



ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BANK ACEH SYARIAH KPO BANDA ACEH

Maulisa¹, Nevi Hasnita², Azimah Dianah³

^{1,2,3} UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Indonesia

Email Kontributor: nevi.hasnita@ar-raniry.ac.id

Abstrak

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan adalah cerminan dari kualitas pelayanan sebuah bank. Kualitas pelayanan yang baik sangat menentukan keberhasilan dan kemajuan bank. Pada masa pandemi Covid-19 saat ini sangat memungkinkan kualitas pelayanan bank menurun dan mengalami kendala sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional, dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan menggunakan data primer dan data sekunder. Informan pada penelitian ini adalah karyawan dan nasabah PT. Bank Aceh Syariah KPO Lamprit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 tidak berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Aceh Syariah, baik dari aspek penghimpunan maupun penyaluran dana. Pelayanan yang diberikan Bank Aceh terhadap nasabah sudah optimal dan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional (SOP) yang berlaku pada masa pandemi Covid-19. Hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya keenam dimensi pelayanan dengan baik, yaitu dimensi kepatuhan hukum (compliance of law), jaminan (assurance), kehandalan (reability), wujud (tangible), empati (emphaty), dan ketanggapan (responsiveness).

Kata kunci: Dampak Covid-19, Kualitas Pelayanan, Bank Syariah

A. PENDAHULUAN

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. Othman dan Owen (2001) memberikan alternatif pada pengukuran kualitas pelayanan (*service quality*) yang disebut CARTER yaitu, *Compliance of law* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reability* (kehandalan), *Tangible* (wujud), *Emphaty* (empati), *Responsiviness* (ketanggapan).

Pada masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini, memberikan tantangan bagi perbankan untuk tetap menjaga kualitas pelayanan dengan memperhatikan

protokol kesehatan. Covid-19 ini berdampak kepada seluruh kehidupan sosial masyarakat dan tidak terkecuali bank syariah. Untuk memastikan kegiatan ekonomi dan keuangan berjalan baik, maka pemerintah mengeluarkan beberapa aturan khusus yaitu UU No.2 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi Covid-19, Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 tentang PSBB, POJK No. 18/ POJK.03/ 2020 mengambil langkah untuk menjaga sistem keuangan agar stabil terutama pada sektor perbankan yang merupakan ancaman pelemahan ekonomi akibat Covid-19. Kebijakan selanjutnya khusus industri perbankan yang dikeluarkan oleh otoritas selama PSBB (SP 26/ DHMS/ OJK/ IV/ 2020) selama PSBB di berbagai daerah di Indonesia, OJK meminta lembaga jasa keuangan untuk bekerja dengan jumlah minimum karyawan sesuai dengan protokol kesehatan di tempat kerja. (Mardhiyaturrositaningsih & Mahfudz, 2020)

Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional Kota Banda Aceh satu diantara lembaga keuangan syariah yang di Kota Banda Aceh yang melakukan sistem kerja *work from home* (WFH) selama 2 bulan pada awal pandemi Covid-19. Saat itu karyawan yang bekerja hanya 50% dan berlaku sistem shift. Namun, saat ini di masa pandemi Covid-19 yang belum berakhir Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional tetap melakukan kegiatan secara tatap muka dan memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Banda Aceh, baik yang menyangkut penghimpunan dana, penyaluran dana atau pembiayaan dan layanan jasa Bank Aceh Syariah lainnya.

Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional harus tetap menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani nasabah, walaupun disaat Covid-19 ini dan kewajiban Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional melayani masyarakat sesuai dengan tupoksinya, dan harus tetap sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, walaupun masih dalam kondisi yang belum stabil seperti saat ini.

B. METHOD

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu jenis data yang disajikan dalam bentuk analisis deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, akurat, dan fakta-fakta dari fenomena yang terjadi di lapangan. Batasan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif bertujuan untuk menyajikan gambaran dari situasi dan keadaan sosial yang ada pada saat ini secara lebih rinci dan teliti dengan mempelajari tentang seorang individu, kelompok dan suatu kejadian dan memaparkan pemecahan masalah yang ada sekarang yang berasal dari *field research*. Objek penelitian ini adalah Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasioal di Banda Aceh, waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Juni tahun 2021. Selanjutnya yang menjadi informan penelitian ini meliputi beberapa pihak, antara lain: pihak Bank Aceh Syariah, Nasabah Bank Aceh Syariah. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan 3 (tiga) jenis metode, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data digunakan menggunakan dalam 4 (empat) tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

1. Observasi

Menurut Kartono dalam Gunawan (2013; 143) observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Peneliti menggunakan metode observasi agar dapat melihat secara langsung objek dan subjek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan pengamatan di Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional.

2. Wawancara

Teknik wawancara pada penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan suatu data dan informasi yang mendalam mengenai dampak Covid-19 terhadap kualitas pelayanan bank syariah. Wawancara pada penelitian ini merupakan wawancara mendalam (semi terstruktur). Metode ini bertujuan untuk memperoleh bentuk informasi tertentu dari responden. Wawancara mendalam yang bersifat santai, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata pertanyaan dapat diubah saat wawancara dan dalam setiap pertanyaan, disesuaikan dengan kondisi saat wawancara. Wawancara dilakukan langsung dengan karyawan Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional dan nasabah.

3. Dokumentasi

Pada teknik dokumentasi pada penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memperoleh data, menghimpun serta menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai keadaan ruang saat operasional bank syariah saat Covid-19.

C. DISCUSSION

Bank Aceh adalah bank milik pemerintah daerah Aceh yang didirikan pada tahun 1963 melalui Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Aceh. Adapun gagasan mendirikannya atas prakarsa Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh. Setelah menerima persetujuan dengan surat keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, tujuannya untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksana usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana. Untuk memperluas dan mengakomodir kebutuhan masyarakat yang belum terlayani oleh bank konvensional, yang berkaitan tentang masalah keyakinan dan didukung oleh UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, membuka kesempatan yang luas kepada Perbankan Nasional untuk mendirikan Bank Syariah ataupun Kantor Cabangnya oleh Bank Konvensional. Maka pada tanggal 28 Desember 2001 BPD Aceh mendirikan Unit Usaha Syariah dengan SK Direksi No. 047/DIR/SDM/XII/2001. Dengan terbitnya izin pembukaan kantor Cabang Syariah dari Bank Indonesia No. 6/4/DPBs/Bna tanggal 19 Oktober 2004 maka dibukalah BPD Cabang Syariah di Banda Aceh yang beralamat di Jl. Tentara Pelajar Banda Aceh. (<http://www.bankaceh.co.id>)

Sebelum terjadinya Covid-19 kualitas pelayanan Bank Aceh Syariah sangat baik, karyawan Bank Aceh Syariah sangat memprioritaskan keteraturan dan kepuasan nasabah. Bank Aceh Syariah tidak pernah memberi batasan dalam jumlah nasabah yang ingin melakukan transaksi, Bank Aceh Syariah selalu mendahulukan

kepentingan nasabah dalam bertransaksi. Ditengah Covid-19 ini Bank Aceh Syariah juga terkena dampak Covid-19 mengingat kondisi ekonomi yang tidak stabil karena masa pandemi ini. Bank Aceh Syariah diharuskan mencari inovasi dan strategi terbaru untuk tetap mempertahankan nasabahnya, salah satunya yaitu tetap menjaga kualitas pelayanan bank. Bank Aceh Syariah mendapatkan cukup banyak tantangan untuk terus bertahan menghadapi situasi yang tidak pasti ini (Tahliani, Tantangan Perbankan Syariah dalam Menghadapi Pandemi Covid-19, 2020).

Dalam bidang penghimpunan dana banyak masyarakat yang membuka buku tabungan untuk menghimpun dana karena banyak nasabah yang menerima bantuan dana dari pemerintah. Terdapat penambahan DPK yaitu sebesar 1,5 T (tabungan), 3,3 T (giro), dan 2,8 T (deposito). Berikut dipaparkan dampak Covid-19 yang ditengah dihadapi oleh Bank Aceh Syariah.

1. Dimensi Compliance (Kepatuhan)

Disaat Covid-19 ini Seperti yang peneliti lihat banyak karyawan yang sudah menerapkannya dilihat dari cara berpakaian karyawan, produk bank yang ditawarkan mendepankan bagi hasil, dan patuh terhadap anjuran yang ditetapkan pemerintah pada masa Covid-19.

2. Dimensi Assurance (Jaminan)

- a. Karyawan memberikan jaminan kemudahan dalam transaksi disaat Covid-19

Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional sudah memberikan jaminan kemudahan bagi nasabahnya yang ingin bertransaksi. Seperti contohnya saat nasabah masuk kedalam bank maka nasabah akan langsung bertemu dengan *security* yang sangat membantu nasabah. Jaminan kemudahan dalam proses pelayanan sangat diperlukan terkhusus pada saat Covid-19 ini masyarakat lebih *aware* terhadap orang lain. Sehingga kemudahan sangat diperlukan agar nasabah tidak merasa kebingungan dalam transaksi.

- b. Karyawan memberikan jaminan keamanan dalam transaksi disaat Covid-19

Jaminan keamanan disaat Covid-19 sangat diperlukan agar nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi didalam situasi pandemi. Sehingga anjuran-anjuran atau protokol kesehatan harus tetap dipatuhi untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dalam melakukan layanan.

3. Dimensi Reability (Kehandalan)

- a. Kecermatan karyawan dalam melayani disaat Covid-19

Kecermatan atau ketelitian karyawan dalam melayani nasabah sangat penting bagi proses pelayanan. Disaat Covid-19 kecermatan karyawan dilihat dari ketelitian karyawan dalam melayani nasabahnya sebelum bertransaksi. Karena jika karyawan tidak cermat maka akan ada nasabah yang masuk ke dalam lingkungan bank tidak menggunakan masker dan mengabaikan aturan-aturan yang diberlakukan disaat Covid-19.

- b. Standar pelayanan disaat Covid-19

Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional mengikuti peraturan PBI dan Fatwa MUI dan disesuaikan dengan peraturan yang berlaku saat ini. Disaat Covid-19

ini standar pelayanan yang berlaku sama seperti sebelum Covid-19 hanya saja ada beberapa hal yang diterapkan untuk mengikuti anjuran dari pemerintah.

4. Dimensi *Tangible* (Wujud)

a. Kenyamanan tempat pada proses pelayanan disaat Covid-19

Kenyamanan tempat sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam bertransaksi. Disaat Covid-19 tidak membatasi Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional untuk tetap memberikan kenyamanan bagi nasabahnya.

b. Kedisiplinan karyawan dalam melayani nasabah disaat Covid-19

Karyawan harus tetap mementingkan keperluan nasabah dibandingkan keperluan pribadi, dari sisi lain disaat Covid-19 dalam memberikan pelayanan karyawan harus mematuhi protokol kesehatan yang sangat baik agar tidak merugikan karyawan lain dan juga nasabah.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

a. Karyawan melayani dengan sopan dan ramah

Keramahan karyawan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Keramahan dan sikap sopan memang penting untuk dimiliki oleh karyawan dalam proses memberikan pelayanan khususnya disaat Covid-19.

b. Mendahulukan kepentingan nasabah

Nasabah dalam proses pelayanan merupakan prioritas yang utama dalam pelayanan. Seperti yang peneliti amati, karyawan tetap mementingkan kepentingan nasabah sesuai dengan nomor antrian dan tidak membedakan antara nasabah satu dengan nasabah lainnya dan tetap mendahulukan nasabah sesuai dengan antrian.

6. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

a. Merespon respon keluhan nasabah

Karyawan merespon dan dengan tanggap kepada para nasabah yang ingin melakukan transaksi dibuktikan ketika nasabah yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, karyawan langsung memanggil nomor antrian selanjutnya dan bertanya kepada nasabah apa yang perlu dibantu.

b. Melakukan pelayanan tepat waktu disaat Covid-19

Pelayanan yang tepat waktu merupakan hal yang penting bagi nasabah. Namun, disaat Covid-19 ini karyawan Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional sudah konsisten melakukan pelayanan dengan tepat waktu.

Dari hasil wawancara tersebut disimpulkan bahwa Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Operasional tetap terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya seperti adanya jaminan yang berupa perlindungan terhadap transaksi nasabah, memberikan kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan dan diperlukan oleh nasabah. Dalam memberikan pelayanan khususnya disaat Covid-19 ini karyawan wajib merespon nasabah yang datang. Merespon nasabah dapat memberikan efek positif bagi kualitas pelayanan pada Bank Aceh Syariah Melakukan pelayanan tepat waktu disaat Covid-19. Covid-19 tidak menghalangi Bank Aceh Syariah dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, Bank Aceh Syariah tetap mengikuti prosedur kesehatan guna untuk tetap menjaga kesehatan karyawan dan nasabah.

D. CONCLUSION

Covid-19 tidak berdampak secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Aceh Syariah pada bidang penghimpunan dana artinya pelayanan bank terhadap nasabah dapat dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur kesehatan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari keenam dimensi kualitas pelayanan pada bidang penghimpunan dana yaitu *Compliance of law* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reability* (kehandalan), *Tangible* (wujud), *Emphaty* (empati), *Responsiviness* (ketanggapan) yang sudah terpenuhi dengan baik oleh pihak Bank Aceh. Selanjutnya, Covid-19 berdampak terhadap salah satu dimensi *Reability* pada bidang penyaluran dana sehingga Bank Aceh Syariah lebih cermat dalam menilai nasabah yang ingin mengambil pembiayaan. Pihak bank memberikan pelayanan seperti fasilitas relaksasi dan restrukturisasi terbaru kepada nasabah pembiayaan yang terkena dampak atau perusahaan-perusahaan yang terkena dampak Covid-19.

REFERENCES

- Bitner, M. J., & Zethmal, V. A. (2003). *Service Marketing (3rd ed)*. New Delhi: McGraw Hill.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Mardhiyaturrositaningsih, & Mahfudz, M. S. (2020). *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah: Analisis Komparatif* Vol. 2, No. 1, Juni, 1-10.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *POJK No. 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan Countercyclical Dampak Penyebaran Coronavirus Disease 2019*.
- Ratminto, & Winarsi, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belaja
- Tahliani, H. (2020). *Tantangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*, 92-113.