

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini berlokasi di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman yang berlokasi di ruko Kepatihan nomor 7-8 di jl. Sudirman 51 Tulungagung Jawa Timur.

2. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Negara Indonesia adalah negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan industri yang halal di Indonesia. Termasuk Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam industri yang halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. peningkatan dan pengembangannya antara lain ialah inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan hasil yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, ialah Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini atau disebut merger akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Merger ketiga Bank Syariah tersebut melahirkan Bank Syariah yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin)⁷¹.

Bapak Ghani mengungkapkan sejarah perjalanan Bank Syariah Mandiri yang merger Bank Syariah Indonesia

*“Merger 3 Bank antara BSM, BRIS, BNIS di masa roll out (3 sisitim bank itu menjadi 1), sebelum tgl 12 Juli 2021 sistim bank itu masih legesi masing-masing, dan mulai 12 Juni kanil Jawa – Bali & Nusa Tenggara otu sudah menjadi 1 antara sisitim, segi pelayanan, tata letak suatu runagan. Mendekati masa roll out pelayanan dan tata letak suatu ruangan itu di seragamkan, di samakan hanya pada 1 aturan, bagaimana menyambut nasabah datang itu semua sudah di samakan”.*⁷²

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

⁷¹https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html, Diakses pada tanggal 9 Juli 2021 pukul 21:30 WIB

⁷² Wawancara dengan Bapak M. Ghani,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

a. Visi Bank Syariah Indonesia

Visi : Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi :

1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia.

Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

2) Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

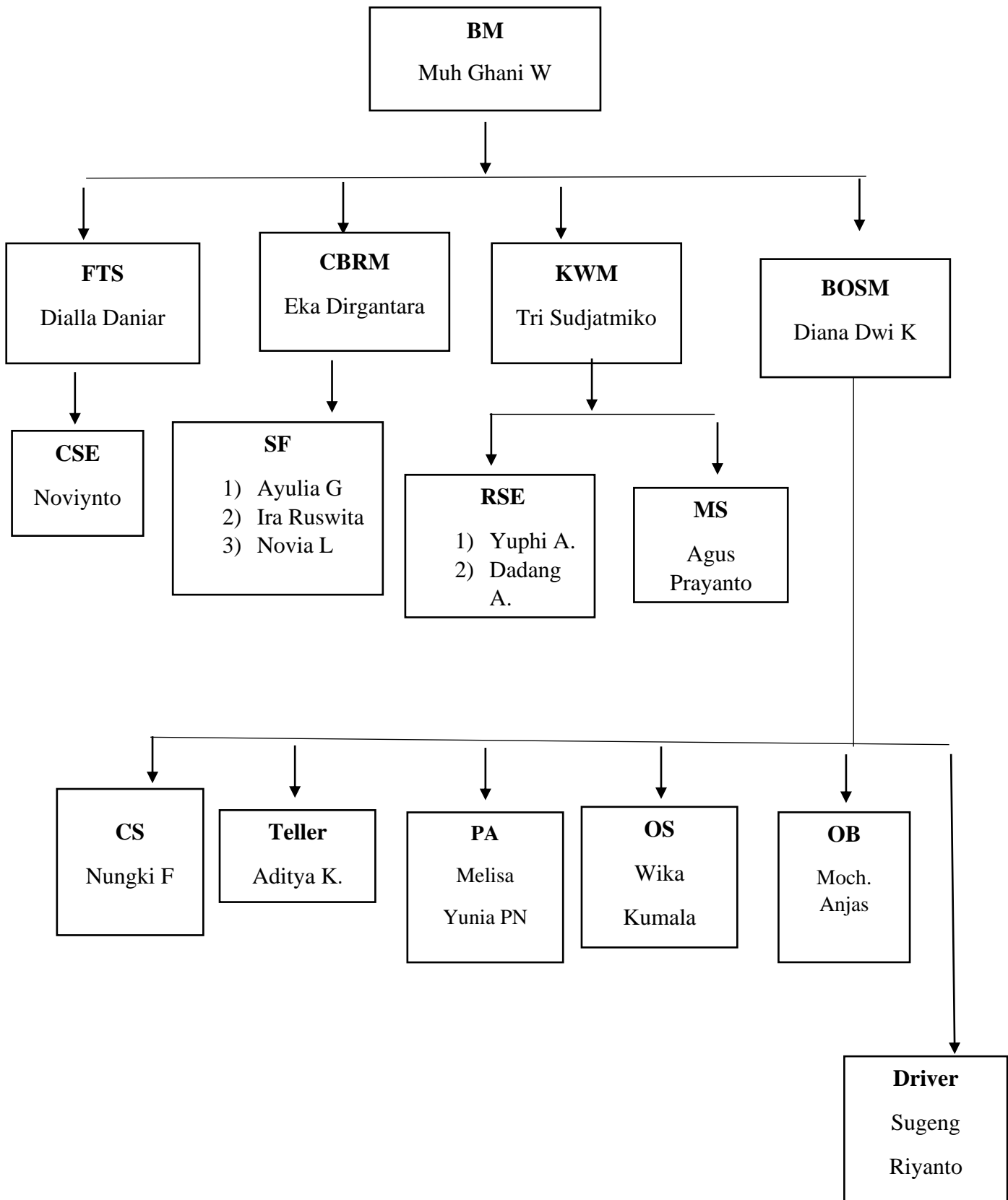
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE18%) dan valuasi kuat (PB>2).

3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁷³

⁷³https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html, Diakses pada tanggal 9 Juli 2021 pukul 21:45 WIB

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman



Keterangan

BM	: Branch Manager
FTS	: Funding & Transaction Staff
CBRM	: Consumer Business Relationship Manager
KWM	: Kepala Warung Mikro
BOSM	: Branch Operation & Service Manager
SF	: Seles Force
RSE	: Retail Sales Executive
MS	: Mikro staff

5. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman

Hasil wawancara dengan Bapak Ghani Selaku Branch Manager mengatakan

“Mengenal produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung sudah di jelaskan dalam brosur yang ada di depan, ada beberapa produk antara nya BSI Griya Hasanah, BSI Usaha Mikro dan BSI KUR, Program Sepesial Berkah. Nanti ambil saja brosur yang ada di depan atau minta security dan cek langsung di Web resmi nya BSI <https://webform.bsm.co.id/catalog> semua lengkap di web itu”⁷⁴

Produk Bank Syariah Indonesia :

a. BSI Griya Hasanah

Informasi layanan

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan sebagai berikut :

- 1) Pembelian rumah baru/ rumah second / ruko / rukuan/ apartemen
- 2) Pembangunan renovasi rumah

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak M. Ghani,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

- 3) Ambil alih pembiayaan dari bank lain (*Take Over*)
- 4) Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah

Manfaat Layanan

- 1) Angsuran ringan dan tetap
- 2) Proses mudah
- 3) Fasilitas autodedet dan Tabungan BSI
- 4) Bebas biaya provisi, pinalti dan appresial*)
**)bebas biaya apprasial sampai dengan Rp 5 Milyar*

Persyaratan Umum

- 1) WNI berdomisili di Indonesia
- 2) Jenis Profesi : Pegawai tetap, Professional, dan wiraswasta
- 3) Usia Minimal 21 tahun atau sudah menikah

b. BSI Usaha Mikro & BSI KUR

Persyaratan Mudah

Produk pembiayaan dengan persyaratan mudah.

Proses Cepat

Pengajuan dengan proses yang cepat

Prinsip Syariah

Sesuai dengan prinsip Syariah

Bebas Biaya

Bebas biaya administrasi/provisi

Fitur & Persyaratan

Fitur	Keterangan	
	BSI Usaha Mikro	BSI KUR
Plafond	Rp. 5.000.000- Rp.200.000.000	s.d Rp. 500.000.000
Skema	Murabahah, Ijarah Muntahiya Bit Tamblik (IMBT), Musyarakah Muntanaqisoh (MMQ)	Murabahah, Ijarah, Musyarakah Mutanaqisoh (MMQ)
Usia nasabah	21 tahun atau telah menikah	
Tenor	s.d 60 bulan	Modal kerja : s.d 48 bulan Investasi : s.d 60 bulan
Tujuan	Modal kerja, Investasi, dan konsumtif	Modal kerja dan investasi
Dokumen Agunan	Sertifikat Hak Milik (SHM), AJB/Grik/Letter C/ Petok D, SHPTU/ SIPTU/ BPKB, Bilyet Deposito, SHGB	Plafond s/d Rp.50.000.000 (tanpa agunan) Plafond > Rp. 50.000.000 s/d Rp 500.000.000 : 1. sertifikat Hak Milik (SHM), SHMSRS 2. Sertifikat hak guna bangunan (SHGB) 3. AJB/ Grik/ Letter C/Petok D

		4. SHPTU/SIPTU 5. BPKB
Persyaratan dokumen pengajuan	Fotokopi KTP, Surat NPWP	Nikah, (Jika Sudah Menikah)

c. Program Spesial Berkah

Kusus Pegawai Negeri Sipil Kementrian/Lembaga

1) Mitraguna Berkah

- a) Pembiayaan multiguna tanpa agunan dengan limit s.d Rp. 1,5 Miliar
- b) Jangka waktu maksimal s.d 15 tahun
- c) Angsuran tetap selama jangka waktu pembiayaan
- d) Margin spesial

2) Gadai Emas

- a) Proses mudah dan cepat
- b) Nilai taksiran tinggi
- c) Biaya titip ringan
- d) Emas tersimpan aman dan terjamin
- e) Dapat diperpanjang otomatis
- f) Cukup dengan KTP

3) Cicil Emas

- a) Kemudahan investasi emas melalui mekanisme pembiayaan dengan limit s.d Rp 150 juta
- b) Jangka waktu maksimal s.d 5 tahun

- c) Angsuran tetap selama jangka waktu pembiayaan
 - d) Cukup dengan syarat KTP dan NPWP
- 4) Pra Pensiun Berkah
- a) Pembiayaan multiguna tanpa agunan hingga 350 juta
 - b) Jangka waktu hingga 15 tahun
 - c) Margin spesial dengan kepastian nominal angsuran
 - d) Training motivasi dan wawasan dalam usaha
 - e) Fasilitas pembayaran zakat, infaq dan sodaqoh melalui ATM
- 5) BSI Oto
- a) kemudahan mewujudkan kendaraan dengan angsuran ringan
 - b) DP mulai 15%
 - c) Didukung lebih dari 13.000 dealer
 - d) Margin Spesial
- 6) Griya Hasanah
- a) Limit pembiayaan kepemilikan pembiayaan rumah, take over, renovasi dan refinancing s.d Rp 25 miliar
 - b) Jangka waktu s.d 30 tahun
 - c) Margon spresial dengan kepastian angsuran selama jangka waktu pembiayan
 - d) Berhadiah porsi haji
 - e) Dp mulai 0% untuk fasilitas rumah pertama

B. Deskripsi Data

1. Ekspektasi nasabah dalam pelayanan pada saat pandemi *covid-19* di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung sudirman.

Kualitas pelayanan yang akan membuat nasabahnya merasa puas terdapat 5 indikator antara lain :

a. *Tangible* (Bentuk Fisik)

Penjelasan mengenai bentuk fisik yang di sediakan di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung, yang telah di sampaikan oleh bapak Ghani selaku BM Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman mengungkapkan bahwa :

*“kalau untuk penampilan staff kami selalu menggunakan seragam, menggunakan name tag ini bertujuan untuk mengetahui nama-namanya ya, menggunakan masker , karena ini pandemi juga dan bektepatan PPKM, jadi masker ini ibaratkan pakaian wajib ya untuk kantor kami, untuk sarana dan prasarana dari kantor kami menyediakan hand sanitizer di depan dan menggunakan sebelum masuk kantor dan sesudah melakukan transaksi”*⁷⁵

Selanjutnya Ibu Diana selaku BOSM di Bank Syarah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman juga menambahkan mengenai kualitas pelayanan tangibele, beliau mengungkapkan :

“standar penampilan staaf kami selalu rapi dari teller, Cs, satpam, pimpinan selalu rapi, selalu menggunakan name tag, dari segi penampilan kita tidak berubah dari BSM ke BSI saat ini. staff kami selalu menggunakan masker supaya teller dengan nasabah, nasabah dengan Cs itu aman, sarana dan prasarana nya kita menyediakan hand sanitizer sebelum dan setelah transaksi”.⁷⁶

⁷⁵Wawancara dengan Bapak M. Ghani,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁷⁶Wawancara dengan Ibu Diana,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

Selanjutnya nasabah tabungan dengan nomer informan 1 menambahkan mengenai kualitas pelayanan, beliau mengungkapkan:

“selama saya jadi nasabah sudah 2 tahunan pegawai bank penampilannya rapi, pegawainya selalu menggunakan papan nama mas, jadi saya tau siapa nama yg membantu melayani saya, teller selalu menggunakan masker. sarana dan prasarana yang disediakan bank hand sanitizer sebelum dan setelah transaksi”⁷⁷

Selanjutnya nasabah tabungandengan nomer informan 2 menjelaskan mengenai kualitas pelayanan, beliau menambahkan :

“saya nabung di BSI ini kurang lebih sudah 3 tahun dari yang masih Bank Syariah Mandiri. pelayanan nya bagus mas penampilan pegawainya rapi, pegawainya selalu menggunakan papan nama, pada masa covid-19 ini pegawainya menggunakan masker warna nya senada dengan kerudungnya. Sarana prasarana yang di sediakan itu hand sanitizer dan air untuk cuci tangan, tapi saya pribadi lebih suka cuci tangan di bandinhhkan menggunakan hand sanitizer”⁷⁸

Selanjutnya nasabah pinjaman dengan nomer informan 3 menjelaskan mengenai kualitas pelayanan, beliau mengungkapkan :

“saya menjadi nasabah sudah 1,5 tahun mas, saya pinjam itu untuk keperluan usaha allhamdilillah sebentar lagi lunas. dari awal pelayanan nya bagus mas dari segi penampilan rapi, pegawainya menggunakan papan nama, menggunakn masker juga, menggunakan hijab rapi, bahasa sopan. sarana prasarana nya menyediakan tempat cuci tangan, menyiapkan hand sanitizer”⁷⁹

Nasabah pinjaman dengan nomer informan 4 menjelaskan mengenai kualitas pelayanan bentuk fisik (*tangible*), beliau menjelaskan :

⁷⁷ Wawancara dengan informan 1 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁷⁸ Wawancara dengan informan 2 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁷⁹ Wawancara dengan informan 3 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

*“ Saya menjadi nasabah di BSM yang sekarang BSI sudah kurang lebih 3 tahun, selama saya jadi nasabah saya merasa puas mas tenatng pelayanan nya hal berpakaian, sopan santun berbicara bahasa yang sopan, pegawainya selalu menggunakan papan nama, hijab yang rapi jadi saya measa sangat puas. Sarana dan prasarana yang di berikan pihak bank mrnurut saya merasa puas, dalam saat pandemi covid-19 ini pihak bank menyediakan hand sanitizer”.*⁸⁰

Nasabah tabungan dengan nomer informan 5 menjelaskan mengenai kualitas pelayanan bentuk fisik (tangible), beliau mengemukakan :

*“Saya menjadi nasabah sudah sekitar 4 tahunan dari yang bank nya bernama Bank Syariah Indonesia dan sekarang sudah menjadi Bank Syariah Indonesia. Hal penampilan sopan, rapi bahasanya juga sopan, pegawai nya menggunakan masker, pelayanan juga bagus. sarana dan prasarana pandemi covid-19 ini bank menyediakan hand sanitizer sama tempat cuci tangan”*⁸¹

Dari penjelasan 7 narasumber yang menggunakan konsep triangulasi antara pimpinan, staff dan 5 informan dapat diketahui bahwa Bank Syaiah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman memiliki kualitas pelayanan yang baik. kualitas pelayanan dalam bentuk tangible dapat di simpulkan bahwa dalam hal penampilan atau cara berpakaian para staff adalah rapi.

b. Empaty (Empathy)

Penjelasan mengenai perhatian yang tulus kepada nasabah atau ketulusan teller dan staff lainnya dalam melayani nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman. Bapak Ghani selaku

⁸⁰ Wawancara dengan informan 4 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁸¹ Wawancara dengan informan 5 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

BM menjelaskan bagaimana ketulusan para staff melayani nasabah.

Bapak Gani mengungkapkan :

“kualitas pelayanan yang selanjutnya staff menunjukkan rasa empathy dengan cara tersenyum walaupun para staff menggunakan masker ya tetapi kelihatan dari sudut mata, ramah, bahasa yang sopan, tinggah laku yang sopan santun tidak cekikikan di depan nasabah. di kantor kami selalu menerapkan hal itu. selanjutnya teller atau Cs akan menjelaskan apa yang ingin ditanyakan masalah produk atau kendala yang lainnya”.⁸²

Selanjutnya ibu Diana selaku BOSM juga mengungkapkan kualitas pelayanan yang akan membuat nasabah nya merasa puas dari indikator empathy. Beliau mengungkapkan bahwa :

“ Hal empathy ini para staff khusus nya teller dan Cs yang melayani langsung nasabah dalam transaksi yaitu keiklasan menjelaskan produk atau menjelaskan apa yang ingin di tanyakan oleh nasabah. setelah transaksi karena ini era pandemi covid-19 sebelum meninggalkan meja teller atau Cs mereka selalu mengucapkan terima kasih dan jaga kesehatan selalu, selanjutnya para staff selalu tersenyum dan ramah”.⁸³

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal kualitas pelayanan yang akan membuat nasabah nya merasa puas kepada nasabah tabungan dengan nomer responden 1, beliau mengungkapkan bahwa :

*“ pada saat nabung mas, staff ramah, sopan dalam tutur kata dan teller kelihatan ikhlas mas menjelaskan berapa uang saya di tabungan biaya admin nya terus kelihatan bahwa teller selalu tersenyum pada saat ngobrol dengan saya, walaupun menggunakan masker tetap kelihatan dari mata nya”*⁸⁴

⁸²Wawancara dengan bapak Ghani selaku BM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁸³Wawancara dengan Ibu Diana selaku BOSM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirma

⁸⁴Wawancara dengan informan 1 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal kualitas pelayanan yang akan membuat nasabah nya merasa puas kepada nasabah tabungan dengan nomer informan 2, beliau mengungkapkan bahwa :

“Tadi saya setor tunai mas sekalian menanyakan masalah info bank yang di kirim lewat SMS itu, pihak teller menjelaskan dengan tulus dan akan di jelakan pada pihak Cs menjelaskan dengan tulus Cs nya dan samnil tersenyum juga, jadi saya merasa senang dan puas. seebelum meninggalkan meja Cs tadi Cs nya mengucapkan terima kasih jaga kesehatan selalu”⁸⁵

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal kualitas pelayanan yang akan membuat nasabah nya merasa puas kepada nasabah pinjaman dengan nomer informan 3, beliau mengungkapkan bahwa :

“saya tadi habis bayar tagihan, pihak pegawainya juga menjelaskan dengn baik kurang berapa kali lagi saya bayar, bulan berikutnya harus bayar pokok berapa, bayar bunga berapa di jelaskan semua dengan sabar dan penuh tanggung jawab mas”⁸⁶

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal kualitas pelayanan yang akan membuat nasabah nya merasa puas kepada nasabah pinjaman dengan nomer informan 4, beliau mengungkapkan bahwa :

“saya baru saja melakukan bayar pinjaman selama saya jadi nasabah ini rasa perhatiannya besar, sebelum ajtuh tenmpo itu selalu di ingatkan di SMS kalau waktunya bayar tagihan, perhatiannay luar biasa mas, jadi saya dan istri bisa menyisihkan uang untuk membayar, terus juga di jelaskan bulan depan saya harus bayar berapa. saya merasa puas dengan pelayanan yang di sediakan.”⁸⁷

Nasabah tabungan dengan nomer informan 5, juga mengungkapkan bahwa:

⁸⁵Wawancara dengan informan 2 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁸⁶Wawancara dengan informan 3 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁸⁷Wawancara dengan informan 4 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

“hal perhatian sangat luar biasa ketulusan dalam menjelaskan daalm buku tabungan luar biasa juga, mnjelaskan nya ikhlas mas, saya merasa sangat puasa dalam pelayanan”⁸⁸

Dari penjelasan 7 narasumber yang meliputi pimpinan, staff dan 5 nasabah atau informan menjelaskan kepuasan pelayanan dalam hal empathy. Peneiti dapat menyimpulkan bahwa keikhlasan para staff dalam menjelaskan suatu dibutuhkan oleh para nasabah, perhatiannya untuk para nasabah dan sopan santun tutur kata dari staff ke nasabah.

c. Ketanggapan (Relibility)

Penjelasan megenai ketanggapan yang di berikan oleh staff Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman kepada nasabah dalam hal membatu memberikan pelayanan serta mendengarkan masalah-masalah dari nasabah. Bapak Ghani selaku BM Bank Syariah Indonesia menjelaskan mengenai ketanggapan yang di berikan pihak bank kepada nasabahnya, beliau mengungkapkan bahwa :

“Dalam masalah ketanggapan atau mendengarkan masalah dari nasabah kita menjelaskan nya di akhir setelah transaksi selesai, contoh setelah transaksi di proses teller memberikan pertanyaan ada yang ingin di sampaikan bapak/ibu ? apakah ada keluhan bapak/ibu ? seandainya ada masalah pihak teller akan menjelaskan solusinya”⁸⁹

Selanjutnya ibu Diana Selaku BOSM juga mengungkapkan kualitas pelayanan yang akan membuat nsabah nya merasa puas dari indikator ketanggapan (Relibility). Beliau mengungkapkan bahwa

⁸⁸Wawancara dengan informan 5 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁸⁹Wawancara dengan Bapak Ghani selaku BM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

“ketanggapan teller maupun cs dalam mendengarkan permasalahan nasabah sangat tanggap karena akan di jelaskan mengenai solusi dari masalah nasabah”⁹⁰

Nasabah tabungan dengan nomer informan 1 juga mengungkapkan bahwa :

“ Teller tanggap mas, seandainya saya ada masalah selalu di berikan solusi jalan keluarnya, kemarin saya tanya masalah biaya administrasinya terus dijelaskan berapa besar administrasinya”⁹¹

Selanjutnya nasabah tabungan dengan nomer informan 2 juga menjelaskan mengenai ketanggapan, beliau mengungkapkan bahwa :

“Menurut saya, teller cepat tanggap apa yang ingin saya minta waktu saya akan melakukan transaksi, cepat di layanin jadi nunggunya tidak lama”⁹²

Selanjutnya nasabah pinjaman dengan nomer informan 3 menjelaskan, beliau mengungkapkan bahwa :

“Masalah ketanggapan cepat tanggap, beberapa waktu yang lalu saya mengalami atam tertelan terus sama Cs di jelaskan saya harus bagaimana dan Cs memerikan solusi”⁹³

Nasabah dengan nomer informan 4 juga menjelaskan mengenai ketanggapan, beliau mengungkapkan:

“Teller cepat tanggap mas, pelayanan cepat jadi tidak lama-lama dalam melakukan transaksi, teller juag memberikan solusi ketika ada masalah”⁹⁴

⁹⁰Wawancara dengan Ibu Diana selaku BOSM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁹¹Wawancara dengan informan 1 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁹²Wawancara dengan informan 2 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁹³Wawancara dengan informan 3 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁹⁴Wawancara dengan informal 4 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

Nasabah dengan nomer informan 5 menambahkan mengenai ketanggapan, beliau juga mengungkapkan:

“Dalam melakukan transaksi teller cepat tanggap, proses transaksi tidak terlalu lama mungkin hanya 5-10 menitan. Ketika saya dulu transfer beda bank tetapi dalam waktu sekitar 2 jam uang tidak masuk tetapi transaksi di teller itu berhasil, saya kembali lg ke bank untuk menanyakan, waktu itu Cs memberikan solusi dan Cs langsung bilang uang masih di pusat dalam waktu 24 jam uang akan masuk ke rekening bapak”⁹⁵

Dari penjelasan 7 narasumber yang meliputi pimpinan, staff dan 5 nasabah atau informan menjelaskan kepuasan pelayanan dalam hal ketanggapan (*Responsiveness*). Peneiti dapat menyimpulkan bahwa ketanggapan para teller dalam memberikan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah, ketanggapan dalam melakukan pelayanan tidak membutuhkan waktu lama dan memberikan solusi terhadap nasabah.

d. Keandalan (*Relibility*)

Penjelasan mengenai keandalan yang di berikan oleh staff Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman kepada nasabah dalam hal memberikan pelayanan yang di berikan pada nasabah. Bapak Ghani selaku BM Bank Syariah Indonesia menjelaskan mengenai keandalan yang di berikan pihak bank kepada nasabahnya, beliau mengungkapkan bahwa :

“Staff kami Teller maupun Cs keandalannya sangat andal. dalam menghitung uang Teller kami handal cepat jadi antrian transaksi itu tidak terlalu panjang dan juga mengutamakan kecepatan. selain handal juga cepat untuk memproses transaksi dari nasabah”⁹⁶

⁹⁵Wawancara dengan informan 5 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁹⁶Wawancara dengan Bapak Ghani selaku BSM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

Ibu Diana selaku BOSM juga menjelaskan mengenai keandalan teller. Beliau menambahkan bahwa :

“keandalan teller dalam melakukan proses transaksi cepat namun harus tepat, keandalan dari teller itu transaksi yang cepat sekitar 5-7 menit setiap transaksi caea penghitungan uang juga harus cepat dan tepat”⁹⁷

Selanjutnya nasabah tabungan dengan nomer informan 1 menjelaskan mengenai keandalan dalam melakukan pelayanan. Beliau menjelaskan bahwa :

“Hal keandalan teller andal, cara menghitung uang juga handal, jadi tidak membutuhkan waktu yang lama untuk anti”⁹⁸

Nasabah tabungan dengan nomer informan 2 menjelaskan mengenai keandalan. Responden 2 mengemukakan bahwa :

“Teller andal, menghitung uang pakai jari juga cepat, transaksi cepat mungkin sekitar 5 menitan selesai, yang terlalu lama itu antriannya. pelayanan cepat”⁹⁹

Nasabah pinjaman dengan nomer informan 3 menjelaskan mengenai keandalan. beliau mengemukakan bahwa :

“Keandaalhnya saya suka. cara mengitung uang handal, menjelaskan masalah setelah transaksi juga handal jadi sya merasa nya,am dengan pelayanan menunggu untuk transaksinya juga cepat proses transaksi cepat”¹⁰⁰

⁹⁷Wawancara dengan Ibu Diana selaku BOSM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁹⁸Wawancara dengan informan 1 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

⁹⁹Wawancara dengan informan 2 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹⁰⁰Wawancara dengan informan 3 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

Nasabah pinjaman dengan nomer informan 4 menjelaskan mengenai keandalan yang di berikan teller kepada nasabah. Beliau mengemukakan bahwa :

“Masalah keandalan teller andal dalam hal menghitung uang, dengan cepat dan handal. Juga menjanjikan, hari ini teller bilang ke saya mohon di tunggu untuk transaksinya dan transaksi tidak lama untuk prosesnya.”¹⁰¹

Nasabah tabungan dengan nomer informan 5 menjelaskan mengenai keandalan yang di berikan teller kepada nasabah. Beliau mengemukakan bahwa :

“ Teller handal dalam menghitung uang tanpa mesin jadi hanya menggunakan keahlian dalam jari-jari tangan, tetapi juga tepat jadi handal dan tepat proses transaksinya juga tidak lama, saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank”¹⁰²

Dari penjelasan 7 narasumber yang meliputi pimpinan, staff dan 5 nasabah atau informan menjelaskan kepuasan pelayanan dalam hal keandalan (*Relibility*), Peneiti dapat menyimpulkan bahwa keandalan para teller dalam memberikan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah, keandalan dalam melakukan pelayanan tidak membutuhkan waktu lama dan memberikan pelayanan yang lebih akurat.

e. Kepastian (*Assurance*)

Penjelasan mengenai kepastian yang di berikan oleh staff Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman kepada nasabah dalam hal memberikan pelayanan yang di berikan pada nasabah.

¹⁰¹Wawancara dengan informan 4 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹⁰²Wawancara dengan informan 5 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

Bapak Ghani selaku BM Bank Syariah Indonesia menjelaskan mengenai kepastian yang di berikan pihak bank kepada nasabahnya.

Beliau mengungkapkan bahwa :

“Mengenai kepastian itu teller memberikan suatu rasa percaya atau istilahnya janji kepada nasabah mengenai suatu hal permasalahan. intinya tidak membeberkan suatu masalah nasabah ke nasabah”¹⁰³

Selanjutnya Ibu Diana selaku BOSM juga mengungkapkan mengenai kepastian. Beliau mengungkapkan :

“Hal kepastian ini menjurus lama nya proses transaksi. proses transaksi tidak boleh memrlukan waktu yang lama hanya di batasi 5-10 menit tidak boleh lama-lama dikarenakan ini masa pandemi covid-19 juga berketepatan denag PPKM darurat Jawa-Bali dan tidak boleh membeberkan masalah nasabah ke orang lain”¹⁰⁴

Nasabah tabungan dengan informan nomer 1 mengungkapkan mengenai kepastian. Beliau menjelaskan :

“Mengenai kepastian menurut saya itu baik, kepastian dalam hal lamanya proses transaksi. jadi teller menjelaskan mohon di tunggu sebentar untuk proses transaksinya tidak ada 2 menit sudah selesai prosesnya. saya merasa puas dalam hal kepastian ini”¹⁰⁵

Nasabah tabungan dengan informan nomer 2 juga menjelaskan mengenai pendapat beliau dalam hal kepastian.

“Menurut saya pribadi teller BSI ini menjanjikan sebuah kepastian. apa yang teller bicarakan itu selalu rill, Saya pernah transfer ke bank lain teller juga menjelaskan ini proses uang nya masuk ke rekening ibu membutuhkan waktu yang cukup lamadi tunggu saja maksimal itu besok pagi dan benar saya cek pagi nya sudah masuk ke rekening saya”¹⁰⁶

¹⁰³Wawancara dengan Bapak Ghani selaku BM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹⁰⁴Wawancara dengan Ibu Diana selaku BOSM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹⁰⁵Wawancara dengan informan 1 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹⁰⁶Wawancara dengan informan 2 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

Nasabah pinjaman dengan informan nomer 3 menjelaskan mengenai kepastian. Beliau mengungkapkan

“Menurut saya teller atau staff BSI ini memberikan kepercayaan kepada saya. saya pernah bilang tolong ya mbak rahasikan nominal saya pijam di sini dan todak ada yang tau mas keluarga saya kecuali istri saya. jadi pihak staff menjaga kerahasiaan saya”¹⁰⁷

Nasabah pinjaman dengan informan nomer 4 menjelaskan mengenai kepastian. Beliau mengungkapkan :

“Kepastian ini saya rasakan waktu saya transaksi ya mas, teller menjelaskan mohon di tunggu sebentar bapak akan saya proses untuk transaksinya, saya hanya menunggu ndak sampai 2 menit proses transaksinya selesai. jadi saya tidak menunggu waktu lama lagi untuk proses transaksinya”¹⁰⁸

Nasabah tabungan dengan informan nomer 5 memberikan pendapat mengenai kepastian. Beliau mengungkapkan :

“Saya mersakan kepastian itu waktu teller menjelaskan ke saya, untuk menunggu proses transaksi, sesuai dengan yang di bicarakan teller untuk menunggu kurang lebih 2 menit prosesnya”¹⁰⁹

Daripenjelasan 7 narasumber yang meliputi pimpinan, staff dan 5 nasabah atau informan menjelaskan kepuasan pelayanan dalam hal kepastian (*Assurance*), Peneiti dapat menyimpulkan bahwa kepastian para teller dalam memberikan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah, keandalan dalam melakukan pelayanan tidak membutuhkan waktu lama, membuktikan keadaan yang rill apa yang

¹⁰⁷Wawancara dengan informan 3 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹⁰⁸Wawancara dengan informan 4 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹⁰⁹Wawancara dengan informan 5 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

telah di jelaskan teller kepada nasabah dan memberikan rasa percaya k pada nasabah untuk tidak membeberkan masalah apa yang dialami nasabah

2. Ekspektasi nasabah mengenai tempat pada saat pandemi covid-19 di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung sudirman.

Kualitas tempat yang akan membuat nasabahnya merasa puas terdapat 5 indikator antara lain :

a. Akses

Penjelasan mengenai akses Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman kepada nasabah. Bapak Ghani selaku BM Bank Syariah Indonesia menjelaskan mengenai akses Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.

“Akses yang memadai mudah di cari karena berdekatan dengan Bank Mandiri Konvensional, jalur Provinsi, untuk sarana transportasi mudah di jangkau. BSI KCP Tulungagung Sudirman ini mempunyai lokasi yang strategis”¹¹⁰

Ibu Diana Selaku BOSM menjelaskan mengenai kualitas tempat yang membuat nasabahnya merasa nyaman. Beliau menjelaskan bahwa :

“Lokasi yang memadai mudah di cari karena berdekatan dengan Bank Mandiri Konvensional, berada di pusat kota, untuk sarana transportasi mudah di jangkau”¹¹¹

Selanjutnya Nasabah Tabungan dengan nomer informan 1 menjelaskan mengenai akses. Beliau mengungkapkan bahwa :

¹¹⁰Wawancara dengan Bapak Ghani selaku BM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹¹¹Wawancara dengan Ibu Diana Selaku BOSM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

“Berdekatan dengan Bank Mandiri, jalur Provinsi, untuk sarana transportasi mudah di jangkau dengan kendaraan umum misalnya bus, becak, ojek online mudah dicari”¹¹²

Selanjutnya Nasabah tabungan dengan nomer informan 2 menjelaskan mengenai akses. Beliau mengungkapkan bahwa :

“Memadai mudah di cari karena berdekatan dengan Bank Mandiri, di pusat kota, mudah di jangkau bagi transportasi umum”¹¹³

Selanjutnya nasabah pinjaman dengan nomer informan 3 menjelaskan mengenai akses. Beliau menjelaskan bahwa :

“Akses yang strategis, enak di cari lokasinya, berada di pusat kota, jadi tidak perlu menggunakan maps untuk mencari tempatnya”¹¹⁴

Nasabah pinjaman dengan nomer informan 4 menjelaskan mengenai akses. Beliau menjelaskan bahwa :

“Tempat yang strategis, mudah dijangkau dengan transportasi umum, berada di pusat kota”¹¹⁵

Nasabah tabungan dengan nomer informan 5 menjelaskan mengenai akses. Beliau menjelaskan :

“Lokasi yang strategis, berada di pusat kota, dekat dengan Bank Mandiri jadi untuk mencari lokasi itu mudah”¹¹⁶

Dari penjelasan 7 narasumber yang meliputi pimpinan, staff dan 5 nasabah atau informan menjelaskan ekspektasi tempat dalam hal akses, Peneiti dapat menyimpulkan bahwa akses Bank Syariah

¹¹²Wawancara dengan informan 1 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹¹³Wawancara dengan informan 2 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹¹⁴Wawancara dengan informan 3 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹¹⁵Wawancara dengan informan 4 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹¹⁶Wawancara dengan responden 5 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

Indonesia KCP Tulungagung Sudirman sangat strategis, berada di pusat kota Tulungagung, berada di jalur Provinsi, mudah terjangkau dengan transportasi umum.

b. Fasilitas

Penjelasan mengenai fasilitas yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman kepada nasabah. Bapak Ghani selaku BM Bank Syariah Indonesia menjelaskan mengenai fasilitas yang diberikan pada saat pandemi *covid-19*. Beliau menjelaskan :

“fasilitas yang kami berikan pada saat pandemi ini mulai dari tempat cuci tangan, hand sanitizer, cek suhu badan (yang mengecek satpam), ruang tunggu yang sesuai protokol kesehatan atau social distancing, tersedianya Tv, Ac, toilet kusus nasabah. itu fasilitas yang kami berikan”¹¹⁷

Ibu Diana selaku BOSM juga menjelaskan mengenai fasilitas yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah. Beliau menjelaskan :

“Fasilitas tempat cuci tangan, menyediakan hand sanitizer, cek suhu, ruang tunggu yang berjarak yang sebelum covid-19 itu ada 20 tempat duduk untuk nasabah, saat covid-19 hanya 10 tempat duduk, sekarang dengan PPKM darurat Jawa-Bali hanya ada 8 tempat duduk untuk nasabah”¹¹⁸

Nasabah tabungan dengan nomer informan 1 menjelaskan mengenai fasilitas yang diberikan. Beliau mengemukakan :

“Fasilitasnya tempat cuci tangan, hand sanitizer, ruang tunggu yang berjarak, tersedianya Tv, Ac. Fasilitasnya bagus sesuai prosedur covid-19”¹¹⁹

¹¹⁷Wawancara dengan Bapak Ghani selaku BM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹¹⁸Wawancara dengan Ibu Diana selaku BOSM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹¹⁹Wawancara dengan informan 1 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

Nasabah tabungan dengan nomer informan 2 menjelaskan mengenai fasilitas yang diberikan. Beliau mengemukakan :

“Tersedianya tempat cuci tangan, hand sanitizer, ruang tunggu yang berjarak protokol kesehatan yang ketat”¹²⁰

Nasabah pinjaman dengan nomer informan 3 juga menjelaskan mengenai fasilitas yang diberikan. Beliau mengemukakan :

“Fasilitasnya sangat bagus ada tempat cuci tangan, hand sanitizer, ruang tunggu yang nyaman tidak berdesakan karena ini covid-19 harus jaga jarak, tersedianya tv, ac yang dingin, jadi nyaman berda di BSI KCP Tulungagung Sudirman”¹²¹

Nasabah pinjaman dengan nomer informan 4 juga menjelaskan mengenai fasilitas yang diberikan. Beliau mengemukakan :

“Tersedianya tempat cuci tangan, tersedianya tisu, hand sanitizer sekaligus mengukur suhu tubuh, ruang tunggu yang berjarak, tersedianya toilet”¹²²

Nasabah tabungan dengan nomer informan 5 juga menjelaskan mengenai fasilitas. Beliau menjelaskan :

“Tersedianya tempat cuci tangan, hand sanitizer, ruang tunggu yang berjarak, toilet, Tv, Ac, jasi nyaman ketika berada di dalam bank”¹²³

Daripenjelasan 7 narasumber yang meliputi pimpinan, staff dan 5 nasabah atau informan menjelaskan ekspektasi tempat dalam fasilitas, Peneiti dapat menyimpulkan bahwa fasilitas yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman sudah

¹²⁰Wawancara dengan informan 2 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹²¹Wawancara dengan informan 3 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹²²Wawancara dengan informan 4 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹²³Wawancara dengan informan 5 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

memenuhi protokol kesehatan yang ketat tersedianya tempat cuci tangan, hand sanitizer, cek suhu tubuh, ruang tunggu yang menerapkan sosial distancing, toilet khusus nasabah, tersedianya Tv, tersedianya Ac.

c. Lingkungan

Penjelasan mengenai lingkungan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman kepada nasabah. Bapak Ghani selaku BM Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman menjelaskan mengenai lingkungan yang diberikan pada saat pandemi *covid-19*. Beliau menjelaskan :

*“Lingkungan yang kami sediakan sangat memadai juga memenuhi protokol kesehatan, melakukan sosial distancing, lingkungan yang nyaman dan bersih, kita juga memberikan batas kaca di atas meja teller dan CS ini bertujuan untuk mengurangi droplet”*¹²⁴

Ibu Diana selaku BOSM juga menambahkan mengenai lingkungan, beliau mengungkapkan :

*“Lingkungan di BSI KCP Tulungagung Sudirman ini bersih, nyaman, kami juga menerapkan protokol kesehatan, kami juga memberikan batasan kaca untuk mengurangi kontak langsung dengan nasabah ini bertujuan untuk memutus rantai covid-19”*¹²⁵

Nasabah tabungan dengan nomer informan 1 menjelaskan mengenai pendapat mengenai lingkungan, beliau mengungkapkan :

*“lingkungan yang cukup nyaman, bersih, menerapkan protokol kesehatan yang ketat juga”*¹²⁶

¹²⁴Wawancara dengan Bapak Ghani selaku BM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹²⁵Wawancara dengan Ibu Diana selaku BOSM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹²⁶Wawancara dengan informan 1 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

Nasabah tabungan dengan nomer informan 2 menjelaskan mengenai pendapat mengenai lingkungan, beliau mengungkapkan :

“Menurut saya lingkungan yang diberikan BSI ini nyaman, bersih, toilet juga bersih, ketika masuk ke Bank itu harum baunya, protokol kesehatan yang ketat jadinya saya merasa tenang di dalam Bank”¹²⁷

Nasabah pinjaman dengan nomer informan 3 menjelaskan mengenai pendapat mengenai lingkungan, beliau mengungkapkan :

“Pendapat saya mengenai lingkungan Bank abik di dalam bank atau di luar di halaman Bank itu bersih, nyaman, di dalam pun bersih, toilet juga bersih, protokol kesehatan yang sangat ketat, jadi sesuai ekspektasi saya bersih dan nyaman”¹²⁸

Nasabah pinjaman dengan nomer informan 4 menjelaskan mengenai pendapat mengenai lingkungan, beliau mengungkapkan :

“Lingkungan yang di berikan sesuai protokol kesehatan, memberikan batasan kaca di depan teller, bersih, nyaman dan harum. Jadi nyaman berassa di dalam Bank”¹²⁹

Nasabah tabungan dengan nomer informan 5 menjelaskan mengenai pendapat mengenai lingkungan, beliau mengungkapkan :

“Lingkungan yang nyaman, bersih, menerapkan sosial distancing, protokol kesehatan ketat, memacang kaca pembatas antara teller dengan nasabah, jadi saya merasa puas dan nyaman ketika melakukan transaksi”¹³⁰

Daripenjelasan 7 narasumber yang meliputi pimpinan, staff dan 5 nasabah atau informan menjelaskan ekspektasi tempat dalam lingkungan, Peneliti dapat menyimpulkan bahwa lingkungan yang

¹²⁷Wawancara dengan informan 2 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹²⁸Wawancara dengan informan 3 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹²⁹Wawancara dengan informan 4 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹³⁰Wawancara dengan informan 5 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman sudah memenuhi protokol kesehatan yang ketat, menerapkan sosial distancing, toilet bersih, lingkungan yang nyaman dan bersih.

d. Tempat Parkir

Penjelasan mengenai tempat parkir yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman kepada nasabah. Bapak Ghani selaku BM Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman menjelaskan mengenai tempat parkir yang diberikan. Beliau menjelaskan :

“Menurut saya tempat parkir cukup luas, cukup lah untuk nasabah 20”¹³¹

Ibu Diana selaku BOSM juga menambahkan menbenai lahan parkir, beliau mengemukakan :

“Lahan parkir menurut saya cukup luas, penataan juga rapi”¹³²

Nasabah tabungan dengan nomer informan 1 menjelaskan mengenai tempat parkir, beliau mengemukakan :

“Menurut saya tempat parkir cukup luas untuk roda 2 sedangkan untuk roda 4 itu tidak ada lahan nya, parkirnya hanya di pinggir jalan”¹³³

Nasabah tabungan dengan nomer informan 2 menjelaskan mengenai tempat parkir, beliau mengemukakan :

“Tempat parkir luas cukup lah 20-25 roda 2, kendaraan juga tertata rapi”¹³⁴

¹³¹Wawancara dengan Bapak Ghani selaku BM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹³²Wawancara dengan Ibu Diana selaku BOSM,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹³³Wawancara dengan informan 1 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹³⁴Wawancara dengan informan 2 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

Nasabah pinjaman dengan nomer informan 3 menjelaskan mengenai tempat parkir, beliau mengungkapkan :

“menurut saya tempat parkir lumayan luas untuk roda 2 tapi kalau roda 4 tidak cukup, parkirnya harus di pinggir jalan raya”¹³⁵

Nasabah pinjaman dengan nomer informan 4 menjelaskan mengenai tempat parkir, beliau mengungkapkan:

“Cukup luas tempat parkirnya, tempat nya berada di ruko jadi hanya menggunakan halaman ruko”¹³⁶

Nasabah tabungan dengan nomer informan 5 menjelaskan mengenai tempat parkir beliau mengemukakan :

“ Luas tempat parkirnya, jadi tidak bingung lagi mau parkir dimana, seandainya full kan masih bisa cari parkir di sebelahnya BSI itu”¹³⁷

Daripenjelasan 7 narasumber yang meliputi pimpinan, staff dan 5 nasabah atau informan menjelaskan ekspektasi tempat dalam tempat parkir, Peneliti dapat menyimpulkan bahwa tempat parkir yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman luas untuk roda 2 sedangkan pendapat lain dari nasabah mengatakan bahwa cukup luas untuk roda 2 sedangkan untuk roda 4 parkir beradadi pinggir jalan raya.

C. Temuan Penelitian

¹³⁵Wawancara dengan informan 3 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹³⁶Wawancara dengan informan 4 nasabah pinjaman,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

¹³⁷Wawancara dengan informan 5 nasabah tabungan,.....pada tanggal 13 Juli 2021 di Kantor BSI KCP Tulungagung Sudirman

1. Ekspektasi nasabah dalam pelayanan pada saat pandemi *covid-19* di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung sudirman.

Kualitas pelayanan yang akan membuat nasabahnya merasa puas terdapat 5 indikator antara lain :

a. *Tangible* (Bentuk Fisik)

Tangible (Bentuk Fisik) ialah sebuah kemampuan bank/perusahaan dalam mewujudkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik sebuah bank maupun perusahaan kepada nasabah maupun pelanggan¹³⁸

Bank Syaiah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman memiliki kualitas pelayanan yang baik. kualitas pelayanan dalam bentuk tangible dapat di simpulkan bahwa dalam hal penampilan atau cara berpakaian para staff adalah rapi.

b. *Empaty* (Empathy)

Kepedulian, Keiklasan dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan¹³⁹.

Keikhlasan para staff dalam menjelaskan suatu dibutuhkan oleh para nasabah, perhatiannya untuk para nasabah dan sopan santun tutur kata dari staff ke nasabah.

c. *Ketanggapan* (*Responsiveness*)

¹³⁸Wijiharta. 2010. *Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Yogyakarta Bagi Nasabah Ganda Menggunakan 'Carter' Model*. Vol.1 No.1 Hal.92

¹³⁹*Ibid*..... Hal 92

Perusahaan mampu melayani apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan cepat dan tepat. Adapun indikator dari dimensi responsiveness adalah kesiapan dalam menyediakan apa yang dibutuhkan pelanggan, dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat¹⁴⁰

Ketanggapan para teller dalam memberikan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah, ketanggapan dalam melakukan pelayanan tidak membutuhkan waktu lama dan memberikan solusi terhadap nasabah.

d. Keandalan (*Relibility*)

Kemampuan karyawan dalam memberikan sebuah pelayanan atau jasa yang telah dijanjikan, akurat maupun konsisten. Indikator dari dimensi reliability adalah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani pelanggan, memberikan pelayanan dengan akurat dan tepat sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan

Keandalan para teller dalam memberikan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah, keandalan dalam melakukan pelayanan tidak membutuhkan waktu lama dan memberikan pelayanan yang lebih akurat.

e. Kepastian (*Assurance*)

Kepastian para teller dalam memberikan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah, keandalan dalam melakukan pelayanan

¹⁴⁰*Ibid*.....Hal 92

tidak membutuhkan waktu lama, membuktikan keadaan yang riil apa yang telah di jelaskan teller kepada nasabah dan memberikan rasa percaya k pada nasabah untuk tidak membeberkan masalah apa yang dialami nasabah

2. Ekspektasi nasabah mengenai tempat pada saat pandemi covid-19 di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung sudirman.

Kualitas tempat yang akan membuat nasabahnya merasa puas terdapat 5 indikator antara lain :

a. Akses

Akes ialah suatu lokasi atau tempat yang dilalui dengan mudah atau terjangkau dari sarana prasarana umum.

Akses Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman sangat strategis, berada di pusat kota Tulungagung, berada di jalur Provinsi, mudah terjangkau dengan transportasi umum.

b. Fasilitas

Fasilitas ialah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenanan konsumen¹⁴¹.

Fasilitas yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman sudah memenuhi protokol kesehatan yang

¹⁴¹Johanes Ibrahim. *Akses Perkeditan Dan Ragam Fasilitas Kredit Dalam Perjanjian Kredit Bank*. (Jakarta Timur : Sinar Grafika, 2019), hal. 154

ketat tersedianya tempat cuci tangan, hand sanitizer, cek suhu tubuh, ruang tunggu yang menerapkan sosial distancing, toilet khusus nasabah, tersedianya Tv, tersedianya Ac.

c. Lingkungan

Lingkungan ialah suatu kondisi yang ada di dalam suatu ruang yang dapat mempengaruhi kondisi manusia¹⁴².

Lingkungan yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman sudah memenuhi protokol kesehatan yang ketat, menerapkan sosial distancing, toilet bersih, lingkungan yang nyaman dan bersih.

d. Tempat Parkir

Tempat parkir yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman luas untuk roda 2 sedangkan pendapat lain dari nasabah mengatakan bahwa cukup luas untuk roda 2 sedangkan untuk roda 4 parkir beradadi pinggir jalan raya.

¹⁴²Muh Fadil, Mukhlis. *Hukum & Kebijakan Lingkungan*. (Malang : UB Pres, 2016), hal.