

**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PRIMA KEPADA NASABAH DI  
MASA PANDEMIK COVID-19 PADA BANK MEGA SYARIAH KC PALU**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu*

**Oleh:**

**IKHEL  
NIM: 17.3.15.0089**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)PALU  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri, Dengan judul *Penerapan Sistem Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Kepada Nasabah Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Bank Mega Syariah KC Palu*. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 05 Agustus 2021 M  
26 Dzul Hijjah 1442 H

**Penulis**

**IKHEL**  
**NIM. 17.3.15.0089**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “*Penerapan Sistem Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Kepada Nasabah Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Bank Mega Syariah KC Palu*” oleh Ikhel Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17.3.15.0089 Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan

Palu, 05 Agustus 2021 M  
26 Dzul Hijjah 1442 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.H. SofyanBachmid, S.Pd., M.M  
Nip. 19680325 200003 1 002

Syaifullah MS, S.Ag., M.S.I.  
Nip : 19740828 200501 1 002

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari IKHEL NIM. 17.3.15.0089 dengan Judul “**Penerapan Sistem Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Kepada Nasabah dimasa Pandemi Covid-19 Pada Bank Mega Syariah KC Palu**” yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Pascasarjana Institut Agama Islam Negri (IAIN) Palu pada tanggal 16 Agustus 2021 M, yang bertepatan dengan tanggal 16 Dzulhijah 1442 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu 16 Agustus 2021 M  
Dzulhijah 1442 H

### DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Prof. Nurdin, S.Pd., M. Com, Ph. D	
Munaqisy I	Dr. Ubay, S.Ag., M. S.I.	
Munaqisy II	Nurfitriani, S.El., M.E	
Pembimbing I	Dr. H Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M	
Pembimbing II	Syaifullah MS, S.Ag. M.S.l.	

### Mengetahui :

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah

**Dr. Hilal Malarangan, M.H.I**  
NIP. 19650505 199903 1 002

**Dr. Malkan, M.Ag**  
NIP. 19681231 199703 1 010

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ  
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Allhamdulillah segala puji bagi Allah swt atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul ***“Penerapan Sistem Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Kepada Nasabah di masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Mega Syariah KC Palu”*** Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini, pihak yang dengan tulus telah memberikan bantuan baik melalui nasehat, semangat, dan bantuan penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada:

1. Kedua orang tua Penulis yaitu Alm. Aslan yang wafat pada tahun 2013 yang silam dan Ibu Masni yang telah mendoakan, memberikan motivasi, dan mendidik penulis dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini. Semoga Allah membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmat-Nya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor IAIN Palu beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada Penulis dalam segala hal.

3. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Prof. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Kelembagaan dan Kerjasama Ibu Dr. Ermawati., S.Ag., M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi umum, Perencanaan dan Keuangan .
4. Bapak Dr. Malkan, M.Ag selaku Ketua Jurusan Perbankan dan bapak Dr. M. TAUFAN B. S.H., M.Ag adalah dosen pembimbing akademik yang dengan iklas telah membimbing penulis dalam setiap proses penyelesaian studi sehingga sesuai dengan harapan.
5. Bapak Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M selaku dosen pembimbing I dan Bapak Syaifullah MS, S.Ag., M.S.I selaku dosen pembimbing II yang dengan iklas telah membimbing Penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN), yang dengan setia, tulus dan iklas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
7. Seluruh staf akademik dan umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
8. Alfin S.Pd dan Zubaidah S.K.M sebagai saudara penulis yang selalu memberi motivasi, dukungan serta doa sehingga penulis dapat seperti sekarang ini.
9. Teman-teman seperjuangan PS-3 2017 yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian ini.
10. Segenap keluarga dan teman-teman yang senantiasa memberikan doa dan dukungan sepanjang perjalanan pendidikan penulis.

11. Kepada Nasabah wawancara yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam saat melakukan wawancara.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih, atas kebaikan dan keikhlasan kalian.

Akhirnya, kepada semua pihak yang namanya tidak sempat termuat dalam pengantar ini, Penulis mohon maaf serta terima kasih atas bantuan, motivasi dan kerjasamanya. Penulis senantiasa mendoakan semoga segala yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah swt.

Palu, 05 Agustus 2021 M  
26 Dzul Hijjah 1442 H

**Penulis**

**IKHEL**  
**NIM : 17.3.15.0089**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang .....	1
B..Rumusan masalah .....	5
C..Tujuan dan manfaat penelitian.....	6
D. Penegasan istilah.....	7
E.. Garis-garis besar isi.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian terdahulu.....	10
B.. Kajian Teori.....	15
1.....Pengertian Sistem Manajemen.....	15
2.....Pengertian Pelayanan Prima.....	19
3.....Definisi Nasabah.....	25
4.....Pendemik Covid-19.....	27
5.....Perbankan Syariah Dimasa Pandemi Covid-19.....	29
C..Kerangka Pemikiran.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....	31



B..Lokasi Penelitian.....	33
C..Kehadiran Peneliti.....	33
D. Data dan Sumber Data.....	34
E.. Tehnik Pengumpulan Data.....	34
F.. Tehnik Analisi Data.....	36
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	38

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

A. Gambaran Umum.....	41
1. Sejarah Bank Mega Syariah.....	41
2. Visi dan Misi.....	43
3. Struktur Organisasi Bank Mega Syariah.....	44
4. Produk – Produk Bank Mega Syariah.....	45
B. Penerapan Sistem Manajemen Yang Telah Dilakukan Bank Mega Syariah KC Palu diamsa Pandemi Covid-19.....	52
C. Upaya Bank Mega Syariah KC Palu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Kepada Nasabah dimasa Pandemi Covid-19.....	64

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran .....	68

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

#### **RIWAT HIDUP**

## ABSTRAK

**Nama Penulis : IKHEL**

**Nim : 17.3.15.0089**

**Judul Skripsi : Penerapan Sistem Manajemen Dalam Upaya  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Kepada  
Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Bank Mega Syariah  
KC Palu**

---

Penelitian ini berjudul tentang penerapan sistem manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah dimasa pandemi covid-19 pada Bank Mega Syariah KC Palu. Adapun permasalahan bagaimana penerapan sistem manajemen yang dilakukan oleh pihak Bank Mega Syariah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah dimasa pandemi covid-19, dan apakah selama pandemi ini ada hambatan yang didapatkan oleh pihak Bank Mega Syariah dalam hal melakukan pelayanan kepada terkait dengan segala ketentuan kebijakan peraturan pemerintah yang harus dijalankan selama pandemi ini.

Dalam Skripsi ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data *deskriptif* berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sehingga peneliti mengumpulkan tiga komponen yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah dimasa pandemi covid-19 pada Bank Mega Syariah KC Palu menjadi tiga bagian yaitu dengan memberikan pemahaman ilmu, pemahaman, dan memberikan contoh perilaku yang baik kepada Nasabah.

Implikasi dari penelitian ini diharapkan sistem manajemen dalam upaya meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah dimasa pandemi covid-19 pada Bank Mega Syariah KC Palu, hal ini dapat dimaksimalkan lagi sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang baik bagi nasabah, sehingga nasabah tetap loyal dengan menggunakan Jasa Bank Mega Syariah KC Palu. Karena nasabah merupakan aset yang paling berharga bagi Bank, karena tanpa adanya nasabah maka Bank tidak dapat beroperasi dan berkembang dalam segala hal. Karena dalam hal apapun nasabah lah yang dapat menjadi penunjang masa depan bagi Bank.

**BAB I**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang ada di negara dan menjadi tempat dari perseorangan, badan-badan swasta, badan-badan usaha milik negara (BUMN), bahkan lembaga-lembaga pemerintah dan masyarakat baik yang kelas atas ataupun yang menengah juga menyimpan dana-dana yang di milikinya di dalam lembaga keuangan yang di sebut dalam istilah perbankan yaitu bank. yang berkaitan dengan pengertian bank, dalam undang-undang nomor 10 tahun 1998 prinsip syariah di artikan sebagai aturan perjanjian berdasarkan hukum islam di antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana dan pembiayaan sebagai usaha atau kegiatan yang lainnya sesuai syariah.<sup>1</sup> sedangkan bank dalam istilah Syariah merupakan suatu lembaga yang menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip Syariah. dalam undang-undang nomor 10 tahun 1998 pasal 1 butir 2 tentang perbankan merumuskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.<sup>2</sup>

Dalam era revolusi 4.0 persaingan semakin ketat persaingan antara bank konvensional dan bank syariah sudah menjadi literatur di kalangan masyarakat terutama perbandingan antara bank konvensional dan bank syariah, apalagi dalam bidang-bidang kecangihan pengaplikasian teknologi maupun persaingan dalam

---

<sup>1</sup> Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional (Jakarta: Kencana, 2008), 7

<sup>2</sup> Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah* ( Jakarta: Karisma Putra Utama, 2016), 77

lapangan tentunya hal-hal yang menarik untuk menarik simpati konsumen, tentunya hal-hal yang sangat di butuhkan.

Persainagan bukan hanya antara bank konvensional dan bank syariah akan tetapi sesama bank syariah pun juga saling bersaing agar unggul di kalangan konsumen, mulai dari kecanggih teknologi dan menarik simpati saat pemasaran produk yang di gunakan, kenyamanan nasabah dalam bertransaksi ataupun cara penyelesaian masalah kepada nasabah. Apabila bank tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah, tentu akan memicu terjadinya *lost customer* (kehilangan nasabah) dan nasabah akan berpindah ke bank lain.

Dalam sistem manajemen diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, pelayanan nasabah sering terjadi kesenjangan yang muncul karna penilaian konsumen terhadap mutu pelayanan menurut konsumen di dasari indikator ( kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu dan lain-lain). Kemampuan dan kendala yang menyediakan yang terpercaya untuk membentuk dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen.

Kepuasan nasabah merupakan harapan setiap perbankan, kepuasan nasabah sangat menunjang kelangsungan perusahaan untuk perkembangan dalam jangka panjang. Kepuasan nasabah tergantung dari apa yang dilihat dan dirasakan oleh nasabah, sehingga nasabah dapat memberikan tanggapan yang positif dan negatif terhadap Bank Mega Syariah tersebut. Kualitas nasabah menjadi faktor pertimbangan

bagi nasabah, untuk menentukan apakah nasabah akan puas atau tidak puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank Mega Syariah

Pelayanan kepada para nasabah adalah hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan jumlah nasabah, karena nasabah sangat besar peranannya dalam pendapatan sebuah bank, hal ini secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap eksistensi perbankan itu sendiri. Setiap bank memiliki strategi dalam hal pelayanan nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik tentunya nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga akan tetap setia menggunakan produk-produk yang ditawarkan pihak perbankan dan pada akhirnya menjadi nasabah tetap di bank tersebut.<sup>3</sup>

Perkembangan penanganan pandemik covid-19 di Indonesia, sejalan dengan perkembangan pandemik covid-19 di tingkat global atau tingkat dunia. Juru bicara Satgas penanganan covid-19 Prof Wiku Adisasmito menyajikan data perkembangan penanganan World Health Organization (WHO). Perkembangan di Indonesia dalam beberapa minggu terakhir juga menunjukkan penurunan kasus positif dan juga penurunan tingkat keterisian tempat tidur di rumah sakit rujukan covid-19, dan adanya dampak dari kebijakan yang diambil pemerintah yaitu pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM). “ hal ini membutuhkan kerja sama yang baik dari masyarakat terutama dalam mematuhi protokol kesehatan secara disiplin, serta komitmen dalam mencegah pencegahan covid-19.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Sella Ratih, *Pengaruh...*, 2017, 2.

<sup>4</sup><https://Covid19.go.id/p/berita/Perkembangan-Penaganan-Covid-19-di-Indonesia-Sejalan-Dengan-Tingkat-Dunia>. Jakarta. 16 Februari 2021

Dengan mewabahnya Covid-19 di Indonesia mempersulit semua aktifitas masyarakat baik dalam perkantoran maupun yang di luar perkantoran, banyaknya instansi baik dari pemerintah maupun dari swasta akan sulit beroperasi karna keterbatasan aktifitas, dan ini merupakan hal yang cenderung diselesaikan dalam instansi. dan dengan mewabahnya covid-19 ini juga merupakan daya saing bagi sebagian instansi agar tetap mengoptimalkan pelayanan yang baik kepada nasabah walaupun semuanya serba keterbatasan dalam beraktifitas.

Berdasarkan survey yang dilakukan penulis dengan beberapa karyawan Bank Mega Syariah yaitu bahwasanya mereka bekerja sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dimasa pandemik Covid-19. Kemudian mereka dituntut untuk tetap melayani nasabahnya atau calon nasabahnya dengan baik, sopan, ramah, dan professional. Bertujuan agar nasabah lama tetap ingin melakukan transaksi di Bank Mega Syariah palu dan nasabah yang datangpun menjadi tertarik untuk pembiayaan atau menabung ataupun menggunakan produk jasa Bank Mega Syariah walaupun dengan keterbatasan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang di kemukakan di atas, masalah pokoknya, adalah bagaimana penerapan sistem manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah dimasa pandemik covid-19 pada Bank Mega Syariah KC Palu. dengan demikian pokok masalah tersebut lahirlah sub-sub masalah yaitu:

1. Bagaimana penerapan sistem manajemen yang telah dilakukan Bank Mega Syariah KC Palu di masa pandemik covid-19.
2. Bagaimana upaya Bank Mega Syariah KC Palu dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah di masa pandemik covid-19.

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam meneliti adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem manajemen Bank Mega Syariah KC Palu di masa pandemic covid-19
- b. Untuk mengetahui bagaimana upaya Bank Mega Syariah KC Palu dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah di masa pandemic covid-19

#### **2. Manfaat penelitian**

- a. Manfaat ilmiah

Sebagai penambah dan pengembangan ilmu, khususnya hal-hal yang menyangkut dengan penerapan sistem manajemen dalam meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah di masa pandemik. serta untuk memberikan sumbangan pemikiran yang bersifat konstruksi kepada masyarakat ataupun kepada nasabah.

- b. Manfaat praktis

### 1. Bagi Nasabah

Hasil penelitian dapat di jadikan sebagai bahan pemikiran masyarakat ataupun yang menjadi nasabah Bank Mega Syariah untuk mengetahui sistem pelayanan prima kepada nasabah di masa pandemik.

### 2. Bagi IAIN Palu

Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan rujukan dan koleksi dari penelitian sebelumnya agar para peneliti selanjutnya khususnya di program studi perbankan syariah dapat mudah mendapatkan sumber referensi tambahan.

### 3. Bagi Bank Mega Syariah

Penelitian ini dapat mengungkapkan pentingnya sistem manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama jika di hadapkan dalam masalah bencana alam seperti Covid-19 sekarang ini yang semakin membuat keterbatasan akan segala sesuatu.

## **D. Penegasan Istilah**

Proposal skripsi ini berjudul “ penerapan sistem manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah dimasa pandemik covid-19”, beberapa pengertian dalam proposal skripsi ini perlu di jelaskan, sehingga tidak memunculkan salah penafsiran terhadap judul ini.

#### a. Penerapan sistem manajemen

Maksud dari adanya penerapan sistem manajemen Bank Mega Syariah adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem manajemen yang di terapkan oleh pihak bank terkait dengan mewabahnya kasus penyakit covid-19



b. Pelayanan prima

Maksud dengan pelayanan prima dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan prima yang di berikan Bank Mega Syariah kepada nasabah di masa pandemik covid-19.

c. Covid -19

Yang di maksud covid-19 adalah (*corona virus di siase 2019*) adalah jenis penyakit baru yang di sebabkan oleh virus dari golongan coronavirus, dan mempunyai penyebaran begitu cepat bagi manusia dan penanganan covid-19 dalam aspek kesehatan dalam sosial ekonomi. dalam hal ini khususnya di perusahaan jasa yaitu Perbankan Syariah.

d. Manajemen kualitas pelayanan prima

Maksud dari kualitas pelayanan prima dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen kualitas pelayanan prima yang di terapkan Bank Menga Syariah KC Palu di masa pandemik covid-19.

**E. Garis-garis besar isi**

BAB I merupakan pendahuluan yang memuat dan membahas mengenai latar belakang yang berisi tolak ukur untuk apa yang ingin disampaikan, rumusan masalah yang berisi pertanyaan yang akan menjadi pembahasan, tujuan dan kegunaan yang berisi hasil dan manfaat dari penelitian, penegasan istilah yang berisi keterangan tentang konsep penelitian, serta garis-garis besar isi yang memuat gambaran struktur penulisan dalam penelitian.

BAB II merupakan kajian pustaka yang memuat dan membahas penelitian terdahulu yang berisi hasil kesimpulan beberapa ilmu pengetahuan dalam sebuah penelitian dan kajian teori yang berisi seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang berfungsi melihat fenomena secara sistematis.

BAB III merupakan metode penelitian yang memuat pendekatan dan desain yang berisi strategi yang di pilih untuk mengintegrasikan secara menyeluruh apa yang menjadi fokus peneliti, Lokasi Penelitian adalah tempat yang menjadi sasaran penelitian, Kehadiran Peneliti yang berisis letak penulis dalam sebuah penelitian, Data dan Sumber Data yang berisi penjelasan dan keterangan dalam penulisan penelitian, Teknik Pengumpulan Data yang berisi gambaran bagaimana penelitian di lakukan, Teknik Analisis Data yang berisi hasil dari penelitian kemudian menghasilkan sebuah kesimpulan, dan Keabsahan Data untuk memastikan keaslian penelitian.

BAB IV Hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V Penutup terdapat kesimpulan dan saran

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa hasil penelitian yang berkenaan dengan Penerapan Sistem Manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah di masa pandemik covid-19. hal di maksud, di antaranya sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

#### Ringkasan penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Ringkasan penelitian terdahulu
1.	Nurul Khamdah <sup>5</sup>	Judul peneliti:  Analisis Sistem Manajemen Syariah Pada Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik Semarang.  Hasil peneliti :  Dimana penelitian dengan objek pada Analisis sistem manajemen dengan kualitas pelayanan  Persamaan :

---

<sup>5</sup> Nurul Khaidah, "Analisis Sistem Manajemen Syariah Pada Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik Semarang" di akses pada 22 Juni 2017.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem manajemen</li> <li>- Kualitas pelayanan</li> <li>- Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu penelitian</li> <li>- Lokasi penelitian</li> </ul>
2.	Febri Aly Ishaq <sup>6</sup>	<p>Judul peneliti :</p> <p>Analisis Strategi Pelayanan Prima dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar.</p> <p>Hasil peneliti :</p> <p>Mengenai Strategi Pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangat penting, hal ini dapat di tunjukan dengan hasil wawancara</p>

---

<sup>6</sup> Febri Aly Ishaq, Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar, dalam <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6248/>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2018.

		<p>yang peneliti lakukan terhadap BMT dan sebagian besar nasabah mengatakan dengan memberikan layanan yang memuaskan nasabah.</p> <p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sasaran peneliti yang mengangkat pelayanan prima kepada nasabah</li> <li>- Metode penelitian kualitatif</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu penelitian</li> <li>- Lokasi penelitian</li> </ul>
3.	Rahayu Aprilia Adhiningsih <sup>7</sup>	<p>Judul peneliti :</p> <p>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah Cabang Palu</p> <p>Hasil peneliti :</p>

---

<sup>7</sup>Rahayu Aprilia Adhiningsih “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Cabang palu” (skripsi tidak diterbitkan, jurusan Perbankan syariah, IAIN Palu.2019).

		<p>Penerapan kualitas pelayanan kualitas pemasaran produk dan kinerja kerja karyawan dalam melayani nasabah dengan SOP yang sudah di tentukan</p> <p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Metode penelitian kualitatif</li><li>- Objek penelitian yang menyangkut kualitas pelayanan</li><li>- Lokasi penelitian</li></ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Waktu penelitian</li><li>- Dalam hal ini peneliti meneliti Pengaruh, Kualitas Produk dan Kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah Cabang Palu sedangkan penulis meneliti sistem manajemen pelayanan prima kepada nasabah dimasa pandemik covid-19.</li></ul>
--	--	---

4.	Mardhiyaturrositaningsih <sup>8</sup>	<p>Judul peneliti :</p> <p>Dampak Pandemi covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah</p> <p>Hasil peneliti :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bahwa pandemi covid-19 mengganggu fungsi intermediasi BJB Syariah dari penghimpunan Dana dan pembiayaan.</li> </ul> <p>Persamaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode penelitian kualitatif</li> <li>- Objek penelitian yang menyangkut pandemi covid-19</li> </ul> <p>Perbedaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi penelitian</li> <li>- Waktu penelitian</li> <li>- Dalam hal ini peneliti meneliti</li> </ul>
----	---------------------------------------	--

---

<sup>8</sup>Mardhiyaturrosita ningsih, "Dampak Pandemi covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah" diakses pada tanggal 1 Juni 2020.

		<p>dampak pandemik covid-19 terhadap manajemen industri Perbankan Syariah sedangkan penulis meneliti sistem manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah di masa pandemik covid-19.</p>
--	--	---

## **B. Kajian Teori**

### **1. Pengertian Sistem Manajemen**

Sistem berasal dari bahasa Yunani, *system*. Sistem menurut Shore dan Voich adalah suatu keseluruhan yang terdiri dari sejumlah bagian-bagian. Gerald, et al. mendefinisikan sistem adalah tata cara kerja yang saling berkaitan, dan bekerja sama membentuk suatu aktifitas atau mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem menurut Banghart ialah sekelompok elemen-elemen yang saling berkaitan yang secara bersama-sama di arahkan untuk mencapai tujuan yang di tentukan. Murdick dan Ross mendefinisikan sistem sebagai seperangkat unsur yang melakukan suatu kegiatan atau membuat skema dalam rangka mencapai tujuan dengan mengolah data atau energy, serta barang-barang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan informasi



atau energy dan benda. Koontz dan O'Donnel mendefinisikan sistem sebagai keseluruhan bukan hanya bagian-bagian karna sistem yang bersangkutan perlu di pandang sebagai suatu totalitas. Sistem dapat di pandang sebagai suatu hal yang tertutup atau terbuka.<sup>9</sup>

Manajemen menurut Parker adalah seni melaksanakan pekerjaan melalui (*the art of getting things done through people*). Manajemen menurut Hughes, et adalah berkenan dengan efesiensi, perencanaan, kertas kerja, prosedur, pelaksanaan regulasi, pengawasan, dan konsistensi. Meskipun banyak definisi manajemen yang telah di ungkapkan para ahli sesuai pandangan dan pendekatannya masing-masing, namun tidak satupun yang memuaskan. Walaupun demikian, esensi manajemen dapat di pandang, baik sebagai proses (fungsi).<sup>10</sup>

Sistem manajemen adalah kerangka proses dalam prosedur yang digunakan untuk memastikan apakah perusahaan atau organisasi dapat memenuhi standard dan menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi dapat berupa memenuhi persyaratan kualitas pelanggan, mematuhi peraturan baik peraturan pemerintah, undang-undang negara ataupun peraturan dari pelanggan dan mencapai tujuan atau tanggung jawab terhadap aspek lingkungan hidup.

Sistem manajemen yang diterapkan oleh suatu organisasi atau perusahaan secara efektif dapat membantu untuk :

1. Mengurangi risiko dalam lingkungan, sosial dan keuangan.

---

<sup>9</sup> Husaini Usman, *sistem manajemen* ( Jakarta : PT Bumi Aksara 2013). 52

<sup>10</sup> Bahrudin, *dasar-dasar manajemen*, ( Bandung : Akfabeta, 2013 ) 6.

2. Meningkatkan kinerja operasional
3. Menurunkan biaya
4. Meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumen dan investor
5. Melindungi merek dan reputasi perusahaan atau organisasi
6. Menghindari rintangan atau hambatan dalam berdagang
7. Adanya perkembangan yang berkesinambungan
8. Mendorong inovasi

Sistem manajemen ini mengacu pada peraturan dan standar yang dikeluarkan oleh badan internasional maupun pemerintah suatu negara. Salah satu badan internasional yang mengeluarkan standar sistem manajemen adalah *The International Organization for Standardization* (ISO). ISO merupakan organisasi yang bertanggung jawab untuk Standar-Standar dalam sistem manajemen dan juga melakukan sertifikasi terhadap Standar-Standar tersebut.<sup>11</sup>

Fungsi- fungsi manajemen untuk menghasilkan suatu lembaga keuangan yang berkualitas maka di butuhkan system manajemen yang berkualitas pula. Dalam proses pelaksanaanya, manajemen mempunyai tugas-tugas khusus yang harus di laksanakan. Tugas-tugas khusus itulah yang biasa di sebut sebagai fungsi-fungsi manajemen. Adapaun fungsi-fungsi manajemen itu terbagi menjadi dua kelompok, yakni fungsi menejerial yang terdiri dari *planning, organizing, actuating, controlling*. Dan fungsi operasional terdiri dari pengadaan tenaga kerja (SDM), pengembangan,

---

<sup>11</sup> Synergy Solusi, 2020 Sistem manajemen. <https://www.synergysolusi.com>. Diakses pada 19 Juni 2020.

kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan serta pemutusan hubungan kerja (PHK). Dalam hal ini penulis menggunakan teorinya G.R terry yang memaparkan bahwa fungsi manajemen itu meliputi perencanaan (*pleaning*), pengorganisasian (*Organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengwasan (*controlling*), dcontrollingi singkat menjadi POAC.

Namun untuk membedakan pada manajemen pada umumnya maka penulis meninjau dari segi perencanaanya.

a. *Pleaining* (perencanaan)

1. Definisi perencanaan

Perencanaan berasal dari kata rencana yang di beri imbauan pe-dan -an. Rencana adalah produk dari perencanaan, sedangkan perencanan adalah proses penentuan rencana. Perencanaan berasal dari bahasa latin yaitu Planus yang berarti flat. Pengertian perencanaan menurut G.R terry dan L W. Rue:”proses memutuskan tujuan-tujuan apa yang akan di kejar selama suatu jangka waktu yang akan datang dan apa yang akan di lakukan agar tujuan-tujuan itu dapat tercapai”.<sup>12</sup>

Dalam lembaga keuangan di perlukan program guna mewujudkan kebijakan, adapun yang di maksud dalam program ini adalah rencana yang telah di tentukan serta telah mencamtumkan sasarnya, yang di antara program tersebut meliputi bidang penting bagi aktifitas lembaga keuangan dalam tahap ini berbagai kegiatan yang perlu di perhatikan dan di kerjakan meliputi pelayanan terhadap nasabah, jenis pelayanan, wilayah pelayanan, sistem penyampaian produk, distirbusi aktiva

---

<sup>12</sup> G.R Terry dan L.W Rue. *Dasar-dasar manajeme*. ( Jakarta : PTBumi Aksara.2009 ) 43.

produktif, preferansi liquiditas, persaingan serta pengembangan dan pelatihan staf.

Yang akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tipe nasabah yang dilayani, ini merupakan hal penting dalam penentuan perencanaan kegiatan. Karna nasabah merupakan asset penting dalam penentuan perencanaan kegiatan.
- b. Jenis layanan yang di sediakan, ini merupakan unsur yang menentukan bagaimana tipe nasabah yang di inginkan maka dengan demikian antar tipe nasabah yang di inginkan dengan jenis layanan yang di sediakan itu saling berkaitan erat.
- c. Persaingan, pada umumnya, lembaga keuangan syariah sangat peka dan berlaku kompetitif dalam merebut hati nasabah. Ketepatan dan kecepatan pelayanan dengan biaya yang relative murah merupakan dambaan nasabah.<sup>13</sup>

## 2. Kriteria perencanaan yang baik

- a. Sebuah perencanaan di katakana baik jika memenuhi persyaratan berikut: didasarkan pada sebuah keyakinan bahwa apa yang di lakukan adalah baik.
- b. Dipastikan bahwa perencanaan yang di susun memiliki banyak manfaat, yang mana manfaat tersebut bukan hanya pada orang yang menyusun perencanaan melainkan juga untuk orang lain juga.
- c. Berdasarkan pada ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan apa yang dilakukan.

---

<sup>13</sup> Henry Simamora, *manajemen sumber daya manusia*, ( Yogyakarta: bagian penerbit STIE YKPN, 2004 ) 170.

d. Dilakukan studi banding (*Benchmark*) yaitu melakukan studi terhadap praktik terbaik dari lembaga sejenis yang telah sukses menjalankan bisnisnya.<sup>14</sup>

## **2. Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang telah di tentukan. Kemampuan tersebut di tunjukan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Ketersedian dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan.<sup>15</sup>

Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggara pelayanan public yang wajib di taati oleh pemberi atau penerima pelayanan. “Kep,MENPAN No. 63/2003”, meliputi:

### **a. Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

### **b. Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

### **c. Biaya pelayanan**

---

<sup>14</sup> Bahrudin, *dasar-dasar manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2013 ) 111.

<sup>15</sup> Kasmir, *etika costumer service*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011),. 31

biaya atau tarif termasuk rincianya yang di titipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.

e. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan.

Perihal standar pelayanan terdapat baku mutu pelayanan. Mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menigiginkanya.<sup>16</sup>

1. Tujuan pelayanan prima

Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- a. Memberikan rasa puas dan percaya kepada nasabahnya. Kualitas memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

---

<sup>16</sup> M. Nur Rianto, dasar-dasar pemasaran bank syariah, (Bandung:Alfabeta, 2012),. 212

b. Menjaga dan merawat nasabah supaya tetap merasa di perhatikan dan di pentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.<sup>17</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat di pahami bahwa tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan nasabah atau masyarakat ayau serta memberikan fokus pelayanan kepada nasabah.

## 2. Indikator pelayanan prima

Keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan yang baik tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan berdasarkan A6 yaitu, mengembangkan pelayanan dengan menyelaraskan konsep-konsep di bawah ini :

### a. Sikap (*attitude*)

Merupakan suatu perilaku yang harus di tonjolkan ketika menghadapi nasabah, seperti berpenampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

### b. Perhatian (*attention*)

Merupakan suatu kepedulian kepada nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian mengenai kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

### c. Tindakan (*Action*)

---

<sup>17</sup> Mhd. Rusydi, *Customer Excellence*, (Yogyakarta:Gosyen Publishing.2017) 83

Merupakan suatu kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah, seperti mencatat kebutuhan para nasabah, dan menyatakan terima kasih dengan harapan nasabah mau kembali.

d. Kemampuan (*Ability*)

Merupakan suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak di perlukan untuk menunjang program pelayanan prima.

e. Penampilan (*Appearance*)

Adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik ataupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tangung jawab (*Accountability*)

Merupakan suatu sikap kerberpihakan kepada nasabah sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.<sup>18</sup>

3. Manfaat kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan mengetahui apakah dari sekian banyak nya produk yang di kelurkan mampu menarik minat masyarakat atau nasabah tetap loyal pada satu bank saja karna indicator pelayanan yang cukup memadai. Dan juga kualitas pelayanan ukuranya bukan hanya di tentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak di

---

<sup>18</sup> Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan, ( Kalarta: Rajawali Pers ) 75-76



tentukan oleh pihak yang di layani, karna mereka laah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan.<sup>19</sup>

Kinerja pelayanan merupakan hasil kerja yang di capai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya yang di ukur berdasarkan kualitas pelayananya prima yaitu bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*realibility*), kesigapan (*responsiveness*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*aces*), komunikasi (*communication*), memahami (*understanding the customer*).

#### 4. Stretegi pelayanan prima

Stretegi pelayanan prima adalah pernyataan yang jelas dan di komunikasikan secara baik guna dapat mencapai tujuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang melibihi dari standar yang telah di ditetapkan, di lakukan untuk mencapai kesetiaan para pelanggan perusahaan yang ditunjukan untuk masa yang akan datang. Strategi pelayanan prima terdiri dari:

##### a. Stretegi mewujudkan pelayanan prima

Kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. di anatra berbagai factor yang perlu mendapatkan perhatian pertama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas, layanan mengelola eksptasi pelanggan, mengelola bukti kualitas pelayanan, mendidik konsumen tentang layanan,

---

<sup>19</sup> Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan, ( Jakarta: Rajawali Pers,2015 ) 39

menumbuh kembangkan budaya kualitas, menciptakan automatingquality, mengembangkan system informasi kualitas layanan.

b. Strategi untuk meningkatkan pelayanan

Strategi sangat di perlukan dalam sebuah perusahaan, entah dalam bidang produksi maupun jasa, strategi. Berikut 9 stretegi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1. Strategi komunikasi prosedur pelayanan sehingga informasi prosedur pelayanan mudah di peroleh.

2. Strategi peningkatan akses komunikasi sehingga dapat memberikan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan.

3. Strategi peningkatan kerja sama dan komunikasi sehingga birokrasi pelayanan mudah (tidak berbelit-belit).

4. Strategi peningkatan kompetensi sehingga dapat mempercepat tindak lanjut terhadap kebutuhan pelanggan.

5. Strategi data base pelanggan sehingga dapat meningkatkan kecepatan petugas layanan dalam mendatangi pelanggan.

6. Strategi peningkatan data base keluhan pelanggan sehingga petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pelanggan.

7. Strategi peningkatan internal marketing sehingga pekerjaan dapat di selesaikan tepat waktu (kurang dari 24 jam sejak kejadian).

8. Strategi evaluasi regulasi dalam rangka meningkatkan jumlah santunan yang di berikan.

9. Strategi peningkatan kordinasi sehingga dapat meningkatkan kordinasi pekerjaan yang di lakukan.

### 1. Definisi Nasabah

Pengertian nasabah dalam perbankan sangat penting sebab, nasabah sangat berpengaruh dalam kelanjutan hidup suatu bank. oleh karena itu, bank harus menarik, memperoleh dan mempertahankan nasabah sebanyak-banyaknya sehingga bank dapat menghimpun dana yang banyak dalam bentuk simpanan berupa Tabungan, Giro, Deposito dan dapat dikembangkan sedemikian rupa sehingga nantinya dana tersebut dapat di salurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank dalam bentuk pinjaman berupa kredit.<sup>20</sup>

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah harus berorientasi pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi<sup>21</sup>. Dalam Q.S Ali Imron /3:159. Telah memberikan petunjuk untuk lemah lembut kepada seseorang :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

*Terjemhannya : Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dab berhati kasar, tentunlah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka*

---

<sup>20</sup> Sigit Sapto Nugroho, dan Yuni Purwati, “Hukum Perbankan Mengenai Prudent Banking Principle” (<https://books.google.co.id>) diakses pada 23 November 2020

<sup>21</sup>Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah” ([scholar.google.com](https://scholar.google.com)) di akses pada 23 November 2020

*dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal*<sup>22</sup>.

Meskipun dalam keadaan genting, seperti terjadinya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh sebagian kaum muslimin pada peperangan Uhud sehingga menyebabkan kaum muslimin menderita kekalahan, tetapi beliau tetap bersikap lemah lembut dan tidak marah terhadap yang melanggar itu, bahkan memaafkannya, dan memohonkan untk mereka ampunan dari Allah SWT. Andaikan Nabi Muhammad SAW. bersikap keras, berhati kasar tentulah mereka akan menjauhkan diri dari beliau<sup>23</sup>. Di samping itu Nabi Muhammad SAW selalu bermusyawarah dengan mereka dalam segala hal, apalagi dalam urusan peperangan. Oleh karena itu kaum muslimin patuh melaksanakan keputusan-keputusan musyawarah itu karena keputusan itu merupakan keputusan mereka sendiri bersama Nabi. Mereka tetap berjuang dan berjihad di jalan Allah dengan tekad yang bulat tanpa menghiraukan bahaya dan kesulitan yang mereka hadapi. Mereka bertawakal sepenuhnya kepada Allah, karena tidak ada yang dapat membela kaum muslimin selain Allah.

Karakteristik tersebut dapat diwujudkan sebagai dasar pemberian pelayanan terbaik bagi nasabah. Pengertian lebih luas disampaikan David Dow dan Utta bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan

---

<sup>22</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Cet III; Jakarta: CV Felia Citra Utama), 73.

<sup>23</sup>Ibid

pelanggan. Sedangkan pengertian Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah “*Service Excellent*” yang secara harafiah berarti pelayanan baik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan, dalam konteks ini adalah bank<sup>24</sup>.

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service Excellent* menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya. Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas yang telah diterimanya. Untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan cermat, maka suatu bank perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima, yaitu suatu sistem yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah.

## **2. Pandemi covid-19**

### **a. Pengertian covid-19**

Virus Corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan Penyakit karna infeksi virus ini di sebut COVID-19. Virus corona bias menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian.

*Severe acute respiratory syndrome corona virus 2* (SARS-CoV-2) yang lebih di kenal dengan nama virus Corona adalah jenis baru dari coronavirus yang

---

<sup>24</sup>Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.

menular ke manusia. virus ini bias menyerang siapa saja, seperti lansia (golongan usia lanjut), orang dewasa, anak-anak, dan bayi, termasuk ibu hamil dan ibu menyusui.

Infeksi cirus Corona disebut COVID-19 (*Corona Virus Disease 2019*) dan pertama kali di temukan di Kota Wuhan China pada akhir Desember 2-19. Virus ini menular dengan sangat cepat dan telah menyebar kehampir semua negara termasuk Indonesia. hanya waktu dalam beberpa bulan.

Hal tersebut membuat beberapa negara menerapkan kebijakan untuk memberlakukan *lockdown* dalam rangka mencegah penyebaran virus corona. di Indonesia sendiri, diberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk menekan penyebaran virus ini. corona virus adalah kumpulan virus yang bisa menginfeksi pernapasan ringan seperti flu.<sup>25</sup>

Pandemik covid-18 merubah tatanan masyarakat dunia, guna mencegah penularan bawah virus corona yang meluas, masyarakat di himbau bahkan di paksa tinggal di rumah. sekolah, bekerja bahkan beribadahpun dianjurkan untuk di lakukan di rumah saja. Hamper semua negara menghimbau warganya untuk tidak beraktifitas di luar rumah jika tidak ada kepentingan yang mendesak. terkecuali, memang bagi mereka yang harus keluar dan kegiatannya tidak bias di lakukan dari rumah.

Kementrian Kesehatan (Kemenkes) menerbitkan keputusan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan

---

<sup>25</sup> Merry Dame Cristy Pane, (2020). *Virus Corona, gejala, dan penyebabnya.* <https://www.alodokter.com/virus-corona>. Diakses pada 1 Oktober 2020 Pukul 13.00 WITA

Pengendalian COVID-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi<sup>26</sup>

### **3. Perbankan Syariah di masa pandemik Covid-19**

BI sebagai otoritas moneter dalam menghadapi wabah covid-19 melaksanakan tujuh kebijakan stimulus, antara lain: menurunkan suku bunga acuan melonggrakan likuiditas, diantaranya memperpanjang tenor Repo SBN hingga dua belas bulan dan menyediakan lelang setiap hari serta menambah frekuensi lelang valuta asing swap, menurunkan rasio GWM Valas Bank Asing Umum Konvensional dan Syariah, dari 8% menjadi 4%, berlaku mulai maret 2020; dan memperluas cakupan underlying transaksi bagi Investor Asing dalam melakukan lidung nilai termasuk DNDF. terakhir, dalam upaya pemulihan ekonomi, BI menargetkan kebijakan moneternya pada sector UMKM yang memang sebagai sector penentu dapat cepat atau lambatnya upaya pemulihan perekonomian akibat covid-19<sup>27</sup>

### **C. Kerangka Pemikiran**

Dalam berfikir, peneliti memerlukan sebuah kerangka pemikiran yang di gunakan sebagai landasan untuk mengetahui Variabel. Variabel mempengaruhi

---

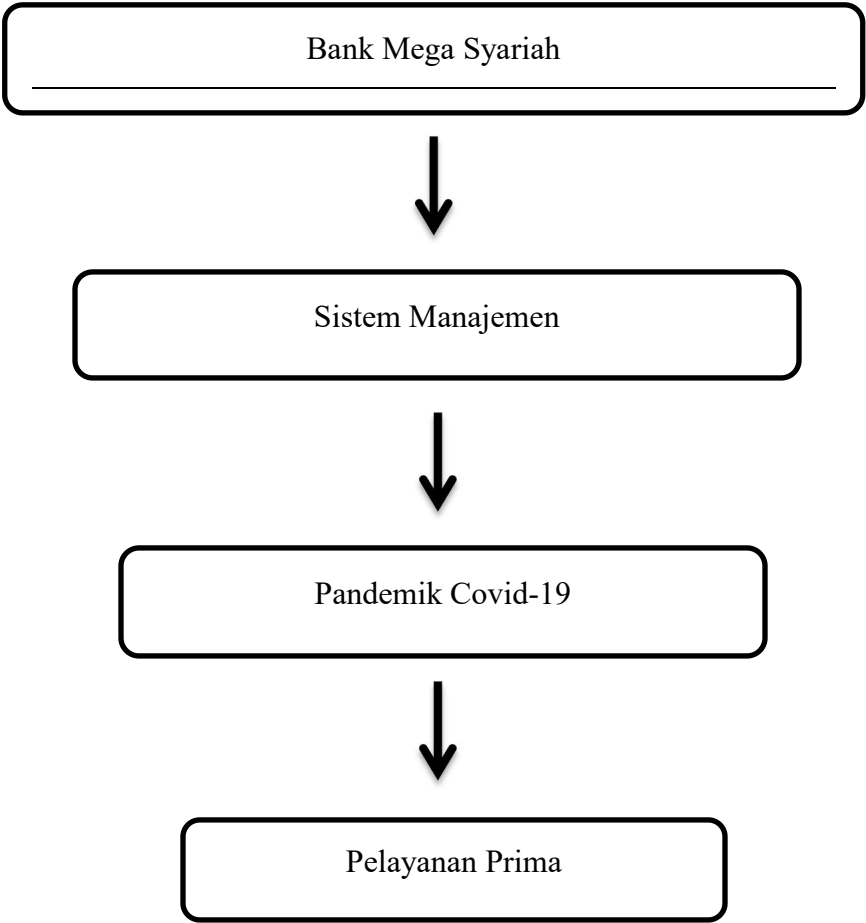
<sup>26</sup> Dipna Videlia Putsanra, Protokol Kemenkes untuk Cegah Penularan Covid-19 (<https://amp.tirto.id>) diakses pada 19 Januari 2021

<sup>27</sup> Pandangan Akademis UNHAS, *merajut Asa: di Tengah Pandemi Covid-19* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020). 69

maupun variable yang di pengaruhi, dalam penelitian variabel dependenya penerapan sistem manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah dan variabel independenya di masa pandemik covid-19.

**Gambar 2.1**

**Kerangka Pemikiran**





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Disain Penelitian**

##### **1. Pendekatan**

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada kondisi objek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi<sup>28</sup>.

Pendekatan kualitatif yang dimaksud, dilakukan melalui pelayanan prima kepada nasabah, baik antara pihak Bank Mega Syariah dengan nasabah maupun antara sesama nasabah dalam kualitas pelayanan prima di masa pandemik covid-19 dalam pelaksanaan usaha atau aktivitas penggunaan dana dari pihak bank dan nasabah dalam hal studi lapangan. Selain itu, perlu dikemukakan bahwa penelitian ini bersifat deskriptif analisis untuk memberikan gambaran mengenai fakta-fakta riil disertai analisis yang akurat terhadap undang-undang dan peraturan-peraturan yang menjadi landasan operasional Perbankan Syariah pada kualitas pelayanan prima melalui pelayanan nasabah di masa pandemik covid-19 pada Bank Mega Syariah KC. Palu.

---

<sup>28</sup>Nur Asnawi & Masyhuri *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, (Cet. II; Malang: UIN-MALIKA PRESS, 2011) 15

## 2. Desain

Desain penelitian merupakan penjelasan mengenai berbagai komponen yang akan digunakan peneliti serta kegiatan yang akan dilakukan selama proses penelitian<sup>29</sup>. Dalam penelitian ini terdiri atas tiga bagian yaitu pendahuluan, kajian pustaka, dan metode penelitian sebagai berikut:

a. Pendahuluan pada bagian ini dijelaskan

1) Latar belakang menjelaskan hal-hal yang mendasari atau melatar belakangi munculnya masalah peneliti.

2) Rumusan masalah menjelaskan masalah penelitian yang akan dikaji.

3) Tujuan dan kegunaan penelitian merupakan hasil yang dicapai dalam penelitian dan dapat diposisikan sebagai target yang harus dicapai dalam penelitian.

4) Penegasan istilah/definisi operasional yaitu berisi keterangan tentang konsep penelitian.

5) Garis-garis besar isi merupakan kemudahan dalam penulisan dan pembahasan secara keseluruhan dari penelitian.

b. Kajian pustaka penulis menjelaskan berbagai konsep utama yang akan diteliti serta hasil-hasil dari penelitian sebelumnya yang relevan, kajian teori, dan kerangka pemikiran.

c. Metode penelitian merupakan proses pengumpulan data, sumber data, dan analisis data dari penelitian penulis.

---

<sup>29</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Cet III; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 141.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang menjadi tujuan penulis adalah bertempat di lembaga keuangan bank yakni Bank Mega Syariah KC. Palu yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman, Kel. Besusu Tengah, Kec. Palu Tengah, Kota Palu. Peneliti memilih lokasi penelitian tersebut dikarenakan Bank Mega Syariah merupakan salah satu bank yang sangat memperhatikan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya di masa pandemik covid-19 agar tetap mematuhi protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah, sehingga peneliti mendapatkan data yang diinginkan.

## **C. Kehadiran Peneliti**

Dalam penelitian ini, penulis bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrument aktif dalam upaya mengumpulkan data-data di lapangan dan berperan sebagai partisipan. Sedangkan, instrument pengumpulan data yang lain selain manusia adalah berbagai bentuk alat-alat bantu dan berupa dokumen-dokumen lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian, namun berfungsi sebagai instrument pendukung.

Oleh karena itu, kehadiran peneliti secara langsung dilapangan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memahami apa yang diteliti, sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informasi atau sumber data lainnya di sini mutlak untuk diperlukan.

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

Data adalah bentuk-bentuk ungkapan, kata-kata, angka, simbol, dan apa saja yang memberikan makna, yang memerlukan proses lebih lanjut. Oleh sebab itu, perlu disampaikan wujud data apa yang akan diperlukan. Adapun jenis data pada umumnya ada 2 (dua) yaitu:

##### **1. Data Primer**

Yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari responden atau informan. Data primer yang diperlukan berupa pelayanan prima kepada nasabah pada masa pandemik covid-19 dengan sumber data utama yang di peroleh dari hasil wawancara para pegawai staf yang ada pada Bank Mega Syariah Cabang Palu dan nasabah Perbankan Syariah yang secara langsung dimintai pendapat, keterangan dan penjelasan sehubungan dengan penulisan ini.

##### **2. Data Sekunder**

Merupakan data yang diperoleh melalui pihak kedua yang memperoleh secara langsung data-data aslinya. Data sekunder dihimpun melalui studi kepustakaan (*library research*) merupakan data yang di peroleh dari dokumen-dokumen resmi, situs internet, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, makalah, skripsi, tesis maupun disertasi.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil<sup>30</sup>. Dalam penelitian ini, penulis mewawancarai narasumber secara langsung mengenai peran Bank Mega Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di masa pandemik covid-19 dengan memberikan pertanyaan dan jawaban secara lisan.

### 2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan tehnik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner<sup>31</sup>. Dalam hal ini tujuan penulis mengambil Observasi untuk mengetahui bagaimana peran Bank Mega Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah di masa pandemik covid-19.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Adapun teknik pengumpulam data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen<sup>32</sup>. Dalam hal ini

---

<sup>30</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Cat I; Bandung: ALFABETA, cv, 2015), 194.

<sup>31</sup> *ibid*, 203.

<sup>32</sup>Hardani *et al.*, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), 149.

penulis menggunakan dokumentasi untuk mengambil data dari Bank Mega Syariah, melalui buku dan internet serta gambar sebagai bahan pengetahuan penelitian penulis.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain<sup>33</sup>. Adapun metode yang digunakan adalah metode analisis kualitatif deskriptif. Analisis kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana penerepan sistem manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah di masa pandemik covid-19.

Analisis data dilakukan secara induktif, yaitu mulai dari lapangan atau fakta empiris dengan terjun kelapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari hasil yang ada dilapangan.

Pengolahan analisis data berdasarkan penjelasan jawaban atas permasalahan pokok yang menjadi objek kajian. Hasil dari wawancara dengan narasumber kemudian di analisis berdasarkan jawaban-jawaban yang diberikan mengenai data penerepan sistem manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah di masa pandemik covid-19.

---

<sup>33</sup> ibid, 335.

tidak sekedar untuk menemukan makna yang lebih luas, atau pemaknaan data, melainkan untuk menemukan solusi dari permasalahan pokok yang diteliti<sup>34</sup>.

Dalam penelitian kualitatif ini pada dasarnya menggunakan beberapa model teoritis, yaitu sebagai berikut:

1. Teorisasi deduktif

Pendekatan deduktif adalah suatu prosedur yang berpangkal pada peristiwa umum, yang kebenarannya itu telah diketahui, dan pada akhirnya akan mendapatkan suatu kesimpulan atau juga mendapatkan pengetahuan yang baru dan bersifat lebih khusus<sup>35</sup>.

Teori ini digunakan sebagai awal menjawab pertanyaan penelitian bahwa sesungguhnya padangan deduktif menuntun penelitian dengan terlebih dahulu menggunakan teori sebagai alat ukuran dan bahkan instrument untuk membangun landasan. Dengan itu konteks pada pendekatan deduktif, konsep dan teori ini merupakan sebuah kata kunci untuk memenuhi suatu gejala.

2. Penelitian induktif

Penalaran induktif adalah cara berpikir yang berdasar pada kejadian yang khusus untuk memastikan teori, hukum, konsep yang umum. Induktif diawali dengan

---

<sup>34</sup>Mohamad Aditya, "Penerapan Pembiayaan Produk KPR Ib Muamalat Melalui Akad Musyarakah Mutanaqisah Pada Bank Muamalat Cabang Palu" (skripsi tidak diterbitkan, jurusan Perbankan Syariah, IAIN Palu, 2020), 45.

<sup>35</sup>Walillah Gias Wiridianti, *AK Sebagai Catatan Historis, Teori Deduktif Induktif*, (April 2020) diakses pada (20 November 2020)

mengutarakan teori yang memiliki batasan eksklusif pada saat membuat pernyataan yang diakhiri dengan pernyataan yang memiliki karakter umum.

Pendekatan induktif mementingkan pada aktivitas pemeriksaan terlebih dahulu yang dilanjutkan dengan menarik kesimpulan berlandaskan pemeriksaan tersebut.

Dalam penelitian ini semua faktor baik lisan maupun tulisan dari sumber data yang telah di ambil dan disajikan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang membuat gambaran (*deskriptif*) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Penelitian deskriptif menggambarkan dan mneginterprestasi objek sesuai dengan apa adanya dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat<sup>36</sup>.

#### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Data yang sudah terkumpul merupakan modal awal yang sangat berharga dalam sebuah penelitian, dari data yang terkumpul akan dilakukan analisis yang selanjutnya dipakai sebagai bahan masukan untuk penarikan kesimpulan. Triangulasi adalah suatu pendekatan analisa data yang mensintesa data dari berbagai sumber. Dengan demikian triangulasi bukan bertujuan mencari kebenaran, tapi meningkatkan

---

<sup>36</sup> *ibid*, 46.



pemahaman, peneliti terhadap data dan fakta yang dimilikinya<sup>37</sup>. Sehingga peneliti dapat mengambil acuan dari beberapa triangulasi dalam memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu, diantaranya adalah:

### 1. Triangulasi Data

Yaitu kombinasi yang dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Misalnya, menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subyek yang di memiliki dari sudut pandang yang berbeda.

### 2. Triangulasi Pengamat

Yaitu adanya pengamat lain di luar penulis yang turut memeriksa hasil pengumpulan data. Dalam penelitian ini, dosen pembimbing bertindak sebagai pengamat (*expert judgement*) yang memberikan masukan terhadap hasil pengumpulan data.

### 3. Triangulasi Teori

Yaitu penggunaan berbagai teori untuk diperlukan sebagai rancangan peneliti dalam pengumpulan data dan analisis data yang lebih lengkap. Sehingga dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif. Dalam penelitian ini teori tersebut dijelaskan pada BAB II untuk digunakan dan menguji terkumpulnya data.

---

<sup>37</sup>Bachtiar S Bachri “Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif”, (*Jurnal Teknologi Pendidikan Vol.10 No. 1,2010*) <http://yusuf.staff.ub.ac.id>. (20 November 2020)

#### 4. Triangulasi Metode

Yaitu menggunakan berbagai bentuk metode sebagai bahan meneliti, seperti metode wawancara dan metode observasi. Dalam penelitian ini, penulis melakukan metode wawancara yang di tunjang dengan metode observasi pada saat wawancara dilakukan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Sejarah Bank Mega Syariah**

Riwayat PT Bank Mega Syariah dicatat sejak pendirian PT Bank Umum Tugu (Bank Tugu) pada 14 juli 1990. Riwayat tersebut bermula dari pengakuisisian Bank Tugu pada 2001. Bank Umum konvensional tersebut diakuisisi CT. Corpora-dahulu bernama Para Group – melalui PT Para Global Investindo dan PT. Para Rekan Investama. Bank Tugu dikonversi menjadi PT Bank Syariah Mega di Indonesia (BSMI) pada 27 juli 2004 dicatat dalam sejarah perbankan Indonesia sebagai upaya pertama pengkonversian Bank Umum Konvensional menjadi Bank umum Syariah.<sup>38</sup>

Pada tanggal 25 Agustus 2004 BSMI resmi beroperasi. Hampir 3 tahun kemudian, 7 November 2007 pemegang saham memutuskan perubahan bentuk logo BSMI ke-bentuk logo Bank Umum Konvensional dan sejak 2 November 2010 – sekarang, Bank ini berganti nama menjadi PT Bank Mega Syariah. Sejak 16 Oktober 2008 Bank Mega Syariah telah menjadi bank devisa, dengan status tersebut, bank ini dapat melakukan transaksi devisa dan terlibat dalam perdagangan Internasional. Strategi perluasan pasar dan status bank devisa itu akhirnya semakin memantapkan posisi Bank Mega Syariah sebagai salah satu bank umum syariah terbaik di Indonesia.

Selain itu, pada 8 April 2009 Bank Mega Syariah memperoleh izin dari Departemen Agama Republik Indonesia (Depag RI) sebagai bank penerima setoran

---

<sup>38</sup>Bank Mega Syariah, “*about mega syariah*” (on-line) tersedia di : [www.megasyariah.co.id](http://www.megasyariah.co.id). (30 September 2020. Pukul 21:22 WITA)

penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH). Tahun berikutnya 2010 Bank Mega Syariah menjadi bank syariah pertama yang menerapkan aplikasi *switching* BPS BPIH proses transformasi dimulai pada 2011 logo baru diperkenalkan sebagai bagian dari proses transformasi. Dua tahun kemudian, 2013 bank ini memindahkan kantor pusatnya ke-menara mega syariah Jakarta. Pada tahun yang sama masih dalam rangka proses transformasi, visi dan misi Bank Mega Syariah disempurnakan untuk mewujudkan visi “Tumbuh dan sejahtera bersama bangsa “. CT Corpora sebagai pemegang saham mayoritas memiliki komitmen dan tanggung jawab penuh untuk menjadikan Bank Mega Syariah sebagai bank umum syariah terbaik di Industri perbankan syariah nasional.<sup>39</sup>

Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu awalnya bernama Bank Mega Mitra Syariah yang berdiri pada tahun 2009 dan dipimpin oleh Bapak Faisal Fatara. Pada saat itu Bank Mega Mitra Syariah belum menjalankan aktivitas perbankan seperti pada umumnya namun masih fokus pada pembiayaan usaha mikro. Pada tahun 2010 sampai dengan 2015 Bank Mega Mitra Syariah memiliki 4 kantor cabang pembantu , 1 kantor berada di Kota Palu, 3 kantor lainnya berada di Parigi Moutong, Tojo Una-Una dan Luwuk Banggai. Pada bulan Desember 2018 Bank Mega Mitra Syariah berubah nama menjadi Bank Mega Syariah dan direkonsiliasi ke Jalan Jendral Sudirman dan beroperasi hingga saat ini. Namun keempat kantor cabang pembantu

---

<sup>39</sup> *Ibid*,

sudah tidak beroperasi lagi jadi hanya kantor cabangnya yang beroperasi dan sudah menjalankan aktivitas perbankan seperti pada umumnya.<sup>40</sup>

## **2. Visi dan Misi**

### *a. Visi*

“Tumbuh dan sejahtera bersama bangsa”

### *b. Misi*

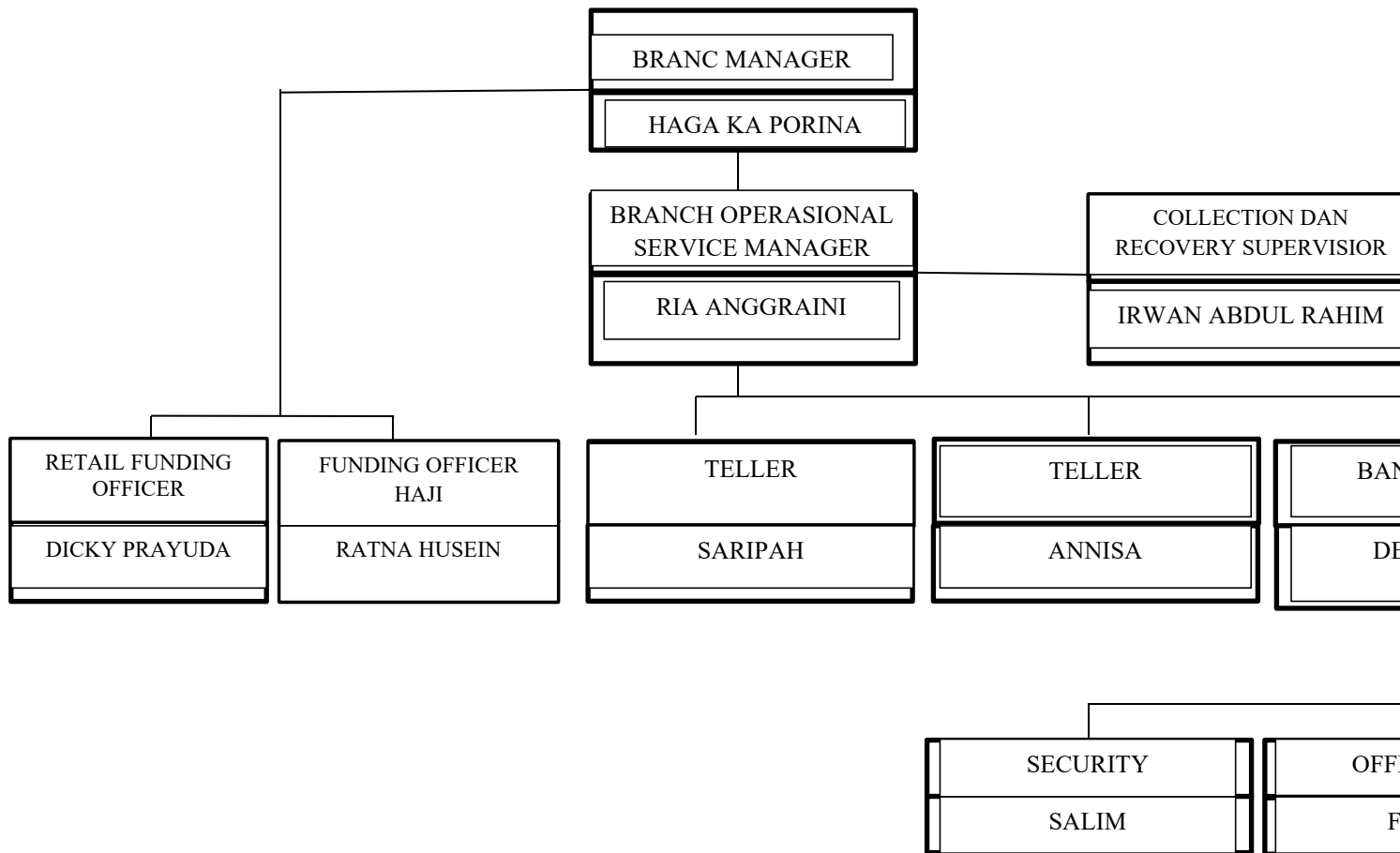
- 1) Bertekad mengembangkan perekonomian syariah melalui sinergi dan pemangku kepentingan
- 2) Menebarkan nilai-nilai kebaikan yang islami dan manfaat bersama sebagai wujud komitmen dalam berkarya dan beramal
- 3) Senantiasa meningkatkan kecakapan dan berinovasi dan mengembangkan produk serta layanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup>Dicky Prayudha, Back Office Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, Hasil wawanacara oleh penulis, 2 Juli 2021

<sup>41</sup>*Ibid*,

### 3. Struktur Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu<sup>42</sup>



<sup>42</sup> Dokumen Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, 2 Juli 2021

#### 4. Produk- Produk Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu

Adapun produk-produk yang ada pada Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu adalah sebagai berikut<sup>43</sup> :

- a. Giro Tabungan iB adalah sarana simpanan dana yang ditujukan untuk Nasabah Perorangan dan Non Perorangan untuk kepentingan usaha dimana media penarikannya menggunakan cek& BG.

1) Biaya dan Fitur

Jenis Transaksi	Biaya
Minimum Setoran Awal	Rp. 1.000.000
Setoran Minimum	Rp. 1.000.000
Setoran Selanjutnya	Rp. 100.000
Biaya Kartu ATM	Rp. 15.000
Biaya Penutupan Rekening	Rp. 100.000
Biaya Administrasi Per Bulan	
Perorangan	Rp. 15.000
Perusahaan	Rp. 20.000
Biaya Administrasi Saldo Dibawah Minimum	Rp. 10.000
Biaya Materai	
Saldo Rp. 250.000 - Rp 1 juta	Rp. 3000
Saldo > Rp 1 juta	Rp. 6000

---

<sup>43</sup>Dicky Prayudha, Retail Funding Officer Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, Hasil wawancara oleh penulis, 2 Juli 2021

Sumber: Data Sekunder diolah 2020

2) Bonus dan Hadiah

<b>Tiering Bonus ( Wadiah)</b>	<b>Nisbah Nasabah (Mudharabah)</b>
< Rp 5 Miliar : 0,5%	< Rp 5 Miliar : 5%
≥ Rp 5 Miliar : 2%	≥ Rp 5 Miliar : 15%

Sumber: Data Sekunder diolah 2020

3) Syarat

<b>Perorangan</b>	<b>Non perorangan</b>
KTP Nasabah	KTP Pengurus
NPWP Nasabah	NPWP Perusahaan
	Akta Pendiri & Perubahan Terakhir
	SIUP/TDP
	Domisili Perusahaan

Sumber: Data Sekunder diolah 2020

Giro Utama iB Dollar merupakan produk simpanan dalam mata uang Dolar (USD) dengan akad *wadiah* sesuai prinsip syariah dengan jumlah setoran awal tertentu yang telah disepakati dimana nasabah dapat melakukan transaksi baik setoran maupun penarikan baik dalam mata uang Rupiah (Rp) maupun *Dollar* (USD) dengan media penarikan menggunakan slip penarikan/*withdrawal slip*.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup>Ibid.



#### 4) Biaya dan Fitur

<b>Jenis Transaksi</b>	<b>Biaya</b>
Minimum Setoran Awal	\$ 500
Setoran Minimum	\$ 500
Biaya Penutupan Rekening	\$ 10
Biaya Administrasi Per Bulan	\$ 5
Biaya Administrasi Saldo Dibawah Minimum Saldo	\$ 2
Biaya Setoran <i>Bank Notes</i>	
Cabang Jakarta	0,3%
Cabang Luar Jakarta	0,6%
Biaya Penarikan <i>Bank Notes</i>	
Cabang Jakarta dan Luar Jakarta	0,3%
Biaya Materai	Rp. 6000 /bulan (hitungan USD)

Sumber: Data Sekunder diolah 2020

Deposit Plus iB merupakan simpanan berjangkka dengan prinsip *mudharabah* untuk nasabah perorangan atau non perorangan yang bukan hanya memberikan nisbah bagi hasil yang tinggi, tetapi juga dapat menjadikan fasilitas jaminan untuk kebutuhan pembiayaan<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup>Ibid.

5) Fitur

<b>Biaya</b>	<b>Keterangan</b>
Biaya Pembukaan Deposito	GRATIS
Biaya Pencairan	GRATIS
Biaya Maintenance	GRATIS

Sumber: Data Sekunder diolah 2020

6) Syarat

<b>Perorangan</b>	<b>Non perorangan</b>
KTP Nasabah	KTP Pengurus
NPWP Nasabah	NPWP Perusahaan
	Akta Pendiri & Perubahan Terakhir
	SIUP/TDP
	Domisili Perusahaan

Sumber: Data Sekunder diolah 2020

s

Deposit Plus iB Dollar merupakan simpanan berjangka dalam bentuk mata uang Dollar (USD) dengan prinsip *mudharabah* untuk nasabah perorangan atau Non perorangan yang memberikan kemudahan dalam kegiatan Investasi Nasabah.

Tabungan Berkah Utama iB adalah tabungan yang ditujukan untuk nasabah perorangan yang memberikan kemudahan, kenyamanan dan keuntungan sesuai prinsip syariah.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup>Ibid.

7) Biaya dan Fitur

<b>Jenis Transaksi</b>	<b>Biaya</b>
Setoran awal	Rp. 200.000
Setoran minimum	Rp. 50.000
Saldo minimum	Rp. 100.000
Biaya Administrasi per Bulan	Rp. 7.500
Biaya Kartu ATM per Bulan	
Magenta Card	Rp. 2.500
Gold Card	Rp. 7.500
Platinum Card	Rp. 15.000

Sumber: Data Sekunder diolah 2020

Tabungan Berkah Rencana iB (proteksi & pendidikan) adalah tabungan dengan setoran rutin setiap bulannay dalam mata uang rupiah dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* sesuai prinsip syariah<sup>47</sup>

8) Biaya dan Fitur

<b>Jenis Transaksi</b>	<b>Biaya</b>
Minimum Setoran Rutin per Bulan	Rp. 100.000
Maksimum Setoran Rutin per Bulan	Tidak Terbatas
Bukti Kepemilikan	Sertifikat Elektronik
Minimal <i>Top Up</i>	Rp. 100.000
Biaya Penutupan	Rp. 100.000
Jangka Waktu	

---

<sup>47</sup> Ibid.

Minimum	6 bulan
Maksimum	216 bulan

Sumber: Data Sekunder diolah 2020

Saldo Rata-rata	Nisbah Nasabah
< Rp. 10 juta	9,50%
Rp. 10 juta - , Rp. 500 juta	14,32%
>Rp. 500 juta	38,10%

Sumber: Data Sekunder diolah 2020

Tabungan Haji Anak adalah tabungan mata uang rupiah dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* yang diperuntukan bagi nasabah perorangan khusus anak yang akan menjalankan ibadah haji. <sup>48</sup>

#### 9) Biaya

Jenis Transaksi	Biaya
Setoran Awal Minimum	Rp. 50.000
Setoran Minimum Selanjutnya	Rp. 100.000
Biaya Penutupan Rekening	Rp. 100.000
Biaya Penggantian Buku Tabungan	
Karena habis/rusak	GRATIS
Karena Hilang	Rp. 5.000
Biaya Administrasi Per Bulan	GRATIS

Sumber: Data Sekunder diolah 2020

Tabungan Investasya iB adalah tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *Mudharabah* yang diperuntukan bagi nasabah perorangan dan non perorangan

---

<sup>48</sup>Ibid.

yang memberikan hasil lebih tinggi untuk penempatan dana investasi yang lebih besar.<sup>49</sup>

10) Biaya Transaksi

Jenis Transaksi	Biaya
Setoran Awal	Rp. 25.000.000
Setoran Minimum Selanjutnya	Rp. 50.000
Saldo Minimum	Rp. 1.000.000
Biaya Penutupan Rekening	Rp. 100.000
Biaya Administrasi Tabungan Per Bulan	Rp. 20.000
Biaya Administrasi Kartu ATM per Bulan (Perorangan)	Rp. 5.000
Biaya Penggantian buku Tabungan Karena habis/rusak	GRATIS
Biaya Penggantian Buku Tabungan Karena Hilang	Rp. 5.000
Biaya Penggantian Kartu/ PIN ATM (perorangan)	Rp. 25.000

Sumber: Data Sekunder diolah 2020

Simpel iB (simpanan pelajar) adalah tabungan siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup>Ibid,

<sup>50</sup>Ibid.

11) Biaya dan Fitur

Jenis Transaksi	Biaya
Minimum Setoran Awal	Rp. 1.000
Minimum Setoran Selanjutnya	Rp. 1.000
Saldo Minimum	Rp. 1.000
Saldo Maksimum	Rp. 20.000
Biaya Penutupan	Rp. 1.000
Biaya Penggantian Buku Tabungan Karena Hilang	Rp. 5.000
Biaya Administrasi Bulanan	GRATIS

Sumber: Data Sekunder diolah 2020

***B. Penerapan Sistem Manajemen Yang Telah dilakukan Bank Mega Syariah KC Palu Dimasa Pandemi Covid 19***

Pada sub pembahasa ini, penulis penulis menggambarkan bagaimana penerapan sistem manajemen yang telah dilakukan Bank Mega Syariah KC Palu dimasa pandemic covid 19 berdasarkan hasil wawancara dan observasi selama penelitian ini berlangsung, dan juga kendala-kendala yang dihadapi nasabah di bank mega syariah kc palu dimasa pandemi covid 19.

**Standar operasional yang digunakan oleh Bank Mega Syariah KC Palu**

Berikut standar operasional yang digunakan oleh frontliner di Bank Muamalat Indonesia :

a. Penampilan Penampilan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan “ first impression”, kesan pertama sangat penting karena dapat memberikan kesan positif atau negative yang akan mempengaruhi hubungan selanjutnya. Faktor yang dapat mempengaruhi first impression : Pakaian customer service wanita Memakai seragam sesuai ketentuan di Bank Muamalat, pakaian rapi, licin, tidak berbau dan bersih.

1. Memakai name tag di tempat yang ditentukan.
2. Posisi name tag harus terbaca dengan jelas oleh nasabah dan tidak terbalik serta tidak tertutup oleh jilbab ataupun aksesoris lain.
3. Jilbab dipakai dengan rapi dengan model yang sudah di standartkan.
4. Menjaga kebersihan badan sehingga tidak menimbulkan aroma yang mengganggu atau aroma yang menyengat. Riasan Riasan customer service wanita
5. Wajib memakai riasan wajah minimal bedak dan ,lipstick dengan warna cerah dan tidak mencolok, sesuai yang distandartkan. Dalam pengaplikasiannya tidak boleh berlebihan.
6. Penambahan aksesoris lain masih diperkenankan dengan pengaturan maksimal 2 buah cincin, 1 buah jam tangan dan 1 buah gelang.
7. Kuku terpotong pendek dan rapi ( tidak dipanjangkan) pada semua jari, bersih serta tidak diwarnai. Riasan customer service pria
8. Potongan rambut pria harus pendek dan rapi serta tidak diperkanankan melebihi daun telinga dan kerah baju.

9. Harus menjaga kebersihan rambutnya.
10. Pria hanya diperkenankan menggunakan jam tangan dan cincin kawin
11. Jika memelihara kumis dan jenggot, potonganya harus rapi
12. Kuku rerpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari serta bersih. Sepatu customer service Wanita
13. Wajib memakai sepatu yang tertutup, berwarna hitam polos, dengan tinggi hak sepatu minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
14. Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan. Pria
15. Wajib memakai sepatu kulit dengan hak sepatu, model oxford (bertali) atau sepatu kulit model pantofel dan berwarna hitam.
16. Memakai kaos kaki yang berwarna senada dengan celana panjang (hitam), motif kaos kaki tidak mencolok atau tanpa motif dengan panjang mencapai betis.
17. Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan. Persiapan customer service Siapkan stock brosur/flyer, formulir yang diperlukan seperti APR dan dummy, formulir pengaduan nasabah, pendaftaran E-Banking, penutupan rekening, slip setoran, buku tabungan, kartu ATM, sales kit, name desk, alat tulis , dll. Catatan : Customer service sudah siap di counter masing-masing minimal 15 menit sebelum jam pelayanan dimulai. Sikap

b. Adapun Mengawali layanan Greeting awal



1. Berdiri ketika menyambut nasabah, tersenyum, salam
2. Mempersilahkan duduk dengan kata-kata dan isyarat tangan
3. Memperkenalkan diri
4. Menanyakan nama nasabah
5. Menawarkan bantuan
6. Menggunakan nama nasabah
7. Mengucapkan dengan Assalamualaikum Pak/Bu, Silahkan duduk Bapak/Ibu dengan gerakan tangan mempersilahkan customer service duduk setelah nasabah duduk saya dengan (nama frontliner), maaf dengan Bapak/Ibu siapa?Ada yang dapat kami bantu Pak/Bu (sebut nama nasabah). Catatan :
  - a. Jika nasabah tidak langsung menyerahkan nomor antrian, sebelum memulai layanan customer service meminta nomor antrian dari nasabah. Baik Pak/Bu....(sebut nama nasabah). Maaf sebelumnya boleh saya minta nomor antrian Bapak/Ibu
  - b. Apabila customer service telah meyakini bahwa nasabah non muslim, maka customer servicegreeting menggunakan selamat pagi
  - c. Jam operasional yang ditetapkan dari( jam 08.00-11.00), siang sampai dengan (jam 11.00-15.30). 2) Sikap selama melayani
  - d. Selalu tersenyum, antusias dan suara jelas terdengar ramah

- e. Selama melayani nasabah, customer service berada dalam posisi duduk tegak ( tidak bersandar) condong kearah nasabah dan sikap tangan terbuka di atas meja ( tidak melipat tangan).
  - f. Menjaga kontak mata saat berbicara dengan nasabah
  - g. Perhatian customer service harus fokus dengan nasabah dan transaksinya
  - h. Penggunaan handphone tidak diperkenankan selama berada di meja kerja dan selama jam kerja.
  - i. Tidak diperkenankan untuk makan dan minum dilokasi counter selama jam pelayanan atau menerima titipan transaksi apapun dari nasabah
  - j. Menggunakan nama nasabah selama melayani (min. 5 kali) 3) Keberadaan customer service Apabila customer service meninggalkan counter (missal : istirahat, sholat, ke toilet) atau kondisi meja customer service kosong ( tidak ada *customer service* yang bertugas), agar diberi tanda *Closed* atau Tutup. Apabila dikondisi mendesak customer service harus melakukan/menyelesaikan transaksi sementara ada antrian nasabah, maka customer service wajib memasang tanda Proses Transaksi di mejanya.
- c. Sikap menginterupsi layanan
1. Ijin kepada nasabah untuk setiap interupsi yang dilakukan
  2. Sampaikan tujuan interupsi kepada nasabah
  3. Ucapkan terimakasih kepada nasabah setiap selesai melakukan interupsi.

Customer intimacy Customer intimacy adalah bagaimana seorang frontliner dapat membangun ikatan/kedekatan (relationship) yang kuat dengan

nasabah, misalnya dengan cara menggali profil, menanyakan pekerjaannya, hobby, memberikan solusi secara tuntas, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah sehingga membuat nasabah merasa nyaman serta diharapkan untuk selanjutnya kita dapat lebih mudah untuk melakukan penawaran produk kepada nasabah. Secara teknis, customer intimacy dapat dilakukan dengan melihat profil nasabah melalui system misalnya melihat rekening apa saja yang dimiliki oleh nasabah. Untuk mencairkan suasana, sebelum melakukan customer intimacy customer service dapat melakukan pendekatan awal terlebih dahulu dengan melakukan basa basi atau menyampaikan kalimat-kalimat ringan (small talk

Customer intimacy lanjutan Moment/kondisi dapat dilakukannya customer intimacy adalah:

1. Nasabah sedang mengisi formulir di meja customer service
  2. Nasabah sedang menunggu untuk transaksi ke teller customer service sedang tidak ada nasabah yang dilayani/antrian nasabah
  3. Nasabah hanya melakukan transaksi singkat (contoh : print buku/mutasi rekening)
  4. Sambil menunggu supervisor melakukan otorasi
  5. Saat memberikan/menawarkan brosur produk-produk lainnya Contoh kalimat (customer intimacy)
- d. Konsistensi penggunaan nama nasabah
1. Selama melayani nasabah customer service harus konsisten menggunakan nama nasabah setelah panggilan Bapak/Ibu, minimal

tiga kali selama pelayanan berlangsung (diluar greeting awal dan greeting akhir)

2. Untuk nasabah yang sudah dikenal baik, maka boleh dipanggil dengan nama panggilan atau sapaan yang disukai oleh nasabah. Sikap dalam menjawab ucapan terimakasih disini diatur agar nasabah dapat bersikap tetap baik dan rendah hati ketika nasabah memberikan ucapan terimakasih, maka karyawan harus menjawab dengan bai seperti dengan senang hati Bapak/Ibu (sebut nama nasabah). Seperti dijelaskan dalam SOP Sikap menjawab
3. Ucapan terimakasih nasabah Apabila nasabah menyampaikan ucapan terimakasih, maka jawaban teller : “dengan senang hati Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah).
4. Sikap menjawab panggilan nasabah Apabila nasabah memanggil Teller, maka jawaban Teller : iya Bapak/Ibu (sebut nama nasabah), ada yang dapat kami bantu?

e. Melakukan greeting di akhir layanan

1. Menawarkan bantuan kembali
2. Menggunakan nama nasabah
3. Menggunakan sapaan Pak/Bu
4. Tersenyum
5. Berdiri (customer service berdiri setelah nasabah berdiri)
6. Mengucapkan terimakasih

7. Salam Contoh script mengakhiri pelayanan : Ada yang bisa kami bantu, Bapak/Ibu (sebut nama nasabah)? terimakasih atas kunjungan Bapak/Ibu. (sebut nama nasabah) kami senang dapat melayani Bapak/Ibu.<sup>51</sup>

Untuk mengawali pembahasan penelitian ini berikut pernyataan Retail Funding Officer di Bank Mega Syariah KC palu.

Setiap bank pasti memiliki SOP yang berubah dalam masa pandemik ini berlangsung, kami dari bank mega syariah kc palu lebih meningkatkan proses pelayanan dengan walaupun dengan Standar Operasional Prosedur yang sedikit berubah seperti SOP pembatasan jam pelayanan, jaga jarak antar nasabah maupun karyawan Bank mengikuti protokol kesehatan yang telah di tetapkan oleh pemerintah untuk di laksanakan seperti, mencuci tangan pakai sabun, sebelum masuk kedalam Bank, memakai masker, pengecekan suhu badan, menjaga jarak antara nasabah maupun karyawan hanya saja dimasa pandemik ini yang mana sebelumnya kami tidak pernah malakukan protokol kesehatan yang telah ditetapkan seperti sekarang ini, dalam hal dimasa pandemik ini kami tetap memberikan mutu pelayanan yang baik kepada nasabah seperti membuat pelayanan digital banking untuk lebih membuat nasabah tetap merasa benar-banar terlayani walaupun dimasa pandimik seperti sekarang ini. contoh pelayanan digital banking yang kami lakukan dimasa pandemik sekarang ini adalah mendatangi rumah nasabah, bagi nasabah yang enggan keluar rumah karna takut terinveksi virus corona. Dan kami dari pihak Bank Mega Syariah memberikan solusi agar nasabah tidak berpindah ke Bank lain karna minimnya pelayanan yang di berikan. Kami dari Bank Mega Syariah memberikan solusi terpercaya untuk nasabah dan nasabah tetap merasa nyaman, aman dalam bertransaksi, adapun nasabah yang tetap mau datang ke Bank Mega Syariah agar mengikuti protokol kesehtan seperti mengikuti protokol kesehatan, jaga jarak, larangan jabat tangan, mencuci tangan pakai sabun sebelum masuk ke dalam Bank, memakai masker dan mengecek suhu badan sebelum melakukan transaksi atapun kepentingan lainnya dalam hal tatap muka antara Nasabah dan pihak Bank, kami memberikan juga solusi untuk nasabah yang berkendala dalam bertransaksi kami menyediakan pelayanan digital. Dan nasabah yang

---

<sup>51</sup> Dokumen Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, 2 Juli 2021

mempunyai kepentingan bisa langsung kontak lewat media sosial ke pada pihak bank, seperti telfon handphone, sms, whatsapp dan lain sebagainya, jika masalah bisa terselesaikan dengan pelayanan media kontak, jadi nasabah tidak perlu lagi merepotkan diri ke Bank Mega Syariah, kecuali nasabah yang tetap merasa tidak puas dengan pelayanan kendala didalam media sosial maka nasabah bisa datang langsung ke pihak bank dengan mengikuti protokol kesehatan yang telah di tetapkan oleh pihak bank.<sup>52</sup>

Berdasarkan pernyataan informan di atas, sangatlah jelas bagaimana Standar Operasional Prosedur yang yang berubah selama pandemik ini, pihak Bank Mega Syariah menerapkan sistem manajemen dengan SOP yang berubah dari sebelum tidak ada Covid-19 sampai dengan mewabahnya covid-19. Dan agar tetap melakukan meningkatkan pelayanan kepada nasabah di masa pandemik covid-19 dengan kami menggunakan sistem digital banking dan pelayanan kontak telfon dan media sosial jika nasabah tidak merasa puas dengan pelyanan di atas maka nasabah bisa mendatangi langsung pihak Bank Mega Syariah dengan mentaati peraturan protol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pihak bank.

Adapun layanan digital yang diterapkn oleh Bank Mega Syariah adalah sebagai berikut :

1. Penggunaan kartu ATM

Di mana pihak Bank Mega Syariah menjelaskan tetantang bagaimana cara bertransaksi lewat digital kartu ATM antara satu daerah ke daerah lain, antara satu Bank ke Bank lain. walaupun semenjak mewabahnya covid-19 digital kartu ATM sudah banyak jasa penguna kartu ATM bagi perbankan, akan tetapi dengan adanya virus corona ini, pihak Bank Mega Syariah tetap menjelaskan tentang bagaimana cara penggunaan kartu ATM bagi nasabah yang sudah lama, nasabah baru dan calon nasabah.

---

<sup>52</sup> Dicky Prayudha, Retail Funding Officer Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, Hasil wawancara oleh penulis, 2 Juli 2021

## 2. Penggunaan aplikasi mobile banking

Dimana pihak Bank Mega Syariah menjelaskan kepada nasabahnya, baik nasabah yang sudah lama, nasabah baru dan calon nasabah tentang bagaimana cara mengaplikasikan mobile banking agar nasabah merasa terlayani dan merasa aman dalam menggunakan jasa mobile banking Bank Mega Syariah, baik nasabah yang didatangi rumahnya yang takut terinfeksi virus corona maupun nasabah yang tetap datang ke Bank Mega Syariah, dengan mengikuti protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pihak Bank. mulai dari cara mendownload aplikasi, cara mendaftar dalam aplikasi mobile banking, cara melihat jumlah saldo, cara melakukan transaksi lewat mobile banking dan kelebihan lainnya yang dimiliki saat menggunakan aplikasi mobile banking.

Berikut pula pernyataan dari berikut pernyataan Retail Funding Officer di Bank Mega Syariah KC palu.

Bahwa sistem pelayanan selama pandemik ini tetap berjalan dengan sebagaimana mestinya walaupun dengan keterbatasan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dari jam operasional, larangan jabat tangan, memakai masker dan mematuhi protokol kesehatan. Saat pandemik covid-19, sebelum adanya corona virus jam operasional dari jam 08.00 pagi sampai dengan jam 04.30 sore Dan semenjak mewabahnya virus covid-19 pihak pemerintah pusat memutuskan dan menetapkan peraturan yang harus diberlakukan seperti keterbatasan jam beroperasi yang biasa beroperasi dari jam 08.00 pagi sampai dengan 04.30 sore menjadi 08.00 pagi sampai dengan 02.00 siang, tidak memberlakukan jabat tangan antara pihak Bank dengan nasabah, untuk menghindari terinfeksi dari virus corona. Dan kami sebagai pihak di Bank Mega Syariah terus melayani semua kendala-kendala yang dihadapi oleh nasabah, seperti masalah dalam bertransaksi, pembukaan ATM, pembukaan buku rekening, menawarkan dengan berbagai macam produk yang kami punya, cara mengaplikasikan mobile Banking agar mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi digital.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> Dicky Prayudha, Retail Funding Officer Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, Hasil wawancara oleh penulis, 2 Juli 2021

Berdasarkan pernyataan informan diatas, sangatlah jelas bahwa selama pandemik berlangsung tidak ada yang berubah dari segi pelayanan, mulai dari cara bertransaksi, pembukaan buku rekening, pemaparan produk-produk yang dimiliki Bank Mega Syariah, cara menggunakan aplikasi Mobile Banking, cara pelayanan nasabah yang mendapatkan permasalahan, yang berubah selama pandemik ini hanyalah jam beroperasi dan mematuhi jaga jarak dan protokol kesehatan yang telah di tetapkan pemerintah pusat.

Sebagaimana diketahui bersama bahwa Ganasnya virus corona yang telah mewabah seperti sekarang ini dan telah memakan banyak korban jiwa di seluruh dunia, terutama di Indonesia sendiri virus ini semakin menjadi-jadi dan sebagian besar instansi ataupun masyarakat akan sulit melakukan aktifitas yang sebagaimana mestinya sebelum adanya virus corona, dan untuk menghindari dari masyarakat tidak terinfeksi dari virus corona maka pihak pemerintah pusat dengan cepat tanggap dalam melakukan tindakan agar penyebaran virus corona tidak semakin menjadi di Indonesia pemerintah melakukan kebijakan dengan menetapkan peraturan yang harus di jalani semua instansi baik instansi pemerintah maupun instansi swasta dan semua masyarakat harus mentaati peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah agar virus corona tidak semakin menjadi di Indonesia terutama untuk melindungi kesehatan masyarakat.

Berikut wawancara dengan beberapa nasabah Bank Mega Syariah KC Palu

Menurut Winda Armayani, pelayanan yang di lakukan bank mega syariah selama pandemik ini sama seperti biasanya, hanya saja sistem jam operasionalnya di batasi, jadi kami sebagai nasabah Bank Mega Syariah merasa akan tidak puas dengan jam operasionalnya. Karna ketika kita datang terlambat, maka kita akan mendapat nomor antrian yang jauh, jadi tidak menutup kemungkinan kita akan terlayani ke esokan harinya dengan nomor antrian yang semula, Untuk masalah pelayanan unit teller ataupun Costumer Service dalam melayani kami seperti nasabah menurut saya cukup baik karna saya merasa



puas dengan pelayanan yang diberikan, semua kecangkapan masalah dapat teratasi dengan baik.<sup>54</sup>

Menurut Riswandi, sistem pelayanan yang di berikan Bank Mega Syariah sebelum adanya virus corona sangat bagus, mulai dari komunikasi dengan Teller, Costumer Servise, cara penyelesaian masalah, saya merasa terlayani dan merasa aman menjadi nasabah Bank Mega Syariah, akan tetapi semenjak adanya virus covid-19 ini, saya merasa agak kurang puas dengan pelayanan Bank Mega Syariah betul sistem pelayanan tidak ada beruba hanya saja jam operasional kerja pihak Bank Mega Syariah yang di batasi yang dulunya di buka Dari jam 08.00 pagi sampai dengan jam 04.30 sore, sedangkan semenjak adanya virus covid-19 ini saya merasa tidak nyaman dengan jam kerja di laksanakan Bank Mega Syariah karna Pihak Bank melakukan pelayanan dari jam 08.00 pagi sampai dengan jam 02.00 siang. Jadi saya merasa tergesa-gesa saat hendak ke Bank karna lambat bisa jadi tidak bisa terlayani jadi harus menunggu di esok hari lagi.<sup>55</sup>

Menurut ayang apriansyah, pelayanan yang diberikan Bank Mega Syariah selama pandemik ini sama seperti pelayanan sebelum adanya pandemik hanya saja kami merasa tidak begitu terlayani dengan jam operasional yang di lakukan oleh pihak Bank Mega Syariah, untuk masalah pelayanan lainnya yang di berikan Bank Mega Syariah sangat bagus dan saya merasa semua masalah yang saya hadapi bisa terselesaikan dengan cepat karna dengan sistem pelayanan yang di berikan Teller dan Costumer Service sangat membantu saya dalam menyelesaikan masalah yang saya hadapi. Hanya saja dalam pandemik sekarang ini jam operasional pelayanan pihak Bank Mega Syariah sedikit menurun karna sudah menjadi ketepatan dari pemerintah pusat mereka melakukan sistem jam operasinal seperti ini.<sup>56</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah pada Bank Mega Syariah KC Palu tersebut, penulis mendapatkan bahwa pelayanan yang di lakukan oleh Bank Mega Syariah kepada nasabah dari sebelum pandemik covid-19 sampai dengan mewabahnya covid-19 pelayanan yang diberikan kepada nasabah tetap memberikan pelayanan terbaik dan rasa nyaman dan merasa terlayani dengan segala

---

<sup>54</sup> Winda Armayani, Nasabah Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, Hasil wawancara oleh penulis, 12 Juli 2021

<sup>55</sup> Riswandi, Nasabah Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, hasil wawancara oleh penulis 12 Juli 2021

<sup>56</sup> Ayang Apriansyah, Nasabah Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, Hasil wawancara oleh penulis 13 Juli 2021

kendala yang di hadapi oleh nasabah dengan cepat terselesaikan. Hanya saja ketetapan peraturan jam operasional dan mengikuti anjuran pemerintah seperti mengikuti protokol kesehatan yang telah ditetapkan Bank Mega Syariah, seperti jaga jarak, tidak melakukan jabat tangan, mencuci tangan pakai sabun sebelum masuk ke Bank dan memakai masker.

Penulis berkesimpulan berdasarkan uraian-uraian diatas bahwa betapa pentingnya suatu pelayanan yang baik agar nasabah tetap merasa nyaman dan aman saat menggunakan jasa Bank Mega Syariah tersebut, agar nasabah tidak mudah berpaling menggunakan jasa Bank lain.

### ***C. Upaya Bank Mega Syariah KC Palu dalam meningkatkan kualitas pelayanan Prima kepada Nasabah di masa pandemik Covid-19***

Pada bagian ini temuan hasil penelitian selama penelitian ini berlangsung, khususnya yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah di masa pandemik covid-19 pada Bank Mega Syariah KC Palu. Hasil Penelitian tersebut di peroleh melalui observasi dan wawancara secara langsung dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah dimasa pandemik covid-19 pada Bank Mega Syariah KC Palu, wawancara dengan pihak Bank dan wawancara Nasabah Bank Mega Syariah KC Palu.

Terkait upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah sangatlah sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah. Apalagi disaat pandemi covid-19 ini bermanfaat bagi nasabah pengguna aplikasi Mobile Backing di dalam menjalankan aktivitas transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang ke kantor. Untuk itu dapat meminimalisir adanya tatap muka antara nasabah dengan karyawan agar tidak menimbulkan kerumunan dan menjaga-jaga agar tidak terinfeksi virus covid-19.

berikut pernyataan Retail Funding Officer di Bank Mega Syariah KC palu.

kami menjadikan kepuasan nasabah sebagai prioritas utama dalam memberikan pelayanan maka dari itu, kami melakukan pengawasan dan evaluasi untuk memastikan standar pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah, dan ditengah pandemik covid-19 Bank Mega Syariah terus melakukan berbagai protokol kesehatan sebagai upaya memberikan upaya perlindungan kepada nasabah dan karyawan Bank Mega Syariah protokol tersebut seperti penempatan *hand sanitizer* alat pemindai suhu badan serta mewajibkan penggunaan masker. Untuk tetap melakukan upaya dalam meningkatkan pelayanan di masa pandemik kami selalu memprioritaskan keamanan dan kenyamanan nasabah, walaupun tidak harus melakukan tatap muka dalam melakukan penyelesaian sebuah problem masalah yang dihadapi seorang nasabah, kami melakukan upaya penggunaan aplikasi digital backing seperti ATM transfer antara satu bank ke bank yang lain, penggunaan aplikasi mobile banking pelayanan yang diberikan aplikasi ini 1x24 jam, dan bisa langsung kontak telfon, sms, whatsapp pada pihak Bank, Jika memang seorang nasabah tidak merasa puas dengan pelayanan yang di berikan melalui hal-hal berikut maka kami mengajak nasabah tersebut datang ke kantor langsung untuk menyelesaikan masalahnya, dengan mengikuti protokol kesehatan yang telah di berlakukan pada bank mega syariah KC Palu agar tidak ada keganjalan di hati nasabah dan nasabah tersebut tetap merasa terlayani.<sup>57</sup>

Berdasarkan pernyataan informan diatas, sangatlah jelas bagaimana upaya Bank Mega Syariah selalu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya walaupun ditengah-tengah pandemik sekarang ini, melalui pengamplikian digital backing pihak Bank Mega Syariah menjadi lebih muda dalam melakukan pelayanan dalam sistem online atau internet. Karna lebih mempermudah nasabah dalam melukan transaksi digital backing seperti ATM dan mobile backing sehingga, nasabah tidak perlu datang ke Bank untuk tatap muka dalam melakukan media transaksi.

berikut pernyataan Retail Funding Officer di Bank Mega Syariah KC palu.

---

<sup>57</sup> Dicky Prayudha, Retail Funding Officer Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, Hasil wawancara oleh penulis, 2 Juli 2021

Kami melakukan upaya sebaik mungkin dalam sistem pelayanan di masa pandemik covid-19, jika nasabah lama, nasabah baru dan calon nasabah belum mengetahui cara melakukan digital banking seperti transaksi ATM, transaksi lewat mobile banking kami memberikan penjelasan yang secara perlahan menunjukan cara menggunakan aplikasi tersebut agar nasabah dapat memahami cara menggunakannya, dan setelah nasabah banyak memahami digital banking seperti transaksi lewat ATM dan aplikasi mobile banking, dengan memberikan kemudahan dalam hal tersebut, jika nasabah melakukan transaksi apapun hal lainnya bisa langsung menggunakan aplikasi digital banking dan tidak perlu lagi merepotkan diri datang tatap muka dengan pihak Bank.<sup>58</sup>

Berdasarkan pernyataan informan di atas, sangatlah jelas bagaimana juga pelayanan unit teller dalam memberikan pemahaman kepada nasabah untuk tahapan-tahapan dan cara untuk mengaplikasikan digital banking, seperti ATM dalam bertransaksi dan mobile banking agar lebih mempermudah lagi dalam melakukan segala hal yang diinginkan oleh nasabah. agar nasabah tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Mega Syariah.

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa dengan adanya virus corona ini menjadi hambatan sangat nyata bagi instansi terutama didalam perbankan dalam melakukan sistem pelayanan, karna bahwa virus corona dapat menyebabkan gangguan sistem pada pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. Dengan gejala yang ditimbulkan dengan virus corona dapat menjadikan dan hambatan dalam beraktifitas dan untuk menjaga-jaga kesehatan karyawan dan nasabah agar tidak terinfeksi dari virus corona atau dikenal dengan covid-19. Untuk menjaga keselamatan bersama pihak Bank Mega Syariah melakukan cara alternatif adalah dengan menjelaskan kepada nasabah tentang digital banking, seperti ATM dan penggunaan aplikasi mobile banking, setelah nasabah memahami cara pemaparan transaksi digital, seperti penggunaan ATM dan aplikasi mobile banking. Maka hal tersebut tidak menimbulkan kerumunan bagi nasabah karna nasabah sudah menggunakan transaksi digital banking.

---

<sup>58</sup> Dicky Prayudha, Retail Funding Officer Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, Hasil wawancara oleh penulis, 2 Juli 2021

Berikut wawancara dengan beberapa nasabah Bank Mega Syariah KC Palu

Menurut Siska Wati, pada saat pandemik ini ada jalur alternatif yang dilakukan oleh Bank Mega Syariah saat melakukan pelayanan kepada saya, seperti contoh kemarin dulu sewaktu saat saya hendak melakukan transaksi di ATM terdekat saya mencoba melakukan transfer kepada kakak saya akan tetapi saat hendak bertransaksi lampu tiba-tiba mati dan mesin ATM pun tidak berjalan dan kartu ATM saya pun tidak dapat dikeluarkan, pada hari itu juga saya gagal melakukan transaksi kepada kakak saya. Pada Tanggal 9 Juni 2020 saya ke kantor Bank Mega Syariah Palu untuk dan membawa persyaratan melakukan pembuatan ATM baru dengan mengikuti protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan pakai sabun sebelum masuk ke dalam kantor Bank Mega, menjaga jarak, dan pengecekan suhu badan. Dan saya menjelaskan permasalahan yang saya dapat ke pihak Teller Bank Mega Syariah saya menjelaskan, dan Teller Bank Mega Syariah pun membuat kan saya ATM baru dan Pihak Teller pun menjelaskan jalan alternatif melakukan transaksi tanpa harus keluar rumah dengan menggunakan aplikasi Mobile Backing berbagai fitur pelayanan ada di dalam aplikasi tersebut. Dan saya merasa terlayani, menurut saya pelayanan seperti penggunaan aplikasi Mobile Backing ini adalah layanan yang layak digunakan saat pandemik sekarang ini, untuk mengurangi tempat berkerumun dan menjauhi dari terinfeksi corona virus covid-19. Untuk mengenai kendala pelayanan Bank Mega Syariah saya tidak mendapat kendala apapun dari pihak Bank Mega Syariah di masa pandemik ini.<sup>59</sup>

Menurut Zubaidah, pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Mega Syariah KC Palu dimasa pandemik ini sama seperti pelayanan sebelum adanya virus covid-19. Hanya saja yang membedakan dimasa pandemik ini, jam operasional yang dilakukan oleh pihak bank sedikit mengecewakan karna ketika kita lambat datang ke Bank pihak bank tidak menerima pelayanan dengan jam operasional yang sudah mereka tentukan kecuali menunggu ke esokan harinya. Dan untuk penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh pihak Bank Mega Syariah sudah sesuai dengan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah, seperti mencuci tangan pakai sabun sebelum masuk Kantor, memakai masker, memakai *hand thaizer* yang telah

---

<sup>59</sup> Siska Wati, , Nasabah Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, hasil wawancara oleh penulis 14 Juli 2021

disediakan, pengecekan suhu badan, menjaga jarak dan tidak melakukan jabat tangan untuk demi keselamatan bersama antara karyawan dan nasabah.<sup>60</sup>

Berdasarkan wawancara dengan beberapa Nasabah Bank Mega Syariah KC Palu tersebut, penulis mendapatkan bahwa tidak ada yang berubah dari pelayanan Bank Mega Syariah dimasa pandemik covid-19 selain dari pembatasan jam operasional yang dilakukan oleh pihak bank Mega Syariah dan juga pembatasan kouta pelayanan agar nasabah tidak berkerumunan di lingkungan Bank Mega Syariah KC Palu agar terhindar dari terinfeksi dari virus covid-19 dan menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan anjuran pemerintah.

---

<sup>60</sup> Zubaidah, Nasabah Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, Hasil wawancara oleh penulis 14 Juli 2021

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian pada bab IV dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di masa pandemik covid-19 tidak menjadikan oleh pihak Bank Mega Syariah untuk menurunkan kualitas pelayanannya karna adanya virus covid-19.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa betapa pentingnya sebuah pelayanan yang harus diberikan kepada nasabah agar nasabah tetap merasa puas dan merasa benar-benar terlayani walaupun dengan keterbatasan dalam berkafititas
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manajemen yang dilakukan bank mega syariah dalam meningktkan pelayanan tidak ada yang berubah selain jam operasional kerja

#### ***B. Saran***

Berdasarkan kesimpulan yang ada maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Bank Mega Syariah Palu

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah, dimasa pandemik sebaiknya Bank Mega Syariah Palu perlu memperhatikan beberapa hasil wawancara kepada nasabah yang telah diwawancara, dalam penelitian ini agar bank dapat mengevaluasi kinerja pelayanan karyawannya kepada nasabah.

2. Kepada Pembaca

Dengan melihat bank syariah telah menjalankan kegiatan oprasional berdasarkan praturan yang telah ditetapkan maka diharapkan mahasiswa dan masyarakat tetap percaya dan mejadi nasabah Bank Mega Syariah KC Palu dengan pelayanan diberikan pada saat pandemik covid-19.

### 3. Untuk penelitian selanjutnya

Penulis menyarankan untuk menambah objek wawancara kepada pihak Bank Mega Syariah dan kepada nasabah agar memperkuat penelitian ini dalam sistem pelayanan jika dihadapkan dengan masalah bencana alam seperti covid-19.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiningsih Apriliya Rahayu “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Cabang palu” (skripsi tidak diterbitkan, jurusan Perbankan syariah, IAIN Palu.2019).
- Aditya Mohamad, “Penerapan Pembiayaan Produk KPR Ib Muamalat Melalui Akad Musyarakah Mutanaqisah Pada Bank Muamalat Cabang Palu” (skripsi tidak diterbitkan, jurusan Perbankan Syariah, IAIN Palu, 2020), 45.
- Armayani Winda, Nasabah Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu. Hasil wawancara oleh penulis, 12 Juli 2021
- Apriansyah Ayang, Nasabah Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu. Hasil wawancara oleh penulis, 13 Juli 2021
- Bahrudin, *dasar-dasar manajemen*, Bandung : Akfabeta, 2013. 6.
- Bahrudin, *dasar-dasar manajemen*, Bandung : Alfabeta, 2013, 111.
- Bachri S Bachtiar “Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif”, (*Jurnal Teknologi Pendidikan Vol.10 No. 1,2010*) <http://yusuf.staff.ub.ac.id>. (20 November 2020)
- Bank Mega Syariah, “*about mega syariah*” (on-line) tersedia di : [www.megasyariah.co.id](http://www.megasyariah.co.id). (30 September 2020. Pukul 21:22 WITA)
- Dokumen Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, 2 Juli 2021
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Cet III; Jakarta: CV Felia Citra Utama), 73.
- Dipna Videlia Putsanra, Protokol Kemenkes untuk Cegah Penularan Covid-19 (<https://amp.tirto.id>) diakses pada 19 Januari 2021
- G.R Terry dan L.W Rue. *Dasar-dasar manajeme*. Jakarta : PTBumi Aksara.2009. 43.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional* (Jakarta: Kencana, 2008), 7
- Hardani, *et al.*, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), 149.
- <http://Eprints.Walisongo.co.id>.2013. Sejarah Bank Mega Syariah Indonesia diakses pada tanggal 17 September 2013
- <https://Covid19.go.id/p/berita/Perkembangan-Penanganan-Covid-19-di-Indonesia-Sejalan-Dengan-Tingkat-Dunia>. Jakarta. 16 Februari 2021

Ishaq Aly Febri, Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar, dalam <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6248/>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2018.

Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.

Khaidah Nurul, “Analisis Sistem Manajemen Syariah Pada Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik Semarang” di akses pada 22 Juni 2017.

Kasmir, etika costumer service, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011),. 31

Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan, Jakarta: Rajawali Pers,2015. 39

Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan, Kalarta: Rajawali Pers, 75-76

Mardhiyaturrositaningsih, “Dampak Pandemi covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah” diakses pada tanggal 1 Juni 2020.

Masyhuri & Asnawi Nur, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, (Cet. II; Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2011) 15

Martono Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Cet III; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 141.

PT. Bank Mega Syariah, <https://megasyariah.co.id> di akses pada 27 November 2020

Purwati Yuni, dan Nugroho Spto Sigit, “Hukum Perbankan Mengenai Prudent Banking Principle” (<https://books.google.co.id>) diakses pada 23 November 2020

Pane Cristy Dame Merry, (2020). *Virus Corona, gejala, dan penyebabnya*. <https://www.alodokter.com/virus-corona>. Diakses pada 1 Oktober 2020 Pukul 13.00 WITA

Pandangan Akademis UNHAS, *merajut Asa: di Tengah Pandemi Covid-19* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020). 69

Prayudha Dicky, Retail Funding Officer Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, Hasil wawancara oleh penulis, 2 Juli 2021

Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah” ([scholar.google.com](https://scholar.google.com)) di akses pada 23 November 2020

Rianto Nur M, dasar-dasar pemasaran bank syariah, (Bandung:Alfabeta, 2012),. 212

Rusydi Mhd, *Customer Excellence*, (Yogyakarta:Gosyen Publishing.2017) 83

Riswandi, Nasabah Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu. Hasil wawancara oleh penulis, 12 Juli 2021

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Cat I; Bandung: ALFABETA, cv, 2015), 194.

Henry Simamora, *manajemen sumber daya manusia*, Yogyakarta: bagian penerbit STIE YKPN, 2004, 170.

Utomo Budi Setiawan, *Perbankan Syariah* ( Jakarta: Karisma Putra Utama, 2016), 77

Usman Husaini, *sistem manajemen* ( Jakarta : PT Bumi Aksara 2013). 52

Walillah Gias Wiridianti, *AK Sebagai Catatan Historis, Teori Deduktif Induktif*, (April 2020) diakses pada (20 November 2020).

Wati Siska, Nasabah Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu. Hasil wawancara oleh penulis, 14 Juli 2021

Zubaidah, Nasabah Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu. Hasil wawancara oleh penulis 14 Juli 2021

## **PEDOMAN WAWANCARA**

## **PEDOMAN WAWANCARA KEPADA PIHAK BANK MEGA SYARIAH**

1. Bagaimana gambaran umum Bank Mega Syariah Cabang Palu?
2. Bagaimana penerapan sistem manajemen Bank Mega Syariah terhadap nasabah selama pandemik covid-19?
3. Bagaimana sistem manajemen Bank Mega Syariah terhadap nasabah setelah diterapkan pelayanan prima dimasa pandemik covid-19?
4. Bagaimana pelayanan prima kepada nasabah sebelum adanya pandemik covid-19?
5. Bagaimana pelayanan prima kepada nasabah setelah adanya covid-19?
6. Bagaimana penerapan protokol kesehatan di Bank Mega Syariah di masa pandemik covid-19?
7. Apakah dalam pandemik covid-19 terjadi hambatan selama proses pelayanan kepada nasabah?
8. Apakah ada kebijakan baru yang diterapkan oleh Bank Mega Syariah kepada nasabahnya dimasa pandemik covid-19?

## **PEDOMAN WAWANCARA KEPADA NASABAH BANK MEGA SYARIAH**

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan nasabah sebelum pandemik covid-19?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan nasabah dimasa pandemik covid-19?
3. Bagaimana penerapan protokol kesehatan di Bank Mega Syariah di masa pandemik covid-19?
4. Apakah ada kendala yang muncul dalam penerapan pelayanan nasabah dimasa pandemik covid-19?

**FOTO DOKUMENTASI**









## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama lengkap : IKHEL  
Tempat tanggal lahir : Ombo, 10 Desember 1997  
NIM : 17.3.15.0089  
Alamat : Jl. BTN Citra Alam Tingede Blok B  
Np Hp/Wa : 082259062397  
E-mail : [ikhellasangga@gmail.com](mailto:ikhellasangga@gmail.com)  
Nama Ayah : Aslan  
Nama Ibu : Masni

### B. Riwayat Pendidikan

SD/MI tahun lulus : SD Inpres Ombo (2009)  
SMP/MTS tahun lulus : SMP N 2 Sindue Tobata (2012)  
SMA/SMK/MA tahun lulus : SMA N 1 Sirenja (2017)

### C. Pengalaman Organisasi

Pramuka

Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia PMII