

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Persaingan yang dihadapi dalam dunia perbankan bukan hanya mengenai produk-produk perbankan yang disediakan setiap bank, melainkan sebuah pelayanan juga mampu menjadi salah satu hal yang dapat menjadi suatu nilai lebih dalam persaingan perbankan. Hal tersebut dikarenakan nasabah memilih suatu bank bukan hanya dilihat dari memiliki produk yang bagus tetapi juga pelayanan yang bagus pula. Bank dengan pelayanan yang baik memiliki kelebihan tersendiri dihati para nasabah, jika nasabah puas dengan apa yang didapatkannya pada suatu bank maka nasabah akan cenderung betah dan percaya seutuhnya terhadap bank tersebut (Erdah dan Lemiyana, 2016).

Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pelaksanaan, penerapan. Pertemuan keduanya bermaksud mencari hal yang disepakati dulu. Dilanjutkan menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan hanya sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Implementasi sendiri menurut Guntur Setiawan adalah perusahaan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang disusun secara matang dan terperinci untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, maupun birokrasi yang efektif. Jadi berdasarkan ketiga pengertian itu dapat disebutkan bahwa implementasi ialah penyesuaian aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok manusia dalam suatu instansi dan mengacu pada perencanaan, hal ini telah terorganisir dan disepakati oleh kelompok tersebut untuk mencapai tujuan bersama.

Standar pelayanan bank syariah sama halnya dengan standar kualitas yang dimiliki oleh bank syariah. Dalam memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah, bank syariah memiliki standar mutu pelayanan tersendiri yaitu *service excellence* yang memiliki arti kepedulian kepada pelanggan dengan

memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, pemenuhan, dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan (NA Haya, 2022).

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus hal yang diperlukan orang lain. Dilanjutkan oleh Groonros dalam Ratminto dan Atik (2005) bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan serta dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan bank syariah juga merupakan serangkaian aktivitas antara pegawai bank dengan nasabah yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Adapun tujuannya untuk memberi solusi atas permasalahan manajemen perputaran keuangan masyarakat yang berdampak positif pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan penting bagi perusahaan, pelanggan, dan bagi staf perusahaan. Penting bagi perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu mengamankan masa depan bisnisnya. Penting bagi pelanggan karena memberikan kombinasi untuk mengambil keputusan dalam hal membeli dan memilih produk dan menjamin untuk memenuhi kebutuhannya. Penting bagi staf perusahaan karena memberikan kebanggaan pada mereka, perusahaan dan produknya (Sari dan Bela, 2017).

Pelayanan merupakan salah satu upaya bank agar selalu diminati dan diingat oleh nasabahnya, pelayanan terbaik atas semua permasalahan nasabah dan pemenuhan semua kebutuhan nasabah pada bank dilakukan oleh *frontliner*. Pada prinsipnya, pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Masing-masing harus saling mendukung sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan yang terbaik kepada nasabah dapat optimal, mendorong para banker untuk lebih inovatif, dalam melakukan

berbagai perubahan peningkatan pelayanan yang lebih terarah kepada kepuasan nasabah (Mahmudah, 2019).

Pelayanan merupakan hal penting bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan bisnis. Tujuan dari pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada nasabah atau konsumen sehingga dapat memberikan citra yang positif di masyarakat. Pelayanan bukan merupakan hal yang rumit dan sulit namun jika hal ini tidak diperhatikan maka akan menimbulkan hal-hal yang sifatnya sensitif. Pelayanan dikategorikan efektif apabila masyarakat memperoleh pelayanan dengan mudah dan proses yang cepat dan tepat (Daryanto dan Ismanto, 2014).

Standar layanan menjadi pedoman baku yang digunakan oleh karyawan dalam bekerja, sehingga apabila karyawan memiliki komitmen dalam menerapkan standar layanan yang ada maka akan dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah ketika bertransaksi di sebuah bank, karena yang menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah bank salah satunya adalah bergantung kepada kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini kepuasan nasabah merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan dan diwujudkan karena nasabah merupakan penilaian terakhir dari mutu pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bank (Juairiah, 2016).

*Frontliner* adalah barisan paling depan yang berperan dalam aktifitas utama di sebuah bank dan merupakan staf langsung berhubungan dengan nasabah. Penempatan staf *front liner* akan menciptakan kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu bank (Authar, 2017).

World Health Organization (WHO) secara resmi mengumumkan penamaan baru virus penyebab *pneumonia* yaitu *Corona Virus Disease 2019* atau covid-19 dan juga mengumumkannya sebagai pandemi global. Kemudian, pada maret 2020 Indonesia menjadi salah satu negara di dunia yang terdampak virus tersebut dan juga menetapkannya sebagai darurat bencana wabah penyakit nasional Covid-19. Pandemi Covid-19 yang semakin meningkat di Indonesia mengakibatkan hampir semua sektor kehidupan masyarakat merasakan dampaknya tidak terkecuali sektor keuangan dan perbankan. Dengan kondisi seperti ini Pemerintah melalui Instruksi Menteri Dalam Negeri

No 15 Tahun 2021 mengeluarkan peraturan terbaru terkait Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali. Salah satu kebijakannya berisi tentang pelaksanaan kegiatan pada sektor esensial, seperti keuangan dan perbankan dimana diberlakukan hanya 50% maksimal karyawan yang boleh melakukan *Work From Office* (WFO) dan tentunya dengan protokol kesehatan yang ketat.

Virus covid-19 memberikan dampak yang tidak terduga pada manusia dan juga berbagai sektor. Salah satunya adalah sektor perekonomian khususnya bidang perbankan. Hal ini dikarenakan, di tengah pandemi covid-19 bank juga dituntut untuk perlu berinovasi agar tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabah. Selain itu, bank juga perlu memperhatikan karyawan untuk tetap dapat meningkatkan kinerja di tengah kondisi lingkungan yang tidak stabil (Sembiring et al., 2020).

Di tengah kondisi pandemi, tentunya evaluasi dan standar kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan banyak mengalami perubahan menyesuaikan dengan kondisi lingkungan, misalnya penerapan standar kinerja yang memenuhi protokol kesehatan. Perubahan lingkungan kerja yang berubah secara drastis selama pandemi covid-19, membuat karyawan perlu mengubah gaya kerja tanpa adanya persiapan terlebih dahulu sehingga dapat membuat kinerja karyawan menjadi terganggu (Sasaki et al., 2020).

Kebijakan terbaru yang dibuat terkait pandemi covid-19 walaupun bertujuan baik yaitu untuk memutus rantai penyebaran virus covid-19 ternyata juga memberikan dampak yang cukup signifikan, salah satunya terhadap penerapan pelayanan prima yang menjadi kurang maksimal, sehingga menyebabkan terganggunya pelayanan yang diberikan kepada nasabah, karena terbatasnya jumlah petugas bank yang melayani (Andrianita, 2021).

*Frontliner* adalah salah satu bagian yang mengalami perubahan selama masa pandemi covid-19 karena yang berhubungan langsung dengan nasabah (Natalia et al., 2021). *Frontliner* adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah yang terdiri dari beberapa petugas kerja pada bank syariah yaitu *customer service*, *teller* dan *security* (Supranto, 2005).

Tidak semua karyawan bank bertugas dan bertanggung jawab untuk menyampaikan pelayanan secara langsung kepada nasabah. *Frontliner* yang mengemban tugas untuk selalu berhubungan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar perbankan pada nasabah. *Frontliner* tentu saja menjadi sorotan utama dalam penilaian sebuah bank karena *frontliner* merupakan garda terdepan yang harus memberikan pelayanan prima sehingga kepuasan nasabah dapat tercapai dan hubungan baik dapat terjalin dengan nasabah. Hal ini tentu saja wajib untuk dilakukan karena dengan memberikan pelayanan yang terbaik atau pelayanan yang berkualitas, maka dapat menciptakan *image* positif bagi bank di mata nasabah sehingga citra bank dapat terus meningkat bagi masyarakat khususnya nasabah (Juairiah, 2016).

Hutapea dan Thoha menjelaskan bahwa kompetensi perilaku yang berhubungan dengan pelanggan yang harus dimiliki oleh petugas *frontliner* yaitu: (1) melakukan komunikasi dengan baik dan jelas kepada pelanggan pada saat merespon pencarian informasi, permintaan, dan keluhan serta menghubungkan semua aktivitas pekerjaan dengan kebutuhan pelanggan, (2) mengenali masalah pelanggan dan mengusulkan alternatif pemecahan masalah, (3) menyampaikan dan mendistribusikan informasi terkini kepada nasabah serta menindaklanjuti perkembangan komunikasi, dan (4) mempersiapkan diri untuk siap membantu pelanggan kapanpun dibutuhkan.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diawali berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan Bank-bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) tahun 1992. Eksistensi bank syariah semakin meningkat setelah muncul Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Undang-undang tersebut menjadikan pendirian bank syariah semakin mantap karena bank konvensional diperbolehkan membuka Unit Usaha Syariah (UUS). Sejak berlakunya Undang-undang ini, bank konvensional mulai meluncurkan bank umum syariah dalam upaya menasar perusahaan-perusahaan yang menganut hukum Islam. Bank syariah menjalankan bisnisnya dengan prinsip syariah, yang menjadi daya tarik nasabah untuk menggunakan layanannya. Pendekatan ini adalah perbedaan mendasar antara bank syariah dan bank konvensional (Farikha, dkk, 2018).

Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon yang menjadi subjek penelitian ini merupakan salah satu dari sekian banyak cabang bank yang terkenal di seluruh Indonesia. Bank Muamalat Indonesia adalah bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia, selain itu Bank Muamalat Indonesia yang menggunakan dasar-dasar syariah tentu akan melakukan pelayanan yang terbaik sesuai dengan syariah yang telah diajarkan oleh syariat Islamiyah. Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon ini merupakan salah satu bank yang merasakan dampak pandemi covid-19 terhadap implementasi pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* kepada nasabah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Implementasi Standar Pelayanan Frontliner Di Era Covid-19 Pada Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Cirebon**”. Dengan harapan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan *frontliner* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon terhadap nasabah.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang yang telah penulis uraikan terlebih dahulu maka penulis membuat suatu batasan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah diatas maka dapat diambil identifikasi masalah sebagai berikut:

#### **a. Wilayah Kajian**

Wilayah kajian dalam skripsi ini adalah Produk dan Jasa serta Layanan Lembaga Keuangan Syariah. Adapun topik bahasan yang dipilih yaitu Standarisasi Layanan Lembaga Keuangan Syariah.

#### **b. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya.

Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif adalah ingin menggambarkan penerapan nyata pelayanan di era covid-19 ini pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon. Penelitian kualitatif ini menghasilkan data deskriptif, karena penelitian ini menggunakan teknik deskriptif dengan menggambarkan secara objektif dari objek yang diteliti dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden sehingga mendapatkan data-data yang diperlukan.

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data. Data yang dimaksud ialah data yang bersumber dari keterangan orang-orang yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, dokumen, dan gabungan keempatnya (Sugiyono, 2010).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah opini subyek yang langsung diperoleh dari responden. Data implementasi standar pelayanan pegawai *frontliner* pada saat pandemi di Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.

#### c. Jenis Masalah

Jenis masalah yang berkaitan dengan penelitian tersebut yaitu adanya pandemi covid-19 membuat kinerja *frontliner* menjadi terganggu salah satunya berkaitan dengan pelayanan.

#### 2. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari kesalahpahaman pembaca maka penulis harus membatasi penelitian ini. Adapun dalam penelitian ini, penulis membatasi permasalahan diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a. Penelitian ini terbatas pada implementasi standar pelayanan *front liner* di era covid-19.
- b. Subjek penelitian terbatas pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.

### 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah implementasi standar pelayanan *frontliner* di era covid-19 pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon?
- b. Apa sajakah kendala dan solusi dalam implementasi standar pelayanan *frontliner* di era covid-19 pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Setelah memahami permasalahan diatas, terdapat beberapa tujuan dalam penelitian ini yang sesuai dengan permasalahan yang diajukan yakni sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui implementasi standar pelayanan *frontliner* di era covid-19 pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.
- b. Untuk mengetahui kendala dan solusi dalam implementasi standar pelayanan *frontliner* di era covid-19 pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.

### 2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis kepada berbagai pihak sebagai berikut:

#### a. Kegunaan Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya atau sejenisnya, serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan ilmu di perbankan syariah khususnya pada standar pelayanan *frontliner*.

#### b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Perguruan Tinggi IAIN Syekh Nurjati Cirebon



Sebagai wawasan kajian akademik bagi Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, khususnya untuk program studi Perbankan Syariah.

2) Bagi Mahasiswa/i

Menambah pengetahuan dan wawasan baru, khususnya pada pelayanan yang baik dan juga sebagai bekal di masa yang akan datang untuk dapat menerapkan baik secara teknis maupun praktis.

3) Bagi Bank yang Bersangkutan

Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan *frontliner* terhadap para nasabahnya.

4) Bagi Masyarakat

Menjadi wawasan ilmu pengetahuan baru bagi masyarakat dan meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai implementasi standar pelayanan *frontliner* di era covid-19.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian Authar (2017) yang berjudul “Implementasi Standar Pelayanan *Front Liner* Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang” menyatakan bahwa implementasi standar pelayanan *customer service*, *teller*, dan *security* pada PT Panin Bank Syariah Tbk Cabang Malang telah sesuai dengan standar yang diterapkan dan penerapan kualitas layanan sudah sesuai dengan harapan nasabah bahkan beberapa sudah melebihi harapan sehingga nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Authar yaitu terkait implementasi standar pelayanan *frontliner*, namun penelitian yang dilakukan Authar ini dalam kondisi yang normal. Sedangkan penelitian ini terkait implementasi standar pelayanan *frontliner* di era covid-19. Objek yang diteliti juga berbeda, dimana pada penelitian Authar dilakukan di PT Panin Bank Syariah Tbk Cabang Malang,

sedangkan penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.

2. Penelitian Anjasmara (2020) yang berjudul “Peran Pelayanan *Front Liner* Pada Bank BTN KC.Syariah Medan” menyatakan bahwa peran pelayanan *frontliner* (*customer service*, *teller*, dan *security*) pada Bank BTN KC Syariah Medan telah sesuai dengan standar dan penerapan kualitas pelayanan yang telah sesuai dengan harapan banyak nasabah sehingga nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anjasmara yaitu terkait pelayanan *frontliner* pada suatu bank, namun penelitian yang dilakukan Anjasmara ini lebih ke peran pelayanan *frontliner* dan dalam kondisi yang normal. Sedangkan penelitian ini membahas terkait implementasi standar pelayanan *frontliner* di era covid-19. Objek yang diteliti juga berbeda, dimana pada penelitian Anjasmara dilakukan di Bank BTN KC Syariah Medan, sedangkan penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.

3. Penelitian Sari et al., (2020) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* (*Customer Services*, *Teller*, dan *Security*) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero), TBK KCP Kayutangi” menjelaskan bahwa standar pelayanan yang diberikan *frontliner* (*customer service*, *teller* dan *security*) pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan yang berbasis SOP memudahkan karyawan dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya, karena SOP mengatur segala rangkaian pekerjaan yang akan dilakukan.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari et al yaitu terkait pelayanan *frontliner*, namun penelitian yang dilakukan Sari et al ini termasuk penelitian kuantitatif karena terdapat variabel penelitian, dimana kualitas pelayanan *frontliner* sebagai variabel bebasnya sedangkan kepuasan nasabah sebagai variabel terikatnya. Dan tentunya penelitian yang dilakukan Sari et al ini dalam kondisi yang normal. Sedangkan penelitian ini membahas terkait implementasi standar

pelayanan *frontliner* di era covid-19. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif jadi tidak terdapat variabel penelitian. Objek yang diteliti juga berbeda, dimana pada penelitian Sari et al dilakukan di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin, sedangkan penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.

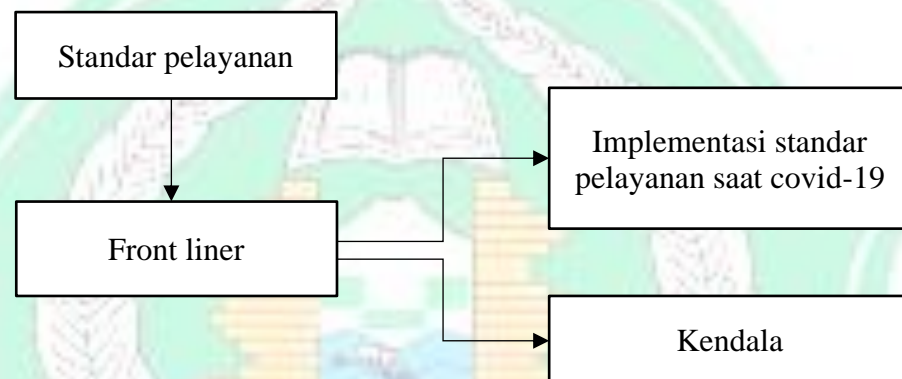
4. Penelitian Mawaddah (2021) yang berjudul “Implementasi *Service Excellence* Pada Masa Pandemi Di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember” dapat disimpulkan bahwa implementasi *service excellence* oleh *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi covid-19 dengan standar terapan *service excellence* (pelayanan prima) tidak jauh berbeda dengan hari biasanya sebelum pandemi dan telah dijalankan dengan baik. Namun pada sikap *customer service* kurang diperhatikan, dan juga pada penampilan mengalami sedikit perbedaan karena diharuskan menggunakan protokol kesehatan pencegahan penularan covid-19.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mawaddah yaitu dalam masa pandemi *covid-19* dan membahas terkait implementasi, namun pada penelitian Mawaddah ini hanya membahas implementasi *service excellence* yang dilakukan oleh *customer service*. Sedangkan penelitian ini membahas terkait implementasi standar pelayanan yang dilakukan oleh *frontliner* jadi bukan hanya *customer service* saja, melainkan *teller* dan *security* juga. Objek yang diteliti juga berbeda, dimana pada penelitian Mawaddah dilakukan di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember, sedangkan penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.

5. Aidah (2018) juga melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Standar Pelayanan *Frontliner* Pada PT.BPRS PNM BINAMA Semarang”. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa implementasi standar pelayanan *customer service*, *teller*, dan *security* pada PT.BPRS PNM Binama Semarang baik kantor pusat, kantor kas Tembalang, maupun kantor kas Mijen sudah dilaksanakan sesuai prosedur yang diterapkan perusahaan.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aidah yaitu terkait implementasi standar pelayanan *frontliner*, namun penelitian yang dilakukan Aidah ini juga dalam kondisi yang normal. Sedangkan penelitian ini terkait implementasi standar pelayanan *frontliner* di era covid-19. Objek yang diteliti juga berbeda, dimana pada penelitian Authar dilakukan di PT.BPRS PNM Binama Semarang, sedangkan penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.

#### E. Kerangka Pemikiran



**Gambar 1.1** Kerangka pemikiran

Kerangka pemikiran adalah gambaran tentang hubungan antar variabel dalam suatu penelitian (Muhammad, 2013).

Standar pelayanan bank syariah sama halnya dengan standar kualitas yang dimiliki oleh bank syariah. Pelayanan perbankan yang telah digunakan di Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon pada dasarnya hampir sama dengan standar pelayanan pada umumnya, namun banyak nilai-nilai syariah yang dipakai dalam pelayanan juga, tapi ada beberapa aturan khusus dari bank Muamalat Pusat. Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon standar pelayanannya ada enam yang diterapkan dalam kegiatan operasionalnya, yaitu: pemenuhan, jaminan, kehandalan, tangibility, empati, dan ketanggapan.

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja suatu instansi berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit

kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja untuk mewujudkan *good governance*.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, bank syariah memiliki standar mutu pelayanan tersendiri yaitu *service excellence* yang memiliki pengertian kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, pemenuhan, dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan (Daryanto dan Ismanto, 2014).

Perbankan merupakan perusahaan yang sangat mementingkan kepercayaan atau loyal nasabah yang mana tugas bank memberikan jasa keuangan, peminjaman uang serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk menjaga kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas kepercayaan. Oleh karena itu, *frontliner* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Adapun *frontliner* di Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon terdiri dari *customer service*, *teller*, dan *security*. Pelayanan ini dilakukan oleh *frontliner* karena dengan pelayanan prima maka Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon lebih wajib mengacu pada standar operasional yang telah ditetapkan oleh Bank Muamalat Pusat. Seperti halnya pelayanan sesuai SOP yang telah ditentukan oleh Bank Muamalat Pusat, dan selalu di *upgrade* oleh pusat. Dalam SOP yang telah diterapkan Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon menekankan pada dua hal yaitu: penampilan dan sikap karyawan dalam melayani nasabah.

Pandemi global yang terjadi telah membawa banyak perubahan pada seluruh sektor kehidupan masyarakat, tidak terkecuali sektor perbankan dimana salah satu dampaknya adalah semua bank di Indonesia diharapkan untuk beroperasi dengan tetap memberikan pelayanan prima kepada nasabah dan tentunya diwajibkan untuk sesuai dengan standar protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah demi mengurangi penyebaran virus covid-19.

Penerapan standar pelayanan saat covid-19 pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon tidak jauh berbeda dengan sebelum adanya pandemi ini.

Petugas *frontliner* masih menerapkan standar pelayanan yang sudah ada, bekerja secara professional dan telah memberikan pelayanan prima secara maksimal kepada para nasabah, yang membedakan hanya dimana pada pandemi ini semua petugas harus menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan hal ini dilakukan demi tercapainya kepuasan nasabah.

Pandemi covid-19 telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian *frontliner*, dimana mereka mengalami berbagai kendala seperti nasabah yang ingin melakukan transaksi di bank namun tidak mematuhi protokol kesehatan seperti tidak mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir sebelum memasuki ruangan, kemudian tidak melakukan *social distancing* saat menunggu antrian, bicara terlalu dekat dengan petugas bank, terkadang masker ditaruh di dagu namun semua dapat ditangani oleh kemampuan terbaik yang mereka miliki.

Tabel diatas menggambarkan pemikiran peneliti, dimana penelitian ini akan menjelaskan mengenai penerapan standar pelayanan pada bank tersebut pada masa pandemi atau covid-19 serta kendala yang dialami oleh bagian *frontliner* itu sendiri.

## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Ditinjau dari segi metodologi, penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini akan menguraikan keadaan yang terjadi dengan jelas yakni dengan memaparkan pengetahuan yang peneliti dapatkan untuk melihat fokus masalah yang telah ditentukan yaitu implementasi standar pelayanan *frontliner* di era covid-19 pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon. Selain itu penelitian ini didukung dengan menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*) yang bertujuan untuk mengumpulkan sebuah data atau informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan

literatur, baik berupa buku, catatan, maupun hasil dari laporan penelitian terdahulu.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian, arti penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Hermawan, 2019). Metode deskriptif kualitatif adalah penggambaran kualitatif fakta, data, atau objek material yang bukan berupa rangkaian angka, melainkan merupakan ungkapan bahasa atau wacana (apapun itu bentuknya) melalui interpretasi yang tepat dan sistematis (Wibowo, 2011).

## 2. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, jenis sumber data yang berupa manusia dalam penelitian pada umumnya sebagai responden. Posisi sumber data yang berupa manusia (narasumber) sangat penting perannya sebagai individu yang memiliki informasinya. Peneliti dan narasumber disini memiliki posisi yang sama, oleh karena itu narasumber bukan sekadar memberikan tanggapan pada yang diminta peneliti, tetapi ia bisa lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki (Sutopo, 2006).

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan (Mamik 2015). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Suryabrata mendefinisikan data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang pertama. Data yang dimaksud ialah data yang bersumber dari keterangan orang-orang yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan (Patimah, 2020).

Data primer dalam hal ini peran pelayanan pegawai bank yang diperoleh langsung dari sumber pertama dengan sumber data primer dalam penelitian ini adalah melihat riil lapangan tentang implementasi standar pelayanan *frontliner* di era covid-19 pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon. Data primer berupa hasil wawancara yang bersumber dari *customer service*, *teller*, *security* yang bersangkutan.

b. Data Sekunder

Data sekunder menurut Waluya, adalah informasi yang di peroleh dari pihak kedua baik melalui kontak langsung dengan pihak tersebut maupun melalui catatan-catatan seperti buku, laporan, buletin, dan terbitan berkala yang merupakan dokumentasi. Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya lewat orang lain atau diluar peneliti itu sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu data asli dengan cara membaca, menelaah dan mengutip untuk memperoleh data dari berbagai referensi yang menunjang pengumpulan data tersebut. Informasi mengenai Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon, dan lain sebagainya.

3. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, manusia (peneliti) menjadi instrumen utama dalam proses pengambilan data di lapangan. Tidak ada alat yang paling elastik untuk mengungkapkan data kualitatif kecuali peneliti itu sendiri, artinya manusia sebagai instrumen kunci adalah peneliti sebagai pengumpul data utama (Fitrah dan Lutfiyah, 2017). Adapun beberapa instrumen pendukung lainnya yakni berupa buku-buku yang berkaitan dengan implementasi standar layanan *frontliner*.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menyelesaikan permasalahan di dalam penelitian ini serta untuk memperoleh data yang diperlukan, pengumpulan data primer maupun data sekunder, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan beberapa metode antara lain:

a. Observasi



Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan pengamatan dan pencatatan. Dalam hal ini, observasi biasanya diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dengan demikian penulis datang ke lokasi penelitian untuk mengamati dan mencatat dengan cara observasi langsung, yaitu melihat proses implementasi standar pelayanan *front liner* Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.

Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah non partisipan, yaitu peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan tanpa menjadi bagian dari situasi yang terjadi (Patimah, 2020). Peneliti hadir namun hanya secara fisik di tempat kejadian dan hanya mengamati serta melakukan pencatatan secara sistematis terhadap informasi yang diperoleh. Peneliti tidak terlibat dalam aktivitas tersebut namun dapat memperoleh data. Adapun yang menjadi objek observasi dalam penelitian ini diantaranya mengenai implementasi standar pelayanan.

b. Wawancara

Menurut Sutrisno Hadi, wawancara (interview) yaitu sebuah dialog yang dilakukan dua orang atau lebih untuk memperoleh informasi dari wawancara tersebut. Dalam hal ini peneliti menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin, tujuannya untuk menemukan permasalahan atau kendala secara lebih terbuka, informan diminta untuk memberikan pendapat dan ide-idenya. Dalam pelaksanaan wawancara ini pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal apa saja yang akan dijadikan pertanyaan kepada *frontliner* Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon serta standar pelayanan saat covid-19 dan kendala serta solusinya.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, dokumen, peraturan, catatan harian dan lain sebagainya yang diperoleh dari sumber manusia, foto, dan bahan statistik. Dokumentasi asal kata dari dokumen yang artinya barang

tertulis, sedangkan yang dimaksud dengan metode dokumentasi adalah suatu cara mendapatkan data berdasarkan pada catatan (Patimah, 2020).

Dokumentasi menurut Sugiyono adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Penelitian ini pengumpulan data dengan cara dokumentasi. Artinya, tata cara atau strategi penelitian dilakukan dengan menggali informasi terkait dokumen, atau arsip Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon antara lain gambaran umum yang mencakup sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, dan data-data seperti mekanisme implementasi standar pelayanan saat pandemi.

#### 5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Menurut Sugiyono uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

##### a. Uji Credibility (Validitas Internal)

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan:

##### 1) Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Dengan melakukan hal ini, dapat meningkatkan kredibilitas data.

##### 2) Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian di fokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah di cek kembali ke lapangan

benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat di pertanggungjawabkan atau benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

### 3) Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya.

#### b. Uji Transferability (Validitas Eksternal)

*Transferability* dilakukan agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian yang telah didapat, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian yang telah didapat sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya hasil penelitian di aplikasikan ditempat lain. Sanafiah Faisal menjelaskan bahwa bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas.

#### c. Uji Dependability (Reabilitas)

Dalam penelitian kualitatif, uji dependability dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

#### d. Uji Confirmability (Objektifitas)

Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah dispakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji dependability, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat di rumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Bungin, 2007).

Dalam analisis data ini, penulis menggunakan analisis data model Miles dan Huberman yang membagi tahapan analisis data dalam penelitian kualitatif menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi/kesimpulan data dijelaskan sebagai berikut: (Sugiyono 2008).

### a. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang muncul dari catatan-catatan lapangan, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan *front liner* serta mereduksi data dengan cara mengumpulkan, merangkum, memfokuskan pada penelitian penulis.

### b. Display Data

Display data adalah penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut maka data terorganisasikan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Namun data dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penyajian data yaitu mengenai implementasi standar pelayanan *frontliner* serta kendala dan solusinya yang ada pada saat covid-19.

### c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau mengambil kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila

kesimpulan yang dikemukakan tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menemukan pola, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, kemudian menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari serta memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain. Peneliti mengumpulkan kenyataan dilapangan dan menyesuaikan dengan teori yang ada guna mengambil suatu kesimpulan dari penelitian ini terhadap standar pelayanan *frontliner* di era covid-19 pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data peneliti menggunakan data yang telah diperoleh dalam bentuk uraian-uraian kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari sumber, teori, informasi-informasi dilapangan tentang standar pelayanan saat covid-19 di Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.

## **G. Sistematika Penulisan**

Agar penulisan skripsi ini lebih terarah dan sistematis, maka sistematika penulisannya dapat dideskripsikan sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi pendahuluan sebagai acuan dalam penelitian dan sebagai pengantar skripsi secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan, selanjutnya fokus kajian agar pembahasan dibatasi dan tidak terlalu meluas dan bahkan melenceng. Kemudian perumusan masalah sebagai inti dari penelitian, kemudian dilanjutkan dengan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu atau literature review, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pusaka**

Bab ini disajikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan fakta atau kasus yang sedang dibahas, yaitu bank syariah, standar pelayanan, front liner dan pelayanan bank syariah di era covid-19.

### Bab III Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan gambaran umum tentang Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.

### Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan mengenai hasil dan analisis dari penelitian yang telah penulis lakukan.

### Bab V Penutup

Bab ini merupakan bab yang menyajikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, sedangkan saran berisi rekomendasi dari penulis mengenai permasalahan yang diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.

