

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN *FRONTLINER* DI ERA
COVID-19**

(Studi Kasus: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

KHOLISHOH

NIM : 1708203079

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1444 H / 2023 M

ABSTRAK

KHOLISHOH. NIM: 1708203079. “IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN *FRONTLINER* DI ERA COVID-19 (Studi kasus: PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Cirebon)”, Skripsi 2023.

Covid-19 memberikan dampak yang tidak terduga pada manusia dan berbagai sektor, salah satunya adalah sektor perekonomian khususnya bidang perbankan. Hal ini dikarenakan ditengah penyebaran virus covid-19, bank tetap dituntut untuk perlu berinovasi agar tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabah. Ditengah kondisi pandemi, tentunya standar operasional yang ditetapkan oleh perusahaan banyak mengalami perubahan menyesuaikan dengan kondisi lingkungan, misalnya penerapan standar kinerja yang memenuhi protokol kesehatan. Frontliner merupakan salah satu bagian yang mengalami perubahan selama masa pandemi covid-19 karena yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Pada penelitian ini bertujuan untuk menjawab dari rumusan masalah: mengetahui bagaimana implementasi standar pelayanan frontliner saat covid-19, serta untuk mengetahui kendala dan solusi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga mewawancarai bagian customer service, teller, dan security, sedangkan metode analisis data penelitian ini menggunakan teori Miles dan Huberman yang diantaranya: reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan frontliner di era covid-19 pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon menunjukkan bahwa tetap sama dengan standar pelayanan yang sudah ada, hanya perlu menerapkan protokol kesehatan dengan menggunakan sarung tangan, masker medis, pembatasan jam kerja dan sudah bekerja secara profesional serta memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah selama pandemi covid-19 dimana hal tersebut sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah agar terputusnya rantai penyebaran covid-19.

Kata Kunci: standar pelayanan, frontliner, covid-19

ABSTRACT

KHOLISHOH. NIM: 1708203079. “IMPLEMENTATION OF FRONTLINER SERVICE STANDARDS IN THE COVID-19 ERA (Case study: PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cirebon Branch Office)”, Thesis 2023.

Covid-19 has an unexpected impact on humans and also various sectors, one of which is the economic sector, especially the banking sector. This is because in the midst of the spread of the covid-19 virus, banks are still required to innovate in order to continue to provide the best service for customers. In the midst of a pandemic, of course, the operational standards set by companies have undergone many changes to adapt to environmental conditions, for example the application of performance standards that comply with health protocols. The frontliner is one of the parts that underwent changes during the covid-19 pandemic because it deals directly with customers.

This study aims to answer from the formulation of the problem: to find out how to implement frontliner service standards during covid-19, as well as to find out obstacles and solutions. This research is a qualitative research using a descriptive approach. Data collection was carried out by interviews, observation, and documentation. Researchers also interviewed the customer service, teller, and security departments, while the method of data analysis in this study used Miles and Huberman's theory, which included: data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that the implementation of frontliner service standards in the covid-19 era at Bank Muamalat Cirebon Branch Office shows that it remains the same as the existing service standards, it's just necessary to apply health protocols by using gloves, medical masks, limiting hours work and have worked professionally and provided maximum service to customers during the covid-19 pandemic where this was in accordance with the health protocol set by the government to break the chain of distribution of covid-19.

Keyword: service standard, frontliner, covid-19

نبذة مختصرة

خالصة. نيم: ١٧٠٨٢٠٣٠٧٩. "تنفيذ معايير خدمة الخطوط الأمامية في عصر كوفيد-١٩ (دراسة حالة: مَصْرِف معاملات إندونيسيا مكتب فرع سيريبون)" ، أطروحة ألفين وثلاثة وعشرون.

كوفيد-١٩ له تأثير غير متوقع على البشر وكذلك على مختلف القطاعات ، أحدها هو القطاع الاقتصادي ، وخاصة القطاع المصرفي. هذا لأنه في خضم انتشار فيروس كوفيد-١٩ ، لا تزال البنوك مطالبة بالابتكار من أجل الاستمرار في تقديم أفضل خدمة للعملاء. في خضم الوباء ، بالطبع ، خضعت المعايير التشغيلية التي وضعتها الشركات للعديد من التغييرات للتكيف مع الظروف البيئية ، على سبيل المثال تطبيق معايير الأداء التي تتوافق مع البروتوكولات الصحية. الخطوط الأمامية هي أحد الأجزاء التي خضعت للتغييرات خلال جائحة كوفيد-١٩ لأنها تتعامل مباشرة مع العملاء.

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على صياغة المشكلة: لمعرفة كيفية تنفيذ معايير خدمة الخطوط الأمامية خلال كوفيد-١٩ ، وكذلك معرفة العقبات والحلول. هذا البحث هو بحث نوعي باستخدام المنهج الوصفي. تم جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظة والتوثيق. كما أجرى الباحثون مقابلات مع أقسام خدمة العملاء ، والصراف ، والأمن ، بينما استخدمت طريقة تحليل البيانات في هذه الدراسة نظرية مايلز وهوبرمان ، والتي تضمنت: تقليل البيانات ، وعرض البيانات ، واستخلاص النتائج.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن تطبيق معايير خدمة الخطوط الأمامية في عصر كوفيد-١٩ في مكتب فرع مَصْرِف معاملات إندونيسيا مكتب فرع سيريبون يظهر أنه لا يزال كما هو الحال مع معايير الخدمة الحالية ، فمن الضروري فقط تطبيق البروتوكولات الصحية باستخدام القفازات الطبية عمل الأقفعة ، تحديد ساعات العمل والعمل بشكل احترافي وتقديم أقصى قدر من الخدمة للعملاء خلال جائحة كوفيد-١٩ حيث كان ذلك وفقاً للبروتوكول الصحي الذي وضعته الحكومة لكسر سلسلة توزيع كوفيد-١٩.

الكلمات المفتاحية : معيار الخدمة ، بقخف مهشق ، كوفيد-١٩

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN FRONT LINER DI ERA COVID-19

(Studi Kasus: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Cirebon)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

KHOLISHOH

NIM : 1708203079

Pembimbing:

Pembimbing I,


Eef Saefullah, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

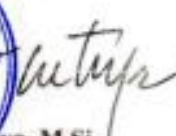
Pembimbing II,


Toto Suharto, SE, M.Si
NIP. 19681123 200003 1 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,




Dea W. Setiyo, M.Si
NIP. 19720220 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melaksanakan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Kholishoh**, NIM : 1708203079 dengan judul "**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN FRONT LINER DI ERA COVID-19 (Studi Kasus: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Cirebon)**". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing:

Pembimbing I,



Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

Pembimbing II,



Toto Suharto, SE, M.Si
NIP. 19681123 200003 1 001

Mengetahui :
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,




H. Hartono, M.Si
NIP. 19830702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul "**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN FRONTLINER DI ERA COVID-19 (Studi Kasus: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Cirebon)**", oleh **Kholishoh, NIM: 1708203079**, telah diajukan dalam Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 08 Juni 2023.


Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBI) Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.


Sidang Munaqasah

Ketua Sidang,

Dr. Wahiduzzono, M.Si
NIP. 19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang,

Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM
NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I,

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 19730107 200901 2 001

Penguji II,

Dr. Lavamap, M.Si
NIP. 19721007 201101 1 002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KHOLISHOH

NIM : 1708203079

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 26 Maret 1998

Alamat : Jl. Bondol V, No. 67, RT 002/RW. 017 Sukamukti,
Kelurahan Larangan, Kecamatan Harjamukti, Kota
Cirebon 45141

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN FRONT LINER DI ERA COVID-19 (Studi Kasus: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Cirebon)**" ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian saya ini.

Cirebon, Maret 2023

Saya yang menyatakan,



KHOLISHOH

NIM. 1708203079

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin,

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Rasa syukur yang tiada habisnya selalu kupanjatkan kepada-Mu, setelah menempuh dalamnya lautan tingginya pegunungan perjalananku dalam menuntut ilmu, segala rintangan mampu kuhadapi atas keridhoan-Mu, selesainya skripsi ini kuharapkan menjadi keberkahan ilmu serta kemanfaatan ilmu tidak hanya untukku tetapi juga orang-orang disekitarku. Allahumma sholi 'ala sayyidina Muhammad, solawat serta salam tak lupa kupanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang syafaat-nya selalu diharapkan diakhir jaman.

Untukku, terimakasih wahai diri, kau telah bersabar selama ini mengarungi lembah perbukitan tanpa ada kata menyerah dan selalu berusaha walau sedikit terasa sulit namun kau tak lupa untuk bangkit. Untuk cinta pertamaku, yang selalu berjuang tanpa memikirkan letih dan perih, Bapaku Narwi. Untuk wanita terhebatku, yang belaiannya selalu kurindukan, mamaku Ipa Kholipah. Untuk kedua orang tuaku, apa yang kulakukan selama ini mungkin tak dapat menggantikan semua yang telah bapa dan mama berikan. Anakmu ini hanya dapat berdoa, kelak Allah SWT akan menghadiahkan kepada kalian dengan hal yang paling terindah, yaitu surga-Nya. Aamiin Allahuma Aamiin. Untuk suamiku dengan penuh kesabaran, engkau selalu membimbingku yang gemar melakukan kesalahan, dirimu selalu rajin mengingatkanku untuk mengerjakan skripsi ini. Skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk mertuaku yang aku sayangi, terimakasih atas dukungan, kebaikan, dan perhatiannya. Untuk adik-adiku, Faridloh terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini dan terimakasih atas dukungannya karena sudah membantu dan mau menemani penelitianku, Muhammad Mahir Munkasyafi, dan Azimah Urwah Wutsqa, terimakasih selalu menjadi alasan kakakmu ini merindu dan tertawa. Ambil apa yang baik dan perbaiki apa yang buruk dari kakakmu ini, teruslah semangat dalam menuntut ilmu, jangan mudah menyerah, selalu ada jalan disetiap sulitnya kehidupan.

Terimakasih ku ucapkan kepada Dosen Pembimbing I Bapak Eef saefulloh, M.Ag dan Dosen Pembimbing II Bapak Toto Suharto, SE, M.Si yang telah membimbingku dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini, semoga ilmu yang telah diberikan dapat bermanfaat hingga nanti serta keberkahan ilmu dapat menjadi aliran pahala bagi bapa dan mama.

Teruntuk teman-teman seperjuanganku Perbankan Syariah B yang tidak dapat aku sebutkan namanya satu persatu. Terimakasih atas segala canda tawa yang mewarnai perjalananku, semoga kita semua dapat mencapai kesuksesan dan impian kita, terus semangat dan jangan menyerah.

Terimakasih orang-orang baik yang telah Allah hadirkan dalam kehidupanku, aku bersyukur telah dipertemukan dengan kalian semoga kita kelak masih dapat bersilaturahmi kembali.



Peluk hangat,

Kholishoh

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Kholishoh dilahirkan di Cirebon tanggal 26 Maret 1998. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan suami istri Bapa Narwi dan Mama Ipa Kholipah. Penulis juga sudah menikah dan memiliki seorang putri yang bernama Laura Fatimatuzzahra. Penulis beralamatkan di Perumnas Kota Cirebon Jl Bondol V No 67 RT 002 RW 017 Sukamukti Kelurahan Larangan Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon 45141.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut:

1. TK Miftahul Ulum (2002-2004)
2. SDN 1 Jemaras Lor (2004-2010)
3. MTsN Arjawinangun (2010-2013)
4. MAN Model Babakan Ciwaringin (2013-2016)
5. Universitas Siliwangi (2016-2017)

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul “**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN FRONTLINER DI ERA COVID-19 (Studi Kasus: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Cirebon)**”, dibawah bimbingan Bapak Eef Saefulloh, M.Ag dan Bapak Toto Suharto, SE, M.Si.

MOTTO HIDUP

*Lakukan yang terbaik yang anda bisa
Sampai anda tahu cara yang lebih baik
Kemudian ketika anda tahu yang lebih baik
Lakukan terbaik*

~



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Pencipta seluruh alam dan isinya, Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Dengan Kehendak-Nya dan dengan keridhoan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN *FRONTLINER* DI ERA COVID-19 (Studi Kasus: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Cirebon)”**, Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Sholawat beserta Salam selalu dicurahkan oleh Allah SWT kepada Nabi Muhammad SAW. dan kita sebagai Umat nya akan diberi syafaat di akhir zaman nanti. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam kepenulisan skripsi ini tidaklah sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis hadapi. Namun, berkat kesungguhan hati, konsistensi, dan dari luar diri sendiri adanya dukungan baik secara langsung atau tidak langsung, sehingga membuat penulis termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag sebagai Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Didi Sukardi, M.H sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Binis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Dr. Wartoyo, M.Si sebagai Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Hj. Nining Wahyuningsih, MM sebagai Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Eef Saefulloh, M.Ag sebagai Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan bimbingannya dalam menyusun skripsi ini.
6. Toto Suharto, SE, M.Si sebagai Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan bimbingannya dalam menyusun skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

8. Kedua orang tua Penulis Bapa Narwi dan Mama Ipa Kholipah yang selalu memberi do'a, dan kasih sayang sampai kapanpun.
9. Suami yang selalu bersabar dan senantiasa memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Orang-orang terdekatku yang selalu memberi dukungan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
11. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah B.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan masih belum sempurna dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, masukan yang konstruktif terhadap perbaikan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembacanya. *Aamiin Yaa Robbal'alamiin.*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Cirebon, Maret 2023

Kholishoh



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
نبذة مختصرة	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
MOTTO HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
D. Penelitian Terdahulu	9
E. Kerangka Pemikiran	12
F. Metodologi Penelitian.....	14
G. Sistematika Penulisan.....	21

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
A. Bank Syariah.....	23
B. Standar Pelayanan.....	26
C. Frontliner.....	33
D. Pelayanan Bank Syariah Di Era Covid-19.....	36
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	39
A. Profil Bank Muamalat Indonesia.....	39
B. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia	42
C. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.....	43
D. Lokasi Perusahaan	44
E. Budaya Perusahaan.....	45
F. Produk Bank Muamalat.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Implementasi Standar Pelayanan Frontliner PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Cirebon Selama Covid-19	50
B. Kendala dan Solusi Standar Pelayanan pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Cirebon Selama Covid19.....	58
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	70