

**SISTEM PELAYANAN PERBANKAN UNTUK PENINGKATAN  
NASABAH DI MASA PANDEMI (COVID-19)  
PADA BANK BRI UNIT TEMPUREJO  
JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**KH ACHMAD SIDDIQ**  
JEMBER

Oleh :

**Nur Muhlisoh Fauziah**  
**NIM. E20171152**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
OKTOBER 2021**

**SISTEM PELAYANAN PERBANKAN UNTUK PENINGKATAN  
NASABAH DI MASA PANDEMI (COVID-19)  
PADA BANK BRI UNIT TEMPUREJO  
JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

**Oleh :**

**Nur Muhlisoh Fauziyah**  
**NIM. E20171152**

**Disetujui Dosen Pembimbing**  
**Acc untuk disidangkan 11 Agustus 2021**



**Nurul Setiani Nugrum, S.E, M.M**  
**NIP : 196905231998032001**

**SISTEM PELAYANAN PERBANKAN UNTUK PENINGKATAN  
NASABAH DI MASA PANDEMI (COVID-19)  
PADA BANK BRI UNIT TEMPUREJO  
JEMBER**

**SKRIPSI**

Telah di uji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

**Hari : Kamis  
Tanggal : 14 Oktober 2021**

**Tim Penguji**

**Ketua**



**Toton Fanshurna, S.Th.I., M.E.I**  
**NIP. 19811224 201101 1 008**

**Sekretaris**



**Siti Alivah, S.E.I., M.E**  
**NUP. 20120339**

**Anggota :**

1. **Dr. Hersa Farida Qoriani, S.Kom., M.E.I**

(  )

2. **Hj. Nurul Setianingrum, S.E, M.M**

(  )

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember



**Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si**  
**NIP. 19680807 200003 1 001**

## MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya : Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksaan-Nya. (Qs. Al-Maidah: 2)

Semua hal yang kita tulis, ataupun ucap, sooner or later, itu semua akan menjadi kenyataan. Asal kita percaya.

Wirda Mansur.

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## **PERSEMBAHAN**

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha pengasih lagi Maha penyayang dan bagi Rasulluah Nabi Muhammad SAW, semoga skripsi ini dapat ridho di sisi-nya, dan sebagai tanda terimakasih, saya persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah Sunarto S.E dan Umi Siti Khoiriyah yang tidak henti-hentinya mendoakan, memotivasi dan memberikan semangat yang luar biasa di saat saya mulai putus asa dan selalu mendukung dari awal kuliah hingga sampai saat ini.
2. Adik tercinta, Mahbub L Hadiy yang selalu memberikan semangat serta do'anya.
3. Sahabat-sahabat saya, Nafisatul Mardiyah, Riska Lutfiani, Mila Rosatul Asni, dan Nadiatul Firdausiah yang telah menjadi sahabat seperjuangan selama menempuh pendidikan di UIN KH Achmad Siddiq Jember.
4. Pengasuh pondok pesantren Nurul Jadid, guru ngaji serta seluruh guru, dan para dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Almamater tercinta UIN KH Achmad Siddiq Jember, terimakasih karena telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu selama ini. Semoga para alumni-alumni dapat selalu mengibarkan dan mengharumkan namamu dengan membawa ilmu yang bermanfaat sampai di akhirat kelak, amin ya rabbal alamin.
6. Rekan-rekanku kelas Perbankan Syariah 4 dan seluruh kelas Perbankan Syariah Angkatan 2017 yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan tugas akhir.

## KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT sang penguasa Alam Semesta. Semoga shalawat serta keselamatan tercurahkan selalu kepada Nabi dan Rasul termulia, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya. Sungguh atas nikmat dan anugerah-Nya, sehingga dapat terselesaikan skripsi dengan judul *“Sistem Pelayanan Perbankan Untuk Peningkatan Nasabah Di Masa Pandemi (Covid-19) Pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember”*

Terselesainya skripsi ini berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terkait. oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof Dr.H. Babun Suharto, SE., MM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN KH Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum. SE., M.M. selaku ketua program studi perbankan syariah dan selaku dosen pembimbing yang memberi kemudahan dan meluangkan waktu, mengarahkan serta memberikan bimbingan dalam proses pembuatan skripsi.
4. Bapak Daru Anondo, SE, M.Si. selaku Dosen Penasehat Akademik.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, khususnya yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga dapat mengetahui apa yang tidak diketahui sebelumnya.
6. Ibu Dwi Arif Yanti Setiyo H selaku Kepala Pimpinan Bank BRI Unit Tempurejo Jember yang telah memberikan bantuan serta meluangkan waktunya selama melaksanakan penelitian di Bank BRI Unit Tempurejo Jember.
7. Ibu Eny selaku bagian Sumber Daya Alam (SDM) pada Bank BRI Cabang Jember yang telah memberikan perizinan untuk pelaksanaan penelitian.
8. Seluruh jajaran karyawan dan nasabah Bank BRI Unit Tempurejo Jember yang telah berkenan berpartisipasi dalam memberikan informasi yang telah dibutuhkan, sehingga dapat membantu penyelesaian penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karenanya peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan barokah bagi seluruh pihak yang membutuhkannya terutama bagi penulis sendiri.

Jember, 01 Agustus 2021  
Penulis

Nur Muhlisoh Fauziyah  
NIM. E20171152

## ABSTRAK

**Nur Muhlisoh Fauziyah, 2021:** *Sistem Pelayanan Perbankan Untuk Peningkatan Nasabah Di Masa Pandemi (Covid-19) Pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember.*

Layanan perbankan sangat penting untuk industri perbankan yang sekarang berkembang semakin cepat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan nasabah di masa pandemi pada perbankan terbesar milik Indonesia dan yang berpotensi melayani kebutuhan, keperluan masyarakat perkotaan maupun perdesaan.

Fokus penelitian yang diteliti pada skripsi ini adalah: 1) Bagaimana sistem pelayanan perbankan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi?, 2) Bagaimana proses pelayanan perbankan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi?, 3) Langkah apa yang dilakukan perbankan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi?.

Tujuan penelitian yang diteliti pada skripsi ini adalah: 1) mendeskripsikan bagaimana sistem pelayanan perbankan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi. 2) mendeskripsikan bagaimana proses pelayanan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi. 3) mendeskripsikan usaha apa yang dilakukan perbankan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi.

Penelitian ini menggunakan penelitian dengan metode penelitian kualitatif, maka metode penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive. Lokasi penelitian ini pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

Penelitian ini menghasilkan sistem pelayanan perbankan untuk peningkatan nasabah di masa pandemi Covid-19 pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember diantaranya sistem dan proses, sebagai berikut: 1.) Mempromosikan produk-produk Bank BRI Unit Tempurejo Jember, 2.) Memberikan dana bantuan BPUM dan dana PIP, 3.) Adanya agen BRILink, 4.) Memberikan pelayanan yang baik, dan nyaman, 5.) Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Sedangkan langkah-langkah untuk peningkatan nasabah di masa pandemi Covid-19 pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember, diantaranya sebagai berikut: 1.) Memiliki klaster usaha, 2.) Web pasar atau online shop untuk mendorong perputaran ekonomi masyarakat pasar dan agar mengurangi kontak fisik, 3.) Segi pelayanan pinjaman, program pinjaman super mikro ke nasabah, pinjaman ini untuk usaha mikro agar masih bisa berjalan dan pulih usaha dalam kondisi terkena pandemi Covid-19, 4.) Sistem simpanan, bantuan BPUM (bantuan pelaku usaha mikro) dan dana PIP (program Indonesia Pintar) untuk pelajar.

**Kata Kunci:** Sistem, Proses, Langkah, Pandemi.



## ABSTRACT

**Nur Muhlisoh Fauziyah, 2021:** *Banking Service System For Increasing Customers During The Pandemic (Covid-19) Period At Bank BRI Unit Tempurejo Jember.*

Banking service is very important for not banking industry which is now growing faster in line with the increasing needs of customer. This study aims to increase customer during the pandemic at the largest Indonesian banking sector and which has the, potential to serve the needs, needs of urban and rural communities.

The focus of the research studied in this thesis are: 1) How is the banking service system to increase customers during the pandemic?, 2) How is the banking process to increase customers during the pandemic?, 3) What steps are taken by banks to increase customers during the pandemic?.

The objectives of the research studied in this thesis are: 1) To describe how the banking service system is to increase customers during the pandemic. 2) Describe how the service process for increasing customers during the pandemic. 3) Describe what efforts are being made by banks to increase customers during the pandemic.

This study uses research with qualitative research methods, so the qualitative research method, is a research methods based on the philosophy of post-positivism, used to examine the condition of natural objects (as opposed to experiments) where the researcher is the key instrument, sampling data sources is carried out manually. The location of this research at Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

This study resulted in a banking service system to increase customers during the covid -19 pandemic at the Bank BRI Unit Tempurejo Jember including the following systems: 1) Promoting the products of Bank BRI products in the tempurejo unit, 2) Providing assistance funds for BPUM and pip funds, 3) The existence of a BRILink agent, 4) Providing good and comfortable service, 5) Providing services according to their needs. Meanwhile, the steps to increase customer during the covid-19 pandemic at BRI Bank's Tempurejo units are as follows: 1) Having a business, 2) Web market or online shop to encourage the economic cycle of the market community and to reduce physical contact, 3) In terms of loan services, super micro loan programs to customers, these loans are for micro businesses so that they can still run and recover in conditions affected by the Covid-19 pandemic, 4) Deposit system, BPUM assistance (assistance for micro business actors) and PIP funds (smart Indonesia program) for students.

**Keywords:** System, Process, Step, Pandemic.

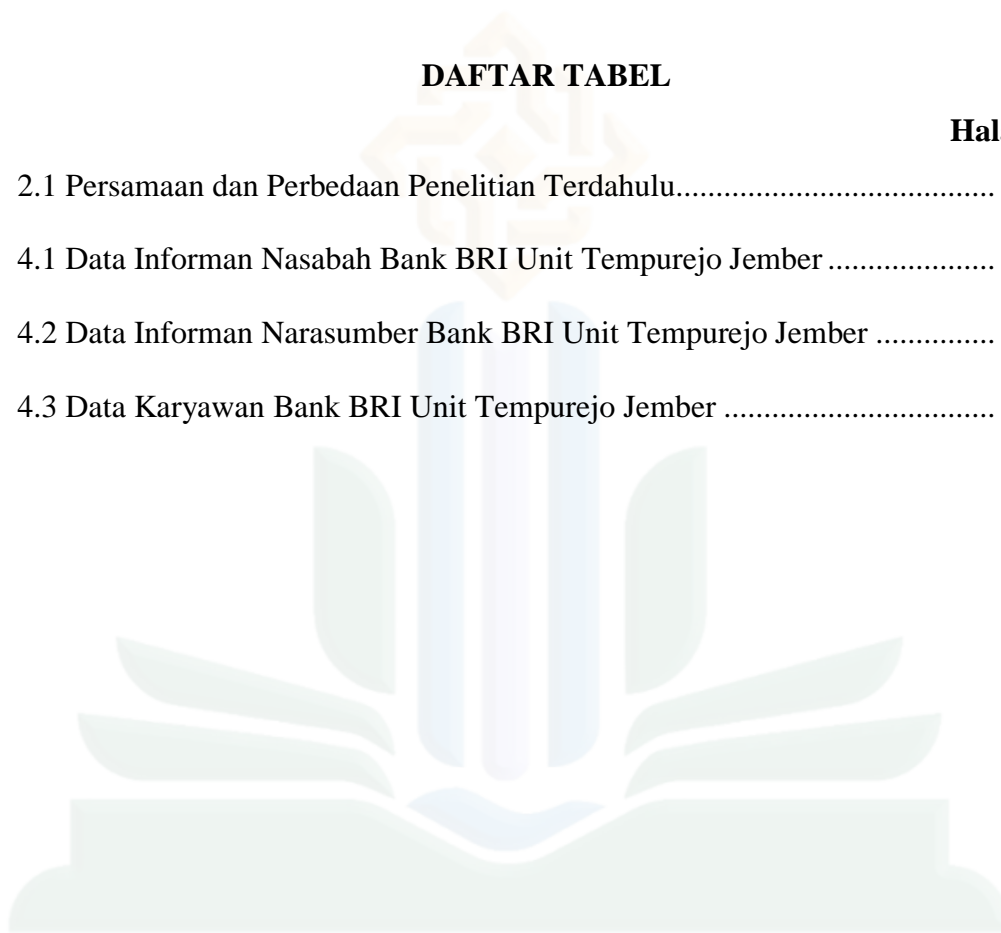
## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika Pembahasan.....	16
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>18</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	18
B. Kajian Teori .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	43
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Subyek Penelitian.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Teknik Analisis Data.....	47
F. Teknik Keabsahan Data .....	48
G. Tahap – Tahap Penelitian.....	49
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	57
B. Penyajian dan Analisis Data.....	62
C. Pembahasan Temuan.....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1 : Matriks Penelitian	
Lampiran 2 : Pernyataan Keaslian Tulisan	
Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian	
Lampiran 4 : Jurnal Kegiatan Penelitian	
Lampiran 5 : Surat Keterangan Selesai Penelitian	
Lampiran 6 : Pedoman Penelitian	
Lampiran 7 : Dokumentasi Penelitian	
Lampiran 8 : Biodata Penulis	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	27
4.1 Data Informan Nasabah Bank BRI Unit Tempurejo Jember .....	52
4.2 Data Informan Narasumber Bank BRI Unit Tempurejo Jember .....	53
4.3 Data Karyawan Bank BRI Unit Tempurejo Jember .....	61



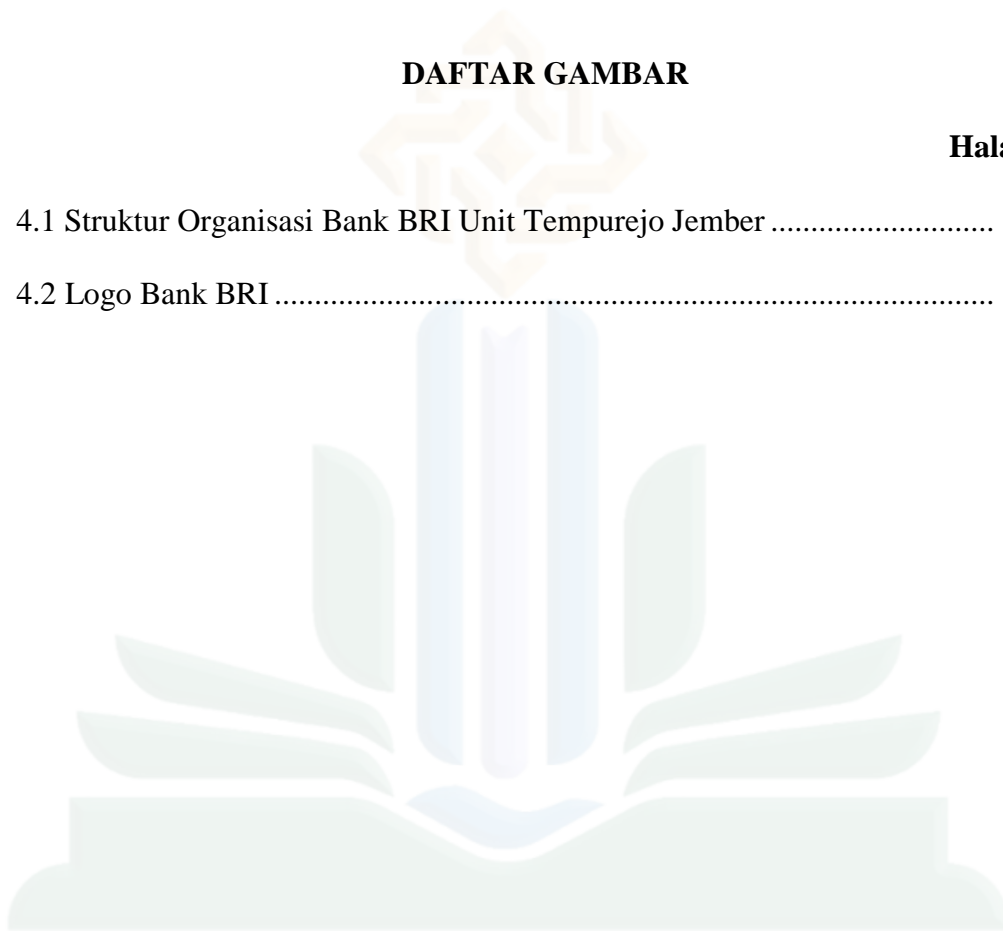
**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
4.1 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember .....	54
4.2 Logo Bank BRI .....	55



**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Sistem pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>1</sup> Jadi bisa dikatakan perilaku yang ditujukan kepada nasabah. Pelayanan terdapat dua istilah yaitu melayani dan pelayanan, melayani adalah membantu mengurus apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pelayanan adalah rangkaian aktivitas yang berupa proses. Pelayanan nasabah adalah rangkaian aktivitas sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau komunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung. Seorang nasabah adalah badan usaha maupun lembaga yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman. Selain itu, seorang nasabah juga dapat melakukan transaksi, baik transaksi online dan offline.

Pelayanan yang terbaik yaitu melayani dengan baik, melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan dan ramah, bahwa kualitas merupakan standar yang harus di capai seseorang, kelompok, lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, atau produk yang berupa barang dan jasa. Memiliki kualitas yang memuaskan kepada yang dilayani, baik internal dan eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan, persyaratan pelanggan.<sup>2</sup> Pelayanan yang berkualitas adalah yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan ketentraman dan yang

---

<sup>1</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), Hal 211.

<sup>2</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), Hal 94.

memberikan hubungan yang baik dalam bentuk silaturahmi diantara kedua belah pihak.

Nasabah mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka pengelola wajib memahami bagaimana sikap yang tepat dalam memperlakukan konsumen, salah satu cara yang dapat dilakukan ialah dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi maka pengelola dapat memahami sifat dan karakter nasabah sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik. Layanan perbankan sangat penting untuk industri perbankan yang sekarang berkembang semakin cepat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkat, serta membutuhkan pengetahuan, keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kredit dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>3</sup> Bank memegang peranan penting sebagai upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, bank merupakan lembaga keuangan sebagai penghimpunan dana diantaranya deposito, giro, simpanan, atau tabungan, kemudian menyalurkan kepada masyarakat yang telah membutuhkan dana. Peranan bank bagi dunia usaha sangat kuat, baik peranan dalam lalu lintas pembayaran, penghimpunan dana, maupun penyaluran dana.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996), Hal 5

<sup>4</sup> Ashinta Sekar Bidari, *Sektor Perbankan Di Covid-19*, (Jurnal: Dosen Fakultas Hukum Universitas Surakarta, 2020).

Wabah pandemi corona (Covid-19) yang saat ini melanda dunia, wabah tersebut memberikan dampak ke seluruh sektor kehidupan, tak terkecuali pada sistem keuangan. Dana lembaga keuangan yang telah disalurkan pada usaha yang dimiliki para nasabah, dan usaha masyarakat banyak yang tertekan, maka dengan adanya bunga kenyamanan bisnis nasabah tetap terjaga. Dampak virus corona (Covid-19) ini sudah mulai terasa bagi perekonomian di Indonesia, salah satu contohnya adalah melemahnya nilai tukar rupiah. Dan terjadinya penurunan daya beli mengingat dampak Covid-19 cukup signifikan hampir di seluruh sektor ekonomi, pasar keuangan Indonesia juga dipengaruhi oleh tingkat produksi perusahaan mulai dari arus keuangan sampai dengan kredit perbankan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank terbesar milik Indonesia, pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang kebangsaan Indonesia, lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada Tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih digunakan sampai dengan saat ini.



Bank BRI selalu konsisten dan fokus pada segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), serta Bank BRI berupaya untuk menangani dan dapat mengembangkan kondisi industri keuangan mikro di Indonesia. Komitmen ini selalu dijaga dan dapat dukungan pengalaman yang memberikan layanan perbankan terutama disegmen UMKM, Bank BRI ini memiliki prestasi sebagai bank dengan laba terbesar selama 15 Tahun berturut-turut.<sup>5</sup>

Pada awal Tahun 2019, BRI mengakuisisi salah satu anak usaha Bahana Artha Ventura, yakni Sarana NTT Ventura, dan mengganti namanya menjadi BRI Ventures, sebagai bagian dari rencana perusahaan untuk masuk ke bisnis. Pada akhir Tahun 2019, BRI mengakuisisi salah satu unit usaha Yayasan Kesejahteraan Pekerja BRI, yakni Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur, atau lebih dikenal sebagai BRINS, sebagai bagian dari rencana perusahaan untuk masuk ke bisnis asuransi umum.<sup>6</sup>

PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) kembali menegaskan komitmennya untuk mendorong pemulihan ekonomi nasional yang tertekan dampak pandemi Covid-19. Salah satu cara yang dilakukan adalah upaya penyelamatan dan *recovery* untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Bank BRI juga berupaya untuk me-leverage dana yang ditempatkan pemerintah tersebut minimal tiga kali lipat dalam bentuk ekspansi kredit dalam 3 bulan, ini untuk menggerakkan sektor riil dan mengakselerasi pemulihan ekonomi nasional.

---

<sup>5</sup> PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Laporan Tahunan 2019.

<sup>6</sup> PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Laporan Tahunan 2019.

Dampak pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember selama pandemi Covid-19 mengeluarkan kebijakan terkait dengan layanan dan simpanan sebagai berikut:

1. Segi pelayanan pinjaman, BRI menawarkan program pinjaman super mikro ke nasabah, pinjaman ini untuk usaha mikro agar masih bisa berjalan dan pulih usaha dalam kondisi terkena dampak Covid-19, jadi BRI menawarkan pinjaman dengan sistem 3 bulan pertama hanya membayar bunga saja.

Contoh: Salah satu nasabah melakukan pencairan pinjaman sebesar Rp.10.000.000 dengan jangka waktu 12 bulan, dengan angsuran pokok plus bunga tiap bulannya Rp.1.139.074, untuk 3 bulan pertama nasabah hanya mempunyai kewajiban menyicil Rp.50.000 perbulan, baru dari bulan ke 4 sampai cicilan bulan ke 12 nasabah mengangsur sebesar Rp.1.139.074, nasabah setelah menerima uang pinjaman dari Bank BRI masih mempunyai waktu 3 bulan untuk memutar usaha secara maksimal, dan angsuran bulan ke 4 angsuran normal.<sup>7</sup>

2. Segi simpanan, Bank BRI tidak ada program yang baru dalam kondisi pandemi, hanya saja Bank BRI jadi kepercayaan pemerintah sebagai sarana penyaluran stimulus-stimulus bantuan pemerintah ke masyarakat selama kondisi pandemi, contoh ada bantuan BPUM (bantuan pelaku usaha mikro) sebesar Rp.2.400.000 per orang, dan ada juga dana PIP (program indonesia pintar) untuk pelajar sebesar Rp.450.000 per orang.

---

<sup>7</sup> Aulia Dinul Kharisma, *Wawancara*, Jember, 27 Januari 2021.

Sistem dan proses pelayanan pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember untuk meningkatkan nasabah di saat pandemi Covid-19 adalah dengan cara Bank BRI melakukan penawaran akan pinjaman Super mikro kepada nasabah agar dari segi nasabah pinjaman meningkat. Dan dari segi simpanan, Bank BRI mencoba untuk bekerjasama dengan pihak-pihak pemerintah agar dijadikan instansi yang menyalurkan dana bantuan ke masyarakat, sehingga dana dari pemerintah ditampung di rekening Bank BRI terlebih dahulu, kemudian di salurkan ke masyarakat sudah dalam bentuk rekening tabungan, dengan otomatis nasabah simpanan Bank BRI terus meningkat.<sup>8</sup>

Perbedaan pelayanan pada saat pandemi dan sebelum pandemi memiliki peningkatan yang cukup besar pada saat pandemi, dikarenakan pada saat pandemi di Bank BRI Unit Tempurejo Jember memiliki dana bantuan BPUM (bantuan pelaku usaha mikro) dan dana PIP (program indonesia pintar) sehingga masyarakat banyak yang tertarik. Jenis produk yang paling diminati di Bank BRI Unit Tempurejo Jember adalah pinjaman dana dengan bunga kecil kredit super mikro, karena bunganya kecil, 3 bulan awal hanya membayar bunga saja dan saat kondisi pandemi seperti ini orang-orang banyak yang perlu modal buat tambahan penyelamatan usaha agar tidak tutup.<sup>9</sup>

Alasan peneliti mengambil judul tersebut yaitu karena saat ini dunia dilanda wabah pandemi corona (Covid-19) yang berdampak pada seluruh sektor kehidupan, tak terkecuali dalam sistem keuangan. Bank BRI Unit

---

<sup>8</sup> Aulia Dinul Kharisma, *Wawancara*, Jember, 27 Januari 2021.

<sup>9</sup> Aulia Dinul Kharisma, *Wawancara*, Jember, 27 Januari 2021.

Tempurejo Jember dalam kondisi pandemi masih stabil baik dari segi keuangan maupun pendapatan, Bank BRI Unit Tempurejo Jember juga tidak melakukan penerapan *lock down*, sehingga kegiatan di lembaga masih berjalan seperti biasanya namun saat karyawan dan nasabah mendatangi lembaga harus dengan protokol kesehatan yang sudah ditentukan oleh pemerintah. Dan karena ingin mengetahui bagaimana pelayanan pada perbankan untuk peningkatan nasabah di masa pandemi pada perbankan terbesar milik Indonesia dan yang berpotensi melayani kebutuhan, keperluan masyarakat pedesaan, serta menjadi pilihan utama bagi masyarakat tempurejo untuk menabung atau menghimpun dana.

Berdasarkan uraian di atas peneliti dapat mengangkat fenomena tersebut dengan judul “SISTEM PELAYANAN PERBANKAN UNTUK PENINGKATAN NASABAH DI MASA PANDEMI (COVID-19) PADA BANK BRI UNIT TEMPUREJO JEMBER.”

## **B. FOKUS PENELITIAN**

Bagian ini mencantumkan fokus penelitian yang mencari topik pada proses penelitian. Fokus penelitian yang disusun secara singkat, jelas, spesifik dan operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.

Berdasarkan konteks penelitian maka penulisan merumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan perbankan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi?

2. Bagaimana proses pelayanan perbankan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi?
3. Langkah apa yang dilakukan perbankan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian merupakan gambaran arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya pada fokus penelitian.<sup>10</sup> Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan bagaimana sistem pelayanan perbankan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi.
2. Mendeskripsikan bagaimana proses pelayanan perbankan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi.
3. Mendeskripsikan usaha apa yang dilakukan perbankan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan

---

<sup>10</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Hal 45.

masyarakat secara keseluruhan, kegunaan penelitian harus realistis.<sup>11</sup> Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak, diantaranya sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat Teoritis bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan juga pada masyarakat dan para nasabah untuk mengetahui bagaimana Sistem Pelayanan Perbankan untuk Peningkatan Nasabah dimasa Pandemi (Covid-19) yang telah dilakukannya.

Dalam penelitian ini semoga menjadi referensi buat masyarakat dan juga bisa dijadikan rujukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan, dalam rangka mengetahui Sistem Pelayanan Perbankan untuk Peningkatan Nasabah dimasa Pandemi (Covid-19).

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

Sebagai bagian dari studi untuk melengkapi syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, program studi Perbankan Syariah. Peneliti ini dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman kedalam bidang sesungguhnya dan sebagai menambahnya ilmu dari hasil observasi. Dapat menambah pengetahuan untuk bekal kedepannya dan agar mengetahui bagaimana menulis karya ilmiah yang baik dan tepat, sebagai bekal mengadakan penelitian.

---

<sup>11</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Hal 45.

**b. Bagi Lembaga UIN KH Achmad Siddiq Jember**

Sebagai sumber informasi untuk mengetahui Sistem Pelayanan Perbankan untuk Peningkatan Nasabah dimasa Pandemi (Covid-19) dan juga dapat digunakan untuk memberikan informasi pada mahasiswa untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang terdapat pada lembaga perbankan. Selain itu penelitian ini diharapkan menjadi bahan bacaan dan bahan referensi tambahan bagi mahasiswa khususnya mahasiswa program studi perbankan syariah.

**c. Bagi instansi/ Bank BRI Unit Tempurejo Jember**

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dalam merekrutmen untuk meningkatkan para nasabah. Dan dengan adanya penelitian ini dapat pula memberikan kesempatan pada para nasabah untuk bisa mengetahui bagaimana sistem pelayanan perbankan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi untuk mempertahankan kualitas pelayanan pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember serta mempertahankan loyalitas pelanggan setianya supaya memiliki daya saing yang unggul.

**d. Bagi Ilmu Pengetahuan**

Penelitian ini secara akademis diharapkan mampu memberikan pengembangan ilmu ekonomi terutama di bidang perbankan syariah dan melalui sistem penerapan.

Penelitian ini dapat menjadi acuan terhadap penelitian yang sejenis mengenai Sistem Pelayanan Perbankan untuk Peningkatan Nasabah di masa Pandemi (Covid-19) pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember, sehingga memudahkan peneliti selanjutnya.

## **E. DEFINISI ISTILAH**

Tujuan diperlukan sebuah definisi istilah dalam penelitian adalah supaya tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.<sup>12</sup> Istilah-istilah yang perlu diperjelaskan dalam penelitian ini sesuai dengan judul peneliti yaitu:

### **1. Sistem**

Sistem adalah kumpulan atau grup dari bagian, komponen atau apapun baik fisik dan non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan dapat bekerja sama untuk mencapai satu tujuan tertentu.<sup>13</sup> Dalam pengertian lain menjelaskan sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dalam kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama.

### **2. Pelayanan**

Pelayanan (service) dapat di artikan sebagai “melakukan sesuatu untuk orang lain”.<sup>14</sup> Secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan

---

<sup>12</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Hal 45.

<sup>13</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Bandung: Lingga Jaya, 2013).

<sup>14</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), Hal 1.



dapat terpenuhi. Dan dalam pengertian lain pelayanan adalah cara melayani, bantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Dalam kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap perusahaan itu. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan akan menjadi sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar serta menciptakan efektifitas dan efisiensi perusahaan, harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan akan berbeda dan terus akan berkembang. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>15</sup>

### **3. Perbankan**

Perbankan dalam Undang-undang No. 7 Tahun 1992, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam undang-undang ini tidak dijumpai pengertian lembaga keuangan seperti dalam Undang-undang No. 14 Tahun 1967. Dengan demikian, meskipun rumusan definisi tentang bank atau perbankan dalam hal ini berbeda-beda, akan tetapi secara prinsip

---

<sup>15</sup> Fandy Tjiptono, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000).

terdapat kesamaan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya menghimpun dana sendiri maupun pihak ketiga sekaligus memberikan kredit dan memberikan jasa-jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

#### 4. Nasabah

Nasabah adalah orang yang mempercayakan penguasaan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut.<sup>16</sup> Selain itu, nasabah adalah badan usaha maupun lembaga yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman pada pihak bank, sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

Terdapat beberapa pengertian dari para ahli yang di antaranya, Nasabah adalah orang yang harus mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal organisasi berorientas kepadanya sehingga mampu bertahan pada era persaingan mutu yang semakin lama semakin tinggi.<sup>17</sup> Dan Nasabah adalah orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut. Dalam prakteknya, para pelaku bisnis seringkali nasabah diartikan penerima layanan sebagai pihak menerima suatu nilai tambah nyata dari penyedia layanan.

---

<sup>16</sup> Marulak Pardede, *Likuiditas Bank dan Perlindungan Nasabah*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1998), Hal 9.

<sup>17</sup> Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2003).

## 5. Pandemi (Covid-19)

Corona virus adalah kumpulan virus yang bisa menginveksi sistem pernafasan manusia. Awalnya, virus ini hanya infeksi pernafasan ringan, seperti flu. Namun virus itu juga dapat menyebabkan infeksi pernafasan berat, seperti infeksi paru-paru (pneumonia). Gejala awal virus ini bisa berupa gejala flu, seperti flu, batuk kering, pilek, sakit tenggorokan dan sakit kepala. Setelah itu gejala ini bisa memberat manusia atau pasien bisa mengalami demam tinggi, batuk berdahak bahkan berdarah, sesak nafas dan nyeri dada. Gejala semacam ini muncul ketika tubuh bereaksi melawan virus corona.

Pandemi adalah corona virus diseases (Covid-19). Wabah virus corona tersebut memberikan dampak ke seluruh sektor kehidupan, tak terkecuali sistem keuangan. Dana yang telah disalurkan lembaga keuangan kepada usaha-usaha masyarakat, maupun perusahaan terdampak. Adanya karantina wilayah menyebabkan produk tidak terdistribusi. Hal ini menyebabkan sistem keuangan kita tergerus, termasuk bunga yang ada di bank konvensional.

Jadi yang dimaksud peneliti terkait definisi istilah dari sistem, pelayanan, perbankan, nasabah, dan pandemi, sebagai berikut: Sistem adalah suatu kelompok yang dimiliki atau bagian dari perusahaan yang memiliki proses dan prinsip yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Pelayanan adalah suatu sikap seseorang di dalam pekerjaannya untuk memberikan kepuasan kepada seorang pelanggan agar terlihat puas dan

kebutuhannya dapat terpenuhi. Perbankan adalah suatu lembaga atau badan usaha yang berfungsi untuk melayani nasabah untuk menghimpun dana, memberikan jasa-jasa pembayaran, dan memberikan kredit. Nasabah adalah seseorang yang mendapat perhatian khusus pada lembaga keuangan, seorang nasabah yang mempunyai rekening simpanan dan mempunyai pinjaman pada lembaga keuangan. Dan pandemi adalah suatu kondisi yang disebabkan oleh penyakit serius atau mematikan yang saat ini terjadi secara rata diseluruh dunia, dan yang memberikan dampak ke seluruh sektor kehidupan seperti yang saat ini dialami yakni pandemi (Covid-19).

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasn proposal yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.<sup>18</sup> Untuk itu lebih mudahnya di bawah ini akan dikemukakan gambaran secara umum pembahasan proposal ini.

#### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang suatu gambaran yang memaparkan isi dari keseluruhan penelitian yang akan diteliti secara singkat, yang meliputi konteks penelitian yang akan dibahas, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, devinisi istilah, metode penelitian dan yang terakhir adalah sistematika pembahasan.

---

<sup>18</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Hal 48.

## **Bab II Kajian Pustaka**

Bab ini memaparkan kajian teori yang berupa teori-teori pendukung untuk penelitian, penelitian terdahulu guna menjadi acuan dalam penelitian, serta kerangka konseptual.

## **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian yang dilakukan, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan.

## **Bab IV Penyajian Data Dan Analisis**

Berupa penyajian data dan analisis, bab ini berisikan gambar objek penelitian, penyajian data dan pembahasan temuan (analisis data).

## **Bab V Penutup**

Penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Pada bab ini berfungsi untuk memperoleh gambaran dari hasil penelitian. Dan memberi gambaran tentang penelitian yang diteliti dan memberikan saran-saran kontruksi yang terkait dengan penelitian ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka posisi penelitian yang hendak dilakukan.<sup>19</sup> Sebelumnya sudah ada penelitian yang berkaitan dengan hal tersebut, diantara penelitian yang sudah pernah dilakukan adalah :

1. Nidia Sari Putri (2020) dengan judul *Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh)*<sup>20</sup>, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi, dilihat dari hasil penyebaran kuesioner dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah baik yaitu sebesar 90%.

Pelayanan yang diberikan oleh security sudah mencapai 83%, Pelayanan yang diberikan oleh teller yaitu sebesar 89% dan pelayanan yang diberikan oleh customer service sebesar 95%.

---

<sup>19</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Hal 45.

<sup>20</sup> Nidia Sari Putri, *Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Ulee Kareng Banda Aceh)*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020).

Dari hasil penelitian penulis, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan sudah baik dan pelayanan yang diberikan oleh frontliner (customer service, teller, dan security) secara keseluruhan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Namun ada beberapa hal yang belum maksimal seperti teller masih berbicara dengan rekan kerjanya pada saat melayani nasabah.

2. Eva Julia (2020), Dengan judul *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin*.<sup>21</sup> Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research), data ini dihimpun melalui wawancara dengan pihak bank bagian branch operation supervisor dan nasabah yang menggunakan digitalisasi. Selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode induktif, yakni dengan betitik tolak dari pengamatan atas hal-hal atau masalah yang bersifat khusus, kemudian menarik kesimpulan yang bersifat umum dan dibandingkan dengan teori-teori yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin terdapat empat strategi yang diterapkan yaitu: role play, refund, training dan meningkatkan sistem jaringan. Efektifitas yang dirasakan oleh nasabah ialah mempermudah dalam setiap transaksi dan yang dirasakan oleh pihak

---

<sup>21</sup> Eva Julia, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin*, (Skripsi: Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2020).

bank yaitu meningkatnya jumlah nasabah digitalisasi setiap tahunnya. Sedangkan kendala yang dirasakan oleh nasabah ialah kurangnya promosi dari pihak bank mengenai produk digital serta terkendalinya jaringan dan yang dirasakan pihak bank ialah kurangnya pengetahuan nasabah terhadap digitalisasi.

3. Lilis Indriani (2020), dengan judul *Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc Banjarbaru*.<sup>22</sup> Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research), dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi wawancara dan studi dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, strategi pelayanan prima yang dijalankan Bank BNI Syariah KC Banjarbaru yaitu dengan memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah, dan adanya pelatihan untuk pegawai Bank BNI Syariah KC Banjarbaru sehingga pegawai tersebut sudah tahu bagaimana cara melayani nasabah dengan baik dan selain itu Bank BNI Syariah juga menjalankan strategi menawarkan produk kepada nasabah yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

4. Taufiq Risal (2019), dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah*.<sup>23</sup> Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, Penelitian dilakukan kepada nasabah

<sup>22</sup> Lilis Indriani, *Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc Banjarbaru*, (Skripsi: FEBI Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2020).

<sup>23</sup> Taufiq Risal, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Potensi Utama, 2019).



anggota koperasi simpan pinjam BMT Kampoeng Syariah Medan. Namun tidak seluruh nasabah yang menjadi sampel peneliti, hanya 100 orang nasabah yang dipilih untuk menjadi sampel dalam penelitian ini, dan sumber data pada penelitian ini adalah data primer dari hasil pengisian kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka hipotesis persamaan pertama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kualitas pelayanan bernilai tetap maka kepuasan nasabah sebesar minus 0,222 satuan, untuk memperoleh kepuasan nasabah positif, BMT harus dapat meningkatkan pelayanannya. Berdasarkan hasil penelitian pertama hipotesis persamaan ketiga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dalam pengujian pengaruh langsung dan tidak langsung, variabel kualitas pelayan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) melalui kepuasan (Z) menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan hasil positif.

5. Jhon Fernos, Yosef Eka Putra (2019), dengan judul *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mega Syari'ah Padang*.<sup>24</sup> Adapun jenis data yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif, untuk menunjang kelengkapan pembahasan penulis memperoleh data yang bersumber dari primer dan sekunder. Penelitian ini

---

<sup>24</sup> Jhon Fernos, Yosef Eka Putra, *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mega Syari'ah Padang*, (Jurnal: Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang, 2019).

untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara kuesioner langsung kepada nasabah PT Bank Mega Syariah Padang, dan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data, sejarah singkat dan jumlah nasabah pada tahun 2008-2012 pada PT Bank Mega Syariah Padang.

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan, maka dapat disimpulkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mega Syariah Padang adalah 67,1 % karena nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) 0,671 berarti 67,1 % kepuasan nasabah di pengaruhi oleh variabel independent dan sisanya 32,9 % di pengaruhi oleh faktor lain. Hasil analisa statistik dengan menggunakan regresi berganda menunjukkan bahwa secara parsial (Uji T) dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pemberian pelayanan pada PT Bank Mega Syariah Padang, dengan variabel empathy, tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pemberian pelayanan pada PT Bank Mega Syariah Padang.

6. Mirawati, Jhon Fernos (2019), dengan judul *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang*.<sup>25</sup> Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif, penelitian ini dilakukan di Bank Nagari Cabang Siteba Padang, dalam pengumpulan data dan bahan

---

<sup>25</sup> Mirawati, Jhon Fernos, *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang*, (Jurnal: Akademi Keuangan dan Perbankan "Pembangunan", 2019).

menggunakan metode-metode pengumpulan data studi lapangan dan studi kepustakaan.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa peranan seorang customer service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada bank nagari cabang siteba padang merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan bank tersebut. Oleh karena itu kegiatan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya nasabah, agar nasabah merasa mendapatkan kepuasan akan mendatangi kembali bank tersebut dan membeli produk lain yang ditawarkan oleh bank.

7. Rido Yuvendri, Romi Susanto (2019), dengan judul *Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang*.<sup>26</sup> Penulis menggunakan metode analisa data kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara deskriptif mengenai Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. Metode analisa ditinjau dari dua segi yang berbeda yaitu antara teori dan praktek sehingga dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanannya.

Hasil dari penelitian ini maka dapat disimpulkan pada PT. BPR PMA cabang padang strategi mutu pada pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) yang dilakukan adalah strategi jemput bola, strategi promosi, menyambut dengan cara memberikan

---

<sup>26</sup> Rido Yuvendri, Romi Susanto, *Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang*, (Jurnal: Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang, 2019).

senyuman terhadap nasabah serta menjaga hubungan baik terhadap nasabah. Dan faktor-faktor pendukung yang berpengaruh langsung pada mutu pelayanan adalah lokasi, tingkat suku bunga, kepercayaan dan keamanan.

8. Adnan Habibulil Amri, Ratna Widayati (2019), dengan judul *Upaya Meningkatkan Nasabah Tabungan Melalui Tabungan Bajapuik Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Jorong Kampuang Tengah (JKT) Pariaman.*<sup>27</sup> Metode pengumpulan data yang digunakan penulis menggunakan metode analisa data kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara deskriptif mengenai mekanis Meningkatkan Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampuang Tengah, metode analisa ditinjau dari dua segi yang berbeda yaitu antara teori dan praktek sehingga dapat diketahui sejauh mana pelaksanaannya, apakah perbedaan yang timbul menyangkut prinsip dasar konsep itu sendiri.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan nasabah melalui tabungan pada PT. BPR JKT Pariaman adalah mengandalkan pola pemasaran tradisional yaitu dengan menggunakan sistem jemput pola dengan menggunakan layanan Tabungan Bajapuik. Tabungan bajapuik yang mendapatkan respon positif dari nasabah membuat tabungan bajapuik menjadi sangat populer dikalangan nasabah.

---

<sup>27</sup> Adnan Habibulil Amri, Ratna Widayati, *Upaya Meningkatkan Nasabah Tabungan Melalui Tabungan Bajapuik Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Jorong Kampuang Tengah (JKT) Pariaman*, (Jurnal: Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang, 2019).

9. Fathur Rosi (2018), dengan judul *Strategi Segmentasi Pasar Sebagai Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Mumbulsari*.<sup>28</sup> Metode penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif dengan jenis kualitatif deskriptif. Metode informannya menggunakan purposive, adapun analisis datanya menggunakan analisis deskriptif, keabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa strategi segmentasi pasar dilakukan oleh BMT UGT sidogiri cabang pembantu mumbulsari dengan menggunakan faktor demografi, geografi, psikografi dan tingkah laku. Faktor demografi lebih difokuskan oleh pihak BMT dalam melaksanakan strategi segmentasi pasar untuk pengenalan produk dan peningkatan jumlah nasabah.

10. Abdul Razak, Jusbair Baheri, Muhammad Irsyad Ramadhan (2018), dengan judul *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari*.<sup>29</sup> Metode penelitian yang di gunakan menggunakan populasi dan sampel, Populasi penelitian ini seluruh nasabah BNI Cabang Kendari sebanyak 19.050. Sedangkan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat presisi 10% sehingga total samper diperoleh sebanyak 100 responden.

---

<sup>28</sup> Fathur Rosi, *Strategi Segmentasi Pasar Sebagai Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Mumbulsari*, (Skripsi: IAIN Jember, 2018).

<sup>29</sup> Abdul Razak, Jusbair Baheri, Muhammad Irsyad Ramadhan, *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari*, (Jurnal: STIE enam enam kendari, Indonesia, 2018).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data kuantitatif yang data tersebut berbentuk angka atau bilangan. Dan data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan bahwa kepuasan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah, artinya tingginya kepuasan dan kepercayaan nasabah diikuti dengan peningkatan loyalitas nasabah. Kepuasan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, hasil ini mengindikasikan bahwa tingginya kepuasan diikuti dengan peningkatan loyalitas nasabah, namun perubahan peningkatan tidak berarti atau tidak signifikan.

11. Lukman Hakim Siregar, S.E, M.Si (2018), dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas (studi kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Marelan)*.<sup>30</sup> Dalam melakukan analisis data digunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu dengan mengumpulkan, mengolah dan menginterpretasikan hasil yang diperoleh, metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis statistik, yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, dan pengujian hipotesis.

Hasil dari penelitian menjawab dimana peningkatan sistem pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui terdapat pengaruh positif sistem pelayanan (X)

---

<sup>30</sup> Lukman Hakim Siregar, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas*, (Jurnal: Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Dharmawangsa, 2018).

terhadap kepuasan nasabah (Y) yang diketahui dari hasil Uji T dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $10,075 > 2,021$ .

Persamaan dan perbedaan pada penelitian diuraikan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

NO	NAMA	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Nidia Sari Putri Tahun 2020	Sama-sama membahas sistem pelayanan pada perbankan syariah.	penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini juga menggunakan kuesioner.
2.	Eva Julia Tahun 2020	Sama-sama meneliti tentang pelayanan yang ada pada salah satu perbankan syariah.	Dianalisis dengan menggunakan metode induktif, yakni dengan betitik tolak dari pengamatan atas hal-hal atau masalah yang bersifat khusus.
3.	Lilis Indriani Tahun 2020	Sama-sama meneliti tentang pelayanan dalam meningkatkan nasabah.	Subjek penelitian ini adalah Bank BNI Syariah KC Banjarbaru dan objek penelitian ini adalah Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah.
4.	Adnan Habibulil Amri, Ratna Widayati Tahun 2019	Sama-sama meneliti tentang meningkatkan nasabah.	Data yang digunakan penulis menggunakan metode analisa data kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara deskriptif mengenai mekanis Meningkatkan Nasabah Tabungan

			Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampuang Tengah.
5.	Taufiq Risal Tahun 2019	Sama-sama membahas dan meneliti tentang bagaimana pelayanan nasabah pada perbankan.	Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif, dan pada sumber data menggunakan data primer dari hasil penelitian kuesioner.
6.	Jhon Fernos, Yosef Eka Putra Tahun 2019	Sama-sama meneliti tentang bagaimana perbankan memberikan pelayanan terhadap nasabah.	Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam metode penelitian diantaranya: metode kualitatif dan kuantitatif, dan pembahasan penulis memperoleh data dari primer dan sekunder.
7.	Mirawati, Jhon Fernos Tahun 2019	Sama-sama meneliti tentang bagaimana meningkatkan pelayanan kepada nasabah.	Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, dan metode pengumpulan menggunakan data studi lapangan dan kepustakaan.
8.	Rido Yuvendri, Romi Susanto Tahun 2019	Sama-sama meneliti tentang pelayanan nasabah.	Metode penelitian menggunakan analisa data kualitatif, metode analisa terdapat dua segi yang berbeda antara teori dan praktek.
9.	Abdul Razak, Jusbair Baheri, Muhammad Isyrad Ramadhan Tahun 2018	Sama-sama meneliti tentang layanan nasabah pada perbankan.	Metode penelitian yang digunakan diantaranya, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, dan dalam metode pengumpulan data.



10.	Fathur Rosi Tahun 2018	Sama-sama membahas tentang upaya peningkatan nasabah.	Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis kualitatif deskriptif, dan metode informannya menggunakan purposive.
11.	Lukman Hakim Siregar, M.Si Tahun 2018	Sama-sama meneliti tentang pelayanan nasabah.	Analisis data menggunakan metode deskriptif, dan dalam penelitian menggunakan metode analisis statistik.

*Sumber Data : Diolah oleh peneliti*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa adanya persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini. Disisi lain penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berkaitan dengan sistem pelayanan perbankan saat pandemi Covid-19.

Dari semua pemaparan di atas, maka perbedaan pokok penelitian ini dengan penelitian lainnya adalah objek dan metode penelitian yang berbeda. Itulah perbedaan pokok dari penelitian ini dengan penelitian lainnya.

## **B. Kajian Teori**

Kajian teori adalah teori-teori yang relevan yang dapat digunakan untuk menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti. Teori-teori yang digunakan bukan sekedar pendapat dari pengarang, pendapat penguasa, tetapi

teori yang betul-betul telah teruji kebenarannya.<sup>31</sup> Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Sistem Pelayanan

### a. Pengertian Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah suatu kinerja atau kegiatan yang melakukan interaksi secara langsung antar seseorang dengan orang lain dan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>32</sup> Pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu kinerja yang bisa lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki serta dapat memberikan pelanggan aktif dan puas atas pelayanan tersebut.<sup>33</sup>

Customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Seorang customer service memegang peran yang sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau public relation.<sup>34</sup>

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang nasabah harus mengenal betul perilaku

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: ALFABETA, 2002), Hal 305.

<sup>32</sup> Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), Hal 5.

<sup>33</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, Pengendalian, Alih Bahasa Ancella Anitawat Hermawan*, (Jakarta: Selemba Empat, 1994), Hal 464.

<sup>34</sup> Kasmir, "Manajemen Perbankan", (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2000), Hal 250.

nasabah secara umum.<sup>35</sup> Berikut terdapat sifat-sifat nasabah diantaranya adalah:

- 1) Petugas customer service harus menganggap nasabah seorang raja.
- 2) Dipenuhi keinginan dan kebutuhannya, kedatangan nasabah adalah ingin memenuhi keinginan agar terpenuhi yang berupa informasi, dan pengisian aplikasi.
- 3) Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks.
- 4) Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.
- 5) Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

#### **b. Ciri-Ciri Pelayanan**

Pelayanan yang baik memiliki beberapa ciri-ciri,<sup>36</sup> diantaranya sebagai berikut:

- 1) Terdapat karyawan yang baik.
- 2) Karyawan yang memiliki sifat tanggung jawab kepada nasabah.
- 3) Sopan dalam berbicara atau mampu berkomunikasi dengan baik.
- 4) Terdapat sarana dan prasarana yang baik.
- 5) Memiliki kemampuan yang baik dan pengetahuan yang baik.
- 6) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

---

<sup>35</sup> Kasmir, "Manajemen Perbankan", (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2000), Hal 254.

<sup>36</sup> Kasmir, "Kewirausahaan", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), Hal 24.

7) Mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

Pelayanan yang baik sangat penting diterapkan kepada lembaga-lembaga keuangan, dikarenakan dapat meningkatkan nasabah.

### c. Unsur-Unsur Pelayanan

Proses pelayanan terdapat beberapa unsur penting,<sup>37</sup> diantaranya sebagai berikut:

- 1) Penyediaan layanan, suatu kinerja yang dapat memberikan suatu layanan pada nasabah dalam bentuk penyerahan barang atau berupa jasa-jasa.
- 2) Penerima layanan, seseorang yang biasa disebut sebagai konsumen atau nasabah yang menerima pelayanan.
- 3) Jenis layanan, sesuatu yang nampak yang dapat di berikan penyedia layanan kepada penerima layanan
- 4) Kepuasan pelanggan, yaitu yang di berikan penyedia layanan kepada penerima layanan dan para penerima layanan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikannya.

### d. Asas-Asas Pelayanan

Asas pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, terdapat beberapa asas pelayanan di antaranya sebagai berikut:

---

<sup>37</sup> Adya Atep Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2004), Hal 11.

- 1) Transparasi, yaitu sebuah organisasi yang bersifat terbuka dan mudah di akses oleh masyarakat atau publik yang membutuhkannya.
- 2) Akuntabilitas, yaitu pertanggung jawaban seorang pemimpin dan pejabat yang ketentuannya mengikuti peraturan undang-undang.
- 3) Kondisional, yaitu yang memberikan kemampuan pelayanan kepada penerima pelayanan yang efektif.
- 4) Partisipatif, yaitu pendekatan kepada masyarakat untuk memberikan kesempatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, yaitu tidak membeda-bedakan budaya, suku, dan agama.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu seorang pemberi dan penerima harus sama-sama seimbang dalam memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

**e. Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Bentuk- bentuk pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, diantaranya:

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh karyawan-karyawan yang bertugas untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada masyarakat.

## 2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan dilakukan oleh petugas yang bertugas mengelola proses penyelesaiannya, pendataannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan.

## 3) Layanan dengan perbuatan

Layanan yang dilakukan oleh orang yang mempunyai keahlian dan keterampilan untuk menghasilkan yang terbaik.

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.<sup>38</sup>

Kualitas pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan.<sup>39</sup> Dan dalam pendapatan lain kualitas pelayanan adalah suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dapat dikatakan

---

<sup>38</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, and Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011), Hal 172.

<sup>39</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2005), Hal 153.

barang atau jasa tersebut dianggap mempunyai mutu jika berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.<sup>40</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dipaparkan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk atau jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan pelanggan atau melebihi harapannya.

#### **b. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan atau Jasa**

Kualitas pelayanan dalam perusahaan terdapat prinsip-prinsip dan prinsip tersebut sangat bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Terdapat beberapa prinsip diantaranya:

##### **1) Kepemimpinan**

Kualitas perusahaan harus memiliki pemimpin untuk meningkatkan kualitas kinerjanya. Dengan tidak adanya kepemimpinan maka kualitas perusahaan akan berdampak kecil.

##### **2) Pendidikan**

Pendidikan sangat penting untuk semua anggota perusahaan dari manajer sampai karyawan yang harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas sebagai strategi bisnis.

---

<sup>40</sup> Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: CAPS, 2012), Hal 236.

### 3) Perencanaan

Mempunyai perencanaan yang strategis dalam perusahaan untuk mewujudkan visi dan mencapai suatu tujuan dari perusahaan tersebut.

### 4) Review

Proses ini merupakan alat yang efektif bagi manajemen dan untuk mencapai suatu tujuan dari kualitas.

### 5) Komunikasi

Komunikasi dalam perusahaan sangat di butuhkan, karena komunikasi terhadap karyawan, konsumen, pemerintah, pemegang saham, dan masyarakat sangat penting.

### 6) Penghargaan dan pengakuan

Karyawan yang memiliki prestasi yang baik perlu diberikan penghargaan dari setiap perusahaannya. Dengan ini dapat meningkatkan memotivasi, loyalitas kinerja.

## c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengukur pedoman kualitas pelayanan,<sup>41</sup> yang dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1) *Tangibles* (tampilan)

*Tangibles* yaitu tampilan yang dalam kualitas pelayanan merupakan tampilan fisik.

---

<sup>41</sup> Jasfar Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Ciawi Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), Hal 51.



2) *Reliability* (kehandalan)

Reliability yaitu sistem untuk melakukan fungsi untuk menyediakan jasa yang terpercaya.

3) *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness yaitu karyawan yang memiliki daya tanggap atau sigap dalam melayani dan membantu konsumen dengan baik.

4) *Assurance* (jaminan)

Assurance yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan keterampilan berkomunikasi, sopan santun, ramah dan memiliki kemampuan untuk meyakinkan konsumen-konsumen.

5) *Empaty* (peduli)

Empaty yaitu bersikap peduli, tegas, dan perhatian secara individu seperti memberikan kemudahan berkomunikasi dengan baik yang diberikan perusahaan terhadap konsumen.

**d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, ada beberapa faktor yang di analisa secara langsung untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berikut terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya:

#### 1) Kualitas Produk

Kualitas produk yaitu yang mencapai tingkat penghasilan terbaik (performance), memiliki daya tahan kualitas produk yang kuat (durability), dan memiliki daya tarik yang berkualitas.

#### 2) Harga

Harga yaitu yang sangat terjangkau, dan dapat memberikan harga kepada pelanggan yang relative murah atau mendapat volue money yang tinggi.

#### 3) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan yang membandingkan pelayanan yang mereka harapkan.

#### 4) Faktor Emosi

Faktor emosi yaitu dengan harga yang mahal akan tetapi pelanggan merasa puas terhadap produk dan mampu memberikan emotional value yang diberikan oleh brand dari produk.

#### 5) Biaya Dan Kemudahan Mendapat Produk

Biaya dan kemudahan mendapat produk yaitu konsumen akan terlihat puas dengan biaya dan produk yang di perolehnya mudah, nyaman dan efektif.

### 3. Nasabah

#### a. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang yang mempercayakan penguasaan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut.<sup>42</sup> Selain itu, nasabah adalah badan usaha maupun lembaga yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman pada pihak bank, sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

#### b. Karakteristik Nasabah

Karakteristik nasabah adalah ciri-ciri atau karakter khusus yang dimiliki seorang nasabah. Karakter nasabah terdapat beberapa ciri-ciri diantaranya:

##### 1) Nasabah Emosional

Nasabah yang memiliki emosional, nasabah ini cenderung hanya melihat dari sifat, cara dan sistem. Mereka melakukannya berdasarkan dengan keyakinan yang penuh.

##### 2) Nasabah Rasional

Tipe nasabah rasional ini mereka lebih mementingkan atau mengutamakan produk-produk dan jasa perbankan. Nasabah rasional ini lebih mengutamakan keuntungan finansial dari pada keuntungan emosional.

---

<sup>42</sup> Marulak Pardede, *Likuiditas Bank dan Perlindungan Nasabah*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1998), Hal 9.

### 3) Nasabah Tradisional

Nasabah tradisional memiliki ciri-ciri yang dalam kehidupannya mereka mengikuti tradisi dari keluarganya atau masyarakat dan menggunakan nilai-nilai agama yang diterima secara turun-menurun.

#### **c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah**

Faktor yang mempengaruhi minat nasabah terdapat dalam berbagai bagian yaitu dalam diri sendiri (individu), dan mencakup keluarganya, lingkungan sekolah, lingkungan masyarakat. Terdapat tiga faktor yang dapat menimbulkan minat nasabah, diantaranya:

- 1) Diri sendiri, terdapat kemauan dalam diri sendiri, mempunyai rasa ingin tau untuk melakukan penelitian.
- 2) Memberikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan minat nasabah.
- 3) Emosional yang memiliki faktor emosi.

Selain faktor yang menimbulkan minat nasabah, terdapat juga beberapa faktor yang mempengaruhi minat,<sup>43</sup> diantaranya:

#### 1) Perbedaan pekerjaan

Perbedaan pekerjaan seseorang dapat membedakan pekerjaan dalam minat pendidikannya yang ingin dicapai.

---

<sup>43</sup> Mayor Mowen dan Minor Kent, *Analisis Perilaku Nasabah Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*, (Jakarta: Rienika Cipta, 1998), Hal 69.

## 2) Perbedaan sosial ekonomi

Sosial ekonomi yang lebih tinggi akan lebih mudah untuk mendapatkan apapun yang diinginkan sedangkan sosial yang lebih rendah akan lebih sulit untuk melakukan apapun.

## 3) Perbedaan hobi dan kegemarannya

Pergerakan dalam melakukan atau memanfaatkan waktu luang yang berbeda.

### **d. Keputusan Nasabah**

Sebagai pilihan dari dua pilihan alternatif atau lebih, seorang konsumen memilih salah satu diantaranya. Dan arti lain dari keputusan nasabah adalah suatu proses pengintegrasian yang disajikan untuk pengambilan keputusan nasabah yang mudah di pahami. Keputusan nasabah dapat sebagai suatu sistem dari output dan input, dan dalam pengambilan keputusan seorang nasabah lebih banyak pengambilan dari input. Dari penjelasan tersebut dapat di simpulkan bahwa konsumen lebih memilih tindakan yang berupa alternatif dari pada yang lain.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Prilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Cv. Andi Offset , 2013), Hal 112.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, metode yang akan digunakan adalah metode penelitian kualitatif, maka penelitian ini merupakan penelitian yang tidak langsung atau tanya jawab. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang memahami tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, pendekatan kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>45</sup>

Dalam pengertian lain Pendekatan kualitatif ini adalah prosedur penelitian yang menghasilkan penelitian data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan tentang orang-orang, perilaku yang dapat diamati sehingga menemukan kebenaran yang dapat diterima oleh akal sehat manusia.

Terdapat ciri-ciri penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Tatanan alami merupakan sumber data yang bersifat langsung dan peneliti itu sendiri menjadi instrumen kunci.
2. Bersifat deskripsif, penelitian kualitatif hanya bersifat mendeskripsikan makna data atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti, dengan menunjukkan bukti-buktinya.

---

<sup>45</sup> Moleong Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), Hal 6.

3. Penelitian kualitatif memperdulikan proses, bukan hasil atau produk.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut hendak dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Unit Tempurejo, Jl. KH. Abdurrahman, Tempurejo Kabupaten Jember.

Adapun alasan pemilihan ini berdasarkan beberapa pertimbangan mengambil lokasi di Bank BRI Unit Tempurejo Jember, karena peneliti ingin mengetahui bagaimana perkembangan perbankan untuk meningkatkan nasabah di masa pandemi Covid-19, yang nasabahnya banyak dan yang berpotensi melayani kebutuhan, keperluan masyarakat perkotaan maupun perdesaan serta menjadi pilihan utama bagi masyarakat tempurejo untuk menabung atau menghimpun dana.

## **C. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan tujuan tertentu mengenai hal yang akan dibuktikan secara objektif. Pengertian subjek merupakan suatu atribut atau sifat nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.<sup>46</sup> Penelitian ini melakukan pengumpulan data dari informan dengan menggunakan teknik *purposive*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, yang dimaksud adalah peneliti melakukan untuk memilih informan dengan kriteria tertentu dari orang yang lebih paham mengenai informasi terkait sistem pelayanan perbankan untuk

---

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA CV, 2013).

peningkatan nasabah di masa pandemi (covid-19) pada Bank BRI Unit Tempurejo.

Dalam penelitian yang menjadi informan utama dalam Bank BRI Unit Tempurejo Jember dan 3 nasabah Bank BRI Unit Tempurejo yaitu:

1. Pimpinan Bank BRI Unit Tempurejo Jember, Ibu Dwi Arif Yanti
2. Marketing Bank BRI Unit Tempurejo Jember, Bapak Aulia Dinul Kharisma
3. Costumer Service Bank BRI Unit Tempurejo Jember, Bapak Abdul Azies
4. 3 Nasabah Bank BRI Unit Tempurejo Jember, Ibu Sofi, Ibu Endang, Ibu Anis

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara.<sup>47</sup>

Terdapat tiga macam teknik pengumpulan data diantara observasi, wawancara dan dokumentasi, adapun langkah-langkahnya ialah sebagai berikut:

---

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2016), Hal 224.



## 1. Observasi

Metode observasi merupakan prosedur yang sistematis dan standar dalam pengumpulan data. Pemakaian cara ini didasarkan pada konsep, definisi dan pengukuran variabelnya. Dengan observasi, peneliti dapat memperoleh ukuran variabel yang bukti empirisnya dapat diambil melalui pertanyaan yang diajukan.<sup>48</sup>

Penulis melakukan pengamatan secara langsung mengenai sistem pelayanan perbankan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi (Covid-19) dan mencatat semua informasi yang mendukung penyusunan laporan penelitian.

## 2. Wawancara

Wawancara bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung (misalkan, melalui telepon atau email). Wawancara merupakan komunikasi atau pembicaraan dua arah yang dilakukan oleh pewawancara dan responden untuk menggali informasi yang relevan dengan tujuan peneliti.<sup>49</sup>

Wawancara dibagi menjadi tiga macam diantaranya, wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur, dan wawancara semiterstruktur. Dalam wawancara terstruktur ini penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun sudah disiapkan. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas

---

<sup>48</sup> Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2006) Hal 92.

<sup>49</sup> Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2006) Hal 85.

dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun sistematis. Sedangkan wawancara semistruktur lebih bebas dari wawancara terstruktur.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur yang mana semua pertanyaan yang akan diajukan kepada informan nantinya sudah di tulis sebelumnya. Wawancara ini dilakukan peneliti di Bank BRI Unit Tempurejo Jember yakni kepada pimpinan, selain pada pimpinan, peneliti juga akan mewawancarai karyawan Bank BRI Unit Tempurejo Jember, khususnya yang bekerja pada bagian tertentu, serta kepada beberapa nasabah Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya lain, studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi ini digunakan oleh peneliti untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, dengan cara mempelajari dan menganalisa berbagai dokumen agar data yang diperoleh valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

Analisis dokumentasi ini juga berasal dari arsip-arsip yang ada di tempat penelitian atau dari luar tempat yang mana hal ini berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Disini peneliti juga meminta

dokumen kepada Pimpinan Bank BRI Unit Tempurejo Jember guna mendukung keakuratan data melalui wawancara dan observasi yang sudah dilakukan peneliti.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah lengkap. Aktifitas dalam analisis data yaitu: reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Adapun langkah-langkah penelitian dalam menganalisis data sebagai berikut:

##### **1. Reduksi Data**

Dalam reduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

##### **2. Penyajian Data**

Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam hal ini yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang

terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.<sup>50</sup>

### 3. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

#### F. Teknik Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data sangat perlu dilakukan agar data yang dihasilkan dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Adapun teknik triangulasi yang digunakan yaitu teknik triangulasi dengan sumber. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.<sup>51</sup>

Hal ini dapat di capai dengan jalan diantaranya:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

---

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2016), Hal 249.

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, 274.

3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan persepektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

### **G. Tahapan – Tahapan Penelitian**

Tahap-tahap penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan proses pelaksanaan penelitian. Tahap-tahap penelitian yang peneliti lakukan terdiri dari tahap pra-lapangan, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap penyelesaian.

Berikut penjelasannya :

#### **1. Tahap pra-lapangan**

- a. Menyusun rencana penelitian
- b. Memilih objek penelitian
- c. Melakukan peninjauan observasi terdahulu terkait objek penelitian yang telah ditentukan.
- d. Mengajukan judul kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian mengajukan judul dengan telah dilengkapi dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.
- e. Meninjau kajian pustaka. Peneliti mencari referensi penelitian terdahulu serta kajian teori yang terkait dengan judul penelitian.
- f. Konsultasi proposal kepada dosen pembimbing.

- g. Mengurus perizinan penelitian.
- h. Mempersiapkan penelitian lapangan.

## **2. Tahap pelaksanaan penelitian**

Setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti akan memasuki OBJEK penelitian dan langsung melakukan pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan implementasi nilai-nilai islam dalam produksi pada operasional usaha.

## **3. Tahap penyelesaian**

Tahap penyelesaian merupakan tahapan yang paling akhir, yaitu penulisan laporan atau hasil penelitian. Setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul setelah melalui beberapa tahapan.

**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Objek Peneliti**

##### **1. Sejarah Singkat PT.BRI (Persero) Tbk Unit Tempurejo Jember**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank terbesar milik indonesia, pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang kebangsaan indonesia, lembaga tersebut berdiri Tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Tahun 1992 BRI berubah status hukum menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, kini Bursa Efek Indonesia pada 10 November 2003, dengan kode saham BBRI. Pada Tahun 2007, BRI mengambil langkah strategis dengan mengakuisisi Bank Jasa Artha (BJA), yang kemudian dikonversi menjadi PT Bank BRI syariah.

Pelayanan jasa perbankan yang cukup luas serta meningkatkan pembangunan ekonomi dan untuk menjembatani semua kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat kecil pada umumnya dan pengusaha kecil pada khususnya, baik dalam penyimpanan maupun pinjaman dan sebagai peningkatan ataupun perkembangan usaha perusahaan kecil yang selama ini belum terjangkau oleh pelayanan BRI Kantor Cabang maka BRI Cabang membentuk BRI Unit.

BRI unit merupakan lembaga keuangan pedesaan yang menjalankan kegiatan perbankan dibawah keuangan pembinaan dan pengawasan kantor cabang yang terdapat pada kota dimana terdapat BRI Unit tersebut. Dalam perkembangan Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit tidak hanya melayani masyarakat pedesaan, akan tetapi juga perkotaan.

Bank BRI Unit Tempurejo Jember merupakan salah satu bank unit dari 24 Unit terbesar di kota jember, Bank BRI Unit Tempurejo Jember berdiri pada 01 Oktober 1970 dan berlokasi pada Jl. KH Abdurrahman Tempurejo Jember. Bank BRI Unit Tempurejo Jember dibangun untuk membantu dan meringankan masyarakat yang membutuhkan lembaga keuangan tersebut yang berada pada desa tempurejo. Sehingga masyarakat tempurejo lebih mudah untuk melakukan penyimpanan dan pinjaman.

Dalam pelaksanaan operasional PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tempurejo dijalankan oleh para pegawai yang memiliki kesadaran akan tanggung jawab yang besar sesuai yang telah ditentukan dalam job description masing-masing bagian sesuai dengan struktur organisasi perusahaan.

Tabel 4.1  
Data Informan Nasabah Bank BRI Unit Tempurejo Jember

No	Nama	Pekerjaan	Jenis Kelamin	Lama Menjadi Nasabah
1.	Sofi	Pedagang	Perempuan	2 tahun
2.	Endang Rahayu	Pedagang	Perempuan	4 tahun
3.	Anis	Pedagang	Perempuan	12 tahun

Sumber : Diolah Oleh Peneliti



Tabel 4.2  
Data Informan Narasumber Bank BRI Unit Tempurejo Jember

No	Nama	Jabatan	Jenis Kelamin
1.	Dwi Arif Yanti S	Pimpinan Unit	Perempuan
2.	Aulia Dinul Kharisma	Marketing	Laki-Laki
3.	Abdul Asies	Costumer Service	Laki-Laki

*Sumber : Diolah Oleh Peneliti*

## 2. Visi dan Misi Bank BRI Unit Tempurejo Jember

### a. Visi

Menjadi The Most Valuable Banking Grup In Southeast Asia & Champion Of Financial Inclusion

### b. Misi

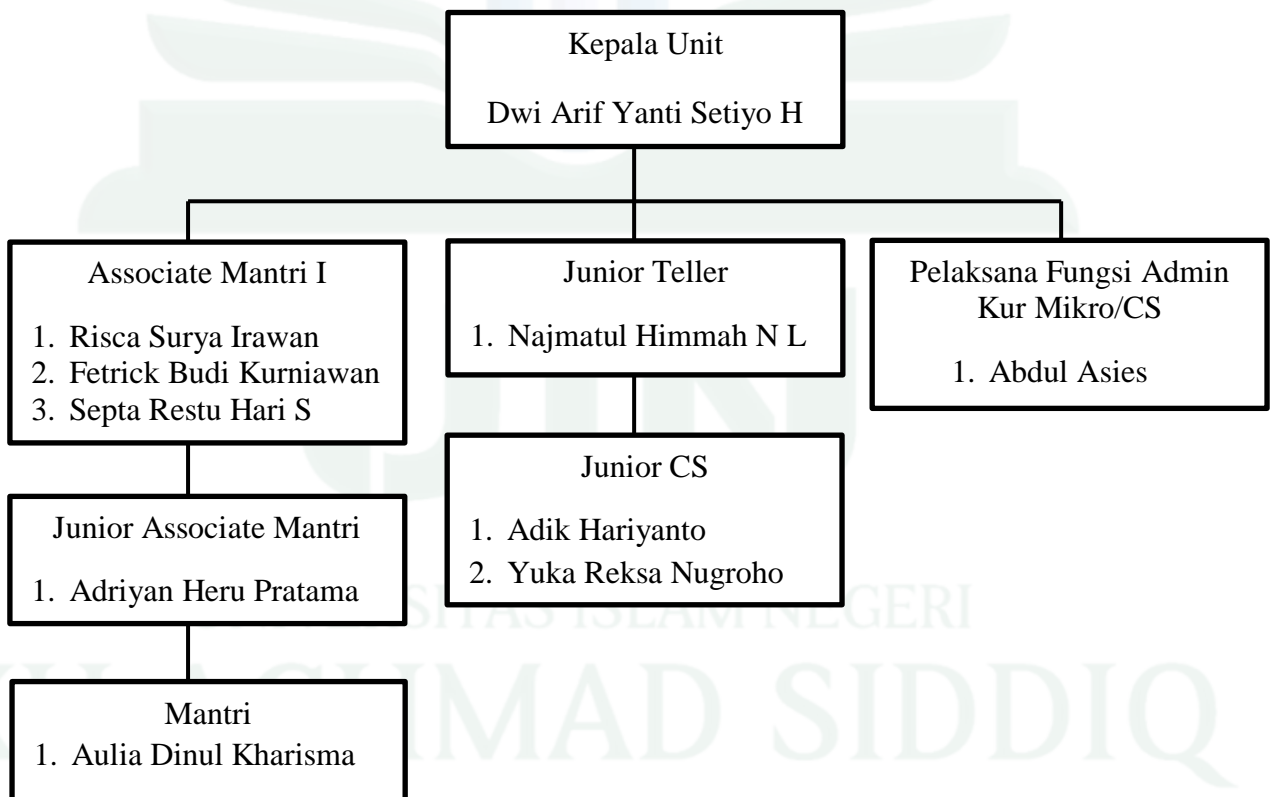
- Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui: sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (performance driven culture) teknologi informasi yang handal dan future ready. Jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan risk management excellence.
- Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang sangat baik.

### 3. Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember

Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember membentuk organisasi line (garis) yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas melaksanakan tujuan dalam mengarahkan, mengkoordinasi dan mengendalikan beberapa kegiatan.

Berikut gambar Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember:

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember**



*Sumber : Kantor Bank BRI Unit Tempurejo Jember*

Menurut Tabel 4.3 diatas menjelaskan posisi yang paling atas adalah pimpinan atau kepala kantor Bank BRI Unit Tempurejo Jember, dimana posisi ini memiliki wewenang tinggi yang membuat keputusan

serta membuat peraturan dengan baik yang ada dalam Bank BRI Unit Tempurejo Jember. Posisi bawah pimpinan ada mantri, teller, dan customer service. Mantri disini menjalankan tugas dalam pemasaran dan memberdayakan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Sedangkan teller memiliki tugas untuk melayani nasabah dalam transaksi keuangan tunai, penerimaan dan pembayaran tunai. Dan yang terakhir customer service yang menjadi perantara antara bank dan nasabah, yang bertugas sebagai penjual produk – produk bank seperti tabungan, kredit, deposito, serta mengetahui keluhan-keluhan dari nasabah.

#### 4. Logo Bank Rakyat Indonesia

Logo adalah salah satu simbol yang berada pada suatu perusahaan yang merupakan pembeda dengan perusahaan lain. Di bawah ini adalah logo Bank Rakyat Indonesia.

**Gambar 4.2 Logo Bank Bri**



*Sumber : Laporan Tahunan 2020*

**THE LEADER OF CHANGE**

Sebagai The Leader of Indonesian Banking Industry, diperlukan peremajaan sistem komponen visual BRI, penggunaan logo dalam materi komunikasi membutuhkan sedikit penyesuaian demi menunjang ketepatan sistem komponen visual secara keseluruhan. Penyesuaian logo ketika BRI

berdiri sebagai Perusahaan Induk pun perlu dilakukan terkait dengan relevansi BRI yang juga menaungi berbagai anak perusahaan yang bukan bergerak di bidang perbankan. Perubahan Logotype “Bank BRI” menjadi “BRI” sebagai statement bahwa BRI sebagai Induk Perusahaan tidak hanya memiliki berbagai anak perusahaan yang bergerak di dalam bidang perbankan, tetapi jauh lebih luas lagi.<sup>52</sup>

## 5. Data Jumlah Karyawan Bank BRI Unit Tempurejo Jember

**Tabel 4.3**  
**Data Jumlah Karyawan Bank BRI Unit Tempurejo Jember Tahun 2021**

No	Nama	PN	Jabatan
1	Dwi Arif Yanti Setiyo H	00020943	Kepala unit
2	Risca Surya Irawan	00124287	Associate Mantri I
3	Fetrick Budi Kurniawan	00165734	Associate Mantri I
4	Septa Restu Hari Saputra	00236962	Associate Mantri I
5	Adriyan Heru Pratama	00289618	Junior Associate Mantri
6	Aulia Dinul Kharisma	00229325	Mantri
7	Najmatul Himmah N. L	00249747	Junior Teller
8	Adik Hariyanto	00272321	Junior Customer Service
9	Yuka Reksa Nugroho	00293527	Junior Customer Service
10	Moh. Nurul Huda	90092399	Satpam
11	Abdul Asies	90127910	Pelaksana Admin Kur Mikro
12	Moch. Farhan	90138135	Penjaga Malam

*Sumber : Kantor Bank BRI Unit Tempurejo Jember*

<sup>52</sup> Laporan Tahunan BRI 2020.

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

Setiap penelitian harus disertai dengan penyajian data sebagai penguat, sebab inilah yang telah dianalisa data yang telah digunakan, sehingga dari data yang dianalisa tersebut dihasilkan suatu kesimpulan.

Peneliti berusaha memaparkan gambaran tentang Sistem Pelayanan Perbankan Untuk Peningkatan Nasabah di Masa Pandemi (Covid-19) Pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember, dengan fenomena dan data yang telah diperoleh di lapangan dan setelah melewati berbagai metode akhirnya sampai pada penyajian data, karena data yang diperoleh sudah di anggap representatif untuk dijadikan sebuah laporan. Berikut adalah hasil penelitian dari Sistem Pelayanan Perbankan Untuk Peningkatan Nasabah di Masa Pandemi (Covid-19) Pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

### **1. Sistem Pelayanan Perbankan Untuk Peningkatan Nasabah Di Masa Pandemi (Covid-19) Pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember**

Sistem pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil enam informan dari Bank BRI Unit Tempurejo Jember. Berikut ini adalah penjelasan mengenai sistem pelayanan untuk peningkatan nasabah di masa pandemi.

Menurut Ibu Dwi Arif Yanti selaku Pimpinan Bank BRI Unit Tempurejo Jember mengatakan bahwa:

“Sistem pelayanan Bank BRI Unit Tempurejo pada saat pandemi sama halnya seperti biasanya, kami menawarkan produk-produk,

dana bantuan BPUM yang terdapat pada Bank BRI Unit Tempurejo kepada masyarakat sekitar, dan kami masih tetap melakukan pelayanan langsung ke lokasi nasabah dengan syarat kami harus menggunakan atribut kesehatan covid-19”.<sup>53</sup>

Pendapat tersebut juga dijelaskan oleh Bapak Aris selaku Mantri, selama di lapangan terkait bagaimana proses pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember mengatakan bahwa:

“Sistem pelayanan Bank BRI Unit Tempurejo yang kami lakukan untuk meningkatkan nasabah di saat pandemi covid-19 dengan cara Bank BRI menawarkan pinjaman super mikro agar dari segi nasabah pinjaman meningkat, juga tetap menawarkan produk-produk yang ada pada Bank BRI Unit Tempurejo, dan kami tetap memberikan pelayanan kerja lapangan kepada para nasabah”.<sup>54</sup>

Pendapat diatas juga dijelaskan oleh Ibu Sofi selaku nasabah pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember mengatakan bahwa:

“Bank BRI Unit Tempurejo memberikan pelayanan yang sangat memuaskan, dan selama pandemi mereka masih tetap melayani langsung ke rumah para nasabah. Bank BRI juga menawarkan pinjaman super mikro dengan bunga yang kecil. Pada 3 bulan awal cuma membayar bunganya saja”.<sup>55</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa sistem pelayanan pada Bank BRI Unit Tempurejo saat pandemi sangat memuaskan dan memberikan penawaran pinjaman super mikro dengan bunga yang kecil atau pinjaman UMKM.

Ibu Endang Rahayu salah satu nasabah Bank BRI Unit Tempurejo Jember menjelaskan alasan dan kelebihan yang dimiliki Bank BRI Unit Tempurejo Jember mengatakan bahwa:

<sup>53</sup> Dwi Arif Yanti, *Wawancara*, Jember, 17 April 2021.

<sup>54</sup> Aulia Dinul Kharisma, *Wawancara*, Jember, 17 April 2021.

<sup>55</sup> Sofi, *Wawancara*, Jember, 19 April 2021.

“Sistem pelayanan Bank BRI Unit Tempurejo sangat baik dan bagus terhadap nasabah, kalau misalnya tidak baik saya tidak mungkin menjadi nasabah tetap. Saat pandemi seperti ini mereka juga memberikan pelayanan yang mendatangi rumah kami dan mereka juga membagikan masker. Bank BRI setiap ada peringatan hari istimewa atau hari ulang tahun Bank BRI mereka mengadakan pembagian penghargaan kepada nasabah lama. Saya selama empat tahun menjadi nasabah alhamdulillah pernah mendapatkannya seperti sovenir, payung, bunga, jam, gelas”.<sup>56</sup>

Pendapat tersebut juga dijelaskan oleh Ibu Anis salah satu nasabah

Bank BRI Unit Tempurejo Jember mengatakan bahwa:

“Saya menjadi nasabah di Bank BRI Unit Tempurejo sudah 12 tahun, dan sistem pelayanan yang diberikan sangat baik dan cepat tanggap. Maka dari itu saya cukup lama menjadi nasabah tetap dan lokasi Bank BRI Unit Tempurejo sangat terjangkau dari tempat tinggal kami”.<sup>57</sup>

Pernyataan kedua nasabah diatas juga dijelaskan oleh pimpinan

Bank BRI Unit Tempurejo Jember mengatakan bahwa:

“Bank BRI Unit Tempurejo memberikan pelayanan untuk meningkatkan nasabah di saat pandemi seperti ini dengan memberikan pelayanan yang nyaman, baik, cepat tanggap kepada nasabah, agar para nasabah bisa menjadi nasabah tetap dan alhamdulillah meskipun saat pandemi seperti ini nasabah di Bank BRI Unit Tempurejo ini sangat meningkat, apalagi pada produk pinjaman yang mana Bank BRI Unit Tempurejo sudah menjadi kepercayaan pemerintah untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dengan bantuan BPUM sebesar Rp.2.400.000 per orang”.

Berdasarkan dari informan tersebut bahwa sistem pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember untuk meningkatkan nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik, nyaman, cepat tanggap. Bank BRI membantu dan memberikan dana bantuan selama pandemi kepada nasabah terutama nasabah yang mempunyai usaha.

<sup>56</sup> Endang Rahayu, *Wawancara*, Jember, 21 April 2021.

<sup>57</sup> Anis, *Wawancara*, Jember, 21 April 2021.

Selain pendapat tersebut Bapak Asies selaku customer service juga menjelaskan bahwa:

“Mengenai peningkatan nasabah selama pandemi dari sistem pelayanan yang diberikan oleh kami, alhamdulillah di masa pandemi seperti ini nasabah tambah banyak di tambah lagi dengan adanya dana bantuan. Dan alhamdulillah dari para nasabah tidak ada yang mengajukan pemberhentian menjadi nasabah”.<sup>58</sup>

Berdasarkan wawancara di atas bahwa sistem pelayanan Bank BRI Unit Tempurejo Jember untuk peningkatan nasabah di masa pandemi melakukan penawaran dana bantuan berupa BPUM kepada nasabah terutama kepada nasabah yang memiliki usaha, dan juga memberikan pelayanan terjun lapangan kepada rumah nasabah.

## **2. Proses Pelayanan Perbankan Untuk Peningkatan Nasabah Di Masa Pandemi (Covid-19) Pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember**

Proses adalah suatu penerapan dari pekerjaan yang mampu memberikan baiknya prosedur yang digunakan, karna suatu pekerjaan perlu proses yang tepat sehingga dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

Menurut Ibu Dwi Arif Yanti selaku pimpinan pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember menjelaskan:

“Proses pelayanan pada Bank BRI Unit Tempurejo, kami memberikan kemudahan kepada nasabah yang melakukan pencairan bantuan dana, mempermudah nasabah bertransaksi, memberikan kemudahan kepada nasabah yang sedang kebingungan, dan kami melayani dengan nyaman, sesuai dengan apa yang di butuhkan dan selalu memberikan yang terbaik”.<sup>59</sup>

<sup>58</sup> Abdul Asies, *Wawancara*, Jember, 17 April 2021.

<sup>59</sup> Dwi Arif Yanti, *Wawancara*, Jember, 17 April 2021.



Pendapat diatas juga dijelaskan oleh Bapak Aris bagaimana proses pelayanan pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember, menjelaskan:

“Kami dari Bank BRI mencoba bekerja sama dengan pihak-pihak pemerintah agar dijadikan instansi yang menyalurkan dana bantuan ke masyarakat, sehingga dana dari pemerintah ditampung direkening Bank BRI kemudian disalurkan ke masyarakat dalam bentuk rekening tabungan, dengan otomatis nasabah simpanan Bank BRI terus meningkat”.<sup>60</sup>

Pendapat diatas juga dijelaskan oleh salah satu nasabah Ibu Sofi, yang menjelaskan:

“Proses pelayanannya sangat enak cuma dari tellernya hanya satu orang jadi pelayanannya kurang cepat sehingga menunggu lama, seharusnya ada tambahan karna kan nasabahnya banyak dan Bank di tempurejo hanya satu Bank BRI unit itu saja”.

Berdasarkan wawancara diatas proses pelayanan Bank BRI unit tempurejo untuk meningkatkan nasabah saat pandemi dengan memberikan kemudahan pencairan dana bantuan, melayani apa yang telah dibutuhkannya dan Bank BRI bekerjasama dengan pihak-pihak pemerintahan. Kurangnya dari teller yang menurut nasabah tellernya cuma satu sehingga proses pelayanannya cukup lama.

### **3. Langkah Yang Dilakukan Perbankan Untuk Peningkatan Nasabah Di Masa Pandemi (Covid-19) Pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember**

Menurut ibu pimpinan Bank BRI Unit Tempurejo Jember Ibu Dwi Arif Yanti menjelaskan:

“langkah yang diambil saat ini, Bank BRI sini memiliki 5 mantri (petugas marketing) dan menugaskan mereka yang masing-masing

---

<sup>60</sup> Aulia Dinul Kharisma, *Wawancara*, Jember, 17 April 2021.

dari mereka memegang wilayah atau daerah yang dituju untuk bertugas. 1.) Bank BRI Unit Tempurejo memberikan tugas tersebut untuk meningkatkan kemampuan mantri memeping nasabah, agar nasabah bisa mengetahui bagaimana melakukan penyimpanan, pengkreditan, pinjaman kepada Bank BRI. Terdapat juga 2.) klaster usaha dan adanya 3.) web pasar atau semacam online shop untuk mendorong perputaran ekonomi masyarakat pasar dan agar mengurangi kontak fisik”.

Pendapat diatas juga dijelaskan oleh Bapak Aris terkait selama di lapangan yang menjelaskan:

“Selama pandemi kami mengeluarkan kebijakan terkait dengan layanan dan simpanan, 1.) segi pelayanan pinjaman, kami menawarkan program pinjaman super mikro ke nasabah, pinjaman ini untuk usaha mikro agar masih bisa berjalan dan pulih usaha dalam kondisi terkena pandemi covid-19. Jadi kami menawarkan pinjaman dengan sistem 3 bulan pertama hanya dengan membayar bunganya saja. 2.) sistem simpanan, di Bank BRI tidak ada program baru dalam kondisi pandemi, cuman Bank BRI jadi kepercayaan pemerintah sebagai sarana penyaluran stimulus-stimulus bantuan pemerintah ke masyarakat selama kondisi pandemi. Contoh bantuan BPUM (bantuan pelaku usaha mikro) sebesar Rp.2.400.000 per orang dan dana PIP (program indonesia pintar) untuk pelajar sebesar Rp.450.000 per orang”.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa langkah yang dilakukan Bank BRI Unit Tempurejo Jember untuk meningkatkan nasabah pada saat pandemi dengan beberapa langkah diantaranya: adanya sistem klaster usaha, web pasar, bantuan BPUM, dan dana PIP.

### **C. Pembahasan Temuan**

Bagian ini akan membahas tentang temuan-temuan peneliti tentang sistem pelayanan perbankan untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi Covid-19 pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember dan bagaimana sistem, proses, dan langkah Bank BRI Unit Tempurejo Jember di saat pandemi untuk meningkatkan nasabah. Untuk mengetahui apa yang dimaksud oleh peneliti

tersebut, peneliti memperoleh data penelitian dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Data yang diperoleh oleh peneliti berupa argumentasi dan dokumentasi, bentuk dari argumentasi tersebut peneliti melakukan wawancara langsung kepada pimpinan, karyawan dan tiga orang nasabah. Pengamatan dilakukan pada saat melakukan wawancara di Bank BRI Unit Tempurejo Jember, dan dokumentasi peneliti memperoleh data dari hasil foto-foto yang telah di dokumentasikan.

Berdasarkan hasil di atas dari sistem pelayanan perbankan untuk meningkatkan nasabah dimasa pandemi Covid-19 pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember terdapat pada bab sebelumnya adalah:

Nasabah Bank BRI Unit Tempurejo Jember pada saat pandemi meningkat, apalagi pada produk pinjaman yang mana Bank BRI Unit Tempurejo Jember sudah menjadi kepercayaan pemerintah untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dengan bantuan BPUM sebesar Rp.2.400.000 per orang. Nasabah pada saat pandemi Covid-19 tetap aktif seperti biasanya, hanya saja mereka lebih dominan pada dana bantuan berupa BPUM (bantuan pelaku usaha mikro) dan PIP (program indonesia pintar). Mereka juga merekomendasikan kepada kerabat dan juga tetangganya untuk menjadi nasabah pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

Adapun faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk jasa

Evaluasi produk dan jasa jika hasilnya berkualitas maka para nasabah merasa sangat puas.

2. Kualitas pelayanan

Nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang di berikan baik, nyaman dan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

3. Emosional

Produk dan jasa yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga

Produk dan jasa memiliki harga yang relatif murah dan akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5. Biaya

Tidak ada biaya lain untuk mendapatkan jasa lain dan cenderung puas dengan produk dan jasa tersebut.<sup>61</sup>

Sistem dan proses pelayanan pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember di saat pandemi mampu memberikan pelayanan yang baik dan nyaman kepada nasabah. Berikut beberapa sistem dan proses dari Bank BRI Unit Tempurejo Jember diantaranya:

1. Memberikan pelayanan yang baik, dan nyaman, hal ini terbukti dari hasil wawancara di atas mengenai bagaimana sistem pelayanan Bank BRI Unit

---

<sup>61</sup> Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.

Tempurejo Jember untuk meningkatkan nasabah karena dengan adanya bertanggung jawab dan tepat dalam memberikan pelayanan.

2. Mempromosikan produk-produk Bank BRI Unit Tempurejo Jember, menawarkan dana bantuan BPUM kepada masyarakat sekitar, dan tetap melakukan pelayanan langsung ke lokasi nasabah dengan syarat kami harus menggunakan atribut kesehatan Covid-19. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara diatas bahwa selama pandemi nasabah pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember meningkat.
3. Memberikan pinjaman super mikro pada saat pandemi Covid-19 dengan itu segi nasabah pinjaman meningkat.
4. Agen BRILink merupakan layanan BRI yang bertujuan untuk memperluas layanan nasabah, sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitar dari transfer ke sesama BRI atau ke bank lain, tarik tunai, pembayaran BPJS, tagihan listrik, transaksi belanja online dan lain-lain.

Adapun langkah yang dilakukan Bank BRI Unit Tempurejo Jember untuk meningkatkan nasabah di masa pandemi Covid-19 diantaranya:

1. Bank BRI Unit Tempurejo Jember memberikan tugas untuk meningkatkan kemampuan mantri memeping nasabah, agar nasabah bisa mengetahui bagaimana melakukan penyimpanan, pengkreditan, pinjaman kepada Bank BRI.
2. Memiliki klaster usaha yang mana sekelompok usaha industri yang saling terkait.

3. Web pasar atau semacam online shop untuk mendorong perputaran ekonomi masyarakat pasar dan agar mengurangi kontak fisik.
4. Segi pelayanan pinjaman, program pinjaman super mikro ke nasabah, pinjaman ini untuk usaha mikro agar masih bisa berjalan dan pulih usaha dalam kondisi terkena pandemi Covid-19. Jadi menawarkan pinjaman dengan sistem 3 bulan pertama hanya dengan membayar bunganya saja. Contoh: salah satu nasabah melakukan pencairan pinjaman Rp.10.000.000 jangka waktu 12 bulan, dengan angsuran pokok plus bunga tiap bulan Rp.1.139.074, untuk 3 bulan pertama nasabah hanya mempunyai kewajiban menyicil Rp.50.000 perbulan, baru dari bulan ke 4 sampai cicilan bulan ke 12 nasabah mengangsur sebesar Rp.1.139.074, nasabah setelah menerima uang pinjaman dari Bank BRI masih punya waktu 3 bulan untuk memutar usaha secara maksimal, baru angsuran bulan ke 4 angsuran normal.
5. Sistem simpanan, di Bank BRI tidak ada program baru dalam kondisi pandemi, cuma Bank BRI jadi kepercayaan pemerintah sebagai sarana penyaluran stimulus-stimulus bantuan pemerintah ke masyarakat selama kondisi pandemi. Contoh bantuan BPUM (bantuan pelaku usaha mikro) sebesar Rp.2.400.000 per orang dan dana PIP (program indonesia pintar) untuk pelajar sebesar Rp.450.000 per orang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas, dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem untuk peningkatan nasabah pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember di masa pandemi Covid-19 sebagai berikut:
  - a. Memberikan dana bantuan BPUM dan dana PIP
  - b. Adanya agen BRILink
2. Proses untuk meningkatkan nasabah pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember di masa pandemi Covid-19, sebagai berikut:
  - a. Menyalurkan dana bantuan kepada nasabah
  - b. Melakukan pencairan dana bantuan
  - c. Mempromosikan produk-produk Bank BRI Unit Tempurejo Jember
  - d. Memberikan pelayanan yang baik, dan nyaman
  - e. Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan
3. Langkah-langkah untuk meningkatkan nasabah pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember di masa pandemi covid-19, sebagai berikut:
  - a. Bank BRI Unit Tempurejo Jember memberikan tugas untuk meningkatkan kemampuan mantri memeping nasabah.
  - b. Memiliki klaster usaha, sekelompok usaha industri yang saling terkait.
  - c. Web pasar atau semacam online shop untuk mendorong perputaran ekonomi masyarakat pasar dan agar mengurangi kontak fisik.

- d. Segi pelayanan pinjaman, program pinjaman super mikro ke nasabah, pinjaman ini untuk usaha mikro agar masih bisa berjalan dan pulih usaha dalam kondisi terkena pandemi covid-19. Jadi menawarkan pinjaman dengan sistem 3 bulan pertama hanya dengan membayar bunganya saja.
- e. Sistem simpanan, di Bank BRI tidak ada program baru dalam kondisi pandemi, cuman Bank BRI jadi kepercayaan pemerintah sebagai sarana penyaluran stimulus-stimulus bantuan pemerintah ke masyarakat selama kondisi pandemi. Contoh bantuan BPUM (bantuan pelaku usaha mikro) sebesar dan dana PIP (program indonesia pintar) untuk pelajar sebesar.

## **B. Saran**

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, peneliti dapat memberikan saran terhadap pembahasan skripsi ini, sebagai berikut:

Bagi lembaga terkait yakni Bank BRI Unit Tempurejo Jember agar memberikan tambahan karyawan pada bagian teller agar dalam bertransaksi atau memberikan pelayanan tidak membuat nasabah menunggu terlalu lama.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Asies. *Wawancara*. Jember. 17 April 2021.
- Aulia Dinul Kharisma. *Wawancara*. Jember. 17 April 2021.
- Al-Qur'an Surah Al-Maidah Ayat 2.
- Barata, Atep adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Bidari, Ashinta Sekar. 2020. "Sektor Perbankan Di Covid-19". Jurnal: Dosen Fakultas Hukum Universitas Surakarta.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dwi Arif Yanti. *Wawancara*. Jember. 17 April 2021.
- Farida, Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi Bogor: Ghalia Indonesia.
- Gregorius, Chandra dan Fandy Tjiptono. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Peneliti Andi.
- Hakim, Siregar Lukman. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas". Jurnal: Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Dharmawangsa.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hermansyah. 2011. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Indriani, Lilis. 2020. "Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Bni Syariah Kc Banjarbaru". Skripsi: FEBI Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
- Jhon, Fernos dan Mirawati. 2019. "Peranan Costomer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang". Akademi Keuangan Dan Perbankan "Pembangunan".
- Julia, Eva. 2020. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin". Skripsi: Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

- \_\_\_\_\_. 2006. "Kewirausahaan". Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, Pengendalian, Alih Bahasa Ancella Anitawat Hermawan*. Jakarta: Selemba Empat.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kristianti. 2011. *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: Buku Seru.
- Lexy, J Moleong. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marulak, Pardede. 1998. *Likuiditas Bank dan Perlindungan Nasabah*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mayor, Mowen Dan Minor Kent. 1998. *Analisis Perilaku Nasabah Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*, Jakarta: Rienika Cipta.
- PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. 2019. *Laporan Tahunan*.
- Putri, Ririn Novianti. 2020. "Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19". Jurnal: Universitas Kader Bangsa.
- Ramadhan, Muhammad Irsyad dan Jusbair Baheri, Abdul Razak. 2018. "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari". Jurnal: STIE Enam Enam Kendari Indonesia.
- Rambat, Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rido, Susanto Romi Yuvendri. 2019. "Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang". Akademi Keuangan dan Perbankan Padang.
- Risal, Taufiq. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampong Syariah". Skripsi: FEB Universitas Potensi Utama, 2019.
- Rosi, Fathur. 2018. "Strategi Segmentasi Pasar Sebagai Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Mumbulsari". Skripsi: IAIN Jember.
- Salamah, Wahyuni dan Murti Sumarni. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Sangadji, Mamang Etta dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sari, Putri Nidia. 2020. “Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Ulee Kareng Banda Aceh)”. Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarsono, Heri. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Deskripsi.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumitro, Warkum. 1996. *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: CAPS.
- Susanto, Azhar. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.
- Tim Penyusun. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Pasal 1 Tahun 2008. *Perbankan Syariah*.
- Widayati, Ratna dan Habibulil Amri Adnan. 2019 “Upaya Meningkatkan Nasabah Tabungan Melalui Tabungan Bajapuik Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Jorong Kumpuang Tangah (JKT) Pariaman”. Akademi Keuangan dan Perbankan Padang.

Yosef, Eka Putra dan Jhon Fernas. 2019. “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mega Syari’ah Padang”. Akademi Keuangan dan Perbankan Padang.

Yulian, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus UII.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Penelitian
Sistem Pelayanan Perbankan Untuk Peningkatan Nasabah Di Masa Pandemi (Covid-19) Pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember	a. Sistem Pelayanan Bank BRI Unit Tempurejo Jember	1. Sistem Pelayanan	a. Pengertian sistem pelayanan b. Pelayanan ciri-ciri pelayanan c. Unsur-unsur pelayanan d. Asas pelayanan e. Jenis pelayanan	Informan : - Pimpinan Bank BRI Unit Tempurejo Jember	1. Pendekatan penelitian: ➤ Kualitatif Deskriptif	1. Bagaimana sistem pelayanan Bank BRI Unit Tempurejo Jember untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi? 2. Bagaimana proses pelayanan Bank BRI Unit Tempurejo Jember untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi? 3. Langkah apa yang dilakukan Bank BRI Unit Tempurejo Jember untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi?
	b. Kualitas Pelayanan Bank BRI Unit Tempurejo Jember	2. Kualitas Pelayanan	a. Pengertian kualitas pelayanan b. Dimensi kualitas pelayanan c. Prinsip kualitas pelayanan d. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan e. Indikator dan kualitas pelayanan	- 1orang Mantri Bank BRI Unit Tempurejo Jember - 3 orang nasabah	2. Jenis penelitian : ➤ <i>Field Research</i> 3. Teknik pengambilan sampel : ➤ <i>Purposive Sampling</i> 4. Teknik pengumpulan data : a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi	
	c. Peningkatan nasabah	3. Nasabah	a. Pengertian nasabah b. Karakteristik nasabah c. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah d. Keputusan nasabah	Kepustakaan : 1. Buku 2. Jurnal 3. Artikel	5. Teknik analisis data : a. Redukasi data b. Penyajian data c. Kesimpulan 6. Keabsahan data: Triangulasi sumber	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos 68136  
Website : WWW.in-jember.ac.id - e-mail : [info@iain-jember.ac.id](mailto:info@iain-jember.ac.id)

Nomor : B-160/In.20/7.a/PP.00.9/04/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

06 April 2021

Yth. Pimpinan Bank BRI Cabang Jember  
Jl. Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor,  
Kec. Patrang, Kabupaten Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Nur Muhlisoh Fauziyah  
NIM : E20171152  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Sistem Pelayanan Perbankan untuk Peningkatan Nasabah di Masa Pandemi (COVID-19) pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

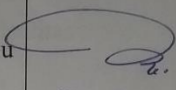
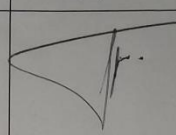
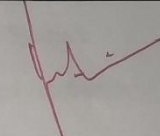
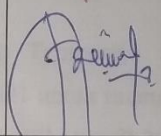

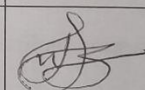

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan  
Abdul Rokhim, Dekan Bidang Akademik,  
  
Abdul Rokhim  

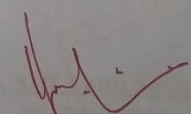

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

## JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Judul: Sistem Pelayanan Perbankan Untuk Peningkatan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	TTD
1	Selasa / 06 April 2021	Mengantar surat izin penelitian ke Bank BRI Cabang Jember kepada Ibu Eni	 ENI . P
2	Jumad / 16 April 2021	Wawancara dengan Pimpinan Bank BRI Unit Tempurejo Ibu Dwi Arif Yanti	
3	Jumad / 16 April 2021	Wawancara dengan Mantri Bank BRI Unit Tempurejo Bapak Aris	
4	Jumad / 16 April 2021	Wawancara dengan Customer Service Bank BRI Unit Tempurejo Bapak Abdul Asies	
5	Senin / 19 April 2021	Wawancara dengan Ibu Sofi	
6	Rabu / 21 April 2021	Wawancara dengan Ibu Endang	
7	Rabu / 21 April 2021	Wawancara dengan Ibu Anis	

Jember, 14 Juni 2021  
Pimpinan Bank BRI Unit  
Tempurejo Jember

  
**Dwi Arif Yanti Setivo H**  
PN 00020943

### SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Arif Yanti Setiyo H  
Jabatan : Pimpinan Bank BRI Unit Tempurejo Jember

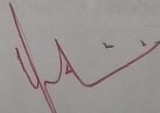
Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Nur Muhlisoh Fauziyah  
NIM : E20171152  
Semester : VIII  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jurusan/prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah  
Instansi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Telah melakukan penelitian di Bank BRI Unit Tempurejo Jember terhitung mulai 16 april 2021 sampai dengan 22 april 2021 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**Sistem Pelayanan Perbankan Untuk Peningkatan Nasabah Di Masa Pandemi (Covid-19) Pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember**"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Jember, 14 Juni 2021  
Pimpinan Bank BRI Unit  
Tempurejo Jember

  
**Dwi Arif Yanti Setiyo H**  
PN 00020943



### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Muhliso Fauziyah

NIM : E20171152

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Instansi : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Shiddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi dari skripsi yang berjudul "*Sistem Pelayanan Perbankan Untuk Peningkatan Nasabah Di Masa Pandemi (Covid-19) Pada Bank BRI Unit Tempurejo Jember*" secara keseluruhan adalah hasil kajian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 1 Agustus 2021

Saya yang menyatakan



**NUR MUHLISOH FAUZIYAH**  
NIM. E20171152

## **PEDOMAN PENELITIAN**

### **A. Pedoman Observasi**

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan perbankan untuk peningkatan nasabah di masa pandemi.
2. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan perbankan untuk peningkatan nasabah di masa pandemi.
3. Untuk mengetahui usaha apa yang dilakukan perbankan untuk peningkatan nasabah di masa pandemi.

### **B. Pedoman Wawancara**

- Untuk Bank BRI Unit Tempurejo Jember
  1. Bagaimana Bank BRI Unit Tempurejo menarik perhatian masyarakat?
  2. Bank BRI Unit Tempurejo selama pandemi mengeluarkan kebijakan dengan produk dan layanan seperti apa untuk nasabah?
  3. Apakah ada perbedaan jumlah nasabah antara sebelum dan sesudah di waktu pandemi?
  4. Apa saja jenis produk dan produk apa yang paling diminati oleh nasabah di Bank BRI Unit Tempurejo?
  5. Bagaimana proses dan langkah yang dilakukan Bank BRI Unit Tempurejo untuk peningkatan nasabah dimasa pandemi?
  6. Apa ada reward (penghargaan) atau bentuk apresiasi untuk nasabah yang setia pada Bank BRI Unit Tempurejo?
  7. Apa dalam Bank BRI Unit Tempurejo terdapat keunggulan tersendiri?

- Untuk nasabah

1. Menurut ibu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank BRI Unit Tempurejo?
2. Produk apa yang paling diminati ibu selama menjadi nasabah di Bank BRI Unit Tempurejo?
3. Apakah ibu juga merekomendasikan kepada orang lain/saudara untuk menjadi nasabah pada Bank BRI Unit Tempurejo?
4. Apakah ada reward (penghargaan) yang diberikan oleh Bank BRI Unit Tempurejo untuk anda sebagai nasabah tetap?
5. Apakah anda menggunakan produk lebih dari satu selama menjadi nasabah?
6. Selain menjadi nasabah di Bank BRI Unit Tempurejo, apa ibu juga menjadi nasabah di lembaga keuangan lain?

**C. Pedoman Dokumentasi**

1. Sejarah berdirinya Bank BRI Unit Tempurejo Jember.
2. Struktur organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember.
3. Data jumlah karyawan Bank BRI Unit Tempurejo Jember.
4. Dokumentasi lain yang relevan.

## BIODATA PENULIS



Nama : Nur Muhliso Fauziyah  
Tempat Tanggal Lahir : Jember/ 15 Agustus 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl Darmawangsa RT 004 RW 004 Dusun Krajan,  
Desa Kaliwining, Kecamatan Rambipuji, Kabupaten  
Jember  
Agama : Islam  
No. Hp : 082197876017  
E-mail : [nurmuhliso Fauziyah@gmail.com](mailto:nurmuhliso Fauziyah@gmail.com)

## RIWAYAT PENDIDIKAN

SD / MI : MI Kaliwining (2005-2011)  
SMP / MTS : MTS Nurul Jadid Probolinggo (2011-2014)  
SMA / MA : MA Nurul Jadid Probolinggo (2014-2017)  
Perguruan Tinggi : UIN KH Achmad Siddiq Jember (2017-2021)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER