NIP : 19761118 200501 1 002

Pembimbing Pendamping : Andi Ayu Frihatni, S.E., M.Ak.

NIDN : 2003029203

(.....)

(.....)

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Abdulrahman Muhammadun, M.Ag

NIP. 19710208 200112 2 002

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : SRI WAHYUNL.H

N I M : 18.2300.100

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor B.4209/In.39.8/PP.00.9/10/2021

Tanggal Kelulusan : 31 Juli 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H	(Ketua)	(.....)
Andi Ayu Frihatni, S.E., M.Ak	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M. Ag	(Anggota)	(.....)
I Nyoman Budiono, M.M	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:



Dekan,  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Muzdalifah Muhammadun, M.Ag  
NIP. 19710208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT. atas limpahan rahmat, hidayah, taufik-Nya serta shalawat serta salam yang tak lupa penulis haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat-sahabatnya yang telah membimbing umat manusia ke alam terang-benderang dan penuh ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada Ibunda Husna dan Ayahanda Hairuddin tercinta yang telah mendidik, mengajar, serta telah memberikan doa tulusnya di setiap hari sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam penyelesaian akademik.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Zainal Said, M.H dan Ibu Andi Ayu Frihatni, S.E., M.Ak sebagai pembimbing utama dan pembimbing pendamping dalam penyelesaian tulisan ini, atas segala bantuan serta bimbingannya yang telah diberikan, penulis ucapkan banyak terima kasih.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan serta mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag sebagai rektor IAIN Parepare atas kerja kerasnya mengelola pendidikan di IAIN Parepare;
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Bapak Dr. Andi Bahri, M.E sebagai Wakil Dekan I FEBI serta Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M sebagai Wakil Dekan II FEBI atas pengabdianya menciptakan suasana pendidikan yang nyaman dan positif bagi mahasiswa.

3. Bapak I Nyoman Budiono, M.M sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah atas arahan serta bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik penulisan skripsi ini.
4. Terkhusus pada Ibu Dr. Hj. Marhani, Lc, M.Ag selaku Dosen Penasehat Akademik atas arahan dan bimbingannya kepada penulis selama kuliah di Kampus IAIN Parepare, Bapak Dr. Zainal Said, M.H selaku pembimbing utama dan Ibu Andi Ayu Frihatni, S.E., M.Ak selaku pembimbing pendamping atas segala bantuan dan bimbingan ilmu, motivasi, serta arahan yang telah diberikan selama pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen Program Studi Perbankan syariah yang telah meluangkan waktunya untuk mendidik dan mengajar mahasiswa termasuk penulis selama kuliah di IAIN Parepare.
6. Bapak serta Ibu admin/staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah memberi membantu dan mendukung penulis selama kuliah di IAIN Parepare.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
8. Kakak Ichsan M. Abduh, S.I.Kom, M.A.P yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mulai awal pengerjaan hingga akhir.
9. Kakak Al-Fadhly Hendra, S.E yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
10. Keluarga besar Perbankan Syariah Angkatan 2018, Ma'had Al-Jami'ah IAIN Parepare Angkatan 2018 sebagai teman seperjuangan penulis serta Keluarga

Besar Persatuan Olahraga Mahasiswa IAIN Parepare yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

11. Suami Rasman Agung, S.Pd yang telah meluangkan banyak waktu serta tenaga untuk menemani dan memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Ucapan terima kasih tak lupa penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga ALLAH SWT menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah serta memberikan rahmat pahala-Nya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna maka dari itu besar harapan penulis agar kiranya pembaca berkenaan memberikan saran demi kesempurnaan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua. Aamiin.

Parepare, 7 Agustus 2023  
Penulis,

**Sri Wahyuni.H**  
NIM: 18.2300.100

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SRI WAHYUNI. H  
N I M : 18.2300.100  
Tempat/Tanggal Lahir : Bua-Bua/18 Oktober 2000  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia saat Pandemi *Covid-19* di Kabupaten Pinrang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 7 Agustus 2023  
Penyusun,

SRI WAHYUNI.H  
N I M. 18.2300.100

## ABSTRAK

Sri Wahyuni. H. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Pinrang* (dibimbing oleh Dr. Zainal Said dan Andi Ayu Frihatni).

Pandemi muncul dan membawa dampak signifikan bagi dunia yang menyebabkan hampir tidak ada yang berkelit baik dari aspek ekonomi, sosial, sampai pelayanan publik. Berbagai kebijakan dikeluarkan oleh pemerintah saat itu seperti membatasi hubungan sosial, bekerja dari rumah yang menyebabkan masyarakat tidak dapat dilayani langsung oleh beberapa bidang pelayanan, ditiadakannya kegiatan ibadah, serta aktivitas ekonomi yang harus dikurangi sehingga masyarakat harus tetap di rumah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (i) bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang (ii) apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap nasabah serta (iii) strategi BSI KCP Pinrang dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah selamapandemi *covid-19* di Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *fieldresearch* atau penelitian lapangan dengan teknik pengumpulan data yaitu teknik triangulasi data. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

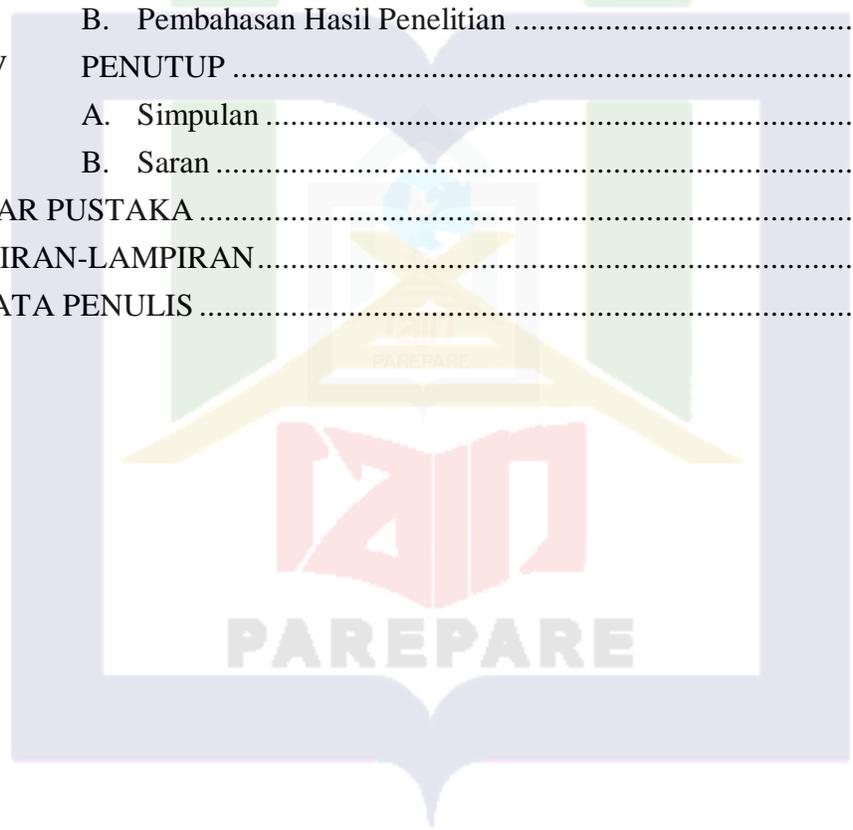
Salah satu upaya perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa seperti perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yakni dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah maka kepuasan nasabah akan tercapai. Tidak terkecuali pada masa pandemi *Covid-19* yang mengharuskan Bank Syariah Indonesia melakukan strategi-strategi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga nasabah akan merasa puas dan loyal selama bergabung dengan BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (i) kualitas pelayanan BSI KCP Pinrang dipengaruhi oleh kemampuan *frontliner staff* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah (ii) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan BSI KCP Pinrang antara lain *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* (iii) Strategi yang digunakan BSI KCP Pinrang dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah strategi pelayanan dengan metode pendidikan dan pelatihan.

Kata Kunci : *Covid-19*, Kualitas Pelayanan, BSI.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II</b> <b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Tinjauan Penelitian Relevan .....	7
B. Tinjauan Teori .....	11
1. <i>Theory of Reasoned Action</i> /TRA.....	11
2. Komponen <i>Theory of Reasoned Action</i> /TRA.....	12
C. Tinjauan Konseptual.....	14
D. Kerangka Pikir.....	40
<b>BAB III</b> <b>METODE PENELITIAN</b> .....	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	42
C. Fokus Penelitian .....	42
D. Jenis dan Sumber Data.....	43
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	44
F. Uji Keabsahan Data .....	45

	G. Teknik Analisis Data .....	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	49
	A. Hasil Penelitian.....	49
	1. Kualitas Pelayanan Yang Ada di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang.....	49
	2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang .....	58
	3. Strategi Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah saat Pandemi <i>Covid-19</i> di Kabupaten Pinrang .....	71
	B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	83
BAB V	PENUTUP .....	93
	A. Simpulan .....	93
	B. Saran .....	94
	DAFTAR PUSTAKA .....	I
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	
	BIODATA PENULIS .....	



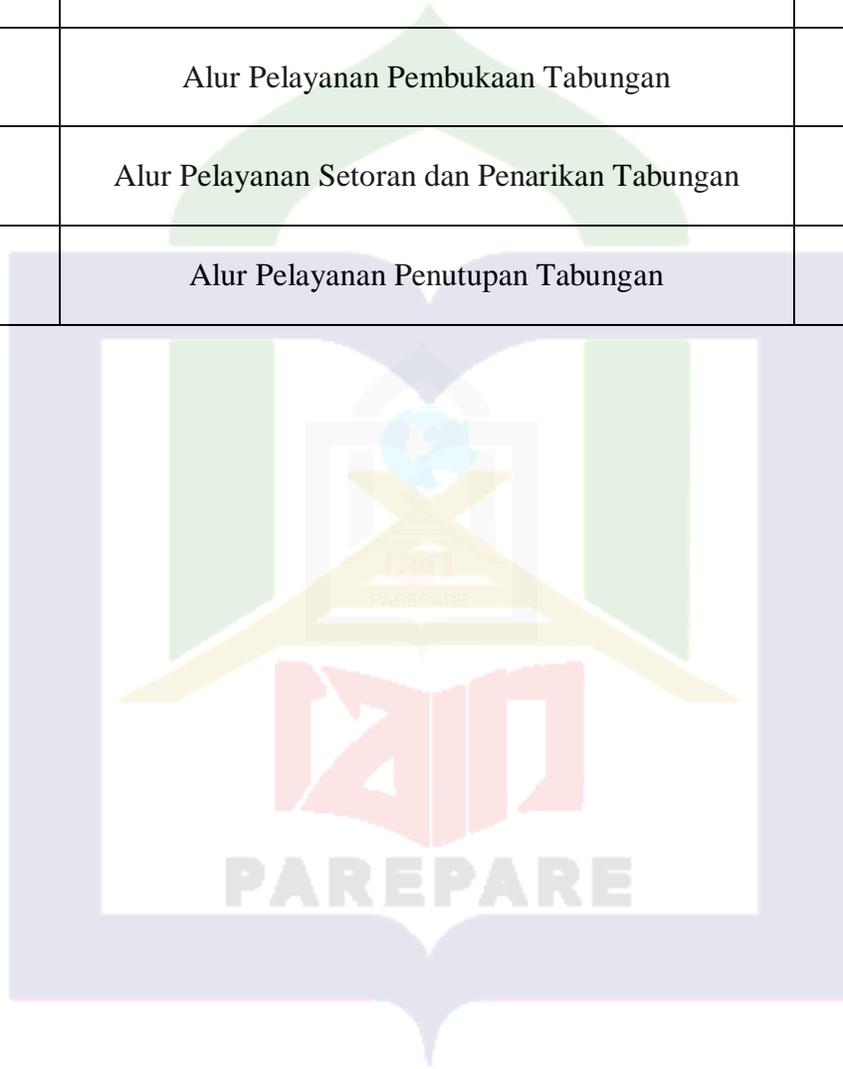
## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia	36



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir Penelitian	40
4.1	Alur Pelayanan Pembukaan Tabungan	57
4.2	Alur Pelayanan Setoran dan Penarikan Tabungan	57
4.3	Alur Pelayanan Penutupan Tabungan	58



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No. Lamp.</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1.	Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian dari Institut Agama Islam Negeri Parepare	Terlampir
2.	Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pirang	Terlampir
3.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Instansi Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang	Terlampir
4.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Institut Agama Islam Negeri Parepare	Terlampir
5.	Surat Keterangan Wawancara	Terlampir
6.	Pedoman Wawancara	Terlampir
7.	Dokumentasi Penelitian	Terlampir
8.	Biodata Penulis	Terlampir

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### 1. Transliterasi

#### a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ş	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (´)

## b. Vokal

1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيّ	fathah dan ya	Ai	a dan i
اَوْ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

## c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ/آي	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas
إِي	kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
أُو	dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَات : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

#### d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1). *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- 2). *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *Rauḍah al-jannah* atau *Rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-madīnah al-fāḍilah* atau *Al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

**e. Syaddah** (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *Al-Haqq*

الْحَجُّ : *Al-Hajj*

نُعْمَ : *Nu'ima*

عَدُوٌّ : *'Aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يِ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

#### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari katayang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

Contoh:

الْشَّمْسُ	:	<i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	:	<i>al-zalزالah</i> (bukan <i>az-zalزالah</i> )
الْفَلْسَفَةُ	:	<i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	:	<i>al-bilādu</i>

#### g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	:	<i>ta'murūna</i>
النَّوْءُ	:	<i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	:	<i>syai'un</i>
أَمْرٌ	:	<i>umirtu</i>

#### h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fī ẓilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab*

**i. Lafẓ al-Jalalah (الله)**

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah*      بِاَللّٰهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmmatillāh*

**j. Huruf Kapital**

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan

huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd*, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad* (bukan: *Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

*Naṣr Hamīd Abū Zaid*, ditulis menjadi *Abū Zaid, Naṣr Hamīd* (bukan: *Zaid, Naṣr Hamīd Abū*)

## 2. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

swt.	=	<i>subhānāhu wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s	=	<i>'alaihi al-sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun

w. = Wafat Tahun

QS../...: 4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص = صفحة

دم = بدون مكان

صلعم = صلى الله عليه وسلم

ط = طبعة

دن = بدون ناشر

الخ = إلى آخرها/إلى آخره

ج = جزء

beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu di jelaskan kepanjanagannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor).

Karena dalam bahasa indonesia kata “edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

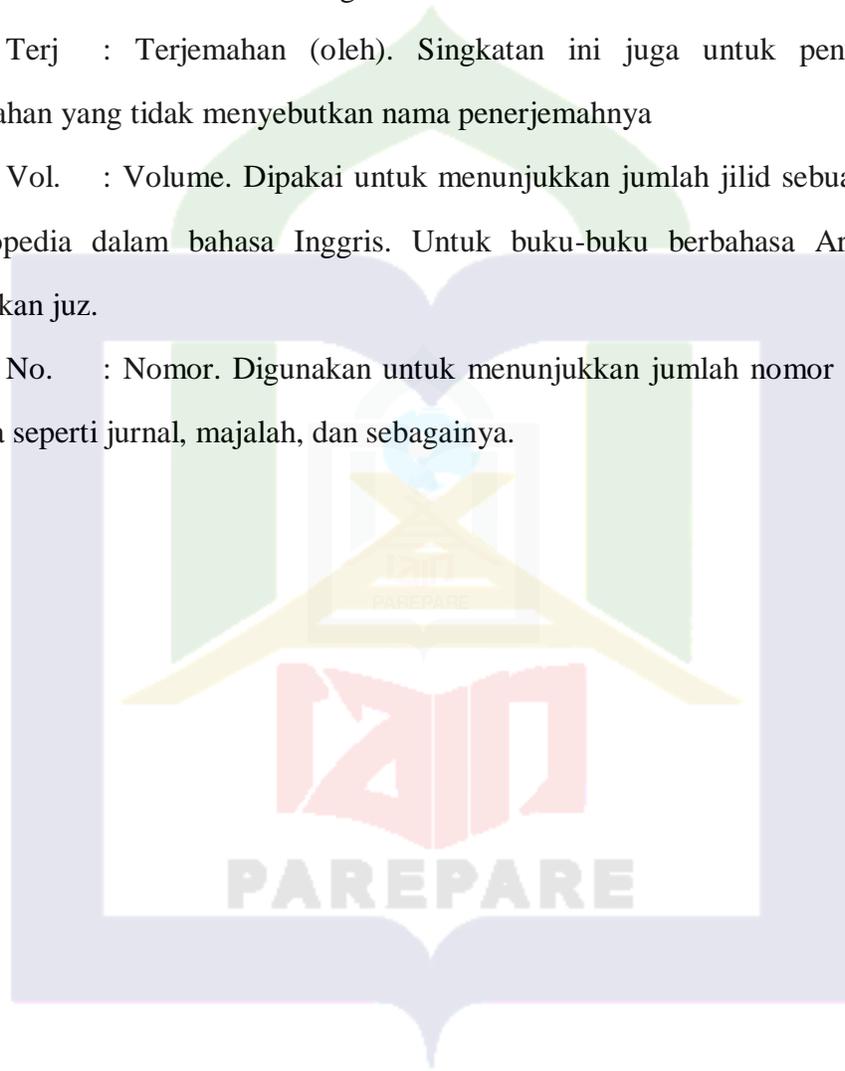
et al. : “dan lain-lain” atau “ dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk.(“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Peran lembaga keuangan tidak pernah lepas dalam pertumbuhan dan perkembangan ekonomi. Pada prinsipnya lembaga keuangan menjadi lembaga intermediasi yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang mengalami kelebihan dana (surplus) serta meyalurkan kepada masyarakat yang mengalami defisit (membutuhkan dana). Bank, koperasi, asuransi, dan lembaga-lembaga lain yang bergerak dalam bidang keuangan merupakan lembaga keuangan yang masih ada sampai sekarang ini.

Perbankan terus berkembang menyesuaikan perkembangan zaman seiring perjalanan waktu. Selain itu, masukan serta kebutuhan masyarakat luas terhadap layanan jasa keuangan yang dari waktu ke waktu terus berganti menyebabkan banyaknya perbankan berbasis syariah bermunculan yang sering disebut dengan perbankan syariah.

Dengan diberlakukannya kebijakan perbankan UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menjadi tanda perkembangan perbankan syariah dalam era globalisasi. Jenis-jenis usaha yang dapat di operasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah serta landasan hukum dijelaskan lebih rinci dalam undang-undang tersebut. Selain itu, dalam undang-undang tersebut juga mengarahkan kepada bank-bank konvensional untuk membuka

cabang berbasis syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.<sup>1</sup>

Agar menghasilkan keuntungan bagi pihak bank khususnya secara nasional, banyak perbankan di Indonesia memiliki cara dan sistem tersendiri dalam menghimpun dana dan mengalokasikannya secara tepat sebagaimana menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah “Badan Usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”<sup>2</sup>

Kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumennya yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki disebut pelayanan yang akan dipersepsikan baik dan memuaskan jika sesuai dengan apa yang diharapkan dan akan dipersepsikan ideal jika pelayanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan. Sebaliknya pelayanan dianggap buruk jika yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan<sup>3</sup>.

Produk serta layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen harus dihasilkan oleh perusahaan seiring dengan perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat. Pemberian fasilitas pelayanan jasa yang cepat, mudah, fleksibel, nyaman dan tersedia layanan 7 x 24 jam merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Rasa puas dengan apa yang

---

<sup>1</sup> Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah: Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia*, Erlangga, 2010.

<sup>2</sup> Kasmir, *Pengantar Manajemen Keuangan* (Jakarta: Kencana, 2010)

<sup>3</sup> Ikatan Bankir Indonesia, ‘Tata Kelola Manajemen Resiko Perbankan’, *Language*, vol. 16, 2016.

didapatkan dari perusahaan merupakan hasil dari pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah.

Hal penting bagi nasabah yaitu pelayanan yang bermutu, sehingga salah satu hal pokok yang tidak boleh diabaikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan yaitu kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah juga menjadi aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Tingkat layanan yang diharapkan nasabah dengan apa yang diterima dari perusahaan menjadi bentuk penilaian terhadap kualitas pelayanan. Untuk memenangkan persaingan serta mempertahankan nasabah, perusahaan yang bergerak di bidang perbankan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan sebagai suatu cara nyata. Menurut Berry, Zeithaml, dan Parasurahman, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan lima dimensi yang harus dimiliki perusahaan. *Customer Satisfaction* akan didapatkan nasabah jika kelima dimensi tersebut terpenuhi.<sup>4</sup>

Ketidaksesuaian suatu keadaan dengan apa yang diharapkan merupakan suatu masalah. Begitu pula dalam dunia perbankan yang bergerak di bidang jasa, perubahan secara signifikan terjadi karena keadaan geografis yang tidak dapat di prediksi. Seperti yang terjadi saat ini yaitu pandemi *Covid-19* yang menjadi salah satu masalah yang dihadapi pihak perbankan. Pandemi *Covid-19* yang muncul di akhir Desember 2019 lalu, membawa dampak yang signifikan bagi dunia. Dengan munculnya virus *Covid-19* ini hampir tidak ada yang dapat berkelit baik dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, tidak terkecuali dengan pelayanan publik.

---

<sup>4</sup>Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung," *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2016), <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>.

Berbagai kebijakan dikeluarkan oleh pemerintah sejak awal maret 2020 lalu, mulai dengan membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bekerja di rumah (*WFH*), kegiatan ibadah yang ditiadakan, serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar sehingga masyarakat harus tetap di rumah. Namun pada akhir maret 2020, kebijakan *Physical Distancing* juga diterapkan sebagai lanjutan dari *Social Distancing*. Selain itu, PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) juga ditetapkan oleh pemerintah.

Terhambatnya pelayanan publik karena diberlakukannya *WFH* bagi sebagian besar pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik menyebabkan masyarakat tidak dapat dilayani langsung oleh beberapa bidang pelayanan. Agar pelayanan tetap berjalan sebagaimana mestinya, perusahaan diharapkan dapat membuat strategi agar selalu dapat bersaing dengan perusahaan lainnya baik itu menciptakan produk-produk baru atau meningkatkan layanan-layanan yang telah ada.

Terdapat beberapa penelitian yang setuju akan penciptaan produk dan layanan baru sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan selama pandemi *Covid-19*, namun juga terdapat beberapa yang tidak setuju dengan itu. Sebagaimana yang ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ana Nurjanah bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemi *Covid-19* yaitu dengan menciptakan produk layanan *Hasanah Ultimate Service* sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemi *Covid-19*<sup>5</sup>. Sedangkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Nadya Lukita Puspitasari menerangkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan pada masa

---

<sup>5</sup> Ana Nurjanah, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Saat Covid-19 Di Kota Banjarbaru" (*Skripsi*; Universitas Islam Negeri Antasari, 2021).

pandemi *Covid-19* tidak harus dengan menciptakan produk atau layanan baru. Menurutnya dengan melengkapi fasilitas-fasilitas fisik yang memadai sudah dapat meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, kualitas pelayanan pada masa pandemi *Covid-19* juga dapat ditingkatkan dengan mematuhi protokol kesehatan yang telah ditentukan oleh pemerintah yang dapat memberikan perlindungan serta keamanan bagi karyawan dan nasabah<sup>6</sup>.

Dari penelitian-penelitian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam tentang strategi-strategi apa yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabahnya selama pandemi *Covid-19*, karena tidak menutup kemungkinan BSI KCP Pinrang juga menggunakan strategi-strategi tersebut atau bisa saja mempunyai strategi tersendiri, mengingat perbankan-perbankan di Indonesia semakin berkembang sehingga semakin ketat pula persaingan tidak terkecuali pada masa Pandemi *Covid-19*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada di atas, maka masalah yang akan dirumuskan penulis yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan BSI KCP Pinrang terhadap nasabah?
3. Bagaimana strategi BSI KCP Pinrang dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah selama Pandemi *Covid-19* di Kabupaten Pinrang?

---

<sup>6</sup> Nadya Lukita Puspitasari, "Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk *E-Channel* pada Masa Pandemi *Covid-19* di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto", (*Skripsi*; Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021).

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis melakukan penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang.
3. Untuk mengetahui strategi Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah selama Pandemi *Covid-19* di Kabupaten Pinrang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan teknologi, baik bagi peneliti maupun pihak lain yang ingin mengetahui strategi Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa Pandemi *Covid-19*.

#### 2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bacaan bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi untuk membahas tentang kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia akan diuraikan secara singkat meski ada beberapa kemiripan akan tetapi ruang lingkup penelitian berbeda, baik dari segi variabel maupun dari segi waktu. Beberapa penelitian tersebut antara lain:

1. Penelitian yang ditulis oleh Nadya Lukita Puspitasari, dengan judul skripsi “*Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Channel Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto*”, menjelaskan bahwa fasilitas-fasilitas layanan *E-Channel* dan SOP yang telah ditentukan pusat telah dimiliki oleh BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto. Bank ini juga telah dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas fisik namun kurang memadai. Bagi karyawan peranan tim pengarah sangatlah berpengaruh. Di samping itu, produk-produk *E-Channel* juga dapat diperoleh dengan mudah, murah, dan cepat. BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto menjalankan aktivitas perbankan dengan mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah selama masa pandemi covid-19 yang akan melindungi serta memberikan keamanan bagi karyawan dan nasabah.<sup>7</sup>

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu keduanya membahas tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada

---

<sup>7</sup> Nadya Lukita Puspitasari, “Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk *E-Channel* pada Masa Pandemi *Covid-19* di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto”, (*Skripsi*; Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021).

masa pandemi covid-19. Meskipun keduanya membahas peningkatan kualitas pelayanan, namun keduanya juga memiliki perbedaan yang terletak pada penelitian saat ini membahas secara umum strategi peningkatan kualitas pelayanan, sedangkan pada penelitian terdahulu lebih fokus kepada peningkatan kualitas pelayanan pada produk *E-Channel*.

2. Penelitian yang ditulis oleh Afris Harnianda, dengan judul skripsi “*Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah di BSI Cabang Malang*”, menjelaskan bahwa kepuasan nasabah BSI Cabang Malang secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Maka dari itu, untuk membuat kepuasan nasabah semakin meningkat dalam kegiatan bertransaksi di bank tersebut maka para karyawan harus memberikan kualitas pelayanan yang bagus dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Selain terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh pada kelayakitan nasabah BSI Cabang Malang. Artinya kualitas pelayanan yang bagus akan meningkatkan loyalitas nasabah untuk tetap menggunakan BSI Cabang Malang dalam bertransaksi. Loyalitas pelanggan BSI Cabang Malang juga sangat dipengaruhi oleh kepuasan nasabah. Jadi untuk menjaga kelayakitan nasabah maka perusahaan juga harus meningkatkan kepuasannya.<sup>8</sup>

Letak perbedaan penelitian saat ini dan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian terdahulu membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah sedangkan pada penelitian saat ini dibahas strategi

---

<sup>8</sup> Afris Harnianda, “Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah di BSI Cabang Malang”, (*Skripsi*; Fakultas Ekonomi: Universitas Malang, 2021).

meningkatkan dalam kualitas pelayanan terhadap nasabah. Adapun letak persamaannya yaitu masing-masing membahas tentang kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia.

3. Dwi Ariska dengan judul skripsi “*Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai*”, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik telah diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Binjai meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung, penampilan dan komunikasi pegawai, lengkapnya peralatan, respon dan kesigapan karyawan dalam membantu nasabah, pelayanan yang cepat dan tanggap, pelanggan yang mendapat perhatian secara individu dari perusahaan, serta keinginan dan kebutuhan nasabah yang berusaha dipahami oleh perusahaan. Tujuan untuk memperkuat loyalitas nasabah terhadap PT. Bank Muamalat KCP Binjai terwujud karena kualitas pelayanan yang baik telah diberikan oleh perusahaan kepada nasabah.<sup>9</sup>

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu pada penelitian penulis hanya membahas strategi dari tingkat kualitas pelayanan saja. Sedangkan persamaannya yakni terletak pada pembahasan yang sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.

4. Wari Sugiana dengan judul skripsi “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta*”, dengan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan

---

<sup>9</sup> Dwi Ariska, “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai”, (*Skripsi*; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2019).

terdapat 6 strategi yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur yaitu, Aplikasi Marketing Kit, APRO (Aplikasi Pembuka Rekening Online), Aplikasi Wakaf Hasanah, Hasanah Personal, Aplikasi YAP! (*Your All Payment*), *E-Banking* (Elektronik *Banking*) yang meliputi (*Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, ATM (Automatic Teller Machine), TapCash iB Hasanah*). APRO (Aplikasi Pembuka Rekening Online). Aplikasi Wakaf Hasanah, Hasanah Personal, Aplikasi YAP! (*Your All Payment*) merupakan produk yang menjadi ciri khas dari BNI Syariah KCP Bulaksumur dari beberapa produk layanan berbasis digital yang telah disebutkan sebelumnya<sup>10</sup>.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu keduanya membahas strategi meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun perbedaan dari kedua penelitian yaitu pada penelitian terdahulu membahas peningkatan kualitas pelayanan melalui produk digital perbankan sedangkan pada penelitian saat ini membahas peningkatan kualitas pelayanan saat pandemi *Covid-19*.

5. Penelitian yang ditulis oleh Ewasudarma dengan judul skripsi “*Strategi PT. Bank Sumut Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan SMS Banking*”, dengan hasil penelitian bahwa strategi produk dan strategi promosi merupakan strategi yang dilakukan oleh bank Sumut. Dalam meningkatkan kualitas

---

<sup>10</sup> Wari Sugiana, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta”, (*Skripsi*; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018)

layanan SMS *Banking* terdapat beberapa faktor kendala yang dialami bank Sumut diantaranya faktor komabilitas dan faktor gangguan transaksi.<sup>11</sup>

Persamaan dari kedua peneitian yakni keduanya membahas startergi meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun keduanya membahas mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan, dari kedua penelitian juga terdapat perbedaan yaitu pada penelitian terdahulu hanya berfokus pada peningkatan kualitas layanan SMS *Banking*, sedangkan pada penelitian saat ini fokus pada peningkatan kualitas pelayana BSI kepada nasabah.

## **B. TinjauanTeori**

### **1. *Theory of Reasoned Action*/TRA (Teori Tindakan Beralasan)**

Pada tahun 1980, Icek Ajzen bersama Martin Fishbein memperkenalkan teori tindakan beralasan atau *Theory of Reasoned Action* (TRA) untuk pertama kalinya. Keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*), dan perilaku (*behavior*) saling berhubungan dalam teori ini. Faktor yang mempengaruhi terjadinya suatu tindakan dalam teori ini yakni niat. Terdapat dua faktor dasar yang mempengaruhi niat, yakni faktor pribadi dan faktor pengaruh sosial yang mana kedua faktor tersebut berpengaruh positif terhadap niat perilaku individu yang secara positif menyebabkan perilaku.

Sikap merupakan faktor pertama yang berhubungan dengan faktor pribadi. Sikap (*attitude*) adalah evaluasi kepercayaan atau perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan

---

<sup>11</sup> Ewasudarma, “Strategi PT. Bank Sumut Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan SMS *Banking*”, (*Skripsi*; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018).

ditentukan. Sikap merupakan hasil dari perasaan yang dirasakan oleh seseorang untuk meneolak atau menerima suatu objek atau perilaku dan menjadi suatu prosedur yang menempatkan individu pada dua sisi misalnya baik atau buruk, setuju atau menolak, dan sebagainya. Wujud ketaatan kepada Allah SWT dapat dilihat dengan mempercayai bank syariah untuk mengelola keuangannya sebagai bentuk perwujudan bahwa nasabah setuju atau tidak akan sistem yang dilaksanakan oleh bank syariah yang bersangkutan.

Norma subyektif merupakan faktor kedua yang berhubungan dengan pengaruh sosial dimana norma subyektif ini merupakan keyakinan mengenai apa yang orang lain inginkan agar seseorang ini melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang sedang dipertimbangkan. Mengacu teori tindakan beralasan ini dapat disimpulkan bahwa seseorang melakukan sesuatu tindakan atau perbuatan apabila dirinya menganggap bahwa tindakan itu positif dan percaya bahwa orang lain menginginkan agar dirinya melakukan hal tersebut.<sup>12</sup>

## **2. Komponen *Theory of Reasoned Action (TRA)***

### **a. Perilaku**

Niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu coba diprediksi dan dijelaskan pada *Theory of Reasoned Action* melalui pendekatan positivistik untuk penelitian perilaku. Niat menjadi pendorong utama untuk melakukan perilaku tertentu, sedangkan sikap dan norma orang merupakan penentu utama niat untuk melakukan perilaku tertentu. Untuk memperoleh pemahaman mengenai apakah seseorang akan melakukan tindakan yang

---

<sup>12</sup> Tri Pitara Mahanggoro, *Melejitkan Produktivitas Kerja Dengan Sinergitas Kecerdasan (ESPQ): Tinjauan Studi Ilmu Kesehatan* (Yogyakarta: Deepublish, 2018).

dimaksudkan atau tidak dapat dilakukan dengan meneliti sikap serta norma subjektif.

#### **b. Sikap**

Menurut *Theory of Reasoned Action* (TRA), sikap adalah salah satu penentu utama niat perilaku dan mengacu pada perasaan orang terhadap perilaku tertentu. Sikap ini dipengaruhi oleh dua faktor: kekuatan keyakinan perilaku mengenai hasil dari perilaku yang dilakukan (yaitu apakah hasilnya mungkin atau tidak) dan evaluasi hasil potensial (yaitu apakah hasilnya positif atau tidak). Sikap tentang perilaku tertentu bisa positif, negatif, atau netral. Teori tersebut menetapkan bahwa terdapat korelasi langsung antara sikap dan hasil, sehingga jika seseorang percaya bahwa perilaku tertentu akan mengarah pada hasil yang diinginkan atau disukai, maka seseorang lebih cenderung memiliki sikap positif terhadap perilaku tersebut. Atau, jika seseorang percaya bahwa perilaku tertentu akan mengarah pada hasil yang tidak diinginkan atau tidak menguntungkan, maka seseorang lebih cenderung memiliki sikap negatif terhadap perilaku tersebut.

#### **c. Norma Subyektif**

Selain kedua komponen di atas, norma subjektif juga menjadi salah satu penentu utama niat perilaku dan mengacu pada cara penanggapan kelompok atau individu yang signifikan seperti keluarga serta teman sebaya sehingga dapat mempengaruhi kinerja perilaku seseorang. Menurut Ajzen, norma subjektif merupakan tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Sebagai contoh jika

sesorang percaya bahwa perilaku penggunaan narkoba dapat diterima oleh kelompok sosialnya, maka keinginan untuk terlibat dan menggunakan narkoba akan muncul. Sebaliknya, jika kelompok sosialnya menganggap bahwa perilaku penggunaan narkoba tersebut buruk, maka ia akan cenderung untuk tidak terlibat dalam penggunaan narkoba untuk rekreasi.<sup>13</sup>

## C. Tinjauan Konseptual

### 1. Strategi

#### a. Definisi Strategi

Strategi merupakan siasat perang, ilmu siasat perang, tempat yang baik menurut siasat perang, rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran.<sup>14</sup> Strategi merupakan penggerakan segala sumber daya perusahaan yang dapat menguntungkan secara aktual dalam bisnis serta ilmu perencanaan dan penentuan arah operasi-operasi bisnis berskala besar.

Strategi merupakan pendekatan yang secara keseluruhan berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Terdapat kordinasi tim kerja di dalam strategi yang baik, faktor pendukung juga dimiliki sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional.

Menurut Chandler : *...strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sasaran jangka panjang organisasi, diterapkannya aksi dan alokasi*

---

<sup>13</sup> Icek Ajzen dan Martin Fishbein, *Theory of Reasoned Action* (Yogyakarta: Andi Publisher, 1980).

<sup>14</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tahun 2007.

*sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.*<sup>15</sup>

Menurut Rangkuti : *...strategi adalah perencanaan induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan akan mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan misi yang telah ditetapkan sebelumnya.*<sup>16</sup>

Faktor terpenting untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu strategi. Kemampuan seorang pemimpin untuk merumuskan strategi yang digunakan merupakan kunci utama atas keberhasilan suatu usaha. Strategi merupakan segala upaya yang disatukan dalam rangka mencapai sasaran dan mengarah ke pengembangan rencana marketing yang terinci.<sup>17</sup>

#### **b. Jenis – Jenis Strategi**

Dalam menyusun strategi, pihak yang terlibat wajib mengetahui jenis strategi apa yang tepat dalam penyusunannya, hal ini berkaitan dengan karakteristik strategi dengan menyesuaikan kondisi dan kemampuan organisasi atau perusahaan tersebut. Adapun beberapa rincian dan jenis strategi yang harus diperhatikan oleh para organisasi atau perusahaan adalah sebagai berikut:

##### 1) Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan merupakan salah satu strategi yang dirancang dan disusun guna memperoleh manfaat serta hasil secara universal yang

<sup>15</sup>Harold F. Williamson and Alfred D. Chandler, "Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise," *Technology and Culture* 5, no. 1 (1964): 107, <https://doi.org/10.2307/3101138>.

<sup>16</sup>Freddy Rangkuti, "Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 21," *PT Gramedia Pustaka Utama*, 1997, j1–200, <https://books.google.co.id/books?id=UHV8Z2SE57EC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>.

<sup>17</sup> Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, "*Marketing Management*", (Jakarta: Erlangga, 2009).

bersifat jangka panjang. Dalam menghadapi peluang dan ancaman, strategi pelayanan memiliki kelebihan dan kekurangan.<sup>18</sup> Strategi pelayanan dirancang untuk menciptakan pelayanan yang dapat membentuk kepuasan nasabah akan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Adapun strategi pelayanan yang digunakan oleh lembaga keuangan perbankan, di antaranya:<sup>19</sup>

a) *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kesiapan karyawan dalam menangani keluhan serta membantu nasabah dalam menemukan solusi dari kesulitan yang dihadapi secepat dan tepat.

b) *Competence* (Kompetensi)

Kemampuan karyawan dalam segi pengetahuan, keterampilan serta tingkah laku seseorang.

c) *Contribution* (Kontribusi)

Kontribusi merupakan tindakan petugas *frontliner* bank dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kontribusi yang dimaksud seperti ide, sikap perilaku, pemahaman dan pengetahuan yang mereka miliki.

d) *Honesty* (Kejujuran)

Kepercayaan calon nasabah maupun nasabah dapat tercipta dengan memiliki karyawan yang jujur. Pengembangan serta menarik minat

---

<sup>18</sup> Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung," *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no.1 (2016).

<sup>19</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Press, 2014)

nasabah dapat dicapai dengan menyampaikan informasi secara terbuka.

e) *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

*Service excellent* merupakan pelayanan yang diberikan sesuai standar mutu sehingga harapan dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi.

2) Strategi Pemasaran

Pemasaran merupakan proses perencanaan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok yang berkaitan dengan segala bentuk kegiatan usaha dengan tujuan penciptaan, menciptakan nilai harga produk yang nantinya akan dipromosikan dan didistribusikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan pemasaran adalah memenuhi permintaan serta kebutuhan masyarakat terhadap suatu produk yang akan menciptakan kepuasan pada masyarakat terhadap produk yang didistribusikan.<sup>20</sup>

Strategi pemasaran merupakan bagian yang terintegrasi dalam penentuan arah tujuan dalam setiap peran manajemen organisasi. Tujuan strategi pemasaran ini untuk mengimplementasikan rancangan program secara optimal dan rasional serta untuk mengidentifikasi target pasar jangka panjang dengan membangun kepuasan konsumen melalui berbagai produk maupun jasa yang ada.<sup>21</sup>

Dalam menghadapi pangsa pasar, ada beberapa strategi pemasaran yang digunakan oleh perbankan, antara lain:

<sup>20</sup> Heri Sudarsono, Manajemen Pemasaran (Jember: CV.Pustaka Abadi, 2020)

<sup>21</sup> Kasmir, Manajemen Perbankan (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014)

a) Strategi Penetrasi Pasar

Penetrasi pasar atau penerobosan pasar merupakan usaha perusahaan meningkatkan jumlah nasabah baik secara kuantitas maupun kualitas pada pasar saat ini melalui promosi dan distribusi secara aktif. Strategi ini cocok untuk pasar yang sedang tumbuh dengan lamban.

b) Strategi Pengembangan Produk

Hal ini berkaitan dengan upaya perusahaan dalam rangka meningkatkan rasio penjualan produk terhadap konsumen melalui penyusunan strategi pokok pengembangan produk melalui praktik promosi dan pengenalan produk-produk terbaru perusahaan. Hal ini membutuhkan kejelian perusahaan dalam upaya berinovasi dan kreatif dalam hal menyampaikan pesan promosi terhadap suatu produk yang akan dipasarkan. Salah satunya dengan memperbaharui praktik promosi melalui iklan dan berbagai penggunaan media lainnya. Dan bisa disertai dengan tindakan survey dan atau mempelajari pasar, hal ini sebagai bentuk upaya eksplorasi kebutuhan konsumen yang terkini, agar perusahaan selalu dapat memenuhi ekspektasi pasar atas produk yang dicari oleh konsumen.

c) Strategi Pengembangan Pasar

Strategi ini berkaitan dengan pembentukan rencana dan upaya perusahaan dalam hal memperluas jangkauan pasar melalui perluasan lokasi penjualan dan distribusi. Seperti bagaimana menentukan titik-titik baru lokasi penjualan/distribusi, dengan memperhatikan dan

mempelajari kondisi pasar sekitar, kompetitor, dan lain sebagainya. Hal ini agar memperjelas posisi perusahaan pada target pasar yang baru, apakah dapat bersaing dan atau unggul dibandingkan kompetitor yang lain.

d) Strategi Integrasi

Strategi yang berkaitan dengan usaha bangkit yang disebabkan oleh factor likuiditas yang cukup berdampak pada eksistensi perusahaan. Biasanya, strategi integrasi akan terhubung dengan diversifikasi, yakni dengan upaya menggabungkan beberapa cabang / anak perusahaan, demi mengurangi beban produksi, distribusi, dan lain sebagainya.

e) Strategi Diversifikasi

Terbagi menjadi diversifikasi konsentrasi maupun konglomerat. Adalah posisi dimana perusahaan perlu untuk memfokuskan perhatian pada salah satu segmen pasar tertentu dengan memberikan penawaran terhadap berbagai varian produk perusahaan yang dimilikinya (konsentrasi). Dan atau menggunakan jasa perbankan. Dengan cara memfokuskan posisi perusahaan dalam menyediakan kebutuhan segmen pasar yang ditujukan khusus kepada golongan konglomerat (kalangan korporat).<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup>Fred David, "Manajemen Strategi Konsep, Edisi 12", Jakarta: Salemba Empat, *Journal of Chemical Information and Modeling* 6. (2011).

## 2. Konsep Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kondisi dinamis dari produk manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan. Menurut Josep M. Juran, kualitas sebagai kesesuaian dengan pemakaian. Pemenuhan harapan pelanggan lebih ditekankan pada definisi ini. Feigenbaum menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sepenuhnya merupakan kualitas yang paling baik, sedangkan menurut Garvin kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, serta lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan atau konsumen.<sup>23</sup>

Pengertian pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perihal atau cara melayani pelanggan, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>24</sup>

Pada dasarnya pelayanan memiliki ciri-ciri sebagai berikut:<sup>25</sup>

- 1) Sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen namun tidak berwujud.
- 2) Bantuan produk fisik bisa digunakan atau tidak dalam proses produksi jasa.

---

<sup>23</sup> M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia, 2010.

<sup>24</sup> KBBI, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online - Definisi Kata," *Potensi*, 2014, <http://kbbi.web.id/>.

<sup>25</sup> Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Yogyakarta: Deepublish, 2019.

3) Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.

Maka dari itu, kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa besar perbedaan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang diterima konsumen. Dengan membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima dapat mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan suatu perusahaan.

Dalam melayani pelanggan karyawan harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Manfaat yang besar serta persepsi yang baik dari konsumen akan didapatkan perusahaan jika mampu memberikan pelayanan yang unggul. Terdapat empat unsur pokok yang menjadi suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan yang mana pelayanan atau jasa menjadi tidak sempurna jika salah satu dari keempat unsur tersebut diabaikan.<sup>26</sup>

Keterampilan tersebut harus dimiliki oleh karyawan untuk memperoleh hasil yang maksimal, seperti berpenampilan baik dan ramah, selalu bersemangat dalam bekerja dan siap melayani konsumen, memiliki sikap tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, dan menguasai pekerjaan dengan baik.<sup>27</sup>

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan**

Kepuasan nasabah muncul karena adanya pelayanan yang baik. Peningkatan citra perusahaan di mata masyarakat/nasabah dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang optimal untuk meningkatkan *image*

---

<sup>26</sup>Fandy Tjiptono and Gregory Chandra, "Service, Quality, dan Satisfaction, Yogyakarta: Andi, *Jurnal of Business and Management Sciences*, 2004.

<sup>27</sup> Kasmir, "*Permasaran Bank Edisi Revisi*" (Jakarta: Kencana, 2004).

perusahaan. Dengan meningkatnya citra perusahaan, maka segala sesuatu yang sedang oleh perusahaan akan dianggap baik. Karena hanya dengan manusia pelanggan dapat berinteraksi, maka dapat dikatakan bahwa peranan manusia (karyawan) menjadi faktor utama dalam melayani nasabah. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain:

#### 1) Faktor Internal

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sebuah perusahaan harus memperhatikan beberapa aspek agar apa yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan konsumen, di antaranya:

##### a) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pelanggan/nasabah akan betah untuk berurusan yang baik dengan perusahaan ketika mendapatkan sarana dan prasarana yang baik.

##### b) Tersedianya petugas yang baik

Karyawan atau petugas harus memiliki sikap ramah, sopan, dan murah senyum karena sikap tersebut dapat menjaga kenyamanan nasabah dalam bertransaksi atau berurusan dengan perusahaan.

##### c) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan

Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka karyawan atau montir yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggungjawabnya.

d) Pelayanan secara cepat dan tepat

Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

e) Komunikasi yang baik

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan atau petugas harus dapat berkomunikasi dengan baik. Artinya menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan/nasabah jangan menggunakan bahasa yang berbelit-belit sehingga nasabah sulit untuk memahaminya.

f) Menjaga kerahasiaan setiap transaksi

Dengan terjaganya rahasia perusahaan maka rahasia pelanggan juga akan terjaga karena rahasia perusahaan merupakan taruhan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Dalam melaksanakan pekerjaannya, para pegawai sebagai manusia harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu yang seharusnya diperlukan dalam pekerjaannya tersebut.

h) Memahami kebutuhan konsumen

Para pegawai harus tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, maka perusahaan harus dapat memahami keinginan serta kebutuhan pelanggan.

i) Memberikan kepercayaan kepada konsumen

Kepercayaan nasabah kepada perusahaan menjadi hal yang sangat penting agar nasabah mau menjadi pelanggan yang loyal dan tidak akan lari.<sup>28</sup>

2) Faktor Eksternal

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Dalam dunia persaingan yang makin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan akan keinginan konsumen, yang akan menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Maka sebab itu kepuasan konsumen menjadi faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan nasabah<sup>29</sup>.

Karena kepuasan nasabah menjadi faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, terdapat beberapa faktor yang berhubungan dengan hal ini, yaitu:

- a) Kualitas pelayanan. Konsumen akan merasa puas jika apa yang menjadi harapan mereka dapat terpenuhi dengan baik. Dengan kata lain nasabah akan merasa puas jika mendapatkan layanan sesuai dengan harapan mereka.

---

<sup>28</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Bumi Aksara (Jakarta, 2006).

<sup>29</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2000).

- b) Kualitas produk. Dengan mendapatkan serta dapat menggunakan produk yang berkualitas, maka kepuasan konsumen juga akan tercipta.
- c) Harga. Dengan menggunakan produk yang memiliki kualitas sama namun harga yang relatif murah akan memberikan nilai tambah untuk meningkatkan rasa puas konsumen terhadap perusahaan.
- d) Emosional. Rasa bangga dari konsumen dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadpa dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- e) Biaya. Untuk mendapatkan suatu produk atau jasa nasabah tidak perlu menabung waktu atau membayar biaya tambahan, dengan begitu nasabah akan merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.<sup>30</sup>

### c. Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk menentukan penilaian kualitas pelayanan/jasa yang baik terdapat 5 dimensi pokok yang digunakan para konsumen, antara lain:<sup>31</sup>

#### 1) *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan pemberian layanan secara terpercaya dan akurat seperti apa yang dijanjikan disebut dengan kehandalan(*reability*).

Apabila perjanjian yang telah diungkapkan tercapai dengan akurat

<sup>30</sup> Rudy Haryanto, “*Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*”, Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.

<sup>31</sup> Fandy Tjiptono, “*Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*”, Yogyakarta: Andi Offset, 2017.

maka pelayanan dapat dikatakan baik. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen. Produk dan jasa harus dijaga untuk selalu baik karena suatu perusahaan dituntut untuk selalu menyediakan produk dan pelayanan yang handal. Selain itu, agar konsumen tidak merasa ditipu maka dalam menyelesaikan masalah para karyawan harus selalu jujur karena konsumen akan merasa dihargai ketika karyawan sopan dan ramah, bertanggung jawab, serta mampu memberikan pelayanan yang handal.

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Profesionalitas berkenaan dengan kecepatan dan ketepatan memberikan pelayanan. Sikap profesionalitas seorang karyawan dapat ditunjukkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Ketika seseorang bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya maka itu dinamakan profesional.

Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Ketidakberhasilan serta kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen merupakan dampak jika amanat tersebut disia-siakan.

3) *Assurance* (Kepastian/Jaminan)

Layanan yang diberikan dengan menunjukkan sikap tanggap, sopan santun dan kelembahlembutan maka akan meningkatkan

persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap perusahaan terhadap perusahaan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaknya selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan diri konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariah dan bermuamalah.

#### 4) *Empathy* (Empati)

Suatu kemampuan dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Rasa peduli dan perhatian secara individu oleh karyawan dengan memahami dan memperhatikan keluhan serta kebutuhan konsumen, membangun hubungan serta komunikasi yang baik dengan konsumen. Dengan mendapatkan pelayanan yang baik, konsumen akan merasa kebutuhannya terpenuhi dan merasa puas karena sikap empati yang dimiliki oleh karyawan.

Dengan memberikan layanan informasi dan keluhan konsumen, senang hati memberikan pelayanan kepada konsumen yang melakukan kegiatan transaksi dan mengalami kesulitan, atau hal

lainnya yang berhubungan dengan pelayanan perusahaan menunjukkan sikap empati yang dimiliki oleh karyawan/pegawai. Sikap empati itulah yang dapat menumbuhkan sikap positif dan loyalitas konsumen terhadap layanan lembaga.

5) *Tangible* (Bukti Langsung)

Kemampuan untuk memberikan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan bagi konsumen. Sarana dan prasarana yang dimaksud berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman dan lingkungan yang asri, kebersihan serta kesegaran udara, tanpa terkecuali alat telekomunikasi yang canggih. Penampilan fisik para pengelola serta karyawannya seperti berpakaian yang santun, beretika, dan syar'i menjadi salah satu catatan penting untuk perusahaan dalam menjalankan operasional perusahaan.

**d. Jenis - Jenis Pelayanan**

Aktivitas pelayanan yang didapatkan konsumen baik sebelum melakukan kegiatan transaksi, saat transaksi, dan setelah kegiatan transaksi merupakan pelayanan konsumen yang diberikan oleh perusahaan.<sup>32</sup> Terdapat tiga jenis-jenis pelayanan antara lain:

- 1) *Core service*, merupakan pelayanan yang yang diterima konsumen yang merupakan produk utama dari suatu perusahaan. Misalkan pelayanan jasa yang berupa sarana penginapan yang dibutuhkan oleh pengunjung yang menjadi produk utama suatu hotel. Contoh lain

<sup>32</sup>M. Nur Rianto Al Arif, "Filosofi Dasar Ekonomi Islam," *ESPA4528/Modul 1 1* (2012): 1-

seperti rumah sakit sebagai penyedia kamar rawat inap yang menawarkan pelayanan dokter spesialis.<sup>33</sup>

- 2) *Facilitating service*, merupakan fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan atau konsumen yang bersifat wajib. Misalnya bagi para pengunjung hotel yang mendapat pelayanan kebutuhan makan, minum, dan kebutuhan pribadi lainnya dari hotel.
- 3) *Supporting service*, merupakan fasilitas layanan tambahan (pendukung) yang dimiliki oleh perusahaan-perusahaan guna meningkatkan nilai pelayanan serta membedakan dengan pelayanan-pelayanan para pesaingnya. Misalnya layanan cuci darah yang disediakan rumah sakit untuk pasien yang membutuhkan perawatan khusus.

### 3. Nasabah

#### a. Definisi Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka (16) Undang-undang Perbankan diintroduksikan rumusan nasabahdimana nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.<sup>34</sup>Nasabah merupakan pelanggan (*costumer*) yakni individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk

<sup>33</sup>Christian Grönroos, "Service Management and Marketing," *European Journal of Marketing* 15 (2007): 3–31, <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004874>.

<sup>34</sup>Republik Indonesia, "Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan," *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 1998, <http://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>.

dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.<sup>35</sup>

Sementara menurut Komaruddin, nasabah merupakan seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank. Nasabah merupakan orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank, maksudnya nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang dipercayainya.<sup>36</sup>

#### **b. Jenis-Jenis Nasabah Bank**

Kriteria nasabah yang diatur di dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan diatur perihal nasabah yang terdiri dari dua pengertian yaitu:

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan

---

<sup>35</sup>Mislah Hayati Nasution and Sutisna, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking," *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 1 (2015): 62, <https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.241>.

<sup>36</sup>M. Nur Rianto al-arif, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah," *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan* 27, no. 2 (2010): 1–10, <https://doi.org/10.1016/j.intman.2020.100742>.

dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>37</sup>

Selanjutnya dipertegas di dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan mengenal pengertian nasabah sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu :

- 1) Pengertian Nasabah penyimpan, yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Pengertian Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

#### **4. Bank Syariah Indonesia (BSI)**

##### **a. Definisi Bank Syariah/ Perbankan Syariah**

Menurut UU Nomor 10 / 1998, tentang perubahan atas UU Nomor 07/ 1992 tentang Perbankan, bahwa Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Aturan berdasarkan hukum Islam merupakan

---

<sup>37</sup>Republik Indonesia, “Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.”

pengertian dari syariah itu sendiri.<sup>38</sup>Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama dan menjadi pioneer bagi bank syariah lainnya telah lebih dahulu menerapkan sistem ini ditengah menjamurnya bank-bank konvensional. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan.

Pengertian Bank Syariah atau bisa dikenal dengan bank Islam mempunyai sistem operasi dimana ia tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga ini, bisa dikatakan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Atau dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Perbankan syariah adalah lembaga perbankan yang selaras dengan sistem nilai dan etos Islam. Dengan kata lain, bank syariah ialah "lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan

---

<sup>38</sup>C.S. T Kamsil, dkk, "*Pokok – Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*", (Jakarta: Sinar Grafika, 2002)

berlandaskan syariat Islam (Al-Qur'an dan Hadis Nabi SAW) dan menggunakan kaidah-kaidah fiqh.<sup>39</sup>

Penetapan bank berstatus syariah, pada dasarnya masih berdasarkan aturan dasar pokok dalam ajaran islam itu sendiri, yang terdiri dari aqidah, syariah, dan akhlak. 3 hal inilah yang coba diterapkan perbankan berbasis syariah, karena melekat dengan nilai kaidah islam, yang meliputi:

- 1) Aqidah, komponen ajaran Islam yang mengatur tentang keyakinan atas keberadaan dan kekuasaan Allah sehingga harus menjadi keimanan seorang muslim manakala melakukan berbagai aktivitas dimuka bumi semata-mata untuk mendapatkan keridlaan Allah sebagai khalifah yang mendapat amanah dari Allah.
- 2) Syariah, komponen ajaran Islam yang mengatur tentang kehidupan seorang muslim baik dalam bidang ibadah (*habluminallah*) maupun dalam bidang muamalah (*hablumminannas*) yang merupakan aktualisasi dari akidah yang menjadi keyakinannya. Sedangkan muamalah sendiri meliputi berbagai bidang kehidupan antara lain yang menyangkut ekonomi atau harta dan perniagaan disebut muamalah maliyah.
- 3) Akhlaq, landasan perilaku dan kepribadian yang akan mencirikan dirinya sebagai seorang muslim yang taat berdasarkan syariah dan aqidah yang menjadi pedoman hidupnya sehingga disebut memiliki

---

<sup>39</sup>Syukri, "Sistem Perbankan Syariah di Indonesia", Yogyakarta: Fajar Media Press., 2012

akhlaqul karimah sebagaimana hadis nabi yang menyatakan "Tidaklah sekiranya Aku diutus kecuali untuk menjadikan akhlaqul karimah".

Sementara jika berbicara mengenai kaidah dasar, penggunaan bank berstatus syariah paling menonjolkan sifatnya yang terbebas dari riba', hal inilah yang kemudian merubah paradigma masyarakat untuk mau menggunakan jasa perbankan dalam kehidupan sehari-harinya, serta terhindar dari ketakutan akan terlibat di dalam praktik riba yang pada umumnya ditawarkan oleh berbagai produk perbankan bank konvensional. Adapun aturan dasar yang berkenaan dengan dalil Alqur'an (firman Allah) yang menetapkan hukum riba', Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Baqarah/2: 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا  
الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ  
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ٢٧٥

Terjemahnya:

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”. (QS.Al-Baqarah: 275)<sup>40</sup>

<sup>40</sup>Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Tajwid Dan Terjemahnya, Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, 2016.

## b. Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI)

serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).<sup>41</sup>

### c. Produk/Jasa Bank Syariah Indonesia

Kepercayaan masyarakat Indonesia atas produk berlabel syariah yang di dasari prinsip-prinsip keislaman menjadi salah satu alasan masyarakat Indonesia memilih produk yang ada di Bank Syariah Indonesia. Popularitas BSI sendiri berdasarkan kualitas produk dan layanan jasa yang diberikan, yang tak kalah menarik dibandingkan dengan Bank Konvensional lainnya/nonsyariah. Kemudahan dalam transaksi, fasilitas pelayanan yang berbasis *online* guna mempermudah aksesibilitas nasabah, hingga tentunya yang menjadi primadona bagi masyarakat adalah label syariah itu sendiri. Adapun, beberapa layanan dan produk jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) yang diakses peneliti melalui *website* resmi perusahaan, adalah sebagai berikut:

---

<sup>41</sup>Bank Syariah Indonesia, *Sejarah Perusahaan*, (Jakarta: BSI, 2021).<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>(12 Maret 2022)

Tabel 2.1 Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia

No	Kategori	Produk dan Layanan
1	Individu	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tabungan</li> <li>b. Haji dan Umroh</li> <li>c. Pembiayaan</li> <li>d. Investasi</li> <li>e. Transaksi</li> <li>f. Emas</li> <li>g. Bisnis/Wirausaha</li> <li>h. Prioritas</li> </ul>
2	Digital Banking	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. BSI Mobile</li> <li>b. BSI Aisyah</li> <li>c. Solusi Emas</li> <li>d. BSI jadiberkah.id</li> <li>e. BSI ATM CRM</li> <li>f. BSI Merchant Business</li> <li>g. BSI Cardless Withdrawl</li> <li>h. BSI QRIS</li> <li>i. Buka Rekening Online</li> <li>j. BSI Net</li> <li>k. Mitraguna Online</li> <li>l. BSI Debit Card</li> <li>m. BSI Debit OTP</li> <li>n. Deposito Mobile</li> <li>o. E-mas BSI Mobile</li> </ul>
3	Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Service</li> <li>b. Pembiayaan</li> <li>c. Simpanan</li> <li>d. Cash Management</li> <li>e. Tresuri</li> </ul>
4	Kartu	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu Pembiayaan</li> <li>b. Kartu Debit</li> </ul>

Sumber Data : [bankbsi.co.id](http://bankbsi.co.id), 2022

#### d. Peran Bank Syariah Indonesia Dimasa Pandemi Covid-19

PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) mampu membuktikan bahwa kinerja perbankan syariah bisa cemerlang di masa pandemi Covid-19. Hal ini menegaskan prospek dan potensi ekonomi syariah yang sangat besar dalam membangkitkan ekonomi dari tekanan krisis di dalam negeri. Masyarakat melihat perbankan syariah sebagai alternatif layanan jasa keuangan karena lebih transparan, lebih berpihak kepada publik dan tidak memberatkan. Selain itu, perbankan syariah mempermudah masyarakat melakukan transaksi sosial seperti zakat, infaq dan wakaf tanpa harus berinteraksi langsung<sup>42</sup>.

Adapun untuk kinerja BSI, bank syariah terbesar di Tanah Air itu pun mampu membukukan catatan manis di saat kondisi ekonomi yang menantang. Pada semester I/2021, BSI mencatat perolehan laba bersih sebesar Rp1,48 triliun, atau naik sekitar 34,29% secara yearonyear (yoy). Kenaikan laba tersebut dipicu oleh pertumbuhan pembiayaan dan dana pihak ketiga (DPK) yang berkualitas. Dengan kinerja yang positif itu, BSI berhasil mencatatkan total aset sebesar Rp247,3 triliun hingga Juni 2021. Jumlah itu naik sekitar 15,16% secara yoy. Untuk pembiayaan, BSI menyalurkan Rp161,5 triliun atau tumbuh sekitar 11,73% secara yoy. Dengan angka tersebut, BSI berhasil menguasai pangsa pasar industri perbankan Syariah di Indonesia saat ini.

Untuk menjaga pertumbuhan ke depan, BSI akan terus meningkatkan kapabilitas digital. Hal ini dapat dilihat dari volume transaksi kanal digital BSI yang tumbuh signifikan sepanjang triwulan kedua 2021. Hingga Juni 2021,

---

<sup>42</sup>Bank Syariah Indonesia, *BSI Buktikan Kinerja Perbankan Syariah Cemerlang di Masa Pandemi*, (Jakarta: BSI, 2021). <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-buktikan-kinerja-perbankan-syariah-cemerlang-di-masa-pandemi>(12 Maret 2022)

nilai transaksi kanal digital BSI sudah menembus Rp 95,13 triliun. Hal ini didorong oleh jumlah pengguna *mobilebanking* yang menembus 2,5 juta.<sup>43</sup>

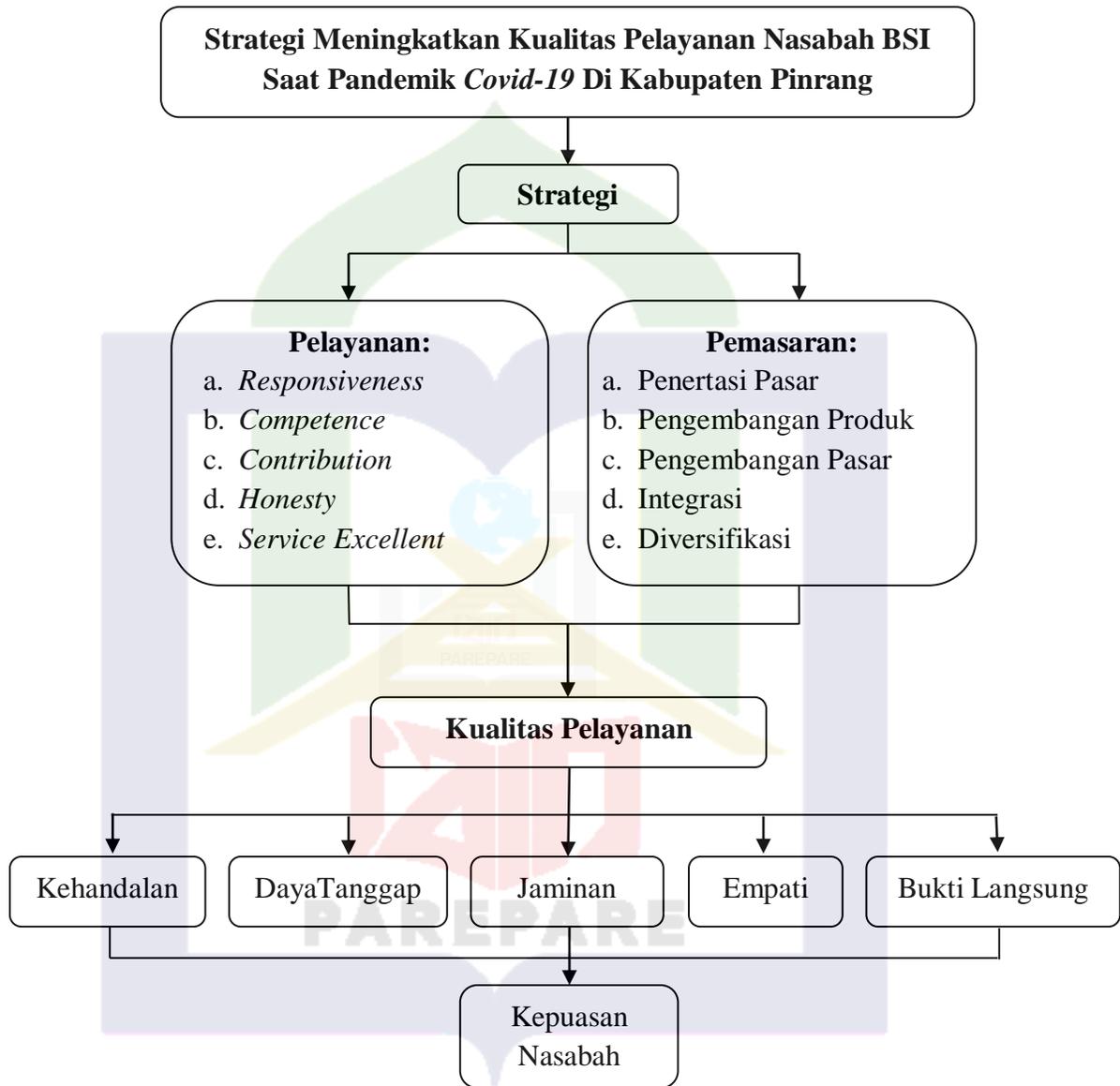
Guna memudahkan pembaca maupun penulis, maka terdapat beberapa istilah yang perlu dideskripsikan secara jelas. Berikut beberapa istilah-istilah utama yang perlu untuk dideskripsikan :

1. Strategi: Penggunaan sumber daya serta kecakapan suatu perusahaan untuk mencapai sasaran melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan.
2. Kualitas Pelayanan: Upaya yang harus dipenuhi oleh sebuah perusahaan dalam tujuan memenuhi kepuasan pelanggan. Usaha yang dimaksud bisa meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.
3. Nasabah : Seseorang atau perusahaan yang menggunakan produk maupun jasa perbankan.
4. Bank Syariah Indonesia: Bank yang bergerak di bidang perbankan syariah, yang merupakan gabungan dari 3 bank syariah Indonesia yang meliputi Bank Mandiri Syariah, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah.

---

<sup>43</sup>Bank Syariah Indonesia, *BSI Buktikan Kinerja Perbankan Syariah Cemerlang di Masa Pandemi*, (Jakarta: BSI, 2021). <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-buktikan-kinerja-perbankan-syariah-cemerlang-di-masa-pandemi>(12 Maret 2022)

#### D. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Adapun pendekatan yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan data deskriptif . Data deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, tingkah laku, gambar, dan bukan angka-angka.<sup>44</sup> Pendekatan yang digunakan di dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian yang dipilih yaitu *field research*, atau penelitian lapangan. Penelitian kualitatif ditujukan guna memahami fenomena sosial dari sudut pandang para informan, sehingga dikategorikan sebagai penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek secara alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan teknik mengkaji perspektif partisipan melalui strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel.

Ukuran yang digunakan dalam penelitian kualitatif terletak pada proses, dimana data dan informasi diperlukan akan berkenaan dengan pertanyaan apa, mengapa, kenapa dan bagaimana untuk mengungkap proses dari sesuatu tersebut. Hal ini berkaitan dengan apa yang dilakukan, mengapa dilakukan dan bagaimana cara melakukannya memerlukan pemaparan suatu proses mengenai fenomena tidak dapat dilakukan dengan ukuran frekuensinya saja. Pertanyaan sebagai konstruksi penelitian kualitatif diatas menuntut gambaran nyata tentang kegiatan, prosedur, alasan-alasan dan interaksi yang terjadi dalam konteks lingkungan di mana dan pada saat mana

---

<sup>44</sup>Bachtiar S. Bachri, "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif", *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 2010.

proses itu berlangsung. Proses yang terjadi secara alamiah dibiarkan terjadi tanpa intervensi peneliti, sebab proses yang terkontrol tidak akan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, tempat dan objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal. Lokasi penelitian adalah tempat atau lokasi sosial penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat di observasi. Lokasi dari penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang.

### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian dimulai dengan pengajuan proposal, seminar proposal, dan dilanjutkan dengan pelaksanaan penelitian, serta diakhiri dengan sidang pemaparan hasil penelitian, dengan periode penelitian  $\pm 2$  bulan.

## **C. Fokus Penelitian**

Permasalahan mengenai pelayanan transaksi perbankan berbasis syariah merupakan fenomena yang umum dan meluas. Guna membatasi permasalahan yang diteliti, maka penting bagi penulis untuk menetapkan focus di dalam penelitian ini, yakni pembahasan mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan BSI kepada nasabah. Adapun dalam mengukur kualitas pelayanan BSI KCP Pinrang, penulis mengacu pada teori mengenai indicator kualitas pelayanan

oleh Tjiptono yang meliputi Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian/Jaminan, Bukti Langsung, dan Empati.

## **D. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifikasi studi penelitian. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koesioner disebarkan melalui internet.

Data primer dalam penelitian ini adalah berupa lembar observasi dan hasil wawancara sebagai pendukung data penelitian.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah catatan atau dokumentasi penelitian, situs *website*, internet, data kependudukan, dan lain sebagainya.<sup>45</sup>

### **2. Sumber data**

Adapun teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan cara sebagai berikut :

---

<sup>45</sup> Uma Sekaran, “*Research Methods for Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis)*,” Jakarta: Salemba Empat, 2011.

- a. Lembar observasi, merupakan suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti.
- b. Dokumentasi, berupa foto-foto kegiatan pelaksanaan penelitian

## **E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

### **1. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara verbal yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui percakapan, bertanya, mendengar dan bertatap muka dengan orang (informan) yang memberikan informasi.<sup>46</sup> Dalam penelitian ini, bentuk wawancara dilakukan adalah wawancara semi terstruktur, yakni peneliti melakukan wawancara kepada informan yang berkaitan dengan penelitian ini. Wawancara semi terstruktur bertujuan untuk memahami suatu fenomena atau permasalahan tertentu. Pertanyaan yang diajukan dalam wawancara semi terstruktur adalah pertanyaan terbuka yang berarti bahwa jawaban yang diberikan oleh subjek penelitian/interviewee tidak dibatasi sehingga subjek dapat lebih bebas mengemukakan jawaban apapun sepanjang tidak keluar dari konteks pembicaraan.<sup>47</sup>

Adapun teknik wawancara yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu wawancara langsung dengan pihak bank BSI KCP Pinrang. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah pemahaman dan respons pihak bank BSI KCP Pinrang dan masyarakat tentang perbankan syariah. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

---

<sup>46</sup>Tatang M. Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, h. 112.

<sup>47</sup>Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, (Jakarta; Rajawali Pers, 2013), h. 66.

## 2. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode yang dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari data-data dari catatan, transkrip, berkas, notulen, surat kabar, majalah, buku, makalah, serta jenis-jenis karya tulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.<sup>48</sup>

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen yang berbentuk tulisan, catatan hasil wawancara, dan foto saat melakukan penelitian. Studi dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil penelitian dari observasi dan wawancara.

## F. Uji Keabsahan Data

### 1. Kredibilitas

*Credibility* atau derajat kepercayaan. Konsep ini merupakan pengganti konsep validitas internal dalam penelitian kuantitatif. Kriteria kredibilitas ini berfungsi untuk menggali data dengan tingkat akurasi yang tinggi agar tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai. Adapun teknik untuk menentukan kredibilitas ini meliputi perpanjangan keikutsertaan, ketekunan dalam observasi, triangulasi atau konfirmasi, pengecekan sejawat dan kecukupan referensial.

---

<sup>48</sup>Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Sukses Offset, 2009), h. 66.

## 2. Transferabilitas

*Transferability* atau keteralihan. Konsep ini berguna untuk generalisasi, dalam penelitian kuantitatif dikenal sebagai validitas eksternal. Namun, dalam penelitian kualitatif generalisasi tidak dipastikan. Transferabilitas hanya melihat factor kemiripan sebagai kemungkinan terhadap situasi-situasi yang berbeda. Untuk menerapkan penelitian dengan tingkat *transferability* yang memadai, teknik yang ditempuh adalah lewat deskripsi yang mendalam (*thick description*).

## 3. Dependabilitas

*Dependability* atau kebergantungan. Konsep ini merupakan pengganti konsep reliabilitas dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, alat ukur bukan benda, melainkan manusia atau si peneliti sendiri. Karena itu, rancangan penelitian terus berkembang saat penelitian. Selama penelitian berlangsung, peneliti dituntut mengumpulkan sebanyak mungkin data yang relevan. Teknik yang biasa digunakan untuk mengukur dependabilitas adalah *auditing*, yaitu sebagai teknik pemeriksaan data yang sudah dipolakan.

## 4. Konfirmabilitas

*Confirmability* atau kepastian kalau dalam penelitian kuantitatif dipakai konsep objektivitas, maka sebagai pengganti konsep ini, dalam penelitian kualitatif diterapkan konsep konfirmabilitas. Dalam kacamata kualitatif persoalan objektivitas dan subjektivitas sangat ditentukan oleh seseorang. Si peneliti diakui memiliki pengalaman subjektif. Namun, bila pengalaman tersebut juga disepakati beberapa orang, maka pengalaman

peneliti bisa dipandang objektif. Teknik untuk mengukur konfirmabilitas ini dilakukan dengan cara audit kepastian.

### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan teknik menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dengan mudah dipahami, dimana tidak ada cara yang paling benar secara absolut untuk mengorganisasi, menganalisis, dan menginterpretasikan data kualitatif. Maka prosedur analisis data dalam penelitian ini didasarkan kepada sejumlah teori dan disesuaikan dengan tujuan penelitian.

Tujuan dari analisa data adalah untuk mendapatkan makna hubungan variabel-variabel sehingga dapat digunakan untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Hubungan tersebut sangat penting karena dalam analisis kualitatif, dimanapeneliti tidak menggunakan angka-angka seperti pada analisis kuantitatif. Prinsip pokok teknik analisis data kualitatif yakni dengan mengolah dan menganalisis data-data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur dan mempunyai makna.

Selanjutnya analisis dilakukan terhadap data berdasarkan logika induktif. Analisis akan bergerak dari sesuatu hal yang khusus atau spesifik, yaitu yang diperoleh di lapangan, ke arah suatu temuan yang bersifat umum, yang akan muncul lewat analisis data berdasarkan teori yang digunakan. Namun pada kesempatan ini penulis ingin mengkaji mulai dari pengertian analisis data, modus analisis data, tahapan analisis data, dan model analisis data dalam penelitian kualitatif, dengan teknik :

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk menemukan hasil yang diharapkan mampu menjawab persoalan penelitian yang diteliti.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Arikunto Suharsimi, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik," Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Kualitas Pelayanan Yang Ada Di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang

Di tengah mewabahnya virus *covid-19*, Bank Syariah Indonesia tetap memberikan layanan perbankan secara prima. Pelayanan prima merupakan hal yang sangat penting untuk dilaksanakan serta diperhatikan sebaik dan sedetail mungkin agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah serta menumbuhkan loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang. Selain memberikan pelayanan prima kepada nasabah, BSI KCP Pinrang juga berusaha memenuhi harapan serta kebutuhan nasabah sehingga menimbulkan rasa puas pada nasabah itu sendiri. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang diberikan BSI KCP Pinrang karena mampu memenuhi kebutuhan serta harapan nasabah. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan dengan *Costumer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, sebagai berikut:

“Karena kami salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan keuangan yang tidak berfokus pada keuntungan yang besar seperti lembaga keuangan lainnya, maka dari itu pelayanan bagian *frontliner* kami kedepankan untuk memberikan kepuasan pada nasabah”.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Sri Saniyah Nasir, Branch Operation & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

Dari hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang dalam bentuk pelayanan prima guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Adapun petugas atau karyawan yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yakni bagian *frontliner* khususnya teller dan *costumer service (CS)*. Teller dan CS berperan penting karena sebagai *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah yang datang langsung ke kantor.

Dalam bisnis jasa perbankan syariah, kepuasan nasabah menjadi salah satu kunci untuk sukses mencapai tujuan karena itu kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat perlu untuk diperhatikan. Kepuasan nasabah dapat dicapai salah satunya dengan cara memberikan pelayanan prima dengan meningkatkan produk-produk yang ditawarkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia sehingga nasabah akan merasa nyaman dan mudah dalam bertransaksi. Kualitas pelayanan akan dapat ditingkatkan jika kepuasan nasabah terpenuhi.

“Dalam memberikan pelayanan, perilaku para karyawan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh BSI. Agar kepuasan nasabah akan muncul maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Pinrang diberlakukan kepada semua karyawan BSI KCP Pinrang.”<sup>51</sup>

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberlakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang antara lain:

a. ***Costumer Service (CS)***

Salah satu bagian dari perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa khususnya perbankan pastinya memiliki *costumer service* yang langsung

---

<sup>51</sup> Purnama, Costumer Service BSI KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

berhadapan dengan nasabah (*frontliner*). Secara umum, *costumer service* merupakan salah satu orang perusahaan yang terlibat dalam memberikan kepuasan pada nasabah melalui pelayanan, pemecahan masalah nasabah, serta memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Maka dari itu, seorang *costumer service* harus mengetahui secara umum dan luas mengenai bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik.<sup>52</sup>

Berdasarkan wawancara dengan karyawan BSI KCP Pinrang, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberlakukan BSI KCP Pinrang untuk *costumer service* antara lain sikap, penampilan, serta *skill*.

#### 1) Sikap

Dalam menghadapi nasabah, sikap merupakan salah satu hal utama yang dimiliki seorang CS. Dalam hal sikap, *costumer service* harus memenuhi SOP yang telah ada dari pusat antara lain waktu tunggu, waktu antri, berdiri dan memanggil nomor antrian, senyum, salam, mempersilahkan duduk, menawarkan bantuan, mengakhiri dengan mengucapkan terima kasih dan salam, kemudian berdiri setelah nasabah berdiri.

“Customer Service dalam konsep sikap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pusat diantaranya yaitu waktu tunggu nasabah kurang lebih 25 menit. Sebelum nasabah datang customer service harus berdiri disamping meja dan memanggil nomor antrian. Selain itu, Customer Service harus tersenyum saat melayani nasabah, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk kepada nasabah, memperkenalkan diri, meminta nomor antrian, yang telah diberikan oleh security, menawarkan bantuan kepada nasabah, lalu Customer Service memastikan kebutuhan nasabah telah terpenuhi, setelah semua prosedur tersebut dilakukan lalu

---

<sup>52</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014)

diakhiri dengan mengucapkan terimakasih, salam, kemudian Customer Service berdiri setelah nasabah berdiri.”<sup>53</sup>

Dari hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa *costumer service* BSI KCP Pinrang telah memenuhi SOP yang telah ditetapkan dari pusat, mulai dari berdiri di samping meja dan memanggil nomor antrian dengan wajah yang selalu tersenyum dan ceria serta selalu mengucapkan salam kepada nasabah, mempersilahkan nasabah duduk, memperkenalkan diri, meminta nomor antrian, dan menawarkan bantuan kepada nasabah. kemudian setelah semua prosedur terselesaikan diakhiri dengan mengucapkan terima kasih serta salam, kemudian berdiri setelah nasabah berdiri.

## 2) Penampilan

Penampilan seorang CS dinilai baik secara fisik maupun nonfisik yang bisa menimbulkan rasa percaya diri pada seseorang. Seperti halnya dengan sikap, penampilan juga harus sesuai dengan SOP dari pusat yakni penampilan tempat kerja harus bersih dan rapi, memakai *ID Card*, serta pakaian yang sesuai aturan.

“Dalam konsep penampilan kami juga sudah sesuai dengan SOP seperti meja harus selalu rapi dan bersih, memakai *ID Card* dan papan nama yang terletak di meja kerja, serta menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan.”<sup>54</sup>

Dari hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa penampilan seorang *costumer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang sudah memenuhi SOP yang sudah ditetapkan yakni dengan berpakaian

<sup>53</sup> Purnama, Costumer Service, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

<sup>54</sup> Purnama, Costumer Service, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023

seragam serta atribut sesuai dengan kebutuhan, rapih dan bersih. Penampilan yang bersih dan rapih akan membuat nasabah merasa lebih nyaman saat melakukan transaksi sehingga tidak membuat nasabah merasa risih.

### 3) *Skill*

*Skill* merupakan keterampilan dan pengetahuan yang sangat penting guna menunjang program layanan prima yakni di antaranya kemampuan dalam bidang yang ditekuni, menggunakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi. SOP pada konsep *skill* juga diterapkan pada karyawan khususnya *costumer service* seperti pembukaan rekening, menggali kebutuhan nasabah, serta menjelaskan produk kepada nasabah.

“Kemampuan dan kehandalan *costumer service* dalam memberikan pelayanan sangatlah penting. *Costumer service* harus mampu melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan dengan baik, serta menjelaskan produk-produk yang ada di BSI KCP Pinrang dan mampu membangun hubungan baik dengan nasabah.”<sup>55</sup>

Hal serupa diungkapkan oleh saudara Hj. Muliati selaku salah satu nasabah BSI KCP Pinrang, bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh *costumer service* BSI KCP Pinrang sudah sangat baik, mereka melayani dengan sopan dan ramah, selain itu pengetahuan mereka juga luas tentang BSI baik itu produk-produk maupun lainnya, dan setiap ada masalah yang saya hadapi CS selalu berusaha untuk menyelesaikannya.”<sup>56</sup>

Dari hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa tugas seorang *costumer service* adalah melayani nasabah sesuai dengan

<sup>55</sup> Sri Sanayah Nasir, Branch Operational & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

<sup>56</sup> Hj. Muliati, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

kebutuhannya dan ketentuan bank. CS Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang ada yakni mampu memenuhi kebutuhan nasabah serta mampu menjelaskan produk-produk BSI KCP Pinrang dengan sangat baik.

b. **Teller**

*Teller* merupakan petugas layanan bank yang bekerja di bagian *frontliner banking hall* serta melakukan transaksi dengan nasabah secara langsung dalam bentuk menerima maupun penarikan baik secara tunai maupun non tunai serta melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.<sup>57</sup>

Pemberian pelayanan yang baik, cepat, dan tepat serta sesuai dengan standar pelayanan merupakan pengembangan bisnis bank yang sangat di dukung oleh seorang *teller* sebagai *frontliner*. Selain itu, seorang *teller* juga dapat disebut sebagai orang yang memiliki peranan penting karena dengan melalui *teller*, interaksi mula antara bank dengan nasabah ketika akan melakukan penyetoran atau penarikan tunai maupun non tunai serta aktivitas tertentu bank.

Berdasarkan wawancara dengan karyawan BSI KCP Pinrang, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberlakukan BSI KCP Pinrang untuk *teller* antara lain sikap, penampilan, serta *skill*.

1) Sikap

Dalam konsep sikap, Standar Operasional Prosedur juga diberlakukan untuk *teller* yaitu melayani nasabah mulai dari waktu tunggu, waktu antri, memanggil nomor antrian, tersenyum, salam, menanyakan nama, berdiri, dan

---

<sup>57</sup> Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014)

duduk saat melakukan pengimputan, fokus terhadap nasabah, mengucapkan terima kasih diakhir melayani, dan mengucapkan salam, berdiri.

“Dalam melayani nasabah dimulai dari waktu tunggu antrian 5 menit, berdiri kemudian memanggil nomor antrian, tersenyum, mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomor antrian nasabah, menanyakan nama nasabah, duduk saat melakukan pengimputan, ramah, sopan serta antusias dalam melayani. Fokus dan tidak melakukan hal lain saat transaksi dilakukan, menggunakan nama nasabah, di akhir pelayanan mengucapkan terima kasih dan salam.”<sup>58</sup>

Berkaitan dengan pelayanan dalam konsep sikap keramahan serta kesopanan yang diberikan *teller* kepada nasabah sangat penting karena bisa mempengaruhi sikap nasabah itu sendiri, sebagaimana yang disampaikan oleh saudari ibu Husniah Jalil bahwa:

“ketika saya dilayani oleh *teller*, saya selalu memperhatikan ketika dia sedang berbicara dengan sopan dan ramah serta selalu tersenyum.”<sup>59</sup>

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa SOP yang telah ditetapkan sudah dipenuhi oleh *teller* BSI KCP Pinrang yakni dimulai dari berdiri dan memanggil nomor antrian nasabah, menanyakan nama nasabah, duduk saat melakukan pengimputan, serta tidak melakukan aktivitas lain saat proses pelayanan dan transaksi dilakukan, berdiri dan mengucapkan terimakasih dan salam saat transaksi selesai dilakukan.

---

<sup>58</sup> Sukma, Teller Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

<sup>59</sup> Husniah Jalil, Nasabah Bank Syariah KCP Pinrang, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

## 2) Penampilan

Seperti halnya dengan *costumer service*, penampilan *teller* juga harus sesuai dengan SOP dari pusat yakni penampilan tempat kerja harus bersih dan rapi, memakai *ID Card*, serta pakaian yang sesuai aturan.

“Konsep penampilan Teller yaitu tempat kerja meja rapid an bersih, harus memakai ID Card sesuai dengan papan nama, menggunakan PIN ketentuan unti pelayanan, menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan, mengenakan pakaian sesuai dengan ketentuan yaitu mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai dengan kebutuhan, rapi dan bersih, wajah segar, rambut pendek, tersisir rapi, mengenakan tanda pengenal di dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam dan kaos kaki hitam”.<sup>60</sup>

## 3) Skill

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberlakukan BSI KCP Pinrang untuk *teller* dalam konsep *skill* yakni waktu yang dibutuhkan saat melakukan transaksi yaitu 1½ menit, teliti saat melayani nasabah, menghitung uang bersama nasabah, dan mengonfirmasi transaksi yang dilakukan.

“Kemampuan *teller* saat melayani nasabah sangat dan ada standarnya yaitu waktu transaksi 1,5 menit ketelitian saat melayani nasabah, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, mengajak nasabah untuk menghitung uang bersama-sama, maksimal intruksi teller dua kali, dan konfirmasi transaksi”.<sup>61</sup>

Hal tersebut dibenarkan oleh saudara Ibu Hj. Muliati selaku salah satu nasabah BSI KCP Pinrang, bahwa:

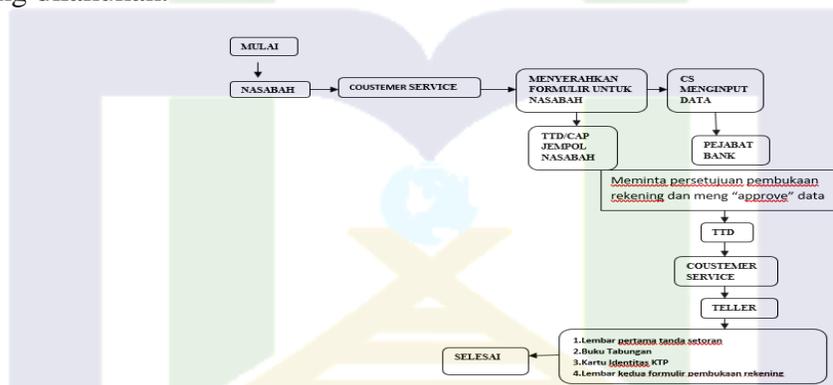
---

<sup>60</sup> Sukma, Teller Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

<sup>61</sup> Sukma, Teller Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

“Tellernya sangat pandai menggunakan peralatan elektronik dengan baik, jadi dapat memudahkan saat sedang melakukan transaksi maupun layanan lainnya”.<sup>62</sup>

Dari hasil wawancara di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa BSI KCP Pinrang memiliki karyawan di bidang *teller* yang sudah mematuhi SOP yang diterapkan oleh bank yakni melayani nasabah dengan waktu transaksi 1½ menit, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, menghitung uang bersama nasabah dengan teliti, dan mengonfirmasi transaksi yang dilakukan.

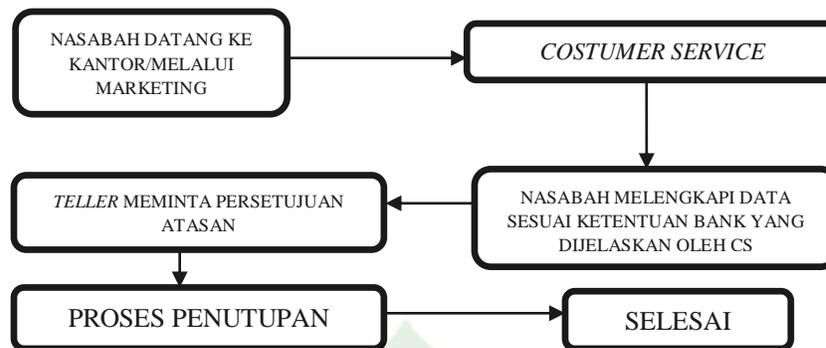


#### 4.1 Alur Pelayanan Pembukaan Tabungan



#### 4.2 Alur Pelayanan Setoran dan Pengambilan Tabungan

<sup>62</sup> Hj. Muliati, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.



4.3 Alur Pelayanan Penutupan Tabungan

## 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan BSI KCP Pinrang

Kepercayaan dari nasabah sangat diperlukan oleh suatu perusahaan dan agar mampu bertahan dalam persaingan yang semakin ketat, sebuah perusahaan termasuk bank syariah Indonesia harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pendekatan *service quality* dapat menentukan suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas seperti tuntutan pola konsumsi dan gaya hidup nasabah.<sup>63</sup> Jasa bank secara keseluruhan akan selalu dicari, dipilih, dan digunakan oleh nasabah apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan nasabah.

Perusahaan khususnya yang bergerak di bidang jasa seperti Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang menjadikan kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor yang sangat penting. Dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, salah satu bagian dari strategi Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang yakni pengaplikasian atau pemberian kualitas pelayanan yang baik sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja.

“Untuk kualitas pelayanan pastinya ada banyak faktor yang mempengaruhi seperti faktor dalam aspek fisik maupun non fisik. Di BSI KCP Pinrang ini sendiri, aspek fisik yang dimaksud

<sup>63</sup> Lupyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua* (Jakarta: Salemba Empat, 2011).

berkaitan dengan *people* atau karyawan serta tampilan kantor. Sedangkan untuk aspek non fisik disini yaitu berkaitan dengan teknologi seperti penguatan dan peningkatan produk-produk *nourish*.<sup>64</sup>

Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan apa yang disampaikan guna mengimbangi harapan yakni kesesuaian antara keinginan dengan apa yang diperoleh atau didapatkannya dari Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang. Terdapat 5 faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain:

**a. Kehandalan (*Reliability*)**

Artinya kehandalan dan keakuratan dalam pemberian jasa yang dijanjikan. *Reliability* menjadi faktor pertama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, karena dengan memiliki karyawan yang handal maka kualitas pelayanan yang ada di BSI KCP Pinrang juga akan bisa dioptimalkan.

Untuk mengukur dimensi *reliability* (kehandalan), peneliti mengacu pada beberapa indikator yang akan dijadikan poin-poin pertanyaan untuk responden penelitian, di antaranya:

1) Ketepatan dan kecermatan karyawan dalam memberikan pelayanan

Bagi nasabah sebagai pengguna layanan, kecermatan serta ketepatan karyawan BSI KCP Pinrang dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting. Kesalahan akan terjadi dan membuat pekerjaan terhambat bahkan pekerjaan baru akan muncul jika para karyawan tidak cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan

---

<sup>64</sup> Sri Saniyah Nasir, Branch Operation & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

kepada nasabah. Misalnya dalam pengetikan, karyawan harus teliti dan cermat, karena apabila terjadi kesalahan dalam pengetikan kerugian akan dirasakan oleh nasabah karena harus mengurus kembali kesalahan tersebut dan membuat nasabah tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

“Agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan yang dapat merugikan nasabah, maka dari itu diharuskan untuk para karyawan agar cermat dan teliti dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.”<sup>65</sup>

Sebagaimana yang di ungkapkan Saudari Ibu HJ. Muliati selaku salah satu nasabah BSI KCP Pinrang, bahwa:

“Karyawan yang ada di BSI KCP Pinrang menurut saya sudah teliti dalam melayani. Seperti pasa saat saya ingin menyeter tunai di *teller*, saya di ajak untuk menghitung uang bersama kemudian akan di konfirmasikan kembali jumlah uang yang saya serahkan dengan hasil penghitungan kami.”<sup>66</sup>

Hal serupa diungkapkan oleh Saudari Ibu Husniah Jalil, bahwa:

“*Costumer service* BSI KCP Pinrang sudah cukup cermat dan teliti karena saat memberikan pelayanan dan ketika saya mengalami kesulitan atau masalah, mereka selalu membantu menyelesaikan masalah yang saya hadapi dan pelayanan dilakukan dengan cepat.”<sup>67</sup>

Dari hasil wawancara di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa faktor kehandalan yang ada di BSI KCP Pinrang merupakan hal yang

---

<sup>65</sup> Sri Sanayah Nasir, Branch Operation & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023

<sup>66</sup> Hj. Muliati, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

<sup>67</sup> Husniah Jalil, Nasabah Bank Syariah KCP Pinrang, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

sangat penting karena dengan memiliki karyawan yang handal dalam memberikan pelayanan, maka kualitas pelayanan yang baik akan tercipta. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah karyawan BSI KCP Pinrang diuntut untuk teliti dan cermat agar tidak terjadi kesalahan yang bisa membuat nasabah merasa dirugikan.

2) Ketersediaan karyawan memberikan informasi

Informasi mengenai pelayanan maupun produk-produk perlu disampaikan dan dijelaskan secara jelas agar nasabah tidak kebingungan saat memilih dan melakukan transaksi. Ketersediaan para karyawan BSI KCP Pinrang dalam memberikan informasi sangat diharapkan agar memberi kemudahan kepada nasabah. Ketepatan informasi dengan apa yang akan diberikan mampu menambah rasa puas nasabah dan persepsi positif nasabah tentang kualitas pelayanan BSI KCP Pinrang.

“Sebagai *customer service* yang bertugas menangani setiap masalah yang dihadapi nasabah, kami semaksimal mungkin menyampaikan informasi-informasi terbaru kepada nasabah, baik mengenai prosedur pelayanan maupun produk-produk terbaru BSI.”<sup>68</sup>

Hal tersebut dibenarkan oleh saudara Ibu Husniah Jalil, bahwa:

“Pada saat saya melakukan transaksi di *teller*, terjadi sedikit kendala saat proses transaksi. Namun *teller* BSI KCP Pinrang menginformasikan bahwa kendala tersebut bisa diselesaikan dengan beberapa syarat, dan syarat-syarat yang harus saya penuhi dijelaskan sedetail mungkin jadi saya tidak kebingungan saat mengurus kesalahn tersebut.”<sup>69</sup>

<sup>68</sup> Purnama, Costumer Service BSI KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

<sup>69</sup> Husniah Jalil, Nasabah Bank Syariah KCP Pinrang, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

Dari hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa semua karyawan BSI KCP Pinrang khususnya bagian *costumer service* dan *teller* yang berhadapan langsung dengan nasabah mampu memberikan informasi kepada nasabah dengan baik dan jelas sehingga nasabah tidak akan mengalami kebingungan saat memilih produk maupun pada saat melakukan transaksi.

**b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap merupakan faktor kedua yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di BSI KCP Pinrang. Daya tanggap yang dimaksud adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat. Daya tanggap juga berarti ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang dialami nasabah. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur daya tanggap ini adalah:

- 1) Merespon setiap pelanggan yang akan melakukan transaksi pelayanan  
Beberapa cara yang bisa dilakukan dalam merespon nasabah salah satunya dengan melakukan salam. Di BSI KCP Pinrang, petugas yang berhadapan langsung khususnya *teller* dan *costumer service* selalu melakukan salam kepada setiap pelanggan yang datang. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Purnama selaku *costumer service*, bahwa:

“Untuk nasabah lama, kami melakukan salam dengan mengucapkan ‘selamat pagi/siang/sore bapak/ibu kemudian menyebutkan namanya, ada yang bisa dibantu?’. Kalau untuk nasabah baru, salam yang dilakukan yaitu mengucapkan ‘selamat pagi/siang/sore bapak/ibu, ada yang bisa kami bantu?’.”<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> Purnama, Costumer Service BSI KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

Hal tersebut juga ditambahkan oleh ibu Sri Sanayah Nasir selaku BOSM BSI KCP Pinrang, bahwa:

“Respon yang ramah dan menyapa nasabah yang datang itu sudah di atur dalam SOP yang diterapkan oleh BSI KCP Pinrang yang harus selalu dijalankan oleh petugas khususnya *teller* dan *costumer service*.”<sup>71</sup>

Keramahan yang diberikan karyawan dalam merespon juga dirasakan oleh nasabah BSI KCP Pinrang, sebagaimana yang diungkapkan saudara Ibu Hj. Muliati, bahwa:

“Mereka merespon dengan sangat baik dalam melakukan pelayanan, setiap saya ingin melakukan transaksi pasti langsung diarahkan dan diminta untuk menunjukkan syarat-syarat yang dibutuhkan.”<sup>72</sup>

2) Memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan akurat

Pelayanan secara cepat dan tepat dirasakan oleh saudara Ibu Husniah, beliau mengungkapkan bahwa:

“Selama menjadi nasabah di BSI KCP Pinrang ini, pelayanan yang saya rasakan sudah sangat baik karena dilakukan dengan cepat, terkecuali di hari-hari dimana banyak nasabah yang datang sehingga harus mengantri terlebih dahulu.”<sup>73</sup>

Hal tersebut dibenarkan oleh Ibu Sukma selaku *teller* BSI KCP Pinrang, bahwa:

<sup>71</sup> Sri Sanayah Nasir, Branch Operation & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

<sup>72</sup> Hj. Muliati, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

<sup>73</sup> Husniah Jalil, Nasabah Bank Syariah KCP Pinrang, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

“Kalau hari-hari biasa, nasabah yang datang ke kantor biasanya sedikit jadi kami selalu memberikan pelayanan yang cepat, namun kalau banyak nasabah yang datang pelayanan yang kami berikan sedikit lama karena kuantitas karyawan disini tidak sebanding dengan jumlah nasabah.”<sup>74</sup>

### 3) Merespon keluhan nasabah

Untuk merespon keluhan nasabah, Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang menyiapkan kotak saran dan kritik di sebelah kiri pintu masuk kantor. Dari hasil wawancara dengan Ibu Sri Saniyah Nasir bahwa kotak tersebut selalu kosong.

“Di sebelah kiri pintu masuk kami sudah menyiapkan kotak saran dan kritik untuk merespon jika ada keluhan dari nasabah, akan tetapi kotak tersebut selalu kosong.”<sup>75</sup>

Nasabah BSI KCP Pinrang mengetahui bahwa BSI KCP Pinrang menyediakan kotak saran dan kritik yang akan menampung keluhan mereka, akan tetapi mereka selama ini belum pernah merasakan hal-hal yang sangat merugikan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh saudari Ibu Hj.Muliati, bahwa:

“Kalau masalah keluhan saya belum memiliki keluhan selama menjadi nasabah, karena setiap memberikan pelayanan mereka belum pernah melakukan kekeliruan.”<sup>76</sup>

---

<sup>74</sup> Sukma, Teller Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

<sup>75</sup> Sri Saniyah Nasir, Branch Operation & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

<sup>76</sup> Hj. Muliati, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

**c. Kepastian/Jaminan**

Kemampuan karyawan dalam menimbulkan rasa percaya serta keyakinan nasabah baik melalui pengetahuan serta sikap sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan. Dengan kata lain, dimensi jaminan ini berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, kemampuan, serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan BSI KCP Pinrang. Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang sebagai perusahaan penyedia jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi akan sangat menekankan dimensi kualitas pelayanan yang satu ini. Adapun untuk mengukur kepastian/jaminan dapat digunakan indikator:

1) Memberikan jaminan ketepatan waktu saat melayani

Untuk jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan, BSI KCP Pinrang memberi tenggang waktu kepada nasabah dan karyawan yang bersangkutan harus mampu menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh saudari Ibu Purnama, beliau mengungkapkan:

“Setiap memberikan waktu kepada nasabah untuk menunggu, maka kami selalu berusaha melaksanakan dan menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sebelumnya.”<sup>77</sup>

Hal tersebut dibenarkan oleh ibu Hj. Muliati, bahwa:

“Pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan waktu yang dijanjikan, seperti pada saat mengajukan dana KUR saya

---

<sup>77</sup> Purnama, Costumer Service BSI KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

dijanjikan 1 pekan, dan benar saja 1 pekan setelah pengajuan berkas mereka datang untuk melakukan *survey*.”<sup>78</sup>

Hal yang sama diungkapkan oleh saudari Ibu Husniah, bahwa:

“Saya pernah mengajukan pelayanan dan dijanjikan akan diselesaikan dalam jangka waktu 3 hari, ternyata ada kendala sehingga pelayanan itu di tunda. Akan tetapi BSI KCP Pinrang memberikan informasi tentang keterlambatan itu.”<sup>79</sup>

## 2) Memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dalam melayani nasabah, BSI KCP Pinrang tidak setengah-setengah dalam memberikan informasi kepada nasabah. Tidak terkecuali masalah biaya yang harus dikeluarkan saat proses transaksi atau pelayanan. Ibu Sukma menjelaskan:

“Dalam melayani khususnya transaksi seperti transfer pastinya ada biaya yang harus dibayarkan baik sesama BSI maupun dengan bank lainnya yang semuanya tidak sama besar biayanya, jadi kami menjelaskan kepada nasabah tentang biaya-biaya tersebut.”<sup>80</sup>

Wawancara dengan saudari Ibu Husniah juga menerangkan hal serupa, bahwa:

“Kalo mengenai biayanya sudah jelas dek, seperti waktu saya mau melakukan transfer ke bank lain. Meskipun sedikit mahal tapi mereka menjelaskan sebelumnya.”

<sup>78</sup> Hj. Muliati, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

<sup>79</sup> Husniah Jalil, Nasabah Bank Syariah KCP Pinrang, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

<sup>80</sup> Sukma, Teller Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

3) Memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Jaminan legalitas pelayanan di BSI KCP Pinrang yaitu dengan memberikan struk setiap nasabah yang melakukan transaksi dalam pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh saudari Ibu Sukma, beliau mengatakan:

“Struk itu bisa dijadikan klaim oleh nasabah jika ada suatu pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan mereka.”<sup>81</sup>

Hal tersebut dibenarkan dari hasil wawancara dengan Ibu Hj.

Muliati, bahwa:

“Setiap saya habis melakukan pembayaran saya mendapat kwitansi ini dek, sebagai bukti kalo saya memang sudah bayar. Seperti belakangan ini saya mendapatkan bukti pembayaran tagihan dana KUR setiap selesai membayar.”<sup>82</sup>

**d. Empati (*Empathy*)**

Kemampuan karyawan dalam memberikan kepedulian dan perhatian secara pribadi kepada nasabah. Dengan memberikan rasa peduli dan empati kepada nasabah saat pelayanan, maka nasabah akan merasa senang dan spesial karena apa yang mereka butuhkan dapat dimengerti dan dipenuhi. Adapun indikator yang digunakan peneliti untuk mengukur faktor empati yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di BSI KCP Pinrang, antara lain:

<sup>81</sup> Sukma, Teller Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

<sup>82</sup> Hj. Muliati, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

1) Mendahulukan kepentingan nasabah

Nasabah dalam pelayanan BSI KCP Pinrang bisa diibaratkan sebagai raja. Setiap yang diinginkan oleh nasabah haruslah mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari nasabah yang bersangkutan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Hj. Muliati:

“Yang saya rasakan pelayanan di BSI KCP Pinrang ini baik dek, mendahulukan nasabah yang memang lebih dahulu antri yang sebelumnya mengambil nomor antrian di mesin antrian.”<sup>83</sup>

2) Melayani dengan tidak membedakan (diskriminatif)

Sistem pelayanan di BSI KCP Pinrang yang sudah menggunakan *number* pada mesin antrian menyebabkan para nasabah harus tertib dalam menunggu giliran. Hal itu tidak akan memberikan celah bagi mereka untuk meminta pelayanan terlebih dahulu. Seperti yang diungkapkan Bapak Sahar selaku salah satu satpam di BSI KCP Pinrang:

“Disini sudah ada nomor antriannya dek, jadi tidak perlu berebut ke CS ataupun *teller*. Semua yang datang bisa dilayani sesuai dengan nomor antrian masing-masing.”

Ibu Husniah Jalil membenarkan hal tersebut, beliau menjelaskan:

“Terkadang saya lupa dengan nomor antrian saya dek, dan petugas bagian *teller* memanggil untuk mengingatkan, tetapi tidak diserobot yang lain, meskipun diantara mereka ada yang sudah lebih lama menjadi nasabah BSI.”<sup>84</sup>

<sup>83</sup> Hj. Muliati, Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

<sup>84</sup> Husniah Jalil, Nasabah Bank Syariah KCP Pinrang, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

e. **Bukti Langsung (*Tangible*)**

Bukti langsung yang dilihat atau dirasakan oleh nasabah seperti fasilitas fisik, peralatan, staf serta bangunan yang mendukung dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik, maka masyarakat akan menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini sebagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di BSI KCP Pinrang peneliti menggunakan beberapa indikator sebagai berikut:

1) Penampilan karyawan dalam melayani nasabah

Pada indikator ini, penampilan karyawan BSI KCP Pinrang terlihat rapi. Sebagai BOSM BSI KCP Pinrang, Ibu Sri Saniyah Nasir mengungkapkan:

“Untuk kerapian kami menggunakan seragam sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan yaitu seragam sesuai bidang pada hari senin sampai kamis, dan seragam batik pada hari jum’at.”<sup>85</sup>

Hal itu sejalan dengan temuan yang ditemukan oleh peneliti dimana setiap karyawan yang bertugas di *teller* dan *costumer service* berpenampilan seperti apa yang diungkapkan oleh Ibu Sri Saniyah Nasir. Selain itu, dalam standar pelayanan yang digunakan di BSI KCP Pinrang juga mengatur tentang tata cara berpenampilan bagi seluruh pegawainya. Hal-hal pokok yang diatur dalam standar penampilan karyawan antara lain : rambut, make up, wajah, seragam dinas, aksesoris dan sepatu. Itu

---

<sup>85</sup> Sri Saniyah Nasir, Branch Operation & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

semua berlaku bagi seluruh karyawan baik yang bagian *frontliner* maupun *back office*, baik pria maupun wanita.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Ketika masuk ke halaman kantor BSI KCP Pinrang lokasinya kurang memadai. Hal ini terlihat dari lokasi parkir yang sempit dan juga panas, karena lokasinya dekat dengan jalan raya dan kurangnya pohon yang ada di sekitar kantor. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Husniah:

“Lahan parkirnya lumayan sempit ditambah lokasinya di pinggir jalan raya jadi kalau parkir penuh dan harus memarkir kendaraan di pinggir jalan kan bias jadi bahaya.”<sup>86</sup>

Akan tetapi tampilan di dalam kantor BSI KCP Pinrang cukup bagus, ruang pelayanan yang cukup luas, cukupnya tempat duduk bagi para nasabah yang menunggu antrian untuk dilayani dan adanya mesin antrian yang menjadikan pelanggan tertib dalam mengantri. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Sri Saniyah Nasir, bahwa:

“Kami menyediakan ruangan yang cukup luas, terdapat tempat duduk yang cukup bagi para nasabah yang mengantri pelayanan.”<sup>87</sup>

3) Kedisiplinan karyawan dalam melakukan pelayanan

Dari jadwal pelayanan yang ada di kantor BSI KCP Pinrang, kedisiplinan semua karyawan sangat baik. Hal ini terlihat dari kesiapan

---

<sup>86</sup> Husniah Jalil, Nasabah Bank Syariah KCP Pinrang, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

<sup>87</sup> Sri Saniyah Nasir, Branch Operation & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

karyawan dan jam operasional pelayanan. Ibu Sukma menjelaskan bahwa:

“BSI KCP Pinrang buka setiap hari Senin – Jum’at. Untuk hari Senin - Kamis pelayanan dimulai pada jam 08.30 – 16.00 WITA. Dan pada hari Jum’at pelayanan mulai jam 08.30 – 15.00 WITA.”<sup>88</sup>

### 3. Strategi BSI KCP Pinrang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Selama Pandemi *Covid-19* Di Kabupaten Pinrang

Bank Syariah menjadi salah satu lembaga keuangan yang berusaha untuk membangkitkan kepercayaan nasabah dengan memberikan jasa dan layanan untuk mencapai kepuasan nasabah sehingga diperlukan rancangan strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di masa pandemi *covid-19*. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Sri Saniyah Nasir selaku BOSM BSI KCP Pinrang pada saat wawancara, bahwa:

“Penerapan strategi dalam segala aspek menjadi hal yang sangat penting karena mampu mempertahankan nasabah serta meningkatkan kualitas pelayanan. Intensitas kepuasan nasabah, penggunaan produk, jasa, serta prasarana bank menjadi kunci utama keberhasilan suatu bank. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BSI KCP Pinrang ini, ada beberapa kriteria yang kami gunakan yakni menganalisis kehandalan karyawan khususnya bagian *frontliner* dalam melayani nasabah, tindakan untuk pelayanan yang optimal, respon yang diberikan kepada nasabah, kejujuran bank kepada nasabah, serta jaminan pelayanan bank kepada nasabah sebagai pengguna produk dan jasa kita.”<sup>89</sup>

Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang menerapkan strategi yang menentukan arah dalam mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Untuk melihat tantangan dan

<sup>88</sup> Sukma, Teller Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

<sup>89</sup> Sri Saniyah Nasir, Branch Operation & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

peluang yang dihadapi oleh BSI juga sangat diperlukan penerapan strategi. Keputusan akan kualitas pelayanan tersebut berkaitan dengan ruang lingkup produk serta jasa layanan yang diberikan oleh bank. Sebagai karyawan yang berhadapan dan melayani langsung nasabah, *frontliner* memiliki peranan penting bagi bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut merupakan strategi yang diimplementasikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang dalam meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain:

a. *Responsiveness* (Daya Tanggap/Respon)

Responsif merupakan salah satu sikap cepat tanggap yang harus dimiliki oleh karyawan BSI KCP Pinrang khususnya bagian *frontliner* yang berhadapan serta melayani nasabah secara langsung dalam melakukan proses transaksi. Konsep atau bentuk pelayanan yang diberikan sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Purnama selaku *costumer service*, bahwa:

“Sebagai CS yang berhadapan langsung dengan nasabah diharuskan memiliki kemampuan berinteraksi dengan nasabah serta bersikap ramah dan cepat tanggap. Cepat tanggap yang dimaksud disini berkaitan dengan kemampuan menyampaikan informasi serta menanggapi masalah kemudian mencari solusi untuk nasabah.”<sup>90</sup>

Hal tersebut dibenarkan oleh Ibu Sukma selaku *teller* di BSI KCP Pinrang, beliau mengungkapkan:

“Pelayanan yang dilakukan oleh *frontliner staff* itu sangat penting dan berpengaruh pada sebuah bank karena harus berhadapan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah. *Teller* kegiatan pelayanannya berkaitan dengan penyetoran dan penarikan tunai maupun non tunai dituntut untuk melayani nasabahnya secara sopan, teliti dan cepat tanggap dengan

---

<sup>90</sup> Purnama, Costumer Service BSI KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

keperluan nasabah sehingga nasabah juga merasa nyaman dan percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Pinrang.”<sup>91</sup>

Dalam proses kegiatan pemberian pelayanan, sikap cepat tanggap yang dimiliki oleh karyawan BSI KCP Pinrang juga dirasakan oleh beberapa nasabah salah satu di antaranya adalah Ibu Husniah Jalil yang mengatakan:

“Kecepatan serta daya tanggap yang diberikan oleh customer service sama teller di BSI Krian sudah bagus karena mereka cepat dan sigap dalam melakukan pelayanan.”<sup>92</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa sikap responsive yakni cepat tanggap merupakan salah satu indikator penting dalam proses pelayanan terhadap nasabah sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di BSI KCP Pinrang. Penyampaian informasi serta merespon dan menangani kendala atau masalah yang dihadapi nasabah dilakukan dengan sikap sopan, teliti, serta cepat tanggap. Karyawan yang ada di BSI KCP Pinrang khususnya *frontliner* sudah responsif dalam memberikan pelayanan dengan memenuhi kebutuhan nasabah karena sikap responsif ini merupakan salah satu hal yang menentukan kenyamanan serta kepuasan nasabah untuk melakukan transaksi. Dengan memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada nasabah mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di BSI KCP Pinrang terutama pada masa pandemic *covid-19*.

---

<sup>91</sup> Sukma, Teller Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

<sup>92</sup> Husniah Jalil, Nasabah Bank Syariah KCP Pinrang, *Wawancara* di Bua-Bua 1 pada tanggal 3 Agustus 2023.

b. *Competence* (Kompetensi)

Kompetensi merupakan kemampuan karyawan dalam memenuhi harapan nasabah. Setiap orang pastinya memiliki kompetensi yang berbeda-beda. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Sri Saniyah Nasir, bahwa:

“BSI KCP Pinrang menitikberatkan peningkatan kualitas pelayanan kepada *frontliner staff* yang mengharuskan mereka memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada nasabah. Selain itu, mereka harus selalu berhati-hati dalam menyampaikan informasi, dan kalau bias menggunakan bahasa yang mudah dimengerti namun harus jelas sehingga nasabah tidak akan kebingungan nantinya.”<sup>93</sup>

Hal tersebut selaras dengan apa yang diungkapkan oleh Ibu Purnama, beliau juga menambahkan bahwa:

“Selain kemampuan komunikasi yang baik *frontliner staff* juga harus memiliki kemampuan dalam mengendalikan sikap serta emosi saat berhadapan langsung dengan nasabah. *Frontliner staff* dituntut untuk profesional dengan memberikan sikap empati dan pengertian terhadap nasabah yaitu dengan mendengarkan keluhan masalah dengan seksama kemudian akan memberikan respon berupa solusi.”<sup>94</sup>

Dari hasil wawancara di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan nasabah karyawan BSI KCP Pinrang khususnya bagian *frontliner* yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena berhadapan serta melayani langsung nasabah yang datang ke kantor BSI KCP Pinrang harus memiliki kemampuan dalam mengendalikan sikap, emosi, memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, teliti dan memberi perhatian

---

<sup>93</sup> Sri Saniyah Nasir, Branch Operation & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

<sup>94</sup> Purnama, Costumer Service BSI KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

kepada nasabah karena kemampuan-kemampuan tersebut dapat menunjang pemberian pelayanan yang maksimal.

c. *Contribution* (Kontribusi)

Kontribusi merupakan peranan karyawan dalam bentuk tindakan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Ibu Sri Sanayah Nasir sebagai BOSM mengatakan:

“Bentuk kontribusi yang dilakukan oleh petugas frontliner dilihat dari segala bentuk pelayanan yang diberikan ke nasabahnya seperti kemampuan pengetahuan mereka, sikap yang dimiliki sopan santun. Kontribusi yang dilakukan salah satu langkah untuk mencapai tujuan visi misi bank khususnya di BSI KCP Pinrang ini.”<sup>95</sup>

*Costumer service* yakni Ibu Purnama menambahkan, bahwa:

“Kontribusi yang saya berikan itu dengan memberi layanan yang terbaik pada nasabah. Salah satu bentuk tindakan yang saya lakukan dalam pencapaian tujuan perusahaan yaitu harus bertanggung jawab atas segala bentuk pelayanan yang dilakukan karena berhubungan erat dengan nilai kredibilitas perusahaan. Pelayanan yang baik akan nantinya menciptakan kepuasan nasabah akan pelayanan yang ada di BSI KCP Pinrang ini, pelayanan didukung dengan kesiapan dari para karyawannya sendiri melalui komunikasi yang baik pada nasabah.”<sup>96</sup>

Ibu Sukma selaku *teller* di BSI KCP Pinrang juga menegaskan pada saat wawancara, bahwa:

“Kontribusi yang saya berikan ke bank itu dengan kemampuan yang saya miliki, bersikap sopan kepada nasabah, profesional dan percaya diri sehingga nasabah akan nyaman dan percaya akan kualitas pelayanan produk dan jasa BSI KCP Pinrang.

<sup>95</sup> Sri Sanayah Nasir, Branch Operation & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

<sup>96</sup> Purnama, *Costumer Service* BSI KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

Dengan memiliki sikap tersebut saya berharap dapat menarik calon nasabah baru.”<sup>97</sup>

Dari hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kontribusi yang diberikan para karyawan BSI KCP Pinrang khususnya *costumer service* dan *teller* sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan BSI KCP Pinrang kepada nasabah. Bentuk kontribusi yang diberikan para karyawan BSI KCP Pinrang yakni berupa sikap sopan santun serta pemahaman dan pengetahuan intelektual. Kontribusi dalam bentuk sikap dan pengetahuan yang dimiliki karyawan khususnya *teller* dan *costumer service* dapat memberikan dorongan pada masyarakat untuk bergabung dan melakukan transaksi keuangan di BSI KCP Pinrang.

d. *Honesty* (Kejujuran)

Untuk memperoleh kepercayaan dari calon nasabah dan nasabah BSI KCP Pinrang sendiri dibutuhkan sikap kejujuran para karyawan dalam memberikan pelayanan. Selaras dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Sri Saniyah Nasir, mengatakan bahwa:

“Untuk mendapatkan kepercayaan nasabah guna meningkatkan kredibilitas bank kepada nasabah, maka dalam memberikan informasi kepada nasabah harus lengkap dan tidak ada yang ditutup-tutupi.”<sup>98</sup>

Hal tersebut dibenarkan oleh Ibu Purnama selaku *costumer service* BSI KCP Pinrang, bahwa:

<sup>97</sup> Sukma, Teller Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

<sup>98</sup> Sri Saniyah Nasir, Branch Operation & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

“Kejujuran dilihat dari bagaimana kita dapat menyelesaikan kegiatan pelayanan yang nantinya menjadikan nasabah puas. Informasi diberikan dengan baik dengan cara meletakkan perhatian pada nasabah. Penyampaian informasi ini juga harus sesuai dengan ketentuan peraturan bank karena hal ini berkaitan dengan kepercayaan nasabah.”<sup>99</sup>

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan rasa nyaman pada nasabah dalam pemberian layanan transaksi sangat dibutuhkan sikap kejujuran yang diberikan oleh *frontliner staff*. Dengan menciptakan rasa nyaman pada nasabah dengan sikap jujur akan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di BSI KCP Pinrang.

e. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

*Service excellent* merupakan bentuk pelayanan terhadap nasabah yang dapat memenuhi permintaan dan kebutuhan nasabah serta menjawab segala permasalahan nasabah. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Sri Saniyah Nasir BOSM BSI KCP Pinrang, bahwa:

“*Service excellent* sering juga disebut pelayanan prima yang berkaitan dengan bagaimana usaha bank dalam memberi pelayanan terbaiknya kepada nasabah sehingga akan dapat menciptakan kepuasan nasabah soalnya kita dapat memenuhi permintaan sesuai dengan kebutuhan. Kualitas pelayanan yang baik yaitu dengan cara menaati SOP yang ada seperti memberi pelayanan kepada nasabah secara cepat dan tepat. Kualitas pelayanan yang baik juga harus dibekali dengan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh petugas *frontliner*.”<sup>100</sup>

Bentuk pelayanan prima yang dilakukan Bank Syariah Indonesi KCP Pinrang kepada nasabah adalah dengan pemenuhan kebutuhan saat transaksi dan

<sup>99</sup> Purnama, Costumer Service BSI KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

<sup>100</sup> Sri Saniyah Nasir, Branch Operation & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

melakukan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan bank. Menciptakan kepuasan pada nasabah menjadi tujuan dari bentuk pelayanan prima ini.

Adapun menurut Ibu Sukma selaku *teller* BSI KCP Pinrang mengenai pelayanan prima, bahwa:

“Pelayanan yang baik juga dapat dilihat dari kedisiplinan dan ketepatan karyawan dalam melayani, serta penampilan fisik karyawan yang menarik namun sopan. Seragam yang digunakan telah diatur pada SOP bankn yang juga menunjukkan identitas mengenai BSI KCP Pinrang sendiri.”<sup>101</sup>

Dari hasil wawancara di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa untuk memenuhi apa yang diharapkan nasabah dilakukan dengan memberikan pelayanan prima (*service excellent*). Pelayanan prima yang dimaksud seperti menyediakan sarana prasarana pelayanan serta penampilan fisik, kedisiplinan, dan ketepatan dalam memberikan pelayanan karena mampu menciptakan kesan positif terutama pada kepuasan nasabah yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di BSI KCP Pinrang.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pengembangan sumber daya manusia sangat berperan penting. Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yakni *frontliner staff* dengan menggunakan dua metode, yaitu metode pendidikan dan metode pelatihan.

a. Metode Pendidikan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang melakukan pengembangan tingkah laku maupun sikap yang

---

<sup>101</sup> Sukma, Teller Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

dimiliki oleh karyawan khususnya *frontliner staff* menggunakan metode pendidikan baik melalui peningkatan pemahaman maupun pengetahuan intelektual.

Bank Syariah Indonesia menerapkan metode pendidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Sri Sanayah Nasir, mengatakan bahwa:

“Setiap bulan kami juga melakukan rapat yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja kami. Dalam rapat yang dilakukan dibahas mengenai pendapatan BSI KCP Pinrang, dan juga membahas tentang kasus-kasus yang kami temukan sebelumnya sehingga dalam rapat ini kami bisa mempersiapkan strategi untuk menangani kasus tersebut.”<sup>102</sup>

Ibu Purnama menambahkan, bahwa:

“... selain itu kami juga membahas kendala-kendala yang dihadapi karyawan dalam melakukan tugasnya untuk menemukan strategi yang tepat.”<sup>103</sup>

Ibu Sukma juga menambahkan tentang metode pendidikan yang dilakukan BSI KCP Pinrang dalam meningkatkan kualitas pelayanan, beliau menjelaskan:

“Selain rapat setiap bulan, kami juga selalu mengadakan *breafing* sebelum jam pelayanan yakni dilakukan pada pukul 07.30. Pada saat *breafing* kami membahas tentang prosedur pelayanan, pengecekan kesiapan karyawan agar tidak terjadi kesalahan saat pelayanan serta dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang kami berikan.”<sup>104</sup>

---

<sup>102</sup> Sri Sanayah Nasir, Branch Operation & Service Manager, Wawancara di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

<sup>103</sup> Purnama, Costumer Service BSI KCP Pinrang, Wawancara di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

<sup>104</sup> Sukma, Teller Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, Wawancara di Kantor BSI Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa metode pendidikan yang dilakukan oleh BSI KCP Pinrang dalam rangka meningkatkan kualitas dilakukan melalui kegiatan rapat yang dilaksanakan setiap bulannya. Selain itu, BSI KCP Pinrang juga melakukan *breafing* setiap hari sebelum jam pelayanan dimulai. Rapat dan *breafing* dilakukan untuk membahas kendala-kendala yang dihadapi karyawan dalam melaksanakan tugasnya, kasus-kasus yang ditemukan yang nantinya akan ditentukan strategi yang tepat, serta untuk melihat kesiapan karyawan untuk melakukan kegiatan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan prosedur bank.

Metode pendidikan lainnya adalah dengan mengikuti ujian *online* yang dilakukan oleh pusat. Sebagaimana yang dikemukakan Ibu Sri Saniyah Nasir pada saat wawancara, bahwa:

“Kegiatan lainnya yang kami lakukan adalah pelaksanaan ujian *online* yang dilakukan oleh pusat yang dilaksanakan 4x dalam setahun. Ujian ini bertujuan untuk mengasah pengetahuan intelektual yang dimiliki oleh karyawan agar nantinya akan memudahkan saat memberikan informasi kepada nasabah pada proses kegiatan transaksi.”<sup>105</sup>

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah BSI KCP Pinrang juga melaksanakan kegiatan *online* yang diselenggarakan oleh bank pusat dengan tujuan mengasah pemahaman serta pengetahuan intelektual karyawan khususnya *frontliner staff* mengenai perbankan khususnya bank syariah.

---

<sup>105</sup> Sri Saniyah Nasir, Branch Operation & Service Manager, *Wawancara* di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

b. Metode Pelatihan

Metode pelatihan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan serta keahlian yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Sri Saniyah Nasir, bahwa:

“Sebelum diberi tanggung jawab dan terjun langsung untuk melayani nasabah, karyawan yang baru bergabung diharuskan mengikuti pelatihan atau *training* mengenai tanggung jawab pekerjaan mereka serta sebagai pengenalan terhadap BSI KCP Pinrang.”<sup>106</sup>

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh Ibu Purnama selaku *costumer service*, bahwa:

“Sebelumnya saya belum memiliki pengalaman kerja di lembaga keuangan bank. Jadi sebelum terjun langsung menjadi bankir, saya terlebih dahulu mengikuti pelatihan yang dilaksanakan oleh BSI pusat selama 2 pekan. Pelatihan yang dilakukan seperti prosedur melayani nasabah, produk-produk yang ada di BSI, teknik komunikasi yang baik,”<sup>107</sup>

Ibu Sukma selaku *teller* pada Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang juga menyampaikan hal serupa, yaitu:

“Pada saat saya gabung dengan BSI KCP Pinrang, waktu itu masih belum ada pelatihan yang diberikan dari kantor pusat, saya dulu hanya *sharing* dengan sesama teman. Tapi pada saat memulai pekerjaan kita didampingi oleh mentor yang berasal dari bagian *supervisor*, pendampingan ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam proses belajar. Kalau dari pihak bank sendiri biasanya ada *Role-play* atau tukar peran dan ada ujian

<sup>106</sup> Sri Saniyah Nasir, Branch Operation & Service Manager, Wawancara di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

<sup>107</sup> Purnama, Costumer Service BSI KCP Pinrang, Wawancara di Kantor BSI KCP Pinrang pada 1 Agustus 2023.

*online* yang dilakukan untuk memberi kesempatan untuk membangun keterampilan.”<sup>108</sup>

Dari beberapa pernyataan informan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa metode pelatihan yang dilakukan oleh BSI KCP Pinrang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan dengan kegiatan pelatihan (*on the job training*) yang diselenggarakan oleh bank pusat. Pelatihan yang dilakukan berkaitan dengan pengenalan bank, produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia. Pelatihan yang diberikan untuk mengajarkan karyawan khususnya *frontliner staff* dalam melakukan pelayanan agar sesuai dengan standar pelayanan bank yang telah ditetapkan, mengajarkan cara melakukan penawaran produk serta mengajarkan cara merespon dan menangani permasalahan yang sering dialami oleh nasabah.

Metode pelatihan lain yang dilakukan oleh BSI KCP Pinrang adalah dengan melakukan *Role-play* yakni kegiatan pemindahan tanggung jawab pada posisi lain dengan tujuan untuk memberi kesempatan bagi karyawan khususnya *frontliner staff* untuk mengembangkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki.

Selain merencanakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan BSI KCP Pinrang, strategi untuk meningkatkan jumlah nasabah juga sangat ditekankan. Untuk meningkatkan jumlah nasabah BSI KCP Pinrang, *staff* yang berperan penting adalah *marketing funding*. Perencanaan strategi yang dilakukan *marketing funding* dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menentukan sasaran tujuan terlebih dahulu,

---

<sup>108</sup> Sukma, Teller Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, *Wawancara* di Kantor BSI Pinrang pada tanggal 1 Agustus 2023.

yaitu nasabah perseorangan maupun nasabah non-perseorangan misalnya instansi, komunitas-komunitas dari para pengusaha dan pedagang.

Tujuan sasaran tersebut dapat dicapai dengan mengimplementasikan strategi yakni melakukan sosialisasi ke instansi untuk nasabah non-perseorangan dan untuk nasabah perorangan dilakukan dengan memperkenalkan produk dan jasa ke masyarakat. Selain itu, dengan menyiapkan beberapa hadiah untuk menarik minat masyarakat untuk menabung di BSI KCP Pinrang.

Evaluasi strategi yang dilakukan *marketing funding* yaitu dengan meninjau faktor internal dan eksternal, menilai kinerja yang telah dilakukan dengan melihat pencapaian target tersebut dapat dicapai dan terus mengalami peningkatan atau tidak. Jika tidak terjadi peningkatan, maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan tindakan perbaikan salah satunya adalah dengan terus meningkatkan produk dan program Bank Syariah Indonesia sehingga mampu menarik minat masyarakat.<sup>109</sup>

---

<sup>109</sup> Hardiyanti Tahir, Zainal Said, Marhani, "Strategi Marketing Funding Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank BNI Syariah Parepare." *Banco: Jurnal Manajemen dan Perbankan Syariah* 3, (2021).

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Kualitas Pelayanan Yang Ada Di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang**

Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan secara prima di tengah mewabahnya virus *covid-19*. Loyalitas nasabah akan tumbuh serta kualitas pelayanan yang diberikan BSI KCP Pinrang akan meningkat dengan melaksanakan serta memperhatikan pelayanan prima sebaik dan sedetail mungkin. Selain itu, BSI KCP Pinrang juga berusaha memenuhi harapan serta kebutuhan nasabah sehingga dapat menumbuhkan rasa puas pada nasabah itu sendiri. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang diberikan BSI KCP Pinrang karena mampu memenuhi kebutuhan serta harapan nasabah.

Pelayanan yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang dalam bentuk pelayanan prima guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Adapun petugas atau karyawan yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yakni bagian *frontliner* khususnya *teller* dan *costumer service (CS)*. *Teller* dan CS berperan penting karena sebagai *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah yang datang langsung ke kantor.

Dalam memberikan pelayanan, perilaku para karyawan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh BSI. Agar kepuasan nasabah akan muncul maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Pinrang diberlakukan kepada semua karyawan BSI KCP Pinrang. Pelayanan merupakan suatu hal yang wajib khususnya untuk pelayanan pada bidang Customer Service dan *Teller* karena langsung bersentuhan dengan nasabah. Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah sebuah bank sangatlah bergantung pada pada petugas atau karyawan Bank yang melayaninya.

Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang sudah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberikan oleh karyawan *customer service* dan *teller* BSI KCP Pinrang. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Mulai dari menyambut nasabah sampai kebutuhan nasabah tersebut terpenuhi. Pelayanan prima atau pelayanan terbaik merupakan ciri dari sikap setiap karyawan yang selanjutnya diaplikasikan dalam setiap bentuk pelayanan yang diberikan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang.

Adapun faktor pelayanan prima antara lain yang pertama yaitu sikap *customer service* mulai dari berdiri di samping meja dan memanggil nomor antrian dengan wajah yang selalu tersenyum dan ceria serta selalu mengucapkan salam kepada nasabah, mempersilahkan nasabah duduk, memperkenalkan diri, meminta nomor antrian, dan menawarkan bantuan kepada nasabah. kemudian setelah semua prosedur terselesaikan diakhiri dengan mengucapkan terima kasih serta salam, kemudian berdiri setelah nasabah berdiri. Penampilan saat memberikan pelayanan kepada nasabahnya harus selalu berpenampilan bersih dan rapih, wajah yang segar, dan mengenakan pakaian seragam dan atribut.

Penampilan merupakan salah satu faktor penunjang, penampilan yang bersih dan rapi akan membuat nasabah lebih merasa nyaman saat melakukan transaksi sehingga tidak membuat nasabah merasa risih. *Skill* atau kemampuan *customer service* dalam melayani nasabahnya yaitu seperti pembukaan rekening, menanyakan kebutuhan nasabahnya, menguasai dan memahami berbagai macam produk yang disediakan oleh Bank dan menjelaskan produk kepada nasabah agar nasabah mau menggunakan produk yang telah disediakan. Nasabah yang mendapat perhatian pasti akan merasa sangat senang. Tanggung jawab, *customer service* memiliki tanggung

jawab yang sangat penting yaitu melindungi seluruh catatan transaksi nasabah, memberikan solusi atas seluruh *complain* dari nasabahnya, melayani nasabah dengan sopan, baik dan ramah, sehingga mampu menjalin komunikasi yang baik kepada nasabah. Sehingga meyakinkan nasabah untuk menggunakan produk serta layanan yang ditawarkan dan disediakan oleh Bank.

Demikian juga dengan analisis teori dari hasil penelitian dengan teori pelayanan prima yang dilakukan oleh *Teller* BSI KCP Pinrang. Faktor pelayanan prima berdasarkan teori pada bab sebelumnya yang pertama yaitu sikap. *Teller* melayani nasabahnya selalu bersikap sopan, santun, dan selalu tersenyum saat memberikan pelayanan. Memastikan nasabah dalam keadaan tenang, berdiri saat berbicara dengan nasabah, menanyakan nama nasabah, menggunakan nada bicara yang ramah, dan sopan.

Penampilan, penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik yang. Dalam hal penampilan *Teller* mengenakan pakaian rapih dan bersih wajah segar dan bersih. Dengan penampilan yang bersih dan rapi akan membuat nasabah lebih merasa nyaman dan senang saat melakukan transaksi sehingga nasabah akan merasa lebih puas. *Skill* atau kemampuan saat melayani nasabah itu harus teliti dan fokus saat proses setoran dan penarikan yang akan nasabah lakukan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pelayanan petugas *teller* dalam melayani setor tunai dan tarik tunai dilakukan dengan baik dan cepat sehingga nasabah tidak perlu menunggu antrian lebih lama. Perhatian juga merupakan point yang penting, karena pada saat memberikan pelayanan *teller* selalu memberikan perhatian yang penuh dan sungguh-sungguh. Harus selalu peduli kepada para nasabahnya. Nasabah yang

mendapat perhatian pasti akan merasa sangat senang. Tanggung jawab merupakan keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu atau memberikan jawaban baik perbuatan yang disengaja atau tidak disengaja.

Adapun tanggung jawab *teller* antara lain melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer, dan lain-lain dengan teliti dan cepat, menjaga kerahasiaan nasabah, menjaga kerapian dan kebersihan ruang kerja, menjaga keamanan alat-alat identitas *teller*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.

## 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan BSI KCP Pinrang

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain kehandalan, daya tanggap, kepastian/jaminan, empati, dan bukti langsung.

### a. Kehandalan (*Reliability*)

Realibility merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang. Adapun indikator untuk mengukur faktor kehandalan yaitu, ketepatan dan kecermatan karyawan dalam memberikan pelayanan, dan kesediaan karyawan memberikan informasi. Pada *realibility* menunjukan hasil yang baik juga.

Dalam faktor ini memiliki 2 hal penting yakni pertama, kemampuan produsen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan kemampuan produsen untuk memberikan pelayanan secara akurat atau tanpa kesalahan. Hal tersebut tak akan ada gunanya tanpa di dukung oleh sarana dan

prasarana yang memadai dan juga sumber daya manusia yang kompeten. Untuk sarana dan prasara yang ada di BSI KCP Pinrang sudah baik. Sedangkan untuk sumber daya manuasia yang kompeten, BSI KCP Pinrang sudah memasukan kualifikasi yakni memberikan informasi kepada nasabah dengan baik dan jelas sehingga nasabah tidak akan mengalami kebingunan saat memilih produk maupun pada saat melakukan transaksi.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

*Responsiveness* merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon pelayanan di BSI KCP Pinrang. Faktor *responsiviness* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator merespon setiap nasabah BSI KCP Pinrang dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan-keluhan nasabah BSI KCP Pinrang.

Karyawan BSI KCP Pinrang yang memberikan sapaan pada setiap nasabahnya merupakan hal baik dalam sistem pelayanan publik. Sapaan itu dapat membuat para setiap nasabah itu merasa lebih dihargai oleh karyawan BSI KCP Pinrang. Kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan pada bagian *frontliner* guna melayani nasabah mempunyai kemampuan yang lebih dibanding karyawan yang berada dibelakang layar BSI KCP Pinrang.

c. Kepastian/Jaminan

Kepastian merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, mulai dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik di BSI KCP Pinrang. Faktor Kepastian/jaminan ini ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya,

jaminan legalitas, dan jaminan kepastia biaya dalam pelayanan di BSI KCP Pinrang. Kualitas pelayanan publik di BSI KCP Pinrang sangat bagus. Indikator-indikator dalam dimensi ini yang ada dalam penelitian ini semua hasilnya bersifat positif dan baik untuk para nasabah. Dimana pihak BSI KCP Pinrang memberikan jaminan yang pasti kepada para nasabah yang menggunakan jasa pelayanan di BSI KCP Pinrang.

Pada faktor kepastian/jaminan pada penelitian ini menunjukkan hasil yang baik. Faktor kepastian/jaminan itu berisi antara lain memberikan keyakinan dan membangun rasa percaya dalam diri nasabah untuk tetap menggunakan jasa BSI. Hal yang menyebabkan baiknya dimensi ini antara lain adalah: Pertama, pegawai yang kompetitif, petugas yang melayani dengan ramah dan dapat menciptakan kesan pertama yang baik bagi para nasabah. Menciptakan kesan pertama yang baik itu dapat membangun rasa kepercayaan antar nasabah dengan bank, sehingga hal itu menjadi hal penting dalam sebuah pelayanan. Kedua, kridebilitas dalam setiap pelayanan.

Dalam setiap pelayanan di BSI KCP Pinrang itu pasti ada secarik kertas atau sturk yang berisi tentang catatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Dengan struk itu, nasabah diyakinkan bahwa mereka akan dapat melakukan klaim apabila suatu saat terjadi kecelakaan atau kegagalan dalam setiap pelayanan yang dilakukan oleh BSI KCP Pinrang.

d. Empati (*Empathy*)

*Emphaty* yaitu perhatian yang diberikan karyawan kepada nasabah BSI KCP Pinrang. Kesediaan mendahulukan kepentingan nasabah di BSI KCP Pinrang, sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap

nasabah. Dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan nasabah, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membedabedakan).

e. Bukti Langsung (*Tangible*)

Pada penelitian ini, *tangibel* mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana pada BSI KCP Pinrang yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada seluruh nasabah BSI KCP Pinrang. Faktor *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, dan kedisiplinan karyawan dalam memberikan pelayanan.

### **3. Strategi BSI KCP Pinrang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Selama Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Pinrang**

Bentuk pelayanan yang dilakukan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang sesuai dengan *Standart Operational Prosedure* yang diberikan perusahaan dan meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan khususnya *frontliner staff* yang berhadapan serta melayani nasabah secara langsung. Adapun indikator yang indikator strategi pelayanan yang dijadikan tolak ukur penentuan kualitas pelayanan yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *competence* (kompetensi), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran) dan *service excellent* (pelayanan prima). Berikut penjelasan mengenai indikator strategi pelayanan:

- a. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu suatu ketentuan untuk memberikan pelayanan yang cepat terhadap penyampaian informasi serta pemecahan masalah secara cepat dan tepat.

- b. *Competence* (kompetensi), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah berarti ketepatan waktu, komunikasi yang baik.
- c. *Contribution* (kejujuran), yaitu pengetahuan, sikap, dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan untuk membangun rasa percaya nasabah terhadap lembaga keuangan perbankan.
- d. *Honesty* (kejujuran), yaitu kesesuaian informasi dengan yang disampaikan kepada nasabah hal ini ditujukan untuk memberikan rasa percaya nasabah terhadap bank.
- e. *Service excellent* (pelayanan prima), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Kemampuan dalam penyediaan sarana dan prasarana, penampilan karyawan serta kesesuaian produk dengan yang ada di iklan.

Penetapan strategi ini juga ditujukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah akan pelayanan yang diberikan. Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang menerapkan prinsip manajemen strategi pelayanan ini berguna untuk menciptakan rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan khususnya *frontliner staff* sehingga nantinya diharapkan dapat membangun kepercayaan serta kepuasan nasabah untuk bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pengembangan sumber daya manusia sangat berperan penting. Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yakni *frontliner staff* dengan menggunakan dua metode, yaitu metode pendidikan dan metode pelatihan.

a. Metode Pendidikan

Peningkatan kemampuan melalui metode pendidikan dilakukan untuk memberikan perubahan terhadap perilaku maupun mental yang disertai dengan tingkat informasi serta pemahaman yang mendalam. Peningkatan kemampuan karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BSI KCP Pinrang melalui metode pendidikan. Metode pendidikan ini dilakukan dengan kegiatan rapat rutin yang dilaksanakan setiap bulannya. Kegiatan rapat ini membahas mengenai beberapa kasus maupun kendala yang dihadapi sehingga nantinya akan ditemukan strategi yang tepat dalam menanganinya.

Bentuk kegiatan lainnya adalah kegiatan *briefing* yang wajib dilaksanakan setiap paginya. Kegiatan ini ditujukan untuk melihat kesiapan karyawan dalam melakukan tanggung jawab pekerjaannya dalam pemberian layanan kepada nasabah yang sesuai dengan peraturan bank. *Briefing* ini ditujukan untuk meminimalisir kesalahan serta pelayanan yang kurang optimal.

Bentuk kegiatan selanjutnya yang dilakukan di BSI KCP Pinrang adalah ujian *online*. Kegiatan ini diselenggarakan oleh BSI pusat dengan tujuan untuk mengasah pemahaman serta pengetahuan intelektual yang dimiliki oleh karyawan dalam melakukan tanggung jawab pekerjaannya dan memudahkan dalam penyampaian informasi kepada nasabah.

b. Metode Pelatihan

Metode pelatihan ini ditujukan untuk mengembangkan kemampuan serta keahlian yang dimiliki oleh karyawan dalam melakukan pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BSI KCP Pinrang melalui metode pelatihan. Metode pelatihan ini yaitu berupa kegiatan *role-play*, kegiatan ini

dilakukan dengan pemindahan tanggung jawab pada posisi lainnya. kegiatan ini dilakukan untuk memberi kesempatan dalam mengembangkan diri dengan mempelajari berbagai aspek yang berbeda yang ada di setiap unit-unit bank.

Bentuk kegiatan lainnya yang dilakukan oleh BSI KCP Pinrang melalui metode pelatihan adalah kegiatan *On The Job Training*. Kegiatan ini diselenggarakan langsung oleh BSI pusat dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan baru. Kegiatan pelatihan ini berkaitan dengan pengenalan perusahaan, produk-produk yang ada di BSI KCP Pinrang, menunjukkan bagaimana mekanisme kegiatan yang ada di bank syariah seperti cara melakukan *cross selling*, merespon dan memberikan penjelasan kepada nasabah.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode pendidikan dan pelatihan ini diselenggarakan agar karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengalaman, pemahaman, serta keahliannya. Hal ini dapat membentuk kualitas, kuantitas dan meningkatkan efektivitas karyawan khususnya *frontliner staff* dalam menyelesaikan pekerjaannya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang dalam bentuk pelayanan prima guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Adapun petugas atau karyawan yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yakni bagian *frontliner* khususnya *teller* dan *costumer service (CS)*. *Teller* dan *CS* berperan penting karena sebagai *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah yang datang langsung ke kantor. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberlakukan BSI KCP Pinrang untuk *costumer servicedan teller* antara lain sikap, penampilan, serta *skill*.
2. faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di BSI KCP Pinrang antara lain: *Pertama*, kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang. *Kedua*, daya tanggap yaitu kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon pelayanan di BSI KCP Pinrang. *Ketiga*, kepastian/jaminan yaitu kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, mulai dari segi ketepatan waktu, biaya,

legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik di BSI KCP Pinrang. *Keempat*, empati yaitu perhatian yang diberikan karyawan kepada nasabah BSI KCP Pinrang. *Kelima*, bukti langsung yaitu penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana pada BSI KCP Pinrang yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada seluruh nasabah BSI KCP Pinrang.

3. Strategi yang digunakan BSI KCP Pinrang dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah adalah dengan strategi pelayanan yang memiliki 5 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *competence* (kompetensi), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran) dan *service excellent* (pelayanan prima). Strategi peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode pendidikan dan pelatihan diselenggarakan agar karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengalaman, pemahaman, serta keahliannya. Hal ini dapat membentuk kualitas, kuantitas dan meningkatkan efektivitas karyawan khususnya *frontliner staff* dalam menyelesaikan pekerjaannya.

## **B. Saran**

1. Untuk pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang meskipun kualitas pelayanannya sudah termasuk *excellent service* namun diharapkan agar kelima faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat lebih dimaksimalkan lagi agar nasabah betul-betul merasakan kemudahan lebih dari bank syariah tanpa ada keluhan.

## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Al-Karim*

### Referensi Buku :

- Ahmad Tanzeh, Pengantar Metodologi Penelitian (Yogyakarta: Sukses Offset, 2009), h. 66.
- Ajzen, Icek and Martin Fishbein. 2010. *Predicting and Changing Behavior*. New York: Psychology Press.
- Ajzen, Icek & Fishbein. 1980. *Theory of Reasoned Action*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Arikunto Suharsimi, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik,*” Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Herdiansyah, Haris. *Wawancara, Observasi, dan Fokus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Kamsil, C.S. T dkk. 2002. *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kasmir, *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Kasmir. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana, 2004.
- KBBI. “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online – Definisi Kata”. *Potensi*, 2014.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Management*. Jakarta: Erlangga.

- Machmud, Amir dan Rukmana. 2010. *Bank Syariah: Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris Di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Mahanggoro, Tri Pitara. *Melejitkan Produktivitas Kerja Dengan Sinergitas Kecerdasan (ESPQ): Tinjauan Studi Ilmu Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*". Jakarta: Ghalia, 2010.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategi Untuk Menghadapi Abad 21*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Republik Indonesia. 1998. "Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan". *Lembaran Negara Republik Indonesia*.
- Sekaran, Uma. *Research Methods for Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Suryati, Lili. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Syukri. *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Fajar Media Press, 2012.
- Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Sukses Offset, 2009.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi, 2000.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2017.

Williamson, Harold F., and Alfred D. Chandler. "Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise". *Technology and Culture* 5. no. 1. (1964).

Hamdani, A dan Lupyoadi. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.

#### **Referensi Jurnal :**

Arif, M. Nur Rianto Al. "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah". *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* 27, no. 2. (2010).

Arif, M. Nur Rianto Al. *Filosofi Dasar Ekonomi Islam. ESPA4528/Modul I 1*, (2012).

Bachri, Bachtiar S. "Meyakinkan Validitas Sata Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif". *Jurnal Teknologi Pendidikan*. (2010).

David, Fred. "Manajemen Strategis Konsep, Edisi 12". *Jakarta: Salemba Empat, Journal of Chemical Information and Modeling* 6. (2011).

Febriana, Nina Indah. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung". *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 3. no.1.

Gronroos, Christian. "Service Management and Marketing". *European Journal of Marketing* 15. (2007).

Indonesia, Ikatan Bankir. "Tata Kelola Manajemen Resiko Perbankan". *Language*. Vol. 16, (2016).

Nasution, Mislah Hayati and Sutisna, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking". *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 1. (2015).

Tahir, Hardiyanti, Zainal Said, dan Marhani, "Strategi Marketing Funding Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank BNI Syariah Parepare," *Banco: Jurnal Manajemen dan Perbankan Syariah* 3, (2021).

Utari, Kuta Karmila, “Efisiensi Keputusan Marger Tiga Bank Syariah di Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19”, *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10.1 (2022)

Kurniasari, Eka, “Prospek Masa Depan Bank Syariah di Indonesia Pasca Pemergeran Bank-Bank Syariah BUMN”, *Rechtenstudent Journal Fakultas Syariah IAIN Jember*, 2.1 (2021).

Wahab, Wirdayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru” , *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau*, *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2.1 (2017)

Yogananda &Dirgantara, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik”, *Diponegoro Journal Of Management*, 6.4 (2017)

#### **Referensi Skripsi :**

Ariska, Dwi. 2019. “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat KCP Binjai”. *Skripsi*; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Ewasudarma. 2018. “Strategi PT. Bank Sumut Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan SMS *Banking*”. *Skripsi*; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Harnianda, Afris. 2021. “Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah di BSI Cabang Malang”. *Skripsi*; Fakultas Ekonomi: Universitas Malang.

Nurjanah, Ana. 2021. “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia saat *Covid-19* di Kota Banjarbaru”. *Skripsi*: Universitas Islam Negeri Antasari.

Puspitasari, Nadya Lukita. 2021. “Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk *E-Channel* pada Masa Pandemi *Covid-19* di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto”. *Skripsi*: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Sugiana, W. 2018. “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta”. *Skripsi*; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

Pratiwi, Ari. 2022. “Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)”. *Skripsi Sarjana*; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

#### **Referensi Internet :**

Bank Syariah Indonesia, *BSI Buktikan Kinerja Perbankan Syariah Cemerlang di Masa Pandemi*, Jakarta: BSI, 2021. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-buktikan-kinerja-perbankan-syariah-cemerlang-di-masa-pandemi> (di akses pada tanggal 12 Maret 2022)

Bank Syariah Indonesia. 2021. *Sejarah Perusahaan*. Jakarta: BSI, 2021. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>(di akses pada tanggal 12 Maret 2022).

Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahannya*. Al-Qur'an dan Terjemahannya, 2016.

Otoritas Jasa Keuangan, *Perbankan Syariah dan Kelembagaannya*. Jakarta: OJK, 2021. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx> (di akses pada tanggal 25 April 2022)

Pradana, Malvern. 2022. *Review BSI Mobile: Fitur, Kelebihan, dan Kekurangan*. Jakarta: InvestBro.id. [https://investbro.id/review-bsi-mobile/#Fitur\\_BSI\\_Mobile](https://investbro.id/review-bsi-mobile/#Fitur_BSI_Mobile) (diakses pada tanggal 8 Februari 2023)

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.5182/In.39.8/PP.00.9/11/2022  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KABUPATEN PINRANG

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : SRI WAHYUNI. H  
Tempat/ Tgl. Lahir : BUA-BUA, 18 OKTOBER 2000  
NIM : 18.2300.100  
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH  
Semester : IX (SEMBILAN)  
Alamat : BUA-BUA I, KELURAHAN SIPARAPPE, KECAMATAN  
WATANG SAWITTO, KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA SAAT PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN PINRANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan November sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Parepare, 1 November 2022  
Dekan,



Muzdalifah Muhammadun



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL**  
**DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**  
Nomor : 503/0606/PENELITIAN/DPMPTSP/11/2022

Tentang

**REKOMENDASI PENELITIAN**

- Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 08-11-2022 atas nama SRI WAHYUNI H, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;  
2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;  
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;  
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;  
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;  
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;  
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;  
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan  
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan : 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 1783/R/T.Teknis/DPMPTSP/11/2022, Tanggal : 08-11-2022  
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0606/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/11/2022, Tanggal : 08-11-2022

**M E M U T U S K A N**

- Menetapkan :  
KESATU : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :
- Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
  - Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 08 SOREANG
  - Nama Peneliti : SRI WAHYUNI H
  - Judul Penelitian : STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA SAAT PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN PINRANG
  - Jangka waktu Penelitian : 2 Bulan
  - Sasaran/target Penelitian : PIHAK BSI (INFORMAN UTAMA) & NASABAH BSI ( INFORMAN PENDUKUNG )
  - Lokasi Penelitian : Kecamatan Watang Sawitto
- KEDUA : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 08-05-2023.
- KETIGA : Peneliti wajib menaati dan melakukan ketentuan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 08 November 2022



Biaya : Rp 0,-



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :

**ANDI MIRANI, AP., M.Si**

NIP. 197406031993112001

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP**

Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Saniyah Nasir  
Jabatan : *Branch Operation & Service Manager*  
NIP : 2188004137

Menerangkan bahwa:

Nama : Sri Wahyuni H  
Nim : 18.2300.100  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

adalah Benar telah melaksanakan penelitian perihal "**Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Pinrang**"

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI, Tbk  
BRANCH OFFICE PINRANG

  
PT BANK SYARIAH  
INDONESIA  
KCP Pinrang

Sri Saniyah Nasir  
*Branch Operation & Service Manager*

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SRI SANIYAH NASIR

Alamat : BTN PEPABRI PG NO.5.

Jabatan : Branch operation & Service Manager.

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Sri Wahyuni. H yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi "**Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Pinrang**".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 10 Januari 2023.

  
(SRI SANIYAH NASIR.)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HUSNIAH JALIL

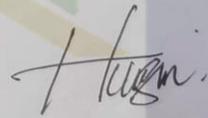
Alamat : BUA-BUA I

Jabatan : NASABAH

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Sri Wahyuni. H yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Pinrang”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 14 JANUARI 2023



(HUSNIAH JALIL.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hj. Muliati

Alamat : Bua-Bua 1

Jabatan : Nasabah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Sri Wahyuni. H yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi "**Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Pinrang**".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 14 JANUARI 2023



(.....Hj. Muliati.....)

PAREPARE

## PEDOMAN WAWANCARA

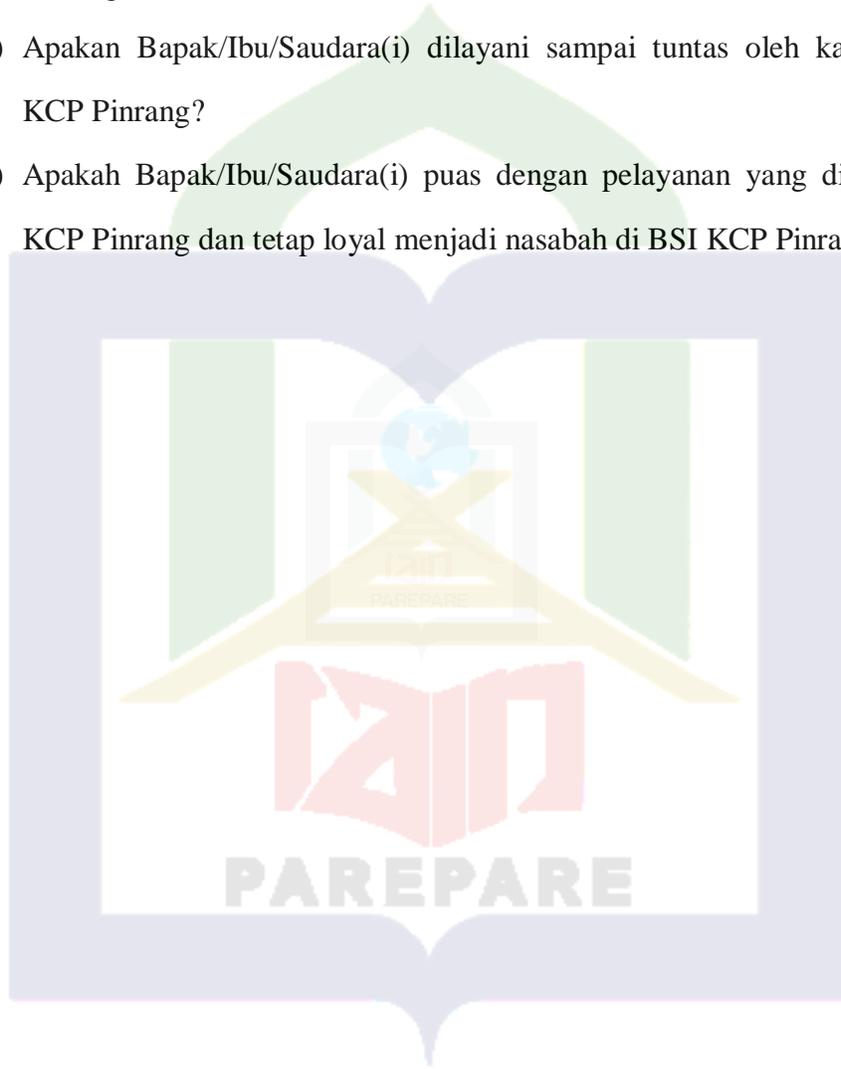
### 1. Daftar pertanyaan wawancara kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang

- (1) Bagaimana cara Bapak/Ibu menarik calon nasabah agar tertarik untuk menabung di BSI KCP Pinrang?
- (2) Sebagai karyawan BSI KCP Pinrang, bagaimana pelayanan yang telah Bapak/Ibu berikan kepada nasabah?
- (3) Sebagai karyawan BSI KCP Pinrang, apakah Bapak/Ibu telah memberikan pelayanan terbaik anda kepada nasabah?
- (4) Bagaimana Bapak/Ibu menyampaikan informasi kepada nasabah?
- (5) Apakah Bapak/Ibu sebagai karyawan telah melayani nasabah sampai tuntas di saat nasabah mengalami kesulitan informasi?
- (6) Apa saja kendala-kendala dalam melayani nasabah yang datang ke kantor BSI KCP Pinrang?
- (7) Bagaimana cara Bapak/Ibu mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah BSI KCP Pinrang?

### 2. Daftar pertanyaan wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang

- (1) Mengapa Bapak/Ibu/Saudara(i) memilih menabung di BSI KCP Pinrang?
- (2) Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu/Saudara(i) rasakan setelah bergabung menjadi nasabah BSI KCP Pinrang?
- (3) Apakah semua karyawan BSI KCP Pinrang sudah kompeten di bidangnya masing-masing?

- (4) Apakah karyawan BSI KCP Pinrang sudah memberikan pelayanan yang maksimal?
- (5) Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh karyawan BSI KCP Pinrang?
- (6) Apakah Bapak/Ibu/Saudara(i) dilayani sampai tuntas oleh karyawan BSI KCP Pinrang?
- (7) Apakah Bapak/Ibu/Saudara(i) puas dengan pelayanan yang diberikan BSI KCP Pinrang dan tetap loyal menjadi nasabah di BSI KCP Pinrang?



## DOKUMENTASI PENELITIAN



## BIODATA PENULIS



Sri Wahyuni. H, Lahir di Bua-Bua, 18 Oktober 2000. Anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan suami istri Ayahanda Hairuddin dan Ibunda Husna. Memulai pendidikan di bangku Sekolah Dasar Negeri (SDN) 23 Pinrang. Kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 4 Pinrang. Selanjutnya di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Pinrang, Jurusan IPA.

Selanjutnya di STAIN Parepare yang kini telah beralih menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, terdaftar sebagai mahasiswa baru pada tahun 2018 akhirnya menyelesaikan pendidikan sekolah tinggi pada tahun 2023. Pernah menjadi salah satu santriwati Ma'had Al-Jami'ah IAIN Parepare selama ±3 tahun dan bergabung di salah satu organisasi kemahasiswaan yakni Persatuan Olahraga Mahasiswa IAIN Parepare dan menjabat sebagai Sekertaris Umum pada organisasi tersebut pada tahun 2020. Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), penulis menyelesaikan pendidikan sebagaimana mestinya dan mengajukan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul : **Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Pinrang.**