

## **SKRIPSI**

### **ANALISIS PENERAPAN KONSEP SERVICE EXCELLENCE PADA BANK BRI SYARIAH KCP TELUK KUANTAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**



**OLEH :**

**WINDI WIDIA SARI**  
**NPM.160314074**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI  
TELUK KUANTAN  
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN  
UJIAN SKRIPSI

ANALISIS PENERAPAN KONSEP SERVICE EXCELLENCE PADA  
BANK BRI SYARIAH KCP TELUK KUANTAN PADA MASA PANDEMI  
COVI-19

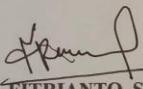
Disusun dan diajukan oleh :

WINDI WIDIA SARI  
NPM: 160314074

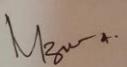
Telah diperiksa dan Disetujui Oleh Komisi Pembimbing  
Untuk Diujikan di Hadapan Dewan Sidang Ujian Skripsi

Teluk Kuantan, 14 Oktober 2020

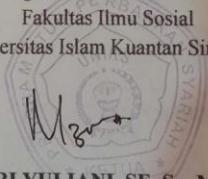
PEMBIMBING I

  
H. FITRIANTO, S.Ag.,M.Sh  
NIDN. 2117027602

PEMBIMBING II

  
MERI YULIANI, SE. Sy.,ME.Sy  
NIDN. 1004079103

Mengetahui  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Islam Kuantan Singingi



MERI YULIANI, SE. Sy.,ME.Sy  
NIDN. 1004079103

LEMBAR PENGESAHAN  
SKRIPSI

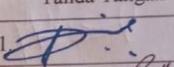
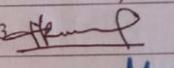
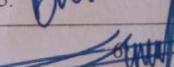
ANALISIS PENERAPAN KONSEP SERVICE EXCELLENCE PADA BANK  
BRI SYARIAH KCP TELUK KUANTAN PADA MASA PANDEMI  
COVID-19

Disusun dan diajukan Oleh:

Windi Widia Sari  
NPM: 160314074

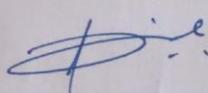
Telah dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi  
pada tanggal 22 Oktober 2020  
dan dinyatakan memenuhi syarat

Menyetujui  
Dewan Sidang Ujian Skripsi

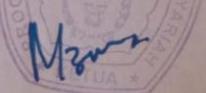
No	Nama Pengaji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Zul Ammar, SE., ME	Ketua	1. 
2	Redian Mulyadita, SE.,MAK	Sekretaris	2. 
3	H. Fitrianto, S.Ag., M.Sh	Anggota/ Pembimbing 1	3. 
4	Meri Yuliani, SE.Sy., ME.Sy	Anggota/ Pembimbing 2	4. 
5	Dian Meliza, S.HI., MA	Anggota 3	5. 
6	Alek Saputra, S.Sy, ME	Anggota 4	

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial

  
Zul Ammar, SE., ME  
NIDN. 1020088401

Ketua  
Prodi Perbankan Syariah

  
Meri Yuliani, SE.Sy.,ME.Sy  
NIDN. 1004079103

### **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Windi Widia Sari

NPM : 160314074

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ilmu Sosial

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

### **ANALISIS PENERAPAN KONSEP SERVICE EXCELLENCE PADA BANK BRI SYARIAH KCP TELUK KUANTAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Teluk Kuantan, 12 September 2020  
Yang Membuat Pernyataan,



**Windi Widia Sari**  
**NPM. 160314074**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Penerapan Konsep *Service Excellence* pada Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan pada Masa Pandemi Covid-19”. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Penghargaan dan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Kedua Orang Tua saya yang telah mencerahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan sungguh tak terhingga kepada :

1. Ibu Ir.Hj. Elfi Indrawanis, MM selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi
2. Bapak Zul Ammar, SE., ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Ibu Meri Yuliani, SE. Sy., ME.Sy selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dan sekaligus Dosen Pembimbing II.
4. Bapak H. Fitrianto, S.Ag., M.Sh selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar memberikan arahan dan juga masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dian Meliza, S.HI., MA selaku Penasehat Akademik, yang dengan sabar memberikan arahan dan juga masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak/Ibu tim penguji yang telah memberikan kritik dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh pihak Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan yang membantu dan mengizinkan penulis dalam melakukan skripsi ini.
8. Segenap Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singgingi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada penulis selama mengikuti perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada kedua orang tua dan keluarga yang telah mendoakan, memberi semangat dan selalu mendukung penulis selama baik dari segi moril maupun materil, semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
10. Kepada sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
11. Rekan-rekan seperjuangan (seluruh mahasiswa perbankan Syariah angkatan) yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya bagi kita semua. Amin.

Teluk Kuantan, 12 September 2020  
Penulis

  
**Windi Widia Sari**  
NPM : 160314074

## ABSTRAK

### **ANALISIS PENERAPAN KONSEP SERVICE EXCELLENCE PADA BANK BRI SYARIAH KCP TELUK KUANTAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Windi Widia Sari  
H. Fitrianto, S.Ag.,M.Sh  
Meri Yuliani, SE.Sy,ME.Sy

Pelayanan nasabah merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi perusahaan dalam menjual produknya. Maka dari itu dibutuhkan service excellence dalam melayani nasabah sebab banyak tidaknya nasabah tergantung dari cara bank melayani nasabah tersebut. Agar service excellence tersebut terlaksana dibutuhkan karyawan atau sumber daya manusia yang dapat menyampaikan pelayanan prima atau service excellence. Customer service diharapakan Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan harus benar-benar menerapkan semua standar pelayanan BRI Syariah kedalam pelaksanaannya. Mulai dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Namun pada saat ini indonesia sedang dilanda Pandemi Covid-19, tepatnya dikota Teluk Kuantan, sehingga pelayanan disetiap perusahaan sulit terlaksana.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan analis data secara deskriptif, bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan konsep Service Excellence di Bank BRI Syariah pada masa Pandemi Covid-19. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder dengan menggunakan teknik obsevasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa Analisis Penerapan Konsep Service Excellence pada Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan pada masa Pandemi Covid-19 sudah menerapkan Protokol Kesehatan seperti Memakai Masker, Mencuci Tangan, Cek Suhu, dan Sosial Distancing. Dan faktor pendukung penerapan konsep service excellence pada Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan pada masa pandemi Covid-19 yaitu Bank beroperasi dengan sistem syariah sesuai dengan prinsip-prinsip islam, dengan menggunakan sistem syariah sehingga jelas kehalalannya, manajemen didukung pula oleh pelayanan berupa ramahnya para karyawan atau pegawai Bank BRI Syariah mampu melayani nasabah dengan baik. Adapun faktor penghambat penerapan konsep service excellence pada Bank BRI Syariah pada masa pandemi Covid-19 yaitu jaga jarak, kendala jaringan macet, kurang tersedianya mesin ATM Bank BRI Syariah, keterbatasan lahan parkir.

**Kata Kunci:** Penerapan, Service Excellence, Covid-19

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE APPLICATION OF THE CONCEPT OF SERVICE EXCELLENCE AT THE BANK BRI SYARIAH KCP TELUK KUANTAN DURING THE COVID-19 PANDEMIC**

Windi Widia Sari  
H. Fitrianto, S.Ag.,M.Sh  
Meri Yuliani, Se.Sy.,Me.Sy

*Customer service is one of the factors that greatly the company in selling its products. Therefore, service excellence is needed in serving these customer. In order for Service Excellence to be accomplished, it requires employees or human resources who can deliver excellencet service or service excellence. Customer service Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan must really implement all the service standards of BRI Syariah into its implementation. Starting from the ability, attitude, appearance, attention, action, and responsiblty must be carried out in accordance with existingservice standards. But at this time Indonesia is being hit by the city of Teluk Kuantan, so service in each company are difficult to carry out.*

*This research is a qualitative research with descriptive analysis, aims to describe the application of the concept of service excellence in islamic banks during the covid-19 pandemic. Sources of data in this study were obtained from primary data secondary data sources using observation, interview, and documentation techniques.*

*Based on the results of the research that has been carried out, the researchers can conclude that the analysis of the application of the service excellence concept at the Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan during the Covid-19 Pandemic has implemented Health Protocols such as Wearing Masks, Washing Hands, Checking Temperature, and Sosial Distancing. And the supporting factors for the concept of the service excellence in the KCP bay Kuantan BRI Syariah Bank during the Covid-19 pandemic, namely the Bank operating with a sharia system in accordance with islamic principles, using the sharia system so that it is clear that its halal, management is also supported by service in the from of friendly employees are able to serve customer well. As for the inhibiting factors for the application of the concept of service excellence at the BRI Syariah bank KCP Teluk Kuantan during the Covid-19 pandemic, namely maintaining distance, congestion, problems, lack of availability of islmic bank ATM machines, limited parking space.*

*Keywords : Implementation, Service Excellence, Covid-19*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	
KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permasalahan.....	13
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	13
1.2.2 Batasan Masalah .....	13
1.2.3 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep .....	15
2.1.1 Pengertian Penerapan dan Konsep .....	15
2.1.2 Service Excellence.....	16
2.1.3 Aspek Dasar Bagi Service Excellence .....	21
2.1.4 Pentingnya Service Excellence.....	22
2.1.5 Dasar Hukum Service Excellence .....	24
2.1.6 Perbankan Syariah.....	26
2.1.7 BRI Syariah KCP Teluk Kuantan.....	29
2.1.8 Struktur BRI Syariah KCP Teluk Kuantan .....	32
2.1.9 Pandemi Covid-19 .....	36
2.1.10 Dalil Hadits dan Al-Qur'an Yang Mengajarkan Cara Menghadapi Wabah .....	44
2.2 Penelitian yang Relevan .....	48
2.3 Defenisi Operasional .....	51
2.4 Kerangka Pemikiran .....	55
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian .....	56
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	56
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	56

3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	57
3.5 Teknik Analisis Data.....	58
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	59
4.1.1 Sejarah Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan .....	59
4.1.2 Visi dan Misi Bank BRI Syariah.....	61
4.1.3 Budaya Kerja Bank BRI Syariah .....	61
4.1.4 Produk-produk Bank BRI Syariah .....	63
4.1.5 Konsep Dasar BRI Syariah.....	65
4.1.6 Prinsip Operasional BRI Syariah.....	66
4.2 Penyajian Data Penelitian.....	68
4.3 Analisa Data Penelitian .....	78
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

		Halaman
	Tabel	
Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah Sebelum Adanya Pandemi dan Selama Berlangsungnya Pandemi Covid-19 .....	8
Tabel 1.2	Defenisi Operasional.....	51

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Bank BRI Syariah.....	32
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Surat Pernyataan Telah Melakukan Riset

Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 : Foto-foto

Lampiran 5 : Biodata

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan kepada nasabah, pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.(Rahmayanti, 2013:3-4). Salah satu strategi yang bisa dilakukan untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa yaitu dengan menerapkan pelayanan yang prima (*Service Excellence*) terhadap para nasabah maupun calon nasabah, sehingga nasabah dan calon nasabah memiliki hubungan emosional yang kuat dengan bank yang akhirnya akan memunculkan sebuah loyalitas.

BRI Syariah adalah lembaga keuangan Negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya didalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam. (Anshori, 2009:6).

Berawal dari akuisisi Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi

Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasional secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Dua tahun lebih PT Bank BRI Syariah hadir mempersesembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Bank Indonesia, (*Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*, 2013:71).

Kehadiran Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntunan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Aktivitas BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangi akta pemisahan Unit Usaha Syariah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk melebur ke dalam Bank BRI Syariah (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 januari 2009. Penandatangan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama Bank BRI (Persero) Tbk dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama Bank BRI Syariah.

BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Fokus pada segmen menengah bawah, Bank BRI

Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan pelayanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini BRI Syariah merintis sinergi dengan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan memanfaatkan jaringan kerja Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan consumer berdasarkan prinsip Syariah.

Pada akhir tahun 2010, jumlah kantor cabang BRI Syariah mencapai 95 cabang, maka di akhir tahun 2011, melalui proses pemekaran, relokasi dan rebranding, jumlah kantor mencapai 101 kantor yang terdiri dari 8 Kantor Cabang Induk, 27 Kantor Cabang, 55 Kantor Cabang Pembantu dan 11 Kantor Kas. Jumlah yang melebihi dari pencapaian tahun sebelumnya ini didorong semangat BRI Syariah dalam memberikan pelayanan yang terbaik, jangkauan yang lebih luas serta merealisasikan visi perusahaan yang fokus pada segmen ritel. Untuk meraih kepercayaan masyarakat terhadap kinerja bank, perlu peningkatan di bidang aksesibilitas, kualitas layanan dan tampilan kantor cabang sebagai sentra konsolidasi pertumbuhan bisnis dalam sisi demografi untuk meraup potensi pasar. (<http://www.brisyariah.co.id>).

BRI Syariah KCP Teluk Kuantan adalah salah satu Bank Syariah yang ada di Kabupaten Kuantan Singgingi yang telah diperkenalkan kepada masyarakat sejak tahun 2012. (<http://www.brisyariah.co.id>). Sejak saat itu berbagai Bank Syariah yang secara berangsur mulai bermunculan di Kota Teluk Kuantan, keberadaan dan kemunculan BRI Syariah ini adalah dalam upaya membantu

masyarakat untuk menabung secara syariah dan lebih dijamin kehalalannya. Dengan adanya Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan dapat menjadikan ekonomi umat dengan mengeluarkan produk-produk yang tidak melanggar prinsip-prinsip syariah baik produk dalam penghimpunan dana atau penyaluran dana.

Pelayanan perbankan yang prima adalah:

1. Memiliki personil yang professional dan bermoral.

Para manajer dan petugas bank harus memiliki kemampuan keterampilan tentang aspek-aspek bisnis perbankan.

2. Memiliki sarana dan prasarana yang menyakinkan. .

Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, disamping faktor manusianya hendaklah harus didukung oleh sarana fisik tertentu dan segala perlengkapannya.

3. Responsive (tanggap).

Petugas bank harus mau dan mampu melayani dengan tanggap dan cepat tanpa iming-iming tertentu.

4. Komunikatif.

Dalam memberikan penjelasan dapat dimengerti oleh nasabah.

5. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik.

Perilaku simpatik yang harus ditunjukkan oleh petugas bank antara lain, tidak saling menyalahkan nasabah, tidak suka berdebat, tidak cepat jengkel atau emosi dan memperhatikan air muka yang jernih dan tidak suka bicara kasar.

6. Memiliki penampilan dan bicara yang menyakinkan.

Penampilan karyawan dengan sopan santunnya berbicara dan dapat dipercaya. (Herry Achmad Djaslim, 2006:209).

Konsep dasar Bank Syariah dan lembaga keuangan syariah dapat disebutkan sebagai berikut:

- a. Menjauhkan diri dari kemungkinan adanya unsur riba, karena Islam melarang memakan riba berlipat ganda.
- b. Menerapkan sistem bagi hasil dan jual beli.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. (Heri Sudarsono, 2003:27).

Bank syariah adalah bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermu'amalat secara islam, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Quran dan al-Hadis. (Warkum Sumitro, 1996:5).

Dalam operasionalnya Bank BRI Syariah berarti dalam koridor prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Keadilan

Bank BRI Syari'ah memberikan bagi hasil transfer prestasi dari mitra usaha dalam porsi yang adil sesuai dengan fitrah alam.

2. Kemitraan

Posisi nasabah investor. Pengguna dana bank berbeda dalam hubungan sejajar sebagai mitra usaha yang saling menguntungkan dan bertanggung jawab, dimana Bank BRI Syari'ah benar-benar berfungsi sebagai *intermediary institution* lewat *skim-skim* pembiayaan yang dimilikinya

### 3. Transparasi (keterbukaan)

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

### 4. Universal dalam Kemitraan

Bank BRI Syariah dalam mendukung operasionalnya tidak dapat membedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat dengan prinsip islam sebagai Rahmatan Lil Alamin. (<http://www.brisyariah.co.id>).

Konsep perbankan secara syariah bersumber pada konsep islam tentang uang karena uang tidak dibenarkan menghasilkan pertambahan (riba) maka Bank Islam (Bank Syariah) dalam kegiatannya tidak tertumpu pada bunga. Kedudukan bank dalam hubungan dengan para nasabahnya adalah sebagai usaha kerja investor dengan pengusaha, sedangkan dalam Bank Konvensional hubungan bank dengan nasabah sebagai kreditur (pihak yang berpiutang) dengan debitur (pihak yang berutang).

BRI Syariah KCP Teluk Kuantan merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang diperuntukan bagi masyarakat pada umumnya baik muslim maupun non muslim di bidang ekonomi. Dukungan dari berbagai pihak dalam pengembangan BRI Syariah KCP Teluk Kuantan bisa membuat tujuan dari perusahaan cepat tercapai. Sejak awal berdirinya BRI Syariah KCP Teluk Kuantan telah dipersiapkan untuk mencapai suatu perkembangan dengan mengacu pada mutu pelayanan dan penjualan.

Berbagai cara atau strategi yang digunakan oleh BRI Syariah KCP Teluk Kuantan dilakukan untuk bisa mencapai tujuan perusahaan. Salah satunya adalah tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah. Dalam hal ini yang berkaitan dengan *Service Excellent*, dimana *Customer Service* ini merupakan bagian dari strategi untuk bisa meningkatkan sekaligus mempertahankan eksistensi perusahaan dimata masyarakat.

Ada beberapa standar yang diterapkan pihak Bank BRI Syariah dalam *Service Excellence* sebelum adanya pandemi COVID-19 diantaranya adalah :

#### 1. Ability (kemampuan)

adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni. Sehubungan dengan kemampuan dalam pelaksanaan *Service Excellence* yang dimaksud dengan kemampuan adalah kemampuan minimal yang harus dilakukan pada diri seseorang yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan, antara lain: (Rusydi, 2017:76)

#### 2. Attitude (Sikap)

Attitude (Sikap) adalah Perilaku yang ditonjolkan untuk menghadapi pelanggan. Dengan sikap yang baik maka pelanggan akan merasa nyaman ketika sedang dilayani. Sikap meliputi penampilan serasi dengan ekspresi wajah yang senyum ramah, berfikir positif, sehat dan logis, melayani pembeli secara terhormat, dan bersikap sopan santun. (Brata,2014:31).

### 3. *Appearance* (Penampilan)

*Appearance* (Penampilan) adalah hal pertama yang dilihat oleh para pelanggan, karena pelanggan akan merasa senang dan nyaman saat dilayani. Kesan masyarakat tentang cara kita melayani dengan secara langsung (tatap muka) muncul lewat penampilan, misalnya penampilan serasi dengan cara berbusana, penampilan serasi dengan cara berhias. Penampilan tidak hanya pada seseorang saja melainkan pada ruang kantor seperti Penampilan dalam ruangan yang bersih, harum, nyaman, tidak panas. Penampilan seseorang baik yang secara fisik maupun *non-fisik* yang mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah (Rusydi, 2017:75).

### 4. *Attention* (Perhatian)

*Attention* (Perhatian) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikannya, yang meliputi mengucapkan salam saat pelanggan datang, mempersilahkan duduk apabila antrian panjang, menanyakan keadaan pelanggan, mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mencurahkan perhatian penuh pada pelanggan, menghargai setiap pendapat dan saran yang diajukan pelanggan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan akan barang dan jasa yang di pesan (Rusydi, 2017:75).

### 5. *Action* (Tindakan/ ucapan)

*Action* atau tindakan adalah kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Tindakan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu

meliputi mencatat setiap pesanan/kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan yang telah dicatat agar tidak terjadi kesalahan pelayanan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk, melakukan survei dan mencatat kebutuhan pelanggan, menegaskan cara pembayaran, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali (Barata, 2004:32).

#### 6. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan perusahaan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Pelanggan akan puas jika mereka merasakan tanggung jawab dari perusahaan. Apabila ada pelanggan tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi perusahaan. Misalnya apabila ada pelanggan yang akan melakukan transaksi harus dilayani sampai pelanggan tersebut selesai melakukan transaksi, dan apabila terjadi kendala atau masalah seperti pelanggan komplain maka harus langsung di tangani, apabila ada kesalahan maka segera memohon maaf (Barata, 2004:76).

BRI Syariah tetap menerapkan pelayanan yang terbaik meski saat ini sedang di landa pandemi Covid-19, Adapun pelayanan yang diterapkan dalam Bank BRI Syariah teluk kuantan pada saat pandemi COVID-19 yaitu:

1. Wajib pakai masker
2. Mencuci tangan

3. Cek suhu
4. Social distancing

(wawancara dengan satpam Bank BRI Syariah, tanggal 7 September 2020 pukul 14.15).

Pelayanan operasional di BRI Syariah teluk kuantan Sebelum adanya pandemi covid-19 jam pelayanannya dimulai dari pukul 08.00-15.00, Selama terjadinya pandemi covid-19 jam pelayanannya dimulai dari pukul 08.00-14.30. ( Wawancara dengan Ibu Tiva Mayasari/Costumer Service BRI Syariah, Tanggal 10 agustus 2020 pukul 15.20).

BRI Syariah menerapkan strategi baru dalam bertahan ditengah pandemi Covid-19 yang melanda saat ini. Direktur bisnis ritel BRI Syariah, Fidri Arnaldy menjelaskan perusahaan memiliki strategi dan mitigasi risiko untuk bertahan dalam pandemi covid-19 yang membuat kondisi perekonomian jadi tak menentu.

Strategi tersebut antara lain, mengatur cashflow usaha, menerapkan protokol kesehatan,inivasi dab diferensiasi produk, strategi marketing baru, dan memanfaatkan layanan-layanan perbankan digital, BRI Syariah juga memaksimalkan penggunaan teknologi untuk melakukan penawaran secara daring serta memaksimalkan layanan perbankan digital serta pembayaran atau transfer melalui aplikasi mobile BRIS Online.

Berdasarkan pengamatan dilapangan jumlah nasabah BRI Syariah sebelum adanya pandemi covid-19 dan selama berlangsungnya pandemi covid-19 di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan yaitu :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan**  
**Sebelum dan Masa Covid-19**

No	Tahun	Jumlah Nasabah Pembiayaan
1	2018(sebelum adanya pandemi Covid-19)	80-100/Harinya
2	2019(selama berlangsungnya pandemi covid-19)	50-60/Harinya

(Wawancara dengan ibu Nunung Gustu Rahayu, selaku BOS BRI Syariah).

Namun untuk saat ini sedang terjadi hal yang menyebabkan kesulitan dari setiap perusahaan penyedia jasa dan pemberi pelayanan dalam segala bidang, dikarenakan saat ini Indonesia sedang menghadapi masa Pandemi COVID-19, yang menyebabkan penerapan *Service Excellence* di beberapa perusahaan sulit terlaksana dengan baik, salah satunya terlihat pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KCP Teluk Kuantan.

Dari observasi awal yang penulis laksanakan di BRI Syariah KCP Teluk Kuantan ini ditemukan beberapa gejala ataupun permasalahan yang terlihat diantaranya yaitu :

1. Pegawai Bank BRI Syariah bagian pelayanan costumer service maupun teller belum menunjukkan kemampuan dalam melayani nasabah secara tepat, cepat dan efektif.(minimal satu nasabah diberikan waktu pelayanan 5 menit untuk melakukan transaksi, ada juga yang lebih dari 5 menit, dikarenakan kendala jaringan dan lain sebagainya), sehingga nasabah lain merasa terganggu dan harus menunggu.

2. Para pegawai BRI Syariah KCP Teluk Kuantan terlihat kurang memahami apa yang ditanyakan ataupun yang disampaikan nasabah dalam berbicara dikarenakan masker yang digunakan pada saat Pandemi covid-19.
3. Masih terlihat adanya nasabah yang melakukan transaksi ataupun pemberian di dalam bank belum sepenuhnya menggunakan protokol kesehatan yang diharuskan seperti tidak memakai masker.
4. Para pegawai belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, ketika proses transaksi atau pembukaan rekening nasabah masih harus menunggu. (Wawancara dengan ibu Tiva Mayasari/Customer service, tanggal 10 agustus 2020 pukul: 15.20).

Melihat keadaan seperti ini seharusnya karyawan Bank BRI Syariah lebih berbenah dan lebih memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah sehingga pelayanan prima atau *service excellence* terwujud dengan optimal dan pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah, maka penulis tertarik membahasnya lebih jauh melalui sebuah penelitian skripsi dengan judul Analisis Penerapan Konsep *Service Excellence* pada BRI Syariah KCP Teluk Kuantan Pada Masa Pandemi Covid-19.

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang dan beberapa gejala diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah diantaranya adalah:

- a. Nasabah belum terlayani secara maksimal waktu melakukan transaksi, pembukaan rekening ataupun menabung di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan pada masa Covid-19.
- b. Melihat pada BRI Syariah KCP Teluk Kuantan yang belum sepenuhnya menerapkan konsep *Service Excellent* dalam pelayanan.

### **1.2.2 Batasan Masalah**

Agar peneliti ini terarah dan tidak menyimpang dari topik permasalahan, maka penulis membatasi dengan Analisis Konsep Penerapan *Service Excellence* BRI Syariah KCP Teluk Kuantan.

### **1.2.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka peroleh rumusan masalah yang diteliti yaitu:

1. Bagaimana penerapan konsep *Service Excellence* perbankan syariah pada PT BRI Syariah KCP Teluk Kuantan selama berlangsungnya Pandemi COVID-19?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT BRI Syariah KCP Teluk Kuantan selama berlangsungnya Pandemi COVID-19?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui penerapan konsep service excellence perbankan syariah pada BRI Syariah KCP Teluk Kuantan selama berlangsungnya Pandemi COVID-19.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat penerapan konsep *Service Excellence* perbankan syariah pada PT BRI Syariah KCP Teluk Kuantan selama berlangsungnya Pandemi COVID-19.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Pelaksanaan penelitian diharapkan dapat membawa daya guna bagi beberapa pihak, yakni sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Kuantan Singingi.

b. Bagi PT BRI Syariah KCP Teluk Kuantan

Untuk lebih dapat meningkatkan pelayanan dan peningkatan mutu produk agar nasabah lebih banyak dan meningkat setiap tahunnya.

c. Bagi masyarakat

Dapat menambah pengetahuan nasabah tentang *Service Excellence* sehingga membuat nasabah lebih memilih untuk menabung dan bertransaksi di BRI Syariah KCP Teluk Kuantan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori dan Konsep**

##### **2.1.1 Pengertian Penerapan dan Konsep**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Kata penerapan atau implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan (Usman, 2002:113). Sementara (Setiawan, 2004:76) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Kamus besar bahasa indonesia konsep memiliki dua arti yang pertama bermakna rancangan atau buram surat dan yang kedua bermakna ide atau pengertian yang yang diabstrakkan dari peristiwa konkreat. (Sugono, 2008:784). Selain itu beberapa ahli mempunyai pendapat yang berbeda-beda mengenai definisi konsep, diantaranya menurut segala konsep sebagai hasil pemikiran seseorang atau sekelompok orang yang dinyatakan dalam defenisi sehingga

melahirkan produk pengetahuan yang meliputi prinsip, hukum, dan teori. Konsep dapat diperoleh melalui fakta, peristiwa, pengalaman, generalisasi, dan berpikir abstrak. Menguasai suatu konsep seseorang harus mampu membedakan antara benda yang lain, peristiwa satu dengan peristiwa lainnya. (Suhermiati, 2015:983).

### **2.1.2 *Service Excellence***

#### **1. Pengertian *Service Excellence* (Pelayanan Prima)**

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut kamus besar bahasa indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2008:206)

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu (Sutopo, 2001:8):

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Sementara pelayanan prima (Sutopo, 2001:11) merupakan terjemahan dari istilah excellent service yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelanggan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung. Dari kesimpilan diatas dapat disimpulkan sebagai berikut (Achmad, 2006:108).

1. Adanya rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank.
2. Adanya komunikasi dengan nasabah.
3. Bertujuan untuk membantu menolong dan menyenangkan konsumen (nasabah) atau memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Pelayanan prima atau service excellence merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen atau pelanggan. Didunia bisnis, persaingan anatar penjual sangat ketat. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan servis

yang memuaskan kepada para pelanggannya, Karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke yang lainnya.

Pelayanan atau Service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lannya.( Hasibuan,2007:152)

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standart yang telah di tetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki perusahaan seperti halnya pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga meningkatkan kualitas dan memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. (Kasmir,2011:31-32).

*Service Excellence* (Pelayanan Prima) juga dapat diartikan sebagai sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. (Rahmawati,2010:18).

*Service Excellence* (Pelayanan prima) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan

prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/ masyarakat.( Maddy, 2009:8).

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.( Daryanto dan Ismanto, 2014:131).

Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal servqual (service quality). Service quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan/nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Maka dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen/nasabah, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi.(Sutopo, 2001:14).

*Service Excellence* (pelayanan prima) dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan.

## 2. Tujuan dan Manfaat *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

Terdapat beberapa tujuan *Service Excellence* (Pelayanan Prima) yaitu (Rahmawati, 2010:12-14):

- a. Memberikan kepercayaan dan rasa puas kepada konsumennya dalam memberikan kualitas dan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
- b. Adanya Service Excellence agar tetap terjaga pelanggan merasa di rawat dan di perhatikan serta dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya.
- c. Upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal dalam menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.

Adapun beberapa manfaat yang didapatkan atas diterapkannya pelayanan prima adalah sebagai berikut (Ismanto, 2014:109) :

- a. Meningkatkan Citra Perusahaan yaitu citra atau nama perusahaan dapat diledakkan dengan sebuah usaha pelayanan prima. Perusahaan yang memberikan layanan bermutu serta mengedepankan atau memprioritaskan pelanggan adalah mereka yang memiliki strategi bertahan dan berkembang. Semakin cepat dan tepat dilakukan pelayanan prima (Service Excellence) maka semakin hebat pula perusahaan itu bangkit.
- b. Memberikan kesan baik yaitu loyalitas merupakan keadaan yang bisa dibentuk. Loyalitas merupakan kesetiaan yang bisa dibentuk dari pelanggan kepada perusahaan. Hal ini bisa terjadi karena perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.
- c. Loyalitas pelanggan/nasabah yaitu Setiap pertemuan antara pelanggan dengan perusahaan bagian Frontliner (CS) pasti menimbulkan kesan. Ketika Service Excellence (pelayanan prima) dilakukan sesuai prosedur perusahaan yang berlaku, pelanggan akan merasa sangat dihargai dan merasa diayomi dengan

baik. Dengan demikian kesan yang baik akan didapatkan dan dirasakan manfaatnya oleh perusahaan dari pelanggan.

d. Mendapatkan timbal balik yang sesuai yaitu Segala aspek yang dilakukan oleh CS, selaku garda depan dari perusahaan akan mendapatkan timbal balik yang sesuai dari pelanggannya. Seorang pelanggan yang datang dan mengeluarkan keluhan lalu ditanggapi dengan baik dan bijak oleh CS, maka pelanggan akan membicarakan mutu dan kualitas pelayanan pada publik.

### **2.1.3 Aspek Dasar Bagi *Service Excellence***

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan *Service Excellence* (Pelayanan Prima) tidak lepas dari kemampuan dalam memilih konsep pendekatannya menggunakan konsep 6A yaitu : *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability* antara lain:

#### **1. *Ability* (Kemampuan)**

*Ability* (kemampuan) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni. (Rusydi, 2017:76).

#### **2. *Attitude* (Sikap)**

*Attitude* (Sikap) adalah Perilaku yang ditonjolkan untuk menghadapi pelanggan. Dengan sikap yang baik maka pelanggan akan merasa nyaman ketika sedang dilayani. (Barata, 2014:31).

#### **3. *Appearance* (Penampilan)**

*Appearance* (Penampilan) adalah hal pertama yang dilihat oleh para pelanggan, karena pelanggan akan merasa senang dan nyaman saat dilayani.

Kesan masyarakat tentang cara kita melayani dengan secara langsung (tatap muka) muncul lewat penampilan, misalnya penampilan serasi dengan cara berbusana, penampilan serasi dengan cara berhias. (Rusydi, 2017:75).

#### 4. *Attention* (Perhatian)

*Attention* (Perhatian) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikannya. (Rusydi, 2017:75).

#### 5. *Action* (Tindakan)

*Action* atau tindakan adalah kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. (Barata, 2004:32).

#### 6. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan perusahaan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pelanggan dari awal hingga selesai. (Barata, 2004:76).

### **2.1.4 Pentingnya *Service Excellence* (Pelayanan Prima)**

Suatu perusahaan yang ingin maju mengharapkan pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan. Meskipun banyak perusahaan yang menawarkan produk yang bersaing tetapi tujuannya adalah untuk mencari pelanggan yang sama. Dengan demikian pelanggan mempunyai pilihan yang banyak. Pelayanan prima penting bagi perusahaan, pelanggan, dan bagi karyawan perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu

untuk mengamankan masa depan bisnisnya. Penting bagi pelanggan karena memberikan pilihan untuk memutuskan dalam hal membeli dan memilih produk. Penting bagi karyawan perusahaan karena memberikan kebanggaan dan nilai positif bagi mereka, produk yang ditawarkan dan juga perusahaan.

Ada beberapa alasan utama mengapa Service Excellence penting bagi perusahaan: (Rahmayanti, 2013:3-7)

- a. Pelayanan prima memiliki nilai ekonomi Kunci meraih keuntungan perusahaan adalah pelanggan. Tujuan meraih keuntungan tersebut berupa usaha memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pasar yang besar, dapat mengatasi persaingan, dan melaksanakan tanggung jawab social. Upaya membangun hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan orang mendengar informasi lebih tinggi dan juga biaya yang dikeluarkan perusahaan juga lebih rendah.
- b. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan Perusahaan ada karena mereka bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan merupakan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

- c. Persaingan yang semakin maju Perkembangannya kegiatan bisnis, membuat semakin berkompetisi serta turunnya pangsa pasar karena semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah untuk memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing.
- d. Pemahaman yang semakin baik kepada pelanggan Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Mampu memahami kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi seperti gaya hidup, jati diri, cinta dan persahabatan, petualangan, kedamaian serta kepercayaan.

### **2.1.5 Dasar Hukum *Service Excellence* (Pelayanan Prima)**

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al Anfal ayat 27:

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَتَخُونُوا أَمْنِتُكُمْ وَآتَنَاكُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : “ Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu menghiyanati Allah swt dan Rasul (Muhammad saw) dan (juga) janganlah kamu menghiyanati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”.

Ayat diatas menjelaskan saat memberikan service kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman karena kepercayaan

yang diberikan produsen kepada pelanggan itu akan membuat pelanggan juga senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan adanya keinginan untuk membantu konsumen melayani kebutuhannya, diharapkan karyawan dapat melayani dengan mengutamakan kepentingan konsumennya.

Allah swt juga berfirman dalam surat An Nissa' ayat 86:

وَإِذَا حُبِّيْتُم بِتَحْيَةٍ فَحَيُّوْا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ

شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya: "Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Penghormatan dalam islam ialah: dengan mengucapkan Assalamu'alaikum."

Saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, sikap melayani dan rendah hati yang melekat dalam diri seorang karyawan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik, upaya merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian, berkomunikasi dengan sopan, ramah serta murah senyum sehingga membuat pelanggan senang. Kemudian selain itu, dengan komunikasi yang baik akan mempermudah karyawan dalam menjelaskan informasi kepada para karyawan.

Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilan adalah orang, karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan interaksi antara pegawai perusahaan dengan masyarakat di luar perusahaan yang disebut nasabah.

Oleh karena itu, perlu diterapkan konsep diri dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah.

### **2.1.6 Perbankan Syariah**

#### 1. Pengertian Perbankan Syariah

Bank secara bahasa diambil dari bahasa Itali, yakni *banco* yang mempunyai arti meja. Penggunaan istilah ini disebabkan dalam realita kesehariannya bahwa setiap proses dan transaksi sejak dahulu dan mungkin di masa yang datang dilaksanakan di atas meja. Dalam bahasa arab, bank biasa disebut dengan *mashrof* yang berarti tempat berlangsung saling menukar harta, baik dengan cara mengambil ataupun menyimpan atau selain untuk melakukan muamalat. (Djazuli, 2001:53).

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta perderan uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. (Sudarsono, 2003:27).

Bank syariah adalah bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalah secara islam, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadis. ( Sumitro, 1996:5).

Istilah lain yang digunakan untuk sebutan bank Islam adalah Bank Syariah. Secara akademik, istilah Islam dan syariah memang mempunyai pengertian yang berbeda. Namun secara teknis untuk penyebutan Bank Islam dan Bank Syariah mempunyai pengertian yang sama.

Pada tahun 2008 telah disahkan kembali Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Dimana tercantum dalam Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa pengertian Perbankan Syariah adalah Segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha. ( Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, 2013:2).

Pada umumnya, hal yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberi layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan Al-Hadist. Dengan mengacu kepada Al-Quran dan Al-Hadist, maka bank syariah diharapkan dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariat Islam.

Adapun perbedaan pokok antara bank syariah dengan bank konvensional terdiri dari beberapa hal. Bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya, sedang bank konvensional memakai sistem bunga. Hal ini memiliki implikasi yang sangat dalam dan sangat berpengaruh pada aspek operasional dan produk yang dikembangkan oleh bank syariah. Bank syari'ah lebih menekankan sistem kerja serta *partnership*, kebersamaan terutama kesiapan semua pihak untuk berbagi.

Kehadiran bank syariah diharapkan dapat berpengaruh terhadap kehadiran suatu sistem ekonomi Islam yang menjadi keinginan bagi setiap negara Islam. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat memberikan alternatif bagi masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini masih didominasi oleh sistem bunga.

## 2. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Bank syariah mempunyai fungsi yang berbeda dengan Bank konvensional. Fungsi dan Peran bank syariah diantaranya tercantum dalam pembukaan standars akutansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution) sebagai berikut: (Sudarsono, 2012:45).

- a. Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah
- b. Investor, sebagai investor bank syariah melakukan penyaluran dana melalui kegiatan investasi dengan prinsip bagi hasil, jual beli atau sewa.
- c. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan, atau jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
- d. Pelaksanaan kegiatan sosial sebagai ciri yang melekat pada keuangan syariah berfungsi sebagai pengelola dana sosial untuk menghimpun dan penyaluran zakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## 3. Tujuan Bank Syariah

Menurut (Sudarsono, 2012:45) Bank Syariah mempunyai beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara islam, khususnya muamalah yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis usaha lainnya yang mengandung unsur Gharar (tipuan).
- b. Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kgiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
- c. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif menuju terciptanya kemandirian usaha.
- d. Untuk mengulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang.
- e. Untuk menjaga kestabilan ekonomi dan moneter. Dengan aktivitas bank syariah akan mampu menghindari pemanasan ekonomi diakibatkan adanya inflasi.
- f. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat islam terhadap bank Non-syariah.

#### **2.1.7 BRI Syariah KCP Teluk Kuantan**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008,

maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syari'ah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasional secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. (<http://www.brisyariah.co.id>).

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syari'ah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. (<http://www.brisyariah.co.id>).

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syari'ah (proses spin off-) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah (<http://www.brisyariah.co.id>).

PT. Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang diperuntukan bagi masyarakat pada umumnya baik muslim maupun non muslim di bidang ekonomi. Dukungan dari berbagai pihak dalam pengembangan PT. Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan bisa membuat tujuan dari perusahaan cepat tercapai. Sejak awal berdirinya PT. Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan telah dipersiapkan untuk mencapai suatu perkembangan dengan mengacu pada mutu pelayanan dan penjualan.

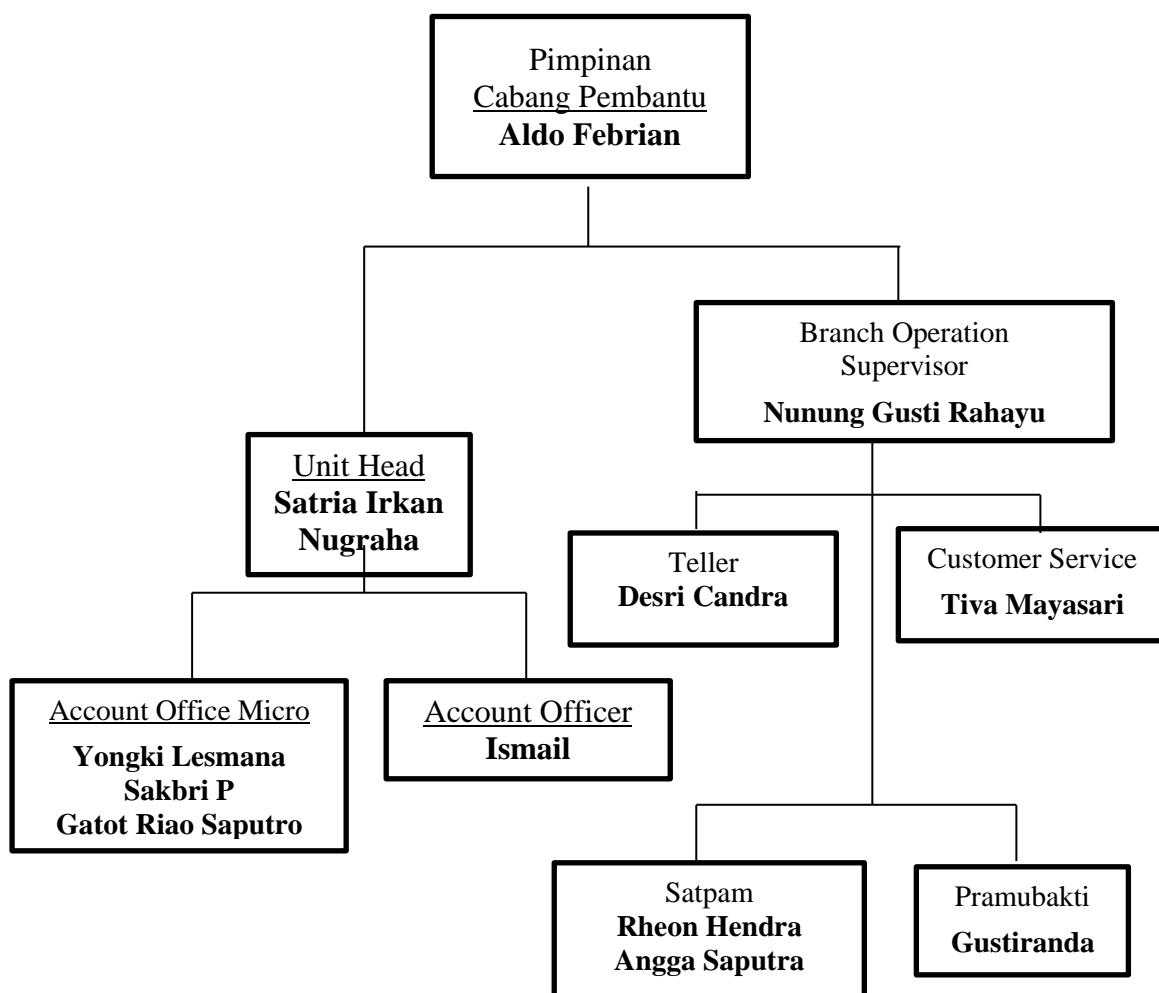
Berbagai cara atau strategi yang digunakan oleh PT. Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan dilakukan untuk bisa mencapai tujuan perusahaan. Salah satunya adalah tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah. Dalam hal ini yang berkaitan dengan *Service Excellent*, dimana *Custumer Service* ini merupakan

bagian dari strategi untuk bisa meningkatkan sekaligus mempertahankan eksistensi perusahaan dimata masyarakat.

### 2.1.8 Struktur BRI Syariah KCP Teluk Kuantan

- Struktur Organisasai Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan

**Gambar 2.1**  
**Struktur Organisasi Serta Personalia**  
**BRI Syariah KCP Teluk Kuantan**



Sumber: (Nunung Gusti Rahayu, BOS Bank BRI Syariah ). Wawancara, 23

September 2020 Teluk Kuantan.

b. Job Description Pembantu (Pincapem)

1. Pimpinan Cabang

Pimpinan adalah seseorang yang mempunyai jabatan tertinggi disetiap Kantor Cabang atau kantor Cabang Pembantu perbankan yang ia pimpin dan bertanggung jawab atas pengelolaan, monitoring kerja karyawan, dan pengembangan perbankan dari seluruh kegiatan harian yang berupa pelayanan kepada nasabah.

2. Marketing (*Account Officer*)

- a. Melayani nasabah pengajuan pembiayaan dan menginput data.
- b. Meninjau lokasi nasabah pengajuan pembiayaan (*survey*)
- c. Menilai layak atau tidaknya nasabah pengajuan pembiayaan.
- d. Pencairan pembiayaan nasabah yang sudah disetujui dan mempersiapkan semua persyaratan pencairan.
- e. Melaksanakan akad pencairan dengan nasabah.
- f. Meninjau atau memonitoring nasabah dalam pembayaran angsuran.
- g. Membuat data kelengkapan nasabah pembiayaan seperti Nota Analisa Pembiayaan (NAP), *Checklist* Pengujian kepatuhan mandiri, Memorandum pencairan dan lain-lain.

3. Branch Operation Supervisor

- a. Memeriksa, menandatangani dan memberikan otoritasi transaksi tunai dikantor sesuai batas kewenangan
- b. Memeriksa dan menandatangani warkat permohonan pemindah bukuan, transfer

- c. Mengelola transaksi, layanan dan aktifitas keuangan
  - d. Memberikan otoritas atas transaksi non tunai kantor cabang sesuai batas kewenangan yang berlaku
  - e. Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi kantor cabang
  - f. Memastikan operational bank berjalan sesuai prpsedur dan peraturan yang berlaku
  - g. Memastikan fungsi pelayanan yang dilakukan baik dalam mengelola pembukuan, penutupan serta pemeliharaan dengan prinsip KYC.
4. Unit Head (UH)
    - a. Bertanggungjawab dalam memahami bisnis dan pengetahuan dalam memahami bisnis dan pengetahuan dalam bidang perbankan mikro, analisa pemberian dan penilaian jaminan
    - b. Menjamin tercapainya target yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien
    - c. Merencanakan dan mengkoordinasi dan mensupervisi secara efektif dan efisien
  5. Unit *Financing Officer* (UFO)
    - a. Bertugas dan bertanggung jawab dan memahami pengetahui perbankan mikro, analisa pemberian, penilaian jaminan dan *trade checking* sehingga menghasilkan pemberian yang sehat dan menguntungkan
    - b. Melakukan analisa dan evaluasi nasabah yang terkait dengan kemampuan keuangannya masing-masing
  6. *Sales Officer* (SO)

- a. Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas account pembiayaan guna mencapai portofolio pembiayaan yang berkembang, sehat dan juga menguntungkan
- b. Melakukan analisa dan evaluasi terhadap calon nasabah terkait dengan kemampuan keuangan masing-masing

7. *Relationship Officer ( RO)*

- a. Mempersiapkan dan melaksanakan serta menetapkan prioritas pembinaan account pembiayaan untuk mencapai portofolio pembiayaan yang berkembang, sehat dan menguntungkan
- b. Bertanggung jawab dengan pembinaan terhadap komunitas melalui pembinaan dan pelatihan yang terprogram
- c. Bertugas dan bertanggungjawab dalam melakukan aktifitas antar jemput setoran nasabah dan penagihan.

8. Teller

Teller bertugas memproses transaksi kas dan non kas, serta front office, teller juga bertugas membuat buku mutasi harian dan merekapitulasi kas harian. Adapun tugas-tugasnya adalah:

- a. Menerima setoran/penarikan tunai dan non tunai.
- b. Memeriksa keabsahan dari setoran yang diterima baik uang kartal/giral.
- c. Menerima *setoran kliring* dan memeriksa keabsahan warkat kliring tersebut dari hal-hal yang nampak serta membubuhkan cap dikreditkan jika dana tertagih pada semua warkat kliring.

- d. Memeriksa bukti-bukti pembayaran pada cek, Bilyet Giro, seperti nilai dalam angka dan huruf, tenggang waktu penawaran, kelengkapan pengisian warkat, warkat tidak cacat, keaslian warkat dengan menggunakan lampu ultra violet.
- e. Melakukan verifikasi kebenaran tanda tangan dicocokkan dengan specimen.

9. *Costumer Services (CS)*

- a. Melayani nasabah pembukaan rekening giro, tabungan dan dep sito.
- b. Input data nasabah pembukaan rekenig.
- c. Melayani pembuatan/ganti kartu ATM
- d. Melayani pendaftaran GPRS Mobile Banking

10. *Security (Satpam)*

Melaksanakan pengamanan sarana gedung cabang dan kegiatan cabang.

11. *Office Boy (OB)*

Membantu kelancaran pekerjaan dalam setiap unit kerja cabang dibawa koordinasi Back Office Officer. (<http://www.brisyariah.co.id>, diakses 28 juli 2020).

### **2.1.9 Pandemi Covid-19**

1. Pengertian Pandemi Covid -19

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) telah dinyatakan oleh WHO sebagai kedarruratan kesehatan masyarakat yang meresahkan dunia (KKMD)/Public Health Emergency of International Concern (PHEIC) atas pertimbangan peningkatan kasus yang signifikan dari negara-negara yang

melaporkan kasus Covid-19. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor H.K.01.07/Menkes/104/2020 tentang Penetapan Infeksi Novel Coronavirus (Infeksi 2019-ncov) sebagai penyakit yang dapat menimbulkan wabah dan upaya penanggulangannya, Covid-19 telah ditetapkan sebagai penyakit yang berpotensi wabah di Indonesia, sehingga perlu dilakukan langkah-langkah penanggulangan termasuk aspek komunikasi penanganannya. (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 12 Maret 2020).

Coronavirus merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit ringan sampai berat, seperti common cold, atau pilek dan penyakit yang serius seperti MERS dan SARS. Penularannya dari hewan ke manusia (zoonosis) dan penularan dari manusia ke manusia sangat terbatas. Untuk 2019-ncov masih belum jelas bagaimana penularannya, diduga dari hewan ke manusia karena kasus-kasus yang muncul di Wuhan semuanya mempunyai riwayat kontak dengan pasar hewan Huanan. (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 12 Maret 2020).

Komunikasi merupakan bagian terpenting dalam menghadapi ancaman wabah dengan membangun kepercayaan publik dan menjaga agar tidak terjadi kepanikan dalam masyarakat, sehingga penangan dapat berjalan lancar. Presiden telah membarikan intruksi untuk menunjukkan kepada masyarakat bahwa pemerintah serius, pemerintah siap dan pemerintah mampu dalam mengani kejadian Covid-19 di Indonesia. Persepsi tentang kesiapan dan keseriusan pemerintah perlu disampaikan kepada publik melalui penjelasan yang komprehensif dan berkala, dengan menjelaskan apa yang sudah dan akan dilakukan oleh pemerintah.

Surat edaran ini dimasukkan untuk meningkatkan dukungan dan kerja sama lintas sektor dan pemerintah daerah pada pelaksanaan komunikasi kepada masyarakat dalam menghadapi ancaman wabah Covid-19, sehingga masyarakat tenang dan mendapatkan pemahaman mengenai hal-hal yang harus dilakukan bagi lingkungan terdekatnya.

Mengingat ketentuan: (Menteri Kesehatan Indonesia, 12 Maret 2020)

1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1984 Nomor 20, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 3237);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846).
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063).
4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Kekarantinaan Kesehatan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6263).
5. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1991 tentang Penanggulangan Wabah Penyakit Menular ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1991 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3447).
6. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6236).

7. Intruski Presiden Nomor 4 Tahun 2019 tentang Peningkatan Kemampuan dalam Mencegah, Mendeteksi, dan Merespons Wabah Penyakit, Pandemi Global, dan kedaruratan Nuklir, Biologi, dan Kimia.
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1501/Menkes/Per/X/2010 tentang Jenis Penyakit Menular Tertentu yang dapat Menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangan ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 503).
9. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/104/2020 tentang Penetapan Infeksi Novel Coronavirus ( Infeksi 2019-ncov) Sebagai Penyakit yang dapat Menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangannya.

COVID-19 adalah penyakit yang disebabkan oleh virus *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2). COVID-19 dapat menyebabkan gangguan sistem pernafasan, mulai dari gejala yang ringan seperti flu, hingga infeksi paru-paru, seperti pneumonia.

Kasus pertama penyakit ini terjadi di kota Wuhan, Cina, pada akhir Desember 2019. Setelah itu, COVID-19 menular antarmanusia dengan sangat cepat dan menyebar ke puluhan negara, termasuk Indonesia, hanya dalam beberapa bulan. Penyebarannya yang cepat membuat beberapa negara menerapkan kebijakan untuk memberlakukan lockdown untuk mencegah penyebaran virus Corona. Di Indonesia, pemerintah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk menekan penyebaran virus ini.

Kebijakan PSBB tercantum pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang PSBB dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19.

Misalnya, Pasal 2 Ayat 1 yang menjelaskan bahwa PSBB berhak membatasi pergerakan orang dan barang yang hendak masuk atau keluar provinsi, kabupaten, atau kota tertentu. Pelaksanaan PSBB juga harus mendapatkan izin Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto. ( Widodo, 31 Maret 2020).

“dengan persetujuan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Kesehatan, dapat melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau pembatasan terhadap pergerakan orang dan barang untuk satu provinsi atau kabupaten/kota tertentu.”

Dalam PP, penetapan PSBB juga diwajibkan mempertimbangkan sejumlah hal sebagaimana tercantum pada Pasal 2 ayat 2. Pertimbangannya adalah epidemiologis, besarnya ancaman, efektivitas, dukungan sumber daya, teknis operasional, pertimbangan politik, ekonomi, budaya, sosial, pertahanan, dan keamanan.

Sementara pasal 4 ayat 1 menjelaskan berbagai bentuk PSBB, yakni perliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, serta pembatasan kegiatan di tempat dan fasilitas umum. “Pembatasan Sosial Berskala Besar paling sedikit meliputi: perliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, dan atau pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum.” ( Widodo, 31 Maret 2020).

Setelah keluar PP ini, banyak daerah yang mengajukan permohonan PSBB, ke menteri kesehatan dan DKI Jakarta menjadi provinsi pertama yang menerapkan PSBB, yakni pada 10 April 2020. Kemudian, pada 17 April Menkes Terawan mengabulkan pengajuan PSBB dari provinsi Sumatra Barat. Selain itu,

juga ada 16 kabupaten atau kota yang mengajukan PSBB dan dikabulkan Terawan.

Adapun protokol kesehatan yang diterapkan presiden Joko Widodo yaitu berupa 3 M:

1. Memakai masker
2. Mencuci tangan
3. Menjaga jarak

Namun hingga pandemi covid-19 ini berlangsung lebih dari 6 bulan, tak sedikit masyarakat yang tidak mematuhi protokol kesehatan tersebut. Padahal dampaknya nyata, penambahan kasus positif covid -19 semakin bertambah siiring berjalannya waktu. ( Widodo, 31 Maret 2020).

Akibat hal tersebut, presiden Joko Widodo tak tanggung-tanggung membuat sanksi tegas protokol kesehatan. Presiden Joko Widodo baru saja menekan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2020 tentang Peningkatan Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Dalam Pencegahan Dan Pengendalian Covid-19. Aturan itu meliputi kewajiban mematuhi protokol kesehatan, baik bagi individu maupun perlindungan bagi masyarakat.

“kewajiban mematuhi protokol kesehatan dalam pencegahan dan pengendalian covid-19 sebagaimana dimaksud pada angka 1, dikenakan kepada perorangan, pelaku usaha, pengelola, penyelenggara, ttau penanggung jawab tempat dan fasilitas umum.” ( Widodo, 31 Maret 2020).

## 2. Penyebab COVID-19

COVID-19 disebabkan oleh SARS-CoV-2, yaitu virus jenis baru dari coronavirus (kelompok virus yang menginfeksi sistem pernapasan). Infeksi virus corona bisa menyebabkan infeksi pernapasan ringan sampai sedang, seperti flu, atau infeksi sistem pernapasan dan paru-paru, seperti pneumonia.

COVID-19 awalnya ditularkan dari hewan ke manusia. Setelah itu, diketahui bahwa infeksi ini juga bisa menular dari manusia ke manusia. Penularannya bisa melalui cara-cara berikut:

- Tidak sengaja menghirup percikan ludah (droplet) yang keluar saat penderita COVID-19 bersin atau batuk.
- Memegang mulut, hidung, atau mata tanpa mencuci tangan terlebih dulu, setelah menyentuh benda yang terkena droplet penderita COVID-19.
- Kontak jarak dekat (kurang dari 2 meter) dengan penderita COVID-19 tanpa menggunakan masker. (<http://covid-19.kemkes.go.id>).

CDC dan WHO menyatakan Covid-19 juga bisa menular melalui aerosol (partikel zat di udara). Meski demikian, cara penularan ini hanya terjadi dalam prosedur medis tertentu, seperti bronkoskopi, intubasi, endotrakeal, hisap lendir, dan pemberian obat hirup melalui nebulizer.

## 3. Faktor Risiko COVID-19

COVID-19 dapat menginfeksi siapa saja, tetapi efeknya akan lebih berbahaya atau bahkan fatal bila menyerang orang lanjut usia, ibu hamil, perokok, penderita penyakit tertentu, dan orang yang daya tahan tubuhnya lemah, seperti penderita kanker.

Karena mudah menular, penyakit ini juga berisiko tinggi menginfeksi para tenaga medis yang merawat pasien COVID-19. Oleh karena itu, tenaga medis dan orang yang melakukan kontak dengan pasien COVID-19 perlu menggunakan alat pelindung diri (APD). (<http://covid-19.kemkes.go.id>).

#### 4. Gejala COVID-19

Gejala awal infeksi covid-19 bisa menyerupai gejala flu, yaitu demam, pilek, batuk kering, sakit tenggorokan, dan sakit kepala. Setelah itu, gejala dapat hilang dan sembuh atau malah memberat. Penderita dengan gejala yang berat bisa mengalami demam tinggi, batuk berdahak atau berdarah, sesak napas, dan nyeri dada. Gejala-gejala tersebut di atas muncul ketika tubuh bereaksi melawan virus covid-19. (<http://covid-19.kemkes.go.id>).

Secara umum, ada 3 gejala umum yang bisa menandakan seseorang terinfeksi covid-19, yaitu:

1. Demam (suhu tubuh di atas 38 C).
2. Batuk kering
3. Sesak napas

Selain gejala di atas, ada beberapa gejala lain yang jarang terjadi, teatapi juga bisa muncul pada infeksi covid-19, yaitu: Mudah lelah, Nyeri otot, Nyeri dada, Sakit tenggorokan, Sakit kepala, Mual atau muntah, Diare, Pilek atau hidung tersumbat, Menggigil, Bersin-bersin, Hilangnya kemampuan mengecap rasa atau mencium bau.

Gejala covid-19 bisa muncul dalam 2 hari sampai 2 minggu setelah seseorang terinfeksi virus penyebabnya. Sebagian pasien covid-19 pun yang

mengalami penurunan oksigen tanpa adanya gejala apapun. Kondisi ini disebut happy hypoxia.

Untuk memastikan apakah gejala-gejala tersebut merupakan gejala dari virus corona, diperlukan rapid atau PCR. Pada beberapa penderita, covid-19 dapat tidak menimbulkan gejala sama sekali. Orang yang sudah terkonfirmasi positif covid-19 melalui pemeriksaan RT-PCR namun tidak mengalami gejala disebut sebagai kasus konfirmasi asimptomatik. Penderita ini tetap bisa menularkan covid-19b ke orang lain. (<http://covid-19.kemkes.go.id>).

Pada bulan juli 2020, kementerian Kesehatan Republik indonesia mengganti istilah operasional lama pada covid-19, seperti ODP, PDP, OTG menjadi baru, yakni suspek, probable, dan konfirmasi.

### **2.1.9 Dalil Hadits dan Al-Qur'an Yang Mengajarkan Cara Menghadapi Wabah**

Pada masa Rasulullah dan sahabat, umat islam juga pernah menghadapi serangan wabah penyakit. Cara Nabi Muhammad dan para sahabat dalam menghadapi wabah penyakit banyak diterapkan di zaman modern, termasuk untuk menghadapi pandemi virus corona atau Covid-19. Sebut saja, anjuran menjaga kebersihan dengan sering mencuci tangan juga metode karantina yang saat ini populer dengan istilah lockdown. Dan tentu saja berdoa kepada Allah SWT.

Berikut beberapa mekanisme pencegahan wabah penyakit dalam Islam yang bisa diterapkan untuk mencegah penyebaran virus corona atau Covid-19.

## 1. Rajin Cuci Tangan

Hadits yang dituliskan berdasarkan perkataan dan perbuatan Nabi Muhammad SAW, telah menyarankan umat Islam rajin cuci tangan sebelum dan setelah beraktivitas. Ilmu pengetahuan membuktikan, cuci tangan pakai sabun adalah cara efektif mencegah infeksi virus corona atau Covid-19.

### a. Hadits yang dinarasikan Salman

Dinarasikan Salman: “Saya membaca di Taurat, berkah makanan ada di wudhu setelah menyantapnya. Lalu aku mengatakannya pada Nabi Muhammad SAW yang aku baca di Taurat. Setelah itu Rasulullah SAW mengatakan, “ Berkah pada makanan ada di dalam wudhu sebelum dan setelah menyantap hidangan”. (HR Tirmidzi).

Wudhu yang bertujuan mensucikan diri sebelum sholat, diawali cuci tangan sebelum membersihkan bagian tubuh yang lain. Hadits ini memang punya peringkat dai’f atau darussalam, bukan shahih yang merupakan derajat tertinggi. Namun dengan kondisi saat ini, tak ada salahnya rajin cuci tangan sebelum atau setelah beraktivitas. Apalagi manfaat cuci tangan telah terbukti dalam berbagai riset ilmu pengetahuan.

## 2. Lockdown

Kebijakan lockdown ternyata sempat dilaksanakan di masa Rasulullah SAW saat muslim menghadapi serangan wabah. Beberapa wabah yang sempat terjadi misal kusta dan diare, bukan virus corona atau Covid-19 seperti yang menyerang sekarang. Lockdown telah ditulis dalam hadits.

Berikut Haditsnya,

a. Dilarang masuk atau keluar kota dengan wabah

“Jika kalian mendengar tentang thoun di suatu tempat maka janganlah mendatanginya, dan jika mewabah di suatu tempat sementara kalian berada di situ maka janganlah keluar karena lari dari thoun tersebut.” (HR Bukhari).

Hadits ini dinarasikan Usman bin Zaid dengan derajat yang shahih. Thoun adalah wabah yang mengakibatkan penduduk sakit dan berisiko menular.

b. Hikmah bagi muslim yang tidak kabur wilayah dengan wabah

“Rasulullah SAW mengatakan, kematian akibat wabah adalah syahid bagi tiap muslim.” (HR Bukhari).

Hadits ini dinarasikan Anas bin Malik dengan derajat yang shahih. Dengan tetap berada di wilayahnya, seorang muslim menekan risiko penularan pada orang lain.

3. Sholat dengan masker

Ibadah tentunya jangan sampai tidak dilakukan meski dalam serangan wabah, apalagi untuk sholat wajib. Dalam Fatwa MUI telah menyatakan, Sholat Jumat yang biasanya dilakukan berjamaah bisa diganti dengan dzuhur di ruaman masing-masing peraturan ini bertujuan menekan risiko penularan virus corona atau Covid-19 jika berada di kerumunan orang.

Terkait pandemi virus corona atau Covid-19 yang terjadi sekarang, penggunaan masker menjadi senjata utama mencegah infeksi. hukum sholat dengan daerah sekitar mulut dan hidung tertutup sebetulnya makruh berdasarkan empat mahdzab. Di Indonesia saat ini ada mahdzab Syafii, Maliki, Hambali, dan

Hanafi. Ketetapan ini tentunya bisa berubah sesuai dengan kondisi infeksi virus corona yang dihadapi muslim.

Adapun dalil Al-Qur'an yang mengajarkan cara menghadapi wabah, terdapat dalam surat Al-Insyirah ayat 5:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya : "Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan". (QS Al-Insyirah:5).

Sebagai orang yang beriman, kita harus yakin bahwa Allah menciptakan penyakit satu paket beserta obatnya. Namun, meski begitu, kita harus tetap bersabar dalam menghadapi pandemi ini. Allah menjanjikan banyak imbalan untuk orang yang sabar.

Allah berfirman dalam Surat An-Nahl:96

مَا عِنْدَكُمْ يَنْفَدُ وَمَا عِنْدَ اللَّهِ بَاقٍ ۝ وَلَنَجْزِيَنَّ الَّذِينَ صَبَرُوا أَجْرَهُمْ  
بِالْحُسْنَىٰ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya : "Apa yang di sisimu akan lenyap, dan apa yang ada di sisi Allah adalah kekal. Dan sungguh kami akan benar-benar memberi balasan kepada orang-orang yang bersabar dengan pahala yang lebih baik daripada apa yang telah mereka kerjakan." (QS An-Nahl:96)

Dalam ayat lain, Allah juga berfirman:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَسْتَعِنُو بِالصَّابَرِ وَالصَّلَاةِ ۝ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar.” (QS Al-Baqarah:153).

## **2.2 Penelitian Relevan**

1. Desy Mayasari Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Tahun 2015 yang berjudul *Peran Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepercayaan (Trust) Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Syariah Mandiri Cabang Malang* Diperoleh kesimpulan bahwa Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima (service excellence) dan kepercayaan (trust) nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang secara garis besar berada pada kategori sedang. Pada variabel pelayanan prima nasabah sebesar 79,3% atau frekuensi 88 nasabah. Kemudian dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa terdapat hubungan positif pelayanan prima dengan kepercayaan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0.755. selain itu dalam penelitian ini terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah yang ditunjukkan dengan nilai koefisiensi determinan  $R^2 = 0.569$  yang berarti bahwa sesbesar 56, 9 % kepercayaan nasabah ditentukan oleh pelayanan prima. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi tingkat pelayanan prima, maka semakin tinggi pula kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri cabang Malang. Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah peneliti ini lebih menghitung besarnya peran pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah sementara penulis lebih kepada Penerapan Konsep Service Excellence

pada Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan Pada Masa Pandemi Covid-19. (<http://kumpulanskripsiperbankansyariah.google.com>, diakses 8 agustus 2020).

2. Skripsi Silvester Kukuh yang berjudul *Pengaruh Variabel Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya)*. Diperoleh kesimpulan bahwa hasil dari pengolahan data berdasarkan responden menggunakan table regresi berganda dan korelasi,terdapat pengaruh secara nyata pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia cabang Jalan Margonda Raya. Sedangkan variabel yang mempunyai hubungan paling kuat/paling signifikan dengan kepuasan pelanggan adalah variabel tanggung jawab dan variabel yang mempunyai hubungan terlemah / kurang signifikan dengan kepuasan pelanggan adalah variabel ketepatan. Perbedaannya dengan adalah peneliti ini lebih mengkaji tentang pengaruh pelayanan prima (*Service Excellence*) terhadap kepuasan konsumen di BNI sementara penulis lebih kepada Penerapan Konsep Service Excellence pada Bank BRI Syariah Teluk Kuantan pada Masa Covid-19. (<http://kumpulanskripsiperbankansyariah.google.com>, diakses 8 Agustus 2020).
3. Skripsi Septa Endika yang berjudul *Penerapan Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Pada PT Bank Bri Syariah KCP Teluk Kuantan*. Diperoleh kesimpulan bahwa Penerapan Konsep *Service Excellence* dengan menggunakan standar, *Ability* (Kemampuan) mampu berkomunikasi dengan nasabah secara baik, *Attitude* (Sikap) ramah, murah senyum, lemah lembut kepada nasabah, *Appearance* (Penampilan) Teller, *CS* dan *Security* sesuai

standar yang ada , *Attention* (Perhatian) CS menyapa dan memberi pengertian pada nasabah, *Action* (Tindakan/ Ucapan) ketepatan ucapan dan tindakan dalam layanan, *Accountability* (Tanggung Jawab) sesuai bidang masing-masing. Jenis data diperoleh secara langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner kepada karyawan di BRI Syariah KCP Teluk Kuantan guna mengetahui bagaimana Penerapan Konsep Excellence perbankan Syariah di BRI Syariah KCP Teluk Kuantan. (Septa Endika, 2020. Penerapan Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Pada PT Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan. Teluk Kuantan: Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singgingi). Persamaan penelitian ini dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang penerapan konsep Service Excellence pada bank BRI Syariah, Sedangkan perbedaannya adalah peneliti ini bertujuan untuk mengetahui penerapan konsep Service Excellence pada BRI Syariah Teluk Kuantan, sedangkan penulis bertujuan untuk mengetahui penerapan konsep Service Excellence pada Bank BRI Syariah Teluk Kuantan pada masa Pandemi Covid-19.

## 2.3 Defenisi Operasional

**Tabel 1.2**  
**Defenisi Operasional**

No	Variabel	Indikator
1	<b>Service Excellence Ability</b> (Kemampuan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki kemampuan sesuai bidang tugas pekerjaan</li> <li>• Memiliki daya kreatifitas yang tinggi</li> <li>• Memahami cara berkomunikasi dengan baik</li> <li>• Mampu mengendalikan emosi</li> </ul>
	<i>Attitude</i> (Sikap)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penampilan serasi dengan ekspresi wajah yang senyum ramah,</li> <li>• Selalu berpikir positif, sehat dan logis</li> <li>• Melayani nasabah secara terhormat, dan bersikap sopan santun</li> </ul>
	<i>Appearance</i> (Penampilan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penampilan serasi dengan cara berbusana, rapi dan serasi dengan cara berhias</li> <li>• Penampilan dalam ruangan yang bersih, harum, nyaman, tidak panas.</li> </ul>
	<i>Attention</i> (Perhatian)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengucapkan salam saat pelanggan datang.</li> <li>• Mempersilahkan duduk apabila antrian panjang,</li> <li>• Menanyakan keadaan pelanggan.</li> <li>• Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, menghargai setiap pendapat dan saran yang diajukan pelanggan.</li> </ul>

	<i>Action</i> (Tindakan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencatat setiap pesanan/kebutuhan para pelanggan</li> <li>• Meminimalisir kesalahan pelayanan,</li> <li>• Menegaskan cara pembayaran, dan menyatakan terima kasih</li> </ul>
	<i>Accountability</i> (Tanggung Jawab)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu bertanggungjawab melayani setiap pelanggan/nasabah dari awal hingga selesai.</li> <li>• Apabila terjadi kendala atau masalah seperti pelanggan komplain maka harus langsung di tangani</li> <li>• Apabila ada kesalahan maka segera memohon maaf.</li> </ul>

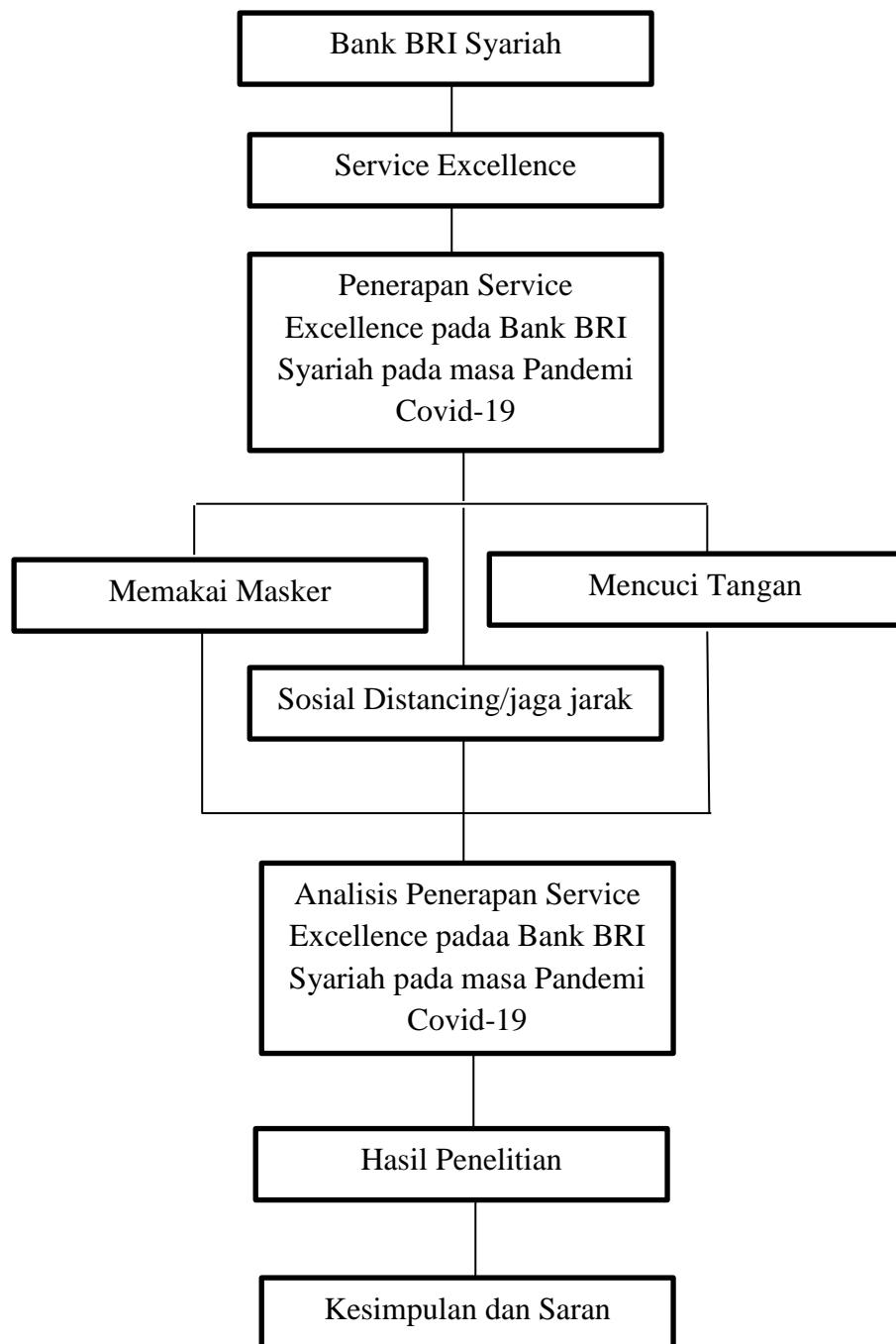
No	Variabel	Indikator
1.	Memakai masker	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebelum menggunakan masker, bersihkan tangan dengan alkohol atau sabun dan air.</li> <li>• Tutupi mulut dan hidung dengan masker dan pastikan tidak ada celah antara wajah dan masker.</li> <li>• Ganti masker dengan yang baru segera setelah lembab dan jangan gunakan kembali masker sekali pakai. Maksimal penggunaan masker adalah 4 jam.</li> </ul>
2.	Mencuci tangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratakan sabun dengan kedua telapak tangan</li> <li>• Gosok punggung dan sela-sela jari tangan kiri dengan tangan kanan dan sebaliknya.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gosok telapak tangan dan sela-sela jari</li> <li>• Punggung jari tangan kiri dengan jari sisi dalam kedua tangan saling mengunci</li> <li>• Ibu jari tangan kiri digosok berputar dalam genggaman tangan kanan dan sebaliknya.</li> <li>• Gosok berputar ujung jari tangan kanan di telapak tangan kiri dan sebaliknya.</li> </ul>
3.	Cek suhu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termometer telinga, berbentuk kerucut dan digunakan pada telinga. Suhu tubuh bisa terlihat di layar digital dalam hitungan detik.</li> <li>• Termometer Elektronik, terbuat dari plastik dan ujungnya menyerupai pensil. Termometer ini dapat digunakan di ketiak, mulut, atau anus.</li> <li>• Termometer dahi, menggunakan suhu kulit untuk menetukan suhu tubuh. Penggunaan termometer berbentuk tipis ini cukup ditempel pada dahi.</li> </ul>
4.	Sosial distancing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekerja dari rumah (work from home)</li> <li>• Belajar dari rumah secara online bagi siswa sekolah dan mahasiswa</li> <li>• Menunda pertemuan atau acara yang dihadiri orang banyak, seperti konferensi, seminar, dan rapat, atau melakukannya</li> </ul>

		<p>secara online lewat konferensi video atau teleconference.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tidak mengunjungi orang yang sedang sakit, melainkan cukup melalui telepon atau video call.</li></ul>
--	--	--

## 2.4 Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber : Olahan Peneliti, 2020

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Jenis penelitian (Hasan, 2002:13-14) adalah penelitian yang mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi termasuk tentang hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh suatu fenomena.

#### **3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di PT.Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Teluk Kuantan yang beralamat di Jalan Ahmad Yani Nomor 32 Teluk Kuantan Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Waktu penelitian 3 bulan setelah proposal diseminarkan.

#### **3.3 Jenis Dan Sumber Data**

##### **a. Data primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diteliti, dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang dihadapi. ( Hadi 2004:218). Dengan data ini penulis mendapatkan langsung gambaran umum tentang BRI Syariah KCP Teluk Kuantan dan mengetahui penerapan Konsep *service excellence* di BRI Syariah KCP Teluk Kuantan selama masa Pandemi Covid-19.

## b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Data kepustakaan tidak hanya berupa teori-teori yang telah matang siap untuk dipakai tetapi dapat pula berupa hasil-hasil penelitian yang masih memerlukan pengujian kebenarannya (Subagyo, 1991:88). Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, internet dan bahan acuan lainnya yang berhubungan erat dengan konsep *service excellence* (pelayanan prima).

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Observasi/Pengamatan

Observasi/pengamatan dilakukan untuk memperoleh data dengan cara mengamati aktivitas dan kondisi obyek penelitian. Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai fakta dan kondisi di lapangan. Observasi merupakan cara memperoleh data dengan mengamati subyek penelitian dan jawabannya untuk dianalisis. (Wijaya, 2013:23).

#### b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden untuk memperoleh informasi verbal dari responden. Metode wawancara membutuhkan kemampuan atau pendekatan personal yang kreatif dalam mengembangkan bahan wawancara dan mampu mendorong informasi bercerita bebas dan terbuka (Wijaya, 2013:21).

## b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari sumber tertulis atau dokumen-dokumen, baik berupa buku-buku, majalah, peraturan-peraturan notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Sumber informasi dokumenter pada dasarnya adalah segala macam bentuk sumber informasi yang berhubungan dengan dokumen, baik yang resmi maupun tidak resmi. ( Kusnaldi, 2008:102).

## **3.5 Teknik Analisis Data**

Adapun jenis penelitian yang penulis lakukan yaitu dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu data- data yang diperoleh kemudian dituangkan dalam bentuk kata-kata dan berisi uraian tentang analisa apa yang digunakan dari hasil penelitian tersebut. ( Arikonto, 2006:218).

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Berdirinya BRI Syariah KCP Teluk Kuantan**

Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya UU No. 10 Tahun 1998. Dalam Undang-Undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-Undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversikan diri secara total menjadi bank syariah. ( Bank Syariah dari Teori dan Praktek, 2001:26).

Dua tahun lebih Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Aktivitas Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam Bank BRI Syariah (proses spin off-) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama Bank BRI Syariah.

Saat ini Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah (<http://www.brisyariah.co.id>, diakses 25 September 2020).

#### **4.1.2. Visi Dan Misi Bank BRI Syariah**

##### **1. Visi**

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

##### **2. Misi**

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran (<http://www.brisyariah.co.id>, diakses 25 September 2020 ).

#### **4.1.3 Budaya Kerja Bank BRI Syariah**

##### **1. Profesional**

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan teknis dan etika yang telah ditentukan.

##### **2. Antusias**

Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktifitas kerja.

### 3. Penghargaan terhadap SDM

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas, serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

### 4. Tawakkal

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

### 5. Integritas

Adalah kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

### 6. Berorientasi Bisnis

Adalah tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

### 7. Kepuasan Pelanggan

Adalah memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal dilingkungan perusahaan (Dokumen BRI Syariah).

#### **4.1.4 Produk-Produk Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan**

BRI Syariah merupakan bank umum yang menghimpun dana dari masyarakat dalam giro, deposito dan tabungan dan menyalurkan dalam bentuk pemberian dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan menggunakan dasar prinsip syariah. Berikut jenis-jenis produk yang ditawarkan oleh BRI Syariah kepada Nasabah adalah: (Brosur BRI Syariah).

##### **1. Produk Penghimpunan Dana**

- a) Prinsip Wadi'ah (*Giro Wadi'ah*)
- b) Prinsip Mudharabah (*Mudharabah Mutlaqah* dan *Mudharabah Muqayyadah*)

Adapun Produk-Produk penghimpunan yang ada pada Bank BRI Syariah diantaranya:

- a) Tabungan Faedah BRI Syariah iB
- b) Tabungan Haji BRI Syariah iB
- c) Tabungan Impian BRI Syariah iB
- d) TabunganKU BRI Syariah iB
- e) Giro BRI Syariah iB
- f) Deposito BRI Syariah iB

##### **2. Produk Penyaluran Dana**

- a) Prinsip Jual Beli Meliputi *Murabahah*, *Isthisna*, dan *Salam*
- b) Prinsip Sewa (*Ijarah wa iqtina* dan *ijarah Muntahiyah Bitamlik*)
- c) Prinsip Bagi Hasil Meliputi : *Musyarakah*, *Mudharabah Mutlaqah*, *Mudharabah Muqayyadah*

- d) Jasa perbankan meliputi : Qard, Hiwalah, Rhan

Adapun Produk Penyaluran dana yang ada di PT.Bank BRI Syariah diantaranya: (Brosur Bank BRI Syariah)

- a) KPR (Kepemilikan Rumah ) BRI Syariah iB
- b) KPR (Kepemilikan Rumah)Sejahtera BRI Syariah iB
- c) KKB (Kepemilikan Kendaraan Bermotor) BRI Syariah iB
- d) KMG (Kepemilikan Multi Guna) BRI Syariah iB
- e) PKE (Pembiayaan Kepemilikan Emas) BRI Syariah iB
- f) Gadai BRISyariah iB
- g) Mikro 25 BRISyariah iB
- h) Mikro 75 BRISyariah iB
- i) Mikro 500 BRISyariah iB
- j) Pembiayaan koperasi Karyawan
- k) Pembiayaan Kontruksi pengembangan perumahan untuk developer
- l) Pembiayaan kepemilikan kendaraan usaha

### 3. Jasa –jasa Perbankan

- a) *Wakalah ( Arangger , Agency)*
- b) *Sharf* (jual beli valuta asing)
- c) *Kafalah* (Garansi Bank)

Adapun jenis produk jasa yang ditawarkan PT.BRI Syari'ah diantaranya:

- a) Kartu ATM BRI Syari'ah dan Kartu Debit BRI Syari'ah
- b) Kartu *Co-Branding*
- c) CMS (*Cash Management System*)

- d) *University School Payment System (USPS)*
- e) *E-Payroll*
- f) Jaringan ATM BRI Syari'ah, ATM BRI, ATM Bersama, ATM Prima
- g) *Elektronic Data Capture (EDC)*
- h) SMS Banking
- i) *Mobile BRIS*
- j) *Call BRIS 500-789*
- k) BRIS Remittance (*Annual Report PT Bank BRI Syariah Tahun 2019* ).

#### **4.1.5 Konsep Dasar BRI Syariah KCP Teluk Kuantan**

Konsep perbankan secara syariah bersumber pada konsep islam tentang uang karena uang tidak dibenarkan menghasilkan pertambahan (riba) maka Bank Islam (Bank Syariah) dalam kegiatannya tidak tertumpu pada bunga. Kedudukan bank dalam hubungan dengan para nasabahnya adalah sebagai usaha kerja investor dengan pengusaha, sedangkan dalam Bank Konvensional hubungan bank dengan nasabah sebagai kreditur (pihak yang berpiutang) dengan debitur (pihak yang berhutang).

Konsep dasar Bank Syariah dan lembaga keuangan syariah dapat disebutkan sebagai berikut:

- a) Menjauhkan diri dari kemungkinan adanya unsur riba, karena Islam melarang memakan riba berlipat ganda (al-Quran surat Ali Imran ayat 130):

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَآءَ أَضْعَافًا مُضْعَفَةً وَأَنْقُوا اللَّهَ لَعْنَكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.

- b) Menerapkan sistem bagi hasil dan jual beli, berpedoman pada al-quran surat al-Baqarah ayat 275 dan surat An-Nisa' ayat 29 yang intinya, Allah swt menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba yaitu :

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

#### **4.1.6 Prinsip Operasional BRI Syariah KCP Teluk Kuantan**

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan operasionalnya dengan sistem hukum Islam, fungsinya sama dengan biasa. Nasabah dapat menabung dan berinvestasi di Bank Syari'ah. Nasabah juga bisa mendapatkan pembiayaan dari Bank Syariah. Istilah Bank Syariah dapat didefinisikan sebagai berikut: "Bank islam adalah bank yang didirikan oleh kelompok orang Islam dengan ciri tanpa bunga atau sering disebut dengan bagi hasil.dapat pula diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas

serta pembayaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam (Dokumentasi Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan)

Dalam operasionalnya Bank BRI Syariah berarti dalam koridor prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Keadilan

Bank BRI Syariah memberikan bagi hasil transfer prestasi dari mitra usaha dalam porsi yang adil sesuai dengan fitrah alam.

2. Kemitraan

Posisi nasabah investor. Pengguna dana bank berbeda dalam hubungan sejajar sebagai mitra usaha yang saling menguntungkan dan bertanggung jawab, dimana Bank BRI Syariah benar-benar berfungsi sebagai *intermediary institution* lewat *skim-skim* pembiayaan yang dimilikinya

3. Transparasi (keterbukaan)

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kuaitas manajemen bank.

4. Universal dalam Kemitraan

Bank BRI Syariah dalam mendukung operasionalnya tidak dapat membeda-bedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat dengan prinsip islam sebagai Rahmatan Lil Alamin. (<http://www.brisyariah.co.id>).

## 4.2 Penyajian Data

### 4.2.1 Penerapan Konsep *Service Excellence* Selama berlangsungnya Pandemi Covid-19 di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan

Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang diperuntukan bagi masyarakat pada umumnya baik muslim maupun non muslim di bidang ekonomi. Dukungan dari berbagai pihak dalam pengembangan Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan bisa membuat tujuan dari perusahaan cepat tercapai. Sejak awal berdirinya Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan telah dipersiapkan untuk mencapai suatu perkembangan dengan mengacu pada mutu pelayanan dan penjualan.

Berbagai cara atau strategi yang digunakan oleh Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan dilakukan untuk bisa mencapai tujuan perusahaan. Salah satunya adalah tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah. Dalam hal ini yang berkaitan dengan *Service Excellent*, dimana *Customer Service* ini merupakan bagian dari strategi untuk bisa meningkatkan sekaligus mempertahankan eksistensi perusahaan dimata masyarakat. (<http://www.brisyariah.co.id>, diakses 25 September 2020).

Dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah, BRI Syariah memiliki beberapa aturan yaitu: (<http://www.brisyariah.co.id>).

#### 1. Etika Pelayanan Bank BRI Syariah

##### a. Ucapan (*Greeting*)

Menyampaikan ucapan salam pada saat nasabah datang.

##### b. Bertelepon (*External Indirect Contact*)

- Mengucapkan salam
- Menyebut nama kantor (BRI Syariah KCP Teluk Kuantan)
- Sebutkan nama
- Sebutkan keinginan untuk membantu (ada yang bisa saya bantu ?)

c. Telepon Internal (*Internal Call*)

- Mengucapkan salam
- Menyebutkan nama, jarang dilakukan oleh CS
- Menyebut keinginan untuk membantu, jarang dilakukan oleh CS
- Sebut nama bila tahu (baik, nanti saya sampaikan)

d. Oper Panggilan Telepon

- Mengucapkan salam
- Menyebutkan nama kantor (BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan)
- Menyebut nama
- Menyebutkan keinginan untuk membantu (ada yang bisa saya bantu?)
- Bila ingin berbicara dengan karyawan lain maka tanyakan namanya (boleh kami tahu ini dengan siapa saya bicara ?)
- Menanyakan keperluannya (boleh kami tahu apa keperluan Bapak/Ibu)
- Mempersilahkan menunggu (Baik, tunggu sebentar Pak/Bu )
- Tekan *hold*
- Ucapkan salam/jawab salam
- Menanyakan kepada yang berkepentingan apakan mau menerima telepon dan jelaskan keperluannya (contoh maaf Pak Jaya ada telepon

dari Pak Wildan, ingin berbicara dengan Bapak mengenai proposal, apakah bisa diterima Bapak ?)

- Bila dapat diterima pesawat CS langsung di tutup, sehingga pihak luar dapat langsung berbicara.
- Bila tidak dapat diterima maka tekan *hold* dan sampaikan alasan tidak dapat menerima telepon (maaf sekali Bapak Wildan, Pak Sakti sedang *meeting*, barangkali ada pesan yang dapat kami sampaikan ?)
- Menutup telepon dengan salam. (<http://www.brisyriah.co.id>)

## 2. Etika Bertelepon

- Saat CS mengangkat dan menutup gagang telepon kadang menimbulkan suara karena biasanya saat melayani nasabah di meja dan telepon berdering, hingga mungkin CS merasa tidak enak hati melayani sambil menerima telepon sampai menimbulkan suara karena tergesa-gesa ingin menutup teleponnya.
- CS selalu berbicara dengan nada sopan dan lembut, terlebih memang karakter yang dimiliki CS sudah sesuai standar.
- Saat berbicara CS menggunakan *volume* yang sedang namun dengan aksen dan intonasi yang jelas.
- CS selalu berbicara sesuai keperluan, menghindari bergurau dan berdebat serta tidak pernah terawa lepas.
- Saat berbicara bibir atau mulut CS tidak menempel ke gagang telepon atau di depan hidung.

- Saat berbicara pangkal *microphone* berada tepat di depan bibir atau mulut CS dengan jarak 4 cm.
- Saat berbicara di telepon CS tidak pernah sambil makan.
- Terkadang CS tidak menutup atau taruh gagang telepon setelah lawan bicara menaruh gagang telepon (tidak mendahului menutup telepon).

### 3. Etika saat berdiri

- Posisi tubuh tegak lurus, bila mempersilahkan nasabah duduk, tubuh bagian atas agak dibungkukkan kurang lebih 75 derajat. Namun terkadang saat nasabah datang dan mempersilahkan nasabah dahulu, CS tidak berdiri. CS berdiri hanya pada saat nasabah akan pulang.
- Posisi tangan lepas ke bawah, saat berhadapan langsung dengan nasabah tangan lepas ke bawah. (<http://www.brisyariah.co.id>)
- Posisi rentang kaki tidak terlalu di perhatikan oleh CS.

### 4. Etika saat duduk

- Posisi CS tegak tidak bersandar di sandaran kursi atau bibir meja.
- Posisi tangan CS di atas meja.
- Mendapatkan kaki tidak terlalu diperhatikan oleh CS.
- Seluruh tubuh dan wajah CS menghadap nasabah. (<http://www.brisyariah.co.id>)

### 5. Etika Jabat Tangan

- Tubuh CS tidak membungkuk dengan apa yang sesuai standar.
- Menatap mata nasabah dengan wajah tersenyum.

- Bila nasabah pria mengajak berjabat tangan dengan tangan kanan, posisi tangan kiri Cslepas kebawah. Namun terkadang nasabah pria juga mengerti jika sebaiknya jika bukan muhrim tidak berjabat tangan.
- Jabat tangan nasabah dengan penuh hangat sekitar 3 sampai 4 detik dan jarang menyebutkan nama CS.
- Bila CS dalam posisi duduk maka harus berdiri selalu di laksanakan.

#### 6. Etika Saat Berbicara

- Saat CS berbicara intonasi sedang, tenang, ramah, sopan dan siap membantu.
- Tetap tersenyum, tidak mendominasi pembicaraan dengan kata lain beri kesempatan nasabah untuk berbicara dan tidak berdebat.
- Menjadi pendengar yang baik, pada saat nasabah ingin sedikit bercerita maka CS wajib mendengarkan dengan antusias dan memberikan tanggapan agar nasabah merasa dihargai.
- Arah pandangan CS melihat lawan bicara dengan pandangan ke arah dahi sampai hidung, hindari pandangan yang dapat menghilangkan fokus CS.
- CS selalu memberikan selingan pujian kepada nasabah, misalnya “bapak sangat pandai mengelola usaha, ambil pembiayaan saja pak untuk menambah properti bapak, bapak tidak ingin mempunyai toko lagi ?”.
- Standar *Accountability* (Tanggung Jawab).

Semua bidang pekerjaan, tidak terkecuali sebagai seorang CS memiliki tanggung jawab masing-masing. CS dituntut harus memiliki tekad kuat untuk memenuhi semua hak nasabah, seperti berusaha tidak melakukan kesalahan, berusaha memberikan informasi yang jujur dan lain sebagainya. Walaupun dalam kenyataannya kita tidak dapat memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai standar tapi setidaknya kita sudah mempunyai tekad sebagai perwujudan tanggung jawab terhadap bidang pekerjaan CS ini, bentuk tanggung jawab tersebut disaat :

### 1. Bila Melakukan Kesalahan

- Memohon maaf atas kesalahan yang terjadi
- Menunjukkan ekspresi penyesalan.
- CS tidak boleh ngotot membela diri.
- Sampaikan permohonan maaf kembali atas yang telah di perbuat dan berjanji tidak terulang kembali.
- Segera lakukan perbaikan atau pembetulan sesuai dengan prosedur.

### 2. Bila Menggecewakan nasabah

- Menunjukkan ekspresi penyesalan.
- Sampaikan permohonan maaf karena membuat nasabah merasa kecewa.
- Segera lakukan perbaikan pelayanan.

### 3. Bila Membuat Nasabah Lama Menunggu

- Tunjukkan perhatian dan rasa resah anda kepada nasabah bahwa anda juga ikut merasakan keresahan nasabah (rasa empati).

- Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat melayani dengan cepat.
- Sampaikan penjelasan dan pahamkan serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan lambatnya pelayanan.
- Setelah pelayanan selesai kembali sampaikan permohonan maaf.

#### 4. Bila Tidak Bisa Menepati Janji

- Tunjukkan ekspresi penyesalan dan rasa bersalah anda kepada nasabah karena tidak dapat menepati janji serta prioritaskan untuk segera menemuinya dalam kondisi sesibuk apapun.
- Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat menepati janji.
- Sampaikan penjelasan yang logis serta memohon agar nasabah untuk mengerti dengan persoalan yang menyebabkan dan membuat kita tidak bisa menepati janji. (<http://www.brisyariah.co.id>)
- Setelah pelayanan selesai kembali sampaikan permohonan maaf.

#### 5. Bila Mendapat Komplain Nasabah

- Berprasangka baik pada nasabah, sambut kedatangan nasabah.
- Mendengarkan setiap keluhan, lebih banyak mendengarkan dari berbicara dan tunjukkan bahasa tubuh yang sesuai.
- Berempati, dengan cara menyatakan penyesalan seolah CS ada pada posisi nasabah dan memohon maaf atas ketidak nyamanan yang di alami nasabah.
- Memberikan penjelasan yang masuk akal dan tidak menyalahkan nasabah.

- Meyakinkan kepada nasabah bahwa masalah akan segera di tangani.
6. Bila CS bukan pihak yang berkopeten atau tidak memahami dan tidak dapat menyelesaikan, maka sampaikan permohonan maaf untuk menunggu sebentar dan mohon ijin kepada nasabah untuk dikonsultasikan ke atasan atau pihak yang berkopeten dan menguasai permasalahannya.
- Bila nasabah bisa di tangani langsung oleh CS maka akan langsung di selesaikan oleh CS.
  - Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.
  - Kembali mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah.
- (<http://www.brisyariah.co.id>)

## 7. Bila Mendapat Kritik dan Saran Dari Nasabah

- Bila mendapat kritik maupun saran CS selalu menerima dan mendengarkan dengan tenang dan sabar serta penuh antusias.
- Tidak memasukkan ke dalam hati apa saja perkataan nasabah yang mungkin menyinggung perasaan CS.
- Mencatat setiap kritik dan saran agar kedepan dapat diaplikasikan dalam peningkatan pelayanan prima.
- Ucapkan terima kasih atas kritik dan sarannya.
- Memohon kepada nasabah untuk tidak sungkan memberikan masukan, kritik dan saran lagi. (<http://www.brisyariah.co.id>).

Namun pada saat ini sedang terjadi hal yang menyebabkan kesulitan dari setiap perusahaan penyedia jasa dan pemberi pelayanan dalam segala bidang. Dikarenakan saat ini indonesia sedang menghadapi Pandemi Covid-19, yang menyebabkan penerapan *Service Excellence* di beberapa perusahaan sulit terlaksana dengan baik, salah satunya terlihat pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah KCP Teluk Kuantan.

Adapun SOP Pelayanan yang ditetapkan oleh Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan dalam rangka mendukung himbauan pemerintah tentang penggunaan masker untuk menekan penyebaran Covid-19, bagi nasabah yang akan bertransaksi di Bank BRI Syariah wajib menggunakan Masker dan Menjaga Jarak antar nasabah dan layanan perbankan BRI Syariah dapat dilakukan melalui ATM dan E-channel BRI Syariah (BRI Online, Internet Banking dan SMS Banking). (Manajemen PT Bank BRI Syariah Tbk).

Kemudian dalam proses memberikan Pelayanan Prima kepada nasabah pada masa Covid-19, Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan memiliki beberapa aturan yaitu:

1. Memakai masker

Pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Syariah pada saat Pandemi Covid-19 sesuai dengan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah. Karyawan ataupun nasabah harus mematuhi atau menggunakan masker pada saat di dalam Bank maupun diluar Bank.

## 2. Mencuci tangan

Salah satu prosedur/tindakan membersihkan tangan dengan menggunakan sabun dan air yang mengalir atau dengan antiseptik (berbasis alkohol).

## 3. Cek suhu

Suhu tubuh adalah ukuran dari kemampuan tubuh dalam menghasilkan dan menyingkirkan hawa panas.

## 4. Sosial distancing

Salah satu langkah pencegahan dan pengendalian infeksi virus Corona dengan menganjurkan orang sehat untuk membatasi kunjungan ketempat ramai dan kontak langsung dengan orang lain.

### **4.2.2 Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Penerapan Konsep Service Excellence Pada Masa Pandemi Covid-19**

#### 1. Faktor pendukung

Faktor pendukung adalah yang mendorong atau menunjang pelayanan prima, sebagai berikut :

- a. Bank beroperasi dengan sistem syariah yaitu sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam.
- b. Dengan menggunakan sistem syariah sehingga jelas kehalalannya.
- c. Manajemen di dukung pula oleh pelayanan berupa ramahnya para karyawan atau pegawai bank BRI Syariah mampu melayani nasabah dengan baik dimana CS, Teller dan Security telah memberikan layanan

maksimal kepada Nasabah sehingga para nasabah menjadi lebih tertarik untuk menabung di BRI Syariah KCP Teluk Kuantan.

## 2. Faktor penghambat

Faktor yang menghambat penerapan pelayanan prima (*Service Excellence*) pada masa Pandemi Covid-19 yaitu :

- a. Sosial Distancing/Jaga jarak.
- b. Kendala jaringan Macet (lambat) atau terputus (Selindo).
- c. Kurang tersedianya Mesin ATM Bank BRI Syariah.
- d. Keterbatasan lahan parkir.

### **4.3 Analisa Data**

#### **4.3.1 Analisa Penerapan Konsep service excellence selama berlangsungnya pandemi covid-19 di bank BRI syariah KCP teluk kuantan**

Dalam proses memberikan Pelayanan Prima kepada nasabah pada masa Covid-19, Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan memiliki beberapa aturan yaitu:

##### 1. Memakai masker

Pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Syariah pada saat Pandemi Covid-19 sesuai dengan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah. Karyawan ataupun nasabah harus mematuhi atau menggunakan masker pada saat di dalam Bank maupun diluar Bank.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Candra Selaku Teller Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Setiap karyawan ataupun nasabah yang akan melakukan transaksi ataupun pemberian di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan harus mematuhi*

*protokol kesehatan yang telah ditetapkan, dan bagi nasabah yang tidak memakai masker tidak diperbolehkan masuk.”* (Wawancara, 2 Oktober 16.30 di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan).

Begitu juga peneliti bertanya kepada Ibu Susi selaku nasabah Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan mengatakan bahwa:

*“Menurut kami pelayanan yang diberikan pada saat Covid-19 ini, sudah tepat dan telah sesuai dengan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah, dan setiap karyawan Bank BRI telah menerapkan protokol kesehatan seperti memakai masker.”* (Wawancara, 2 Oktober 2020 pukul:16.45 di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan).

Sebagaimana yang peneliti lihat pada saat melakukan observasi di BRI Syariah KCP Teluk Kuantan, memang setiap karyawan Bank BRI Syariah telah menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah seperti memakai masker, tapi masih terlihat adanya nasabah yang bertransaksi masih tidak menggunakan masker.

## 2. Mencuci tangan

Salah satu prosedur/tindakan membersihkan tangan dengan menggunakan sabun dan air yang mengalir atau dengan antiseptik (berbasis alkohol).

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Candra Selaku Teller Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan dimana beliau mengatakan bahwa:

*“kita selaku karyawan Bank harus menunjukkan suatu tindakan mencuci tangan yang baik dan benar sebelum memasuki bank.”* (Wawancara, 2 Oktober pukul:16.50 di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan).

Begitu juga peneliti bertanya kepada Ibu Susi Selaku nasabah Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan mengatakan bahwa:

*“Terkadang kami selaku nasabah lupa akan mencuci tangan dan langsung saja masuk kedalam bank, tanpa melihat adanya alat protokol kesehatan yang telah diterapkan.”* (Wawancara, 2 Oktober 2020, pukul:17.00 di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan).

Situasi seperti ini juga dirasakan langsung oleh peneliti, dimana ketika peneliti berada di Bank BRI Syariah pada saat melakukan wawancara, terlihat air yang digunakan untuk mencuci tangan sudah habis, sehingga nasabah yang datang langsung memasuki bank tanpa mencuci tangannya terlebih dahulu.

### 3. Cek suhu

Suhu tubuh adalah ukuran dari kemampuan tubuh dalam menghasilkan dan menyingkirkan hawa panas.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Angga Selaku Satpam Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Sebelum masuk kedalam Bank setiap karyawan maupun nasabah yang akan melakukan transaksi ataupun pemberian, harus dicek terlebih dahulu suhu tubuhnya dengan alat pendekripsi suhu tubuh.”* (Wawancara 2 Oktober, pukul:17.00 di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan).

Begitu juga peneliti bertanya kepada Ibu Susi Selaku nasabah Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan mengatakan bahwa:

*“Dengan mencek suhu tubuh terlebih dahulu kadang Karyawan bank ataupun nasabah yang akan bertransaksi lupa akan mengucapkan salam, saat*

*masuk kedalam Bank.”* (Wawancara, 2 Oktober 2020, pukul 17.10 di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan).

Sebagaimana yang peneliti lihat ketika mengadakan observasi di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan, terkadang pada saat nasabah datang dan ingin bertransaksi, Satpam Bank BRI Syariah ada keperluan lain sehingga nasabah langsung masuk kedalam Bank tanpa Cek Suhu terlebih dahulu.

#### 4. Sosial distancing

Salah satu langkah pencegahan dan pengendalian infeksi virus Corona dengan menganjurkan orang sehat untuk membatasi kunjungan ketempat ramai dan kontak langsung dengan orang lain.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Candra Selaku Teller Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Setiap nasabah yang akan masuk kedalam Bank baik yang menabung ataupun membuka rekening diberi jarak setiap tempat duduknya, dibatasi hanya boleh lebih kurang 5 atau 7 orang nasabah yang diberbolehkan masuk terlebih dahulu, dan nasabah lain harus sabar menunggu diluar. pada saat nasabah terlihat bingung atau resah dengan antrian yang lama maka kita selaku karyawan Bank baik itu CS maupun Teller harus menyapa dan memberi pengertian untuk menunggu sebentar, dan karena di BRI Syariah KCP Teluk Kuantan tidak ada nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan CS mana yang datang terlebih dahulu.”* (Wawancara 2 Oktober, pukul:17.15 di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan).

Begini juga peneliti bertanya kepada Ibu Susi Selaku nasabah Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan mengatakan bahwa:

*“ Dengan jaga jarak yang ditetapkan dibank Bank BRI Syariah dengan membatasi setiap nasabah yang akan masuk kedalam Bank membuat saya harus menunggu lama pada saat saya melakukan transaksi, sebelumnya adanya pandemi Covid-19 setiap nasabah yang akan melakukan transaksi tidak ada yang dibatasi masuknya kecuali tempat duduk di dalamnya sudah penuh atau sudah terisi semua.”* (Wawancara, 2 Oktober 2020, pukul:17.25 di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan).

Kedaan seperti ini telah dirasakan oleh peneliti secara langsung, dimana pada saat nasabah sedang ramai ataupun sedang menunggu nomor antriannya, masih terlihat nasabah satu dengan nasabah lainnya masih berdekat-dekatan tanpa memberi jarak satu sama lain.

#### **4.3.2 Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Penerapan Konsep Service Excellence pada masa Pandemi Covid-19 di BRI Syariah KCP Teluk Kuantan**

##### **1. Faktor pendukung**

Faktor pendukung adalah yang mendorong atau menunjang pelayanan prima, sebagai berikut :

- a. Bank beroperasi dengan sistem syariah yaitu sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam.
- b. Dengan menggunakan sistem syariah sehingga jelas kehalalannya.

c. Manajemen di dukung pula oleh pelayanan berupa ramahnya para karyawan atau pegawai bank BRI Syariah mampu melayani nasabah dengan baik dimana CS, Teller dan Security telah memberikan layanan maksimal kepada Nasabah sehingga para nasabah menjadi lebih tertarik untuk menabung di BRI Syariah KCP Teluk Kuantan.

## 2. Faktor penghambat

Faktor yang menghambat penerapan pelayanan prima (*Service Excellence*) pada masa Pandemi Covid-19 yaitu :

### a. Sosial Distancing/Jaga jarak

Jaga jarak merupakan salah satu kendala kelancaran pelayanan pada saat Covid-19 di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan, Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Nunung selaku BOS Bank BRI Syariah dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Setiap nasabah yang akan melakukan transaksi ataupun pembiayaan kedalam Bank dibatasi hanya boleh 5 orang nasabah, setiap tempat duduk dikasih jarak dikarenakan Covid-19, sehingga nasabah yang akan melakukan transaksi ataupun pembiayaan harus sabar menunggu sesuai dengan antrian masing-masing.”* (Wawancara, 2 Oktober 2020, pukul:15.45 WIB di Bank BRI Syariah Teluk Kuantan).

### b. Kendala jaringan Macet (lambat) atau terputus (Selindo)

Kemacetan jaringan baik itu lambat (lelet) atau bahkan terputus sama sekali (Selindo) merupakan satu kendala tersendiri bagi kelancaran pelayanan di

Bank BRI Syariah, sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Candra selaku Teller di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan dimana beliau mengatakan bahwa:

*Hambatan utama kami dalam memberikan pelayanan prima (Service Excellence) kepada nasabah di hambat oleh jaringan yang sering macet baik itu lelet atau bahkan terputus seluruh Indonesia (Selindo) sehingga dengan keadaan ini baik Nasabah yang ingin menabung atau yang ingin Tarik Tunai menjadi terhambat transaksinya dan harus sabar menunggu jaringan tersebut sampai benar-benar normal dan lancar untuk proses transaksi* (Wawancara, 2 Oktober 2020, pukul 16.15 WIB di Bank BRI Syariah Teluk Kuantan).

Dari penjelasan ini dapat juga peneliti ketahui sebagaimana observasi yang telah peneliti laksanakan di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan, dimana pada hari-hari tertentu terkadang jaringan lelet atau lambat bahkan terputus sama sekali (Selindo) sehingga Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan tidak bisa beroperasi untuk melayani nasabah dengan baik sampai jaringan tersebut benar-benar normal kembali, namun nasabah dengan sabar terpaksa harus menunggu terkadang sampai 1 atau 2 jam, di satu sisi Nasabah juga punya keperluan lain yang harus ditunaikan. Sehingga dengan keadaan serta situasi seperti ini pelayanan prima menjadi terkendala dengan menunggu sampai jaringan normal kembali.

#### c. Kurang tersedianya Mesin ATM Bank BRI Syariah

Keberadaan ATM (Anjuangan Tunai Mandiri) merupakan satu hal yang vital dan sangat penting bagi para Nasabah terutama ketika mereka ingin Tarik Tunai atau transfer tanpa mengeluarkan biaya, hal inilah yang diungkapkan oleh Ibu Tiva Mayasari selaku Teller dimana beliau mengatakan bahwa :

*Keberadaan ATM sangatlah penting bagi para Nasabah Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan, karena ini merupakan salah satu bentuk Pelayanan Prima pihak Bank kepada para Nasabahnya dimana mereka lebih mudah melakukan transaksi baik itu Setor Tunai, Tarik Tunai, maupun Transfer baik sesama Bank BRI Syariah maupun ke Bank lain, namun inilah kendala terbesar kami diseluruh kota Teluk Kuantan dan sekitarnya keberadaan khusus ATM BRI Syariah sangat terbatas yang ada hanya ATM Bersama sehingga ini menjadi keluhan tersendiri bagi para Nasabah kami (Wawancara, 2 Oktober 2020 pukul 16.20 WIB di Bank BRI Syariah Teluk Kuantan).*

Sebagaimana juga hasil observasi yang telah peneliti laksanakan, dimana sangat jelas keberadaan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) khusus Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan agak sulit ditemui selain hanya ATM Bersama, sehingga ketika Nasabah hendak melaksanakan transaksi Setor Tunai, Tarik Tunai atau Transfer menjadi terkendala dan harus mengeluarkan biaya karena menggunakan ATM Bersama, hal ini seharusnya lebih diperhatikan oleh Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan, agar dimasa mendatang lebih memperbanyak ATM nya bila perlu disetiap kecamatan minimal satu ATM sehingga nasabah lebih mudah melaksanakan transaksi.

d. Keterbatasan lahan parkir

Salah satu bentuk pelayanan prima serta kenyamanan bagi Nasabah adalah tersedianya lahan atau tempat parkir yang luas sehingga ketika Nasabah ramai mereka dapat menempatkan kendaraannya dengan benar tanpa harus memakan

badan jalan atau mempersempi lalu lintas, hal ini sebagaimana yang dinyatakan oleh Bapak Angga selaku Security dimana beliau menyatakan bahwa :

*Salah satu faktor penghambat terwujudnya pelayanan prima (Service Excellence) kepada nasabah adalah keterbatasan lahan parkir yang kami miliki, sehingga ketika Nasabah sedang ramai kami terpaksa meminjam lahan parkir toko sebelah yang merupakan lahan parkir umum sehingga membuat Nasabah kurang nyaman untuk memarkirkan kendaraannya, seharusnya kami memiliki bangunan yang tersedia lahan parkir cukup luasa sehingga parkiran kendaraan para Nasabah tidak mengganggu arus lalu lintas, ini merupakan salah satu PR terbesar yang harus diselesaikan oleh Pimpinan kami, dengan harapan agar kedepannya dapat menyewa bangunan yang memiliki parkiran luas.”*

(Wawancara, 2 Maret 2020 pukul 16.30 WIB di Bank BRI Syariah Teluk Kuantan).

Terlihat jelas sebagaimana hasil observasi yang peneliti laksanakan di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan areal parkir sangat terbatas hanya berukuran lebih kurang 5 x 8 meter persegi sehingga ketika Nasabah lagi ramai melakukan transaksi, parkiran penuh sehingga arus lalu lintas terganggu karena parkir yang tidak lagi beraturan, apalagi Security yang mengawasi parkir hanya sendirian sehingga cukup merepotkan, bahkan terkadang parkir para nasabah di depan taman jalur atau disebarang jalan depan Bank BRI Syariah, untuk kedepannya ini seharusnya lebih menjadi perhatian pimpinan Bank agar memilih lokasi atau bangunan yang memiliki parkiran cukup luas sehingga tetap teratur meskipun para Nasabah sedang ramai bertransaksi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Penerapan Konsep Service Excellence Pada Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan Pada Masa Pandemi Covid-19 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan Konsep Service Excellence dengan menerapkan protokol kesehatan seperti:
  - a. Memakai Masker
  - b. Mencuci Tangan
  - c. Cek Suhu
  - d. Sosial Distancing
2. Faktor yang mendukung dan menghambat Penerapan Konsep Service Excellence di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan selama berlangsungnya Pandemi Covid-19 adalah:
  1. Faktor Pendukung
    - a. Bank beroperasi dengan sistem syariah yaitu sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syari'ah Islam.
    - b. Dengan menggunakan sistem syariah sehingga jelas kehalalannya.
    - c. Manajemen di dukung pula oleh pelayanan berupa ramahnya para karyawan atau pegawai bank BRI Syariah mampu melayani nasabah

dengan baik dimana CS, Teller dan Security telah memberikan layanan maksimal kepada Nasabah sehingga para nasabah menjadi lebih tertarik untuk menabung di BRI Syariah KCP Teluk Kuantan.

## 2. Faktor Penghambat

- a. Sosial distancing/jaga jarak
- b. Kendala jaringan macet (lambat) atau terputus (Selindo)
- c. Kurang tersedianya mesin ATM Bank BRI Syariah
- d. Keterbatasan lahan parkir untuk nasabah.

## 5.2 Saran

Sebagaimana faktor atau kendala dalam memamberikan pelayanan prima kepada para nasabah, maka saran penulis kepada Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan diantaranya adalah :

### 1. Kepada Pimpinan

- a. Menyediakan Mesin ATM bila perlu disetiap Kecamatan minimal ada satu ATM khusus bukan ATM Bersama sehingga dapat mengatasi kekurangan dan kelangkaan Mesin ATM Bank BRI Syari'ah.
- b. Agar menyewa Ruko atau bangunan yang memiliki lahan parkir cukup luas sehingga mampu mengatasi keterbatasan lahan parkir untuk Nasabah.

### 2. Kepada Teller

- a. Mampu melayani transaksi nasabah dengan cepat, tepat dan teliti sehingga mampu meminimalisir kesalahan saat transaksi

- b. Melayani nasabah dengan ramah, sopan dan mampu membuat nasabah betah dalam menunggu antrian.

3. Kepada CS

- a. Memiliki penampilan yang menarik sesuai standar Bank
- b. Memiliki kemampuan untuk memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai jenis-jenis tabungan yang ada di BRI Syari'ah.
- c. Melayani nasabah dengan ramah, sopan, cepat, tepat dan teliti sampai nasabah selesai membuka rekening.

4. Kepada Security

- a. Mampu memberikan rasa aman kepada nasabah, baik itu kendaraan maupun barang-barang bawaan yang dibawa nasabah ketika ke Bank.

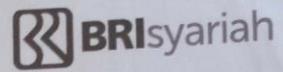
## DAFTAR PUSTAKA

- A.Djazuli dan Yadi Yanuari, 2001. *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Arikonto, Suharsimi, 2006. *Metodologi penelitian kuantitatif*. Jakarta: kencana prenada media grup.
- Atep Adya Barata, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Atep Adya Brata, 2006. *Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Azra, Azyumardi, 2007. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah:Skripsi, Tesis dan Disertasi*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta : CEQDA.
- C.S.T Kamsil, dkk, 2002. *Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Daryanto dan Ismanto, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dendy Sugono, 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Edi Kusnaldi, 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta Timur dan Metro: Ramayana Pers dan STAIN Metro.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: PT, Bumi Aksara.
- Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin, 2006, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.
- Ita Suhermiati, 2015. Analisis Miskonsepsi Siswa Pada Materi pokok Sintesis Protein Ditinjau Dari Hasil Belajar Siswa. *Bioedu Berkarya Ilmiah Pendidikan Biologi 4* 983.
- Kasmir, 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Kasmir, 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Rajawali Perss.
- Khoirul Maddy, 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Malayu S. P Hasibuan, 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Mhd Rusydi, 2017. *Customer Excellent*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Muhammad Firdaus NH, dkk, 2005. *Konsep & Implementasi Bank Syariah*. Jakarta: Renaisan.
- M. Nur Rianto Al Arif, 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Nina Rahmawati, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Heri Sudarsono, 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Deskripsi dan Ilustrasi Ekonosia.
- Heri Sudarsono, 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah edisi 2, Ekonisia*. Yogyakarta: Deskripsi dan Ilustrasi Ekonisia.
- Setiawan, Conny, 2004. *Perencanaan & Implementasi Program*. Jakarta : Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo dan Adi Suryanto, 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sutrisno, Hadi, 2005. *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tim Penyusun Kanus Pusat Bahasa, 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Usman, Moh. Uzer, 2002. *Implementasi Program*, Jakarta : Rajawali Press.
- Wawancara dengan Bapak Candra, selaku Teller Bank BRI Syariah Teluk Kuantan. 2 Oktober 2020.
- Wawancara dengan Ibu Nunung Gusti Rahayu, selaku BOS Bank BRI Syariah Teluk Kuantan. 23 September 2020.
- Wawancara dengan Ibu Tiva Mayasari, selaku Customer Service Bank BRI Syariah Teluk Kuantan. 10 Agustus 2020.

**Daftar wawancara**  
**dengan Customer Service, BOS dan Teller**  
**Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan**

1. Apa itu Service Excellence?
2. Apa Tujuan dan Manfaat Service Excellence?
3. Mengapa Service Excellence itu penting bagi perusahaan?
4. Bagaimana Pelayanan yang baik menurut standar Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan?
5. Bagaimana Service Excellence sebelum adanya Pandemi Covid-19?
6. Bagaimana Service Excellence selama adanya Pandemi Covid-19?
7. Bagaimana Sejarah Berdirinya Bank BRI KCP Teluk Kuantan?
8. Bagaimana Struktur Organisasi Bank BRI KCP Teluk Kuantan?
9. Apa saja Produk-Produk yang terdapat di Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan?
10. Bagaimana Peraturan Pelayanan pada saat Pandemi Covid-19?
11. Apa saja faktor yang Menghambat dan Mendukung Penerapan Konsep Service Excellence pada Masa Pandemi Covid-19?



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Mahasiswa UNIKS dengan data dibawah ini :

Nama : Windi Widia Sari  
NIM : 160314074

Judul Skripsi : Analisa Penerapan Konsep Service Excellence pada Bank BRI Syariah pada masa Pandemi Covid 19

Telah melaksanakan penelitian dan pengumpulan data yang berlangsung 1 hari.  
Demikian surat ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya untuk membantu kelancaran penyusunan Skripsi

Dibuat di : Teluk Kuantan  
Tgl : 28 September 2020

PT BRI Syariah  
KCP Kuansing A. Yani



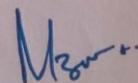
Nunung Gusti Rahayu  
BOS

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Windi Widia Sari  
NPM : 160314074  
Pembimbing 1 : H. Fitrianto, S.Ag.,M.Sh  
Pembimbing 2 : Meri Yuliani, SE.Sy.,ME.Sy  
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Konsep Service Excellence Pada Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan Pada Masa Pandemi Covid-19

No	Tgl/Bln/Thn	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing ..
1	9/9 2020	Subjektivitas Penelitian	Meri
2	9/9 2020	Kependidikan	Meri
3	9/9 2020	ACE	Meri
4	10/10 2020	Macam Macam Pendekatan Penelitian	Meri
5	5/10 2020	Metode Penelitian	Meri
6	6/10 2020	bat 10	Meri
7	7/10 2020	analisa Penelitian	Meri
8	8/10 2020	ACE	Meri
9			
10			

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah



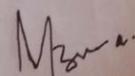
**MERI YULIANI, SE.Sy.,ME.Sy**  
NIDN. 1004079103

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Windi Widia Sari  
NPM : 160314074  
Pembimbing 1 : H. Fitrianto, S.Ag.,M.Sh  
Pembimbing 2 : Meri Yuliani, SE.Sy.,ME.Sy  
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Konsep Service Excellence Pada Bank BRI Syariah KCP Teluk Kuantan Pada Masa Pandemi Covid-19

No	Tgl/Bln/Thn	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing ..
1	5/8/2020	Latar Belakang Data	✓
2	7/8/2020	Data Service Excellence BRI	✓
3	18/8/2020	Kajian Reliyan, Referensi	✓
4	25/8/2020	Daftar Pustaka	✓
5	25/8/2020	Acc	✓
6	1/10/2020	Bab 1, 2, 3	✓
7	2/10/2020	Bab IV	✓
8	4/10/2020	DAU	✓
9			
10			

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah



**MERI YULIANI, SE.Sy., ME.Sy**  
NIDN. 1004079103

## **BIODATA**

### **Identitas Diri**

Nama : Windi Widia Sari  
Tempat, tanggal lahir : Bukit Pedusunan, 31 Desember 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Bukit Pedusunan

### **Riwayat Pendidikan**

- SD 013 Bukit Pedusunan : Tahun 2003-2009
- SMP N 1 Kuantan Mudik : Tahun 2009-2013
- SMA N 1 Kuantan Mudik : Tahun 2013-2016
- S1 Prodi Perbankan Syariah UNIKS: Tahun 2016-2020

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Teluk Kuantan, 14 Oktober 2020

Windi Widia Sari