

## ABSTRAK

Nama : Novi Liyanti  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Sebelum dan Selama Masa Pandemi Covid-19

Pandemi yang melanda dunia mengakibatkan penurunan efektivitas kinerja perusahaan khususnya di Indonesia, tidak terkecuali sektor perbankan. Bank terus mengalami penurunan rasio dalam kinerja keuangannya hal ini disebabkan semakin rendahnya nilai perputaran ekonomi nasional. Masa pandemi Covid-19 menjadi tantangan bagi perbankan untuk tetap menjaga kualitas pelayanan dengan memperhatikan protokol kesehatan yang diterapkan oleh pemerintah pertengahan bulan Maret 2020. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Tajur pada masa pandemi Covid-19 serta faktor pendukung, penghambat, dan solusinya. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha mengumpulkan sumber-sumber yang relevan yaitu dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi yang bersifat deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimasa pandemi Covid-19 sangat di perhatikan, untuk menjaga keberlangsungan transaksi keuangan masyarakat. Hal ini dibuktikan karyawan tetap melayani nasabah sesuai SOP dan mematuhi protokol kesehatan sesuai dengan aturan pemerintah. Menjaga jarak, mencuci tangan, dan memakai masker sebelum masuk ke area *banking hall*. Penggunaan *digital banking* pada masa pandemi Covid-19 juga sangat berguna dan efisien, untuk melakukan transaksi dirumah hanya dengan menggunakan media elektronik tanpa harus datang ke bank. Pada masa pandemi Covid-19 ini juga banyak nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah, oleh karena itu pemerintah melalui OJK mengeluarkan kebijakan restrukturisasi yang bisa dilakukan oleh bank untuk nasabah yang terdampak pandemi.

Kata Kunci : Digital Banking, Kualitas Pelayanan, Pandemi Covid-19, Restrukturisasi

## **ABSTRACT**

*Name* : Novi Liyanti  
*Studi Program* : Sharia Banking  
*Titile* : *Analysis Of Differences In Service Quality Of Bank Syariah Indonesia Before and During The Covid-19 Pandemic*

*The pandemic that has hit the world has resulted in a decrease in the effectiveness of company performance, especially in Indonesia, and the banking sector is no exception. The bank continues to experience a decline in the ratio in its financial performance this is due to the lower value of the national economic turnover. The Covid-19 pandemic period is a challenge for banks to maintain service quality by taking into account the health protocols implemented by the government in mid-March 2020. This study was conducted to determine the difference in service quality of Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Tajur during the Covid-19 pandemic and the supporting factors. , inhibitors, and solutions. In this study, the researchers tried to collect relevant sources, namely the methods of interview, observation, and descriptive qualitative documentation.*

*The results of this study indicate that the quality of service during the Covid-19 pandemic is very important, to maintain the sustainability of public financial transactions. This is evidenced by employees continuing to serve customers according to SOP and complying with health protocols in accordance with government regulations. Keep your distance, wash your hands, and wear a mask before entering the banking hall. The use of digital banking during the Covid-19 pandemic is also very useful and efficient, to make transactions at home using only electronic media without having to come to the bank. During the Covid-19 pandemic, many customers experienced problematic financing, therefore the government through the OJK issued a restructuring policy that banks could carry out for customers affected by the pandemic.*

*Keywords: Digital Banking, Service Quality, Covid-19 Pandemic, Restructurisation*

## نبذة مختصرة

سم : نوفي ليانتي

برنامج الدراسة : الشريعة المصرفية

ت تحليل الاختلافات في جودة الخدمة للبنوك الإسلامية الإندونيسية قبل وأثناء وباء : تعميم

قد أدى الوباء الذي ضرب العالم إلى انخفاض في فعالية أداء الشركات ، خاصة في إندونيسيا ، والقطاع المصرفي ليس استثناءً. لا يزال البنك يعاني من انخفاض في النسبة في أدائه المالي ، ويرجع ذلك إلى انخفاض قيمة حجم التداول الاقتصادي الوطني. في جائحة *Covid-19* الحالية ، يمثل تحدياً للبنوك للحفاظ على جودة الخدمة من خلال الانتباه إلى البروتوكولات الصحية التي نفذتها الحكومة في منتصف مارس 2020 ، حتى تتمكن البنوك من الحفاظ على وجودها في خضم *Covid-19* جائحة. أجريت هذه الدراسة لتحديد الاختلاف في جودة خدمة بنك الشريعة الإندونيسي *KCP Bogor Tajur* أثناء جائحة *Covid-19* والعوامل الداعمة والعقبات والحلول. في هذه الدراسة ، حاول الباحثون جمع المصادر ذات الصلة ، وهي طرق المقابلات والملاحظات والتوثيق الوصفي النوعي

شير نتائج هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة خلال جائحة *Covid-19* يتم أخذها في الاعتبار بشكل كبير ، للحفاظ على استدامة المعاملات المالية العامة. ثبت ذلك من خلال استمرار الموظفين في خدمة العملاء بطريقة ودية وفقاً لإجراءات التشغيل الموحدة والامتثال للبروتوكولات الصحية وفقاً للوائح الحكومية من خلال ارتداء الأقنعة والحفاظ على المسافة وغسل اليدين قبل الدخول إلى منطقة الصالة المصرفية. يعد استخدام الخدمات المصرفية الرقمية أثناء وباء *Covid-19* مفيداً وفعالاً للغاية ، لإجراء المعاملات في المنزل باستخدام الوسائط الإلكترونية فقط دون الحاجة إلى القدوم إلى البنك. خلال وباء *Covid-19* ، كان هناك أيضاً العديد من العملاء الذين عانوا من مشاكل التمويل ، لذلك أصدرت الحكومة من خلال *OJK* سياسة إعادة هيكلة يمكن أن ينفذها البنك للعملاء المتأثرين بالوباء

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الرقمية ، جودة الخدمة ، وباء كوفيد *Covid-19* ، إعادة الهيكلة