

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP NASABAH PADA MASA PANDEMIK DI BANK SYARIAH**

**Syam Fitri Nur Cahyani**

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

[risanuraulia586@gmail.com](mailto:risanuraulia586@gmail.com)

**Muhammad Iqbal Fasa**

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

[miqbalfasa@radenintan.ac.id](mailto:miqbalfasa@radenintan.ac.id)

**Suharto**

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

[Prof.suharto@radenintan.ac.id](mailto:Prof.suharto@radenintan.ac.id)

---

**ABSTRAC**

*Islamic banks are banks that run their business by upholding the principles of Islamic law as regulated in the fatwa of the Indonesian Ulema Council (MUI). The principles include justice and balance, benefit, and do not contain elements of usury or objects that are prohibited by Islam. Service quality is an effort to fulfill customer needs and desires and the accuracy of delivery to balance customer expectations. Along with rampant competition, banks are required to maintain the quality of their services, especially in the midst of the covid 19 pandemic. This is done solely to increase customer loyalty. This type of research uses qualitative research. This study generally aims to determine the factors that influence the quality of service to customers during the pandemic at Islamic banks. There are two issues studied in this journal, namely (1) How is the quality of service to customers during the pandemic at Islamic banks. (2) what are the factors that influence the quality of service to customers in Islamic banks.*

**Keywords:**

*Islamic Banks, Quality,  
Service, and Customers.*

---

**ABSTRAK**

*Bank syariah adalah bank yang menjalankan usaha dengan menjunjung prinsip hukum agama Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI). Prinsipnya termasuk keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, serta gak mengandung unsur riba atau objek yang dilarang Islam. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Seiring dengan maraknya persaingan, perbankan dituntut untuk menjaga kualitas pelayanannya apalagi di tengah pandemi covid 19. Hal ini dilakukan semata – mata untuk meningkatkan loyalty nasabah. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan terhadap nasabah pada masa pandemi di bank syariah. Ada dua persoalan yang dikaji dalam jurnal ini yaitu (1) Bagaimana kualitas pelayanan terhadap nasabah pada masa pandemi di bank syariah. (2) apa saja faktor – faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan terhadap nasabah di bank syariah.*

**Kata Kunci:**

*Bank Syariah, Kualitas, Pelayanan, dan Nasabah.*

---

**PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia perbankan sampai saat ini semakin kompleks. Berbagai macam jenis produk dan sistem usaha ditawarkan oleh masing-masing bank. Hal yang paling mencolok adalah adanya dua sistem pengembalian uang nasabah yaitu dengan sistem bunga dan bagi hasil. Bank konvensional menggunakan sistem bunga dan bank syariah menggunakan sistem bagi hasil. Seiring berjalannya waktu produk- produk transaksi syariah cukup diminati oleh banyak orang. Dengan perkembangan tersebut memaksa Bank Indonesia (BI) menciptakan sebuah terobosan yaitu munculnya PBI No. 8/3/PBI/2006, yang diharapkan mampu mendorong kemampuan sistem perbankan nasional dalam melayani dan menyediakan kemudahan bertransaksi syariah. Peraturan inilah yang menjadi landasan dasar bagi cabang bank konvensional yang telah memiliki Unit Usaha Syariah dalam melaksanakan transaksi syariah (Sumantri, 2014).

Bank syariah di Indonesia didirikan pada tahun 1992 melalui pendirian Bank Muamalat Indonesia (BMI). Pendirian bank syariah di Indonesia dinilai terlambat dibandingkan dengan negara mayoritas Muslim lainnya seperti Filipina (1973) dan Malaysia (1983). Ariff (1998) menyatakan bahwa keterlambatan pendirian bank syariah di Indonesia disebabkan karena kurangnya dukungan dari masyarakat muslim dan pemerintah (kurangnya kemauan politik). Chapra (1987) dan Haron dan Yamirudeng (2003) juga melaporkan bahwa, perkembangan bank syariah dalam perekonomian tertentu dipengaruhi oleh dukungan umat Islam dan pemerintah (Sari et al., 2016).

Bank sebagai lembaga keuangan dalam menjalankan kegiatan bisnis tidak luput dari permasalahan yang sering dihadapi, yang tentu saja bisa berpengaruh pada sektor usaha. Maka, peran bank di sektor jasa memiliki peranan yang amat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi para nasabahnya. Untuk itu manajemen perbankan dapat memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini dibahas faktor – faktor kualitas pelayanan terhadap nasabah bank syariah. Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut, pertama, mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap nasabah pada masa pandemi di bank syariah. Kedua, mengetahui apa saja faktor – faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan terhadap nasabah di bank syariah (Wijayanto, 2015).

### LANDASAN AL-QUR'AN DAN HADIST

Sebagai lembaga keuangan syariah, perbankan syariah memiliki komitmen untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan hidup manusia (*al-falah*) secara umum. Keadilan yang dimaksud adalah menciptakan keseimbangan dalam *bermuamalah*, tidak *mendholimi* sesama demi mendapatkan hasil yang banyak dengan menempuh cara yang *bathil* (Qs. Al-Imron : 130)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ۚ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan” (Qs. Al-Imron: 130).

Bagi perbankan syariah, kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dan harus diperhatikan. Karena pelayanan yang baik dapat membantu perusahaan dalam menghadapi persaingan di era globalisasi saat ini (Darmawan & Ridlwan, 2018).

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang

tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji (Reni & Asmawati, 2016).

Untuk menghindari sistem operasional bank dengan menggunakan sistem bunga, islam memperkenalkan prinsip – prinsip muamalah Islam. Sebagaimana di dalam Al-Quran Allah SWT berfirman pada Surah An-Nisa: 9

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ ۚ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar”.

Yang dimaksud ayat tersebut adalah Allah memerintahkan manusia untuk mengantisipasi dan mempersiapkan masa depan untuk keturunan baik secara rohani/iman maupun secara ekonomi.

Hadist Riwayat Bukhari: “Simpanlah sebagian dari harta kamu untuk kebaikan masa depan kamu, karena itu jauh lebih baik bagimu.” Hadits ini menguatkan dengan secara tegas Nabi Muhammad saw menganjurkan untuk menabung (Al Faqih, 2020).

## KAJIAN LITERATUR

### Bank Syariah

Perbankan Islam dimulai pada pertengahan 1970-an terutama untuk menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan Syariah (hukum Islam) kepada umat Islam yang sebaliknya tidak akan melakukan bisnis dengan berbasis bunga konvensional keuangan karena keyakinan agama. Selama sejarahnya yang singkat, sektor keuangan Islam telah berkembang pesat langkah cepat dan menjadi fenomena global yang signifikan sekarang dengan perkiraan ukuran industri menjadi senilai USD 1,13 triliun pada tahun 2012. Industri ini diperkirakan akan terus tumbuh pesat dengan proyeksi asetnya lebih dari dua kali lipat di kawasan MENA dari angka USD 416 miliar pada tahun 2010 menjadi USD 990 miliar pada tahun 2015 (Ernst & Young 2011). Meskipun industri telah berkembang pesat selama sejarahnya yang singkat, sifat produk yang ditawarkannya telah mendapat sorotan yang meningkat. Inti dari kritik adalah fokus pada produk yang ditawarkan oleh sektor keuangan syariah, yang semakin terlihat meniru mereka dari keuangan konvensional (Khan 2010). Dengan demikian, pendapatnya adalah bahwa persyaratan Syariah adalah diencerkan dimana bentuk kontrak terpenuhi tetapi substansi dan semangat hukum Islam tidak (Ahmed, 2014).

Bank Syariah adalah bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebaskan bunga, maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah, maupun yang dibayar nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan pihak bank (Mawaddah, 2015).

Bank Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam. Umat Islam diharapkan dapat memahami perkembangan bank syariah dan mengembangkannya apabila dalam posisi sebagai pengelola bank syariah yang perlu secara cermat mengenali dan mengidentifikasi semua mitra kerja yang sudah ada maupun yang potensial untuk pengembangan bank syariah (Marimin & Romdhoni, 2015).

### Pengertian Kualitas dan Pelayanan

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat

dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri (Prasastono & Pradapa, 2012).

Kotler (2000) mengemukakan pengertian pelayanan (service) sebagai berikut : “ A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It`s production may or may not be tied to a pshyical product “ (Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan, produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat . Menurut Kotler & Amstrong ( 2003 : 8 ) jasa adalah segala aktivitas atau manfaat yang ditawarkan untuk dijual oleh suatu pihak yang secara esensial tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atau apapun. Sedangkan Lovelock & wright (2002, 30,49) menyatakan bahwa service as a prosecc and system, jasa tidak dapat dilepaskan dari suatu proses dan system (Utama, 2012).

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya. Disamping itu sikap ramah tamah dari pelayan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang unggul setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantara penampilan yang baik dan menarik, sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat konsumen dan memiliki kemampuan menangani keluhan konsumen secara profesional (Wahab, 2017).

Kualitas pelayanan adalah suatu upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang disertai dengan cara penyampaian yang tepat agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Barang atau jasa dikatakan berkualitas ketika barang dan jasa tersebut dapat digunakan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Harapan-harapan pelanggan tersebut dapat dijelaskan pada dimensi kualitas. Ekspektasi pelanggan dapat dijelaskan melalui atribut-atribut kualitas atau halhal yang sering disebut dimensi kualitas (Dewi, 2017).

Jasa keuangan adalah tulang punggung ekonomi modern. Layanan keuangan merupakan sektor besar dan berkembang di semua ekonomi, maju atau berkembang, sama. Semua cabang kegiatan ekonomi saat ini secara fundamental bergantung pada akses ke jasa keuangan. Sektor keuangan memenuhi fungsi penting dalam intermediasi antara penabung dan investor,

pembiayaan perdagangan dan investasi sektor swasta, dan membantu memastikan bahwa sumber daya keuangan ekonomi dialokasikan secara efektif (Hussein & Omran, 2005).

### **Pengertian Nasabah**

Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (Dalam hal keuangan), yang dapat juga diartikan sebagai orang yang menjadi tanggungan asuransi, perbandingan pertalian (Mulyani et al., 2018).

Nasabah adalah pelanggan (customer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Sedangkan nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU No.10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya (Nasution & Sutisna, 2015).

### **Pandemi Covid-19**

Coronavirus adalah penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut coronavirus 2 (*Sars-CoV-2*). Penyakit ini pertama kali ditemukan pada Desember 2019 di Wuhan, Ibukota Provinsi Hubei China, dan sejak itu menyebar secara global, mengakibatkan pandemi coronavirus 2019- 2020. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendeklarasikan wabah coronavirus 2019- 2020 sebagai Kesehatan Masyarakat Darurat Internasional (PHEIC) pada 30 Januari 2020, dan pandemi pada 11 Maret 2020. Covid-19 pertama dilaporkan di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 sejumlah dua kasus. Data 31 Maret 2020 menunjukkan kasus yang terkonfirmasi berjumlah 1.528 kasus dan 136 kasus kematian. Tingkat mortalitas Covid-19 di Indonesia sebesar 8,9%, angka ini merupakan yang tertinggi di Asia Tenggara (Sumarni, 2020).

Merespon pandemi Corona Virus Disease 2019 (*Covid-19*), pemerintah Indonesia mulai menerapkan pembatasan dengan kebijakan social distancing (jaga jarak sosial, menghindari kerumunan), lalu physical distancing (jaga jarak antar orang minimal 1,8 meter) sejak awal Maret 2020. Kebijakan itu telah menurunkan secara drastis aktivitas dan pergerakan orang di Jabodetabek dan kota-kota besar. Hal ini dapat dilihat dari menurunnya jumlah penumpang pada berbagai sarana transportasi mulai pesawat terbang, kereta api komuter, bus dan busway, angkot, taksi, taksi online, bajaj, hingga ojek dan ojek online (ojol) (Hadiwardoyo, 2020).

## METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu penelitian studi pustaka (*library research*) yang bersumber dari beberapa literatur yang telah ada sebelumnya. Adapun sumber rujukan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah jurnal – jurnal yang berkaitan dengan pokok pembahasan penelitian ini. Adapun sifat dari penelitian ini yaitu penelitian kualitatif yang menjelaskan dan juga menguraikan tentang Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Masa Pandemi Di Bank Syariah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Covid-19 memberikan dampak signifikan terhadap perkembangan ekonomi dunia. Pandemi Covid-19 adalah tantangan bagi dunia bisnis, termasuk industri jasa keuangan perbankan. Berdasarkan data statistik perbankan Syariah pada Januari 2020, jumlah jaringan kantor Bank Umum Syariah adalah 1.922 cabang yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia yang didominasi oleh Pulau Jawa. Sejalan dengan wilayah terbanyak ditemukan Covid-19 yaitu di pulau Jawa (Statistik Perbankan Syariah, Januari 2020). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar Kantor Bank Syariah berada di zona merah (Sumadi, 2020).

Resesi keuangan global yang terjadi akibat meluasnya wabah Covid-19 sejak akhir tahun 2019, menjadi salah satu fenomena yang mampu menurunkan stamina perekonomian nasional. Bahkan, dalam banyak kasus penyebaran virus ini dampaknya sangat luas hingga menyebabkan krisis multidimensi pada seluruh aspek kehidupan, tidak hanya aspek ekonomi. Di sektor moneter, Bank Indonesia menerbitkan sejumlah kebijakan moneter sebagai stimulus perekonomian dalam optimalisasi fungsi intermediasi perbankan dan dalam rangka menjaga stabilitas sistem keuangan. Untuk itu, perbankan syariah perlu mengoptimalkan perannya dalam mendukung perekonomian nasional, terutama dalam fungsi intermediasi. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai regulator jasa keuangan juga menerbitkan kebijakan terkait Stimulus Dampak Covid-19 melalui peraturan No.11/POJK.03/2020 yang bertujuan mendorong optimalisasi fungsi intermediasi perbankan, dan mendukung pertumbuhan ekonomi nasional (Saputri & Hannase, 2021).

Pandemi merupakan tantangan nyata bagi dunia usaha, termasuk di dalamnya industri jasa keuangan perbankan. Bank Syariah sebagai lembaga intermediasi masyarakat yang memiliki dana dengan yang membutuhkan dana dituntut untuk dapat melakukan aktivitasnya ditengah ancaman paparan COVID-19. Perbankan Syariah memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi Indonesia. Perbankan Syariah harus cepat beradaptasi dengan membuat strategi yang kreatif dan inovatif untuk bertahan dalam Pandemi COVID-19. Tantangan yang



dihadapi perlu untuk diubah menjadi sebuah kesempatan menjadi lebih baik. Selain itu masa berakhirnya pandemi belum bisa diketahui (Hafizd, 2020).

Menurut Wykof dalam Fandy Tjiptono (2000: 59) kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, 1985: 33-46). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk (Sriwidodo & Indriastuti, 2012).

Pada umumnya pelanggan akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam banyak sekali dimensi penilaian yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *security*, *access*, *communication*, dan *understanding the customer*. Dari kesepuluh dimensi tersebut dapat dikelompokkan menjadi lima dimensi utama, yaitu dimensi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Sholihin, 2019).

Ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti keadaan gedung, fasilitas restoran, desain restoran, dan kerapian penampilan karyawan.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa restoran, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen dengan cepat.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah restoran, bisa dilihat dari kemampuan karyawan yang cepat memberikan pelayanan kepada konsumen dan cepat menangani keluhan mereka.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Sebuah jasa restoran kepastian menjadi hal yang penting untuk dapat diberikan kepada konsumennya, seperti jaminan keamanan dan keselamatan dalam bertransaksi dan kerahasiaan konsumen yang terjamin.
- e. Kepedulian/ Empati (*Empathy*), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Layanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada konsumen. (Apriyani & Sunarti, 2017)

Jadi, bisa dikatakan faktor – faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan terhadap nasabah pada masa pandemi di bank syariah terdapat pada dimensi kualitas pelayanan. Dimana dimensi kualitas pelayanan itu sendiri terdiri dari : Bukti Langsung (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Kepedulian/ Empati (Empathy).

### **Peran Perbankan Syariah**

Perbankan memiliki peran penting dalam tatanan perekonomian nasional karena perbankan menjadi sektor strategis dalam sistem keuangan. Pandemi covid 19 ini menjadi tantangan terbesar dalam dunia perekonomian dunia termasuk perbankan. Pada keadaan pandemi covid 19 ini semua aktivitas menjadi terbatas daripada keadaan sebelum ada pandemi. Salah satunya sistem kerja di bank, sehingga perlu kualitas pelayanan yang baik untuk diberikan kepada nasabah agar terciptanya kepuasan tersendiri.

Kinerja pelayanan industri perbankan dapat ditinjau dari sudut pandang mikro ataupun makro. secara mikro, bank harus beroperasi dan berkembang secara efisien didalam persaingan yang semakin ketat. Karena kinerja jelek dari suatu bank didalam persaingan industri dapat membuat bank kehilangan pasarnya, baik itu dalam persaingan menarik nasabah maupun kualitas produk dan pelayanan. Disamping itu bank akan kesulitan didalam mempertahankan kesetiaan nasabahnya dan tidak diminati oleh calon nasabah untuk memperbesar pasarnya. (Andespa, 2016)

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan materi yang telah dipaparkan diatas dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang dipersepsikan, semakin besar kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan kualitas yang dipersepsikan nasabah merupakan kemampuan memutuskan tentang kesempurnaan sebuah layanan atau suatu bentuk sikap dan evaluasi secara menyeluruh dalam jangka panjang.

Hal ini membuktikan bahwa elemen manusia dalam dimensi kualitas pelayanan jasa perbankan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini membuktikan bahwa kualitas karyawan merupakan elemen yang penting dalam pembentukan kepuasan khususnya dalam usaha jasa perbankan.

**REFERENSI**

- Ahmed, H. (2014). Islamic banking and Shari'ah compliance: a product development perspective. *Journal of Islamic Finance.*, 3(2), 15–29.
- Al Faqih, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah PT Bank Sumut KCP Syariah Karya. *Al-Infraq: Jurnal Ekonomi Islam*, 11(1), 22–38.
- Andespa, R. (2016). Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah dengan Konvensional. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*, 1(1), 77–92.
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1–7.
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, ISSN*, 2460–9404.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 146–156.
- Hadiwardoyo, W. (2020). Kerugian ekonomi nasional akibat pandemi Covid-19. *Baskara: Journal of Business and Entrepreneurship*, 2(2), 83–92.
- Hafizd, J. Z. (2020). Peran Bank Syariah Mandiri (BSM) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi COVID-19. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 5(2), 138–148.
- Hussein, K., & Omran, M. (2005). *Financial Development in Arab Countries*. The Islamic Research and Teaching Institute (IRTI).
- Marimin, A., & Romdhoni, A. H. (2015). Perkembangan bank syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02).
- Mawaddah, N. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi profitabilitas bank syariah. *Jurnal Etikonomi*, 14(2).
- Mulyani, F. R. S., Hufron, M., & ABS, M. K. (2018). PENGARUH PENERAPAN MARKETING SYARIAH, KEPUASAN NASABAH DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BPRS BUMI RINJANI KEPANJEN MALANG. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 7(01).

- Nasution, M. H., & Sutisna, S. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(1), 62–73.
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata*, 11(2).
- Reni, D., & Asmawati, S. (2016). Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah. *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance*, 7(2).
- Saputri, O., & Hannase, M. (2021). PENGARUH INDIKATOR MAKROEKONOMI TERHADAP KINERJA KEUANGAN BANK UMUM SYARIAH PADA MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(1), 139–151.
- Sari, M. D., Bahari, Z., & Hamat, Z. (2016). History of Islamic bank in Indonesia: Issues behind its establishment. *International Journal of Finance and Banking Research*, 2(5), 178–184.
- Sholihin, U. (2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 1(1), 72–97.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2012). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Sumadi, S. (2020). Menakar Dampak Fenomena Pandemi Covid-19 Terhadap Perbankan Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 145–162.
- Sumantri, B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah. *Jurnal Economia*, 10(2), 141–147.
- Sumarni, Y. (2020). Pandemi Covid-19: Tantangan Ekonomi Dan Bisnis. *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(2), 46–58.
- Utama, Z. M. (2012). Pengaruh Lokasi, Harga dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Penghuni Kamar Kos di Cempaka Putih Tengah Jakarta Pusat. *JURNAL EKONOMI*, 14(3), 312–321.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di kota pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 17(1), 38–45.