

ABSTRAK

Manajemen Pelayanan (*Service Management*) merupakan proses yang sangat penting dalam suatu lembaga keuangan, karena dapat menghindari berbagai masalah pelayanan dalam melayani nasabah. Setiap pelayanan harus mampu menerapkan manajemen pelayanan dengan baik sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kc Palembang kepada nasabah pada masa *New Normal* ditinjau dari dimensi *Empathy*, *Tangibles* dan *Responsiveness*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian hasil wawancara dan studi dokumentasi. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu mendapat respon yang positif dari nasabah meskipun, adanya sedikit perubahan pada pelayanan yang diberikan kepada nasabah pada masa *New Normal* saat menyambut nasabah yang datang, memakai masker dan antrian yang dibatasi karena mematuhi protokol kesehatan. Saran dalam penelitian ini yaitu Bank Muamalat diharapkan terus meningkatkan *Service Management* kepada nasabah khususnya pada dimensi *Empathy*, yaitu pada saat karyawan menggunakan masker volume suaranya kurang jelas karena memakai masker sehingga volumenya di keraskan lagi dari sebelum terjadinya *Covid 19* agar tidak terjadi kesalah pahaman antara nasabah dan karyawan, pada dimensi *Tangibles*, fasilitas yang dimiliki oleh bank muamalat sudah lengkap hanya saja perlu ditingkatkan lagi pada mesin nomor antirian dan mesin ATM dan pada dimensi *Responsiveness*, maksimal nasabah dalam ruangan yaitu delapan orang pada masa *New Normal* tetapi seiring berjalannya waktu, keadaan kembali normal dimana semua orang tidak lagi menerapkan protokol kesehatan dan aktivitas berjalan kembali seperti sebelumnya.

Kata kunci : *Service Management, New Normal, Covid-19, Dimensi Empathy, Dimensi Tangibles, Dimensi Responsiveness*

ABSTRACT

Service Management is a very important process in a financial institution, because it can avoid various service problems in serving customers. Each service must be able to implement service management well so that customers feel satisfied with the services provided. This research aims to determine the service management carried out by Bank Muamalat Kc Palembang to customers during the New Normal period in terms of the dimensions of Empathy, Tangibles and Responsiveness. This research uses a qualitative research method with a case study method. Data collection techniques in this research are observation, interviews and documentation. This research is descriptive qualitative research, with more descriptions of interview results and documentation studies. The conclusion of this research is that it received a positive response from customers, although there were slight changes to the services provided to customers during the New Normal period when welcoming customers who came, wearing masks and queuing was limited due to complying with health protocols. The suggestion in this research is that Bank Muamalat is expected to continue to improve Service Management for customers, especially in the Empathy dimension, namely when employees wear masks the volume of their voices is less clear because they are wearing masks so that the volume is louder than before Covid 19 occurred so that there are no misunderstandings between customers and employees, in the Tangibles dimension, the facilities owned by Bank Muamalat are complete, it just needs to be improved further on queue number machines and ATM machines and in the Responsiveness dimension, the maximum number of customers in a room is eight people during the New Normal period but as time goes by, the situation returns to normal where everyone no longer applies health protocols and activities resume as before.

Keywords: *Service Management, New Normal, Covid-19, Empathy Dimension, Tangibles Dimension, Responsiveness Dimension.*