

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Ekonomi adalah faktor terpenting dalam kesejahteraan manusia dan juga sangat mempengaruhi kualitas hidup, moral, dan kepribadian setiap individu. Perkembangan ekonomi yang semakin pesat tentunya sangat membutuhkan ketersediaan dan peran dari sebuah lembaga keuangan. Menurut kasmir hampir semua industri yang berhubungan dengan keuangan membutuhkan jasa bank. Hal ini berarti perbankanlah yang menggerakkan roda perekonomian suatu negara.<sup>1</sup>

Pertumbuhan industri perbankan di Indonesia telah menghasilkan persaingan yang sehat antara bank sentral, lembaga simpan pinjam, dan bank-bank asing. Karena kelemahan dalam sistem bunga, krisis keuangan tahun 1998 menyebabkan runtuhnya bank-bank konvensional, yang mengakibatkan dilikuidasi yang meluas. Sebaliknya, bank-bank yang menggunakan sistem

---

<sup>1</sup> Rumastari, R. P., & Sunindyo, A. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Ngesrep Semarang)*. *Keunis*, 7(2), 5-29.

syariah dapat terus beroperasi secara normal dan masih terus beroperasi hingga saat ini. Tidak hanya itu, hasan menyatakan krisis keuangan global yang melanda dunia pada awal tahun 2008 mendorong lembaga keuangan syariah untuk mengambil langkah-langkah untuk melindungi operasi dari krisis. jika dibandingkan dengan perbankan konvensional, faktor ini membuat perbankan syariah lebih stabil. <sup>2</sup>

Keunggulan perbankan syariah disebabkan karena kenaikan suku bunga tidak akan menjadi masalah bagi produk-produk yang terkait dengan bank syariah itu sendiri. Pada produk pembiayaan nasabah yang melakukan bisnis dengan bank syariah dapat melakukannya secara flat atau tetap hingga akhir transaksi.<sup>3</sup> Lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa yang kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah adalah lembaga keuangan syariah. Menurut setiawan dalam penelitian maylina dan mulazid, perbankan syariah yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan, dituntut untuk terus melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan yang personal dan profesional, sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi. <sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Mail Hilian Batin, 'Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang', *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3.1 (2020), 45–58.

<sup>3</sup> Batin, M. H. (2020). *Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang*. *Malia: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 45-58.

<sup>4</sup> Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19-38.

Pada tahun 1991, bank muamalat menjadi bank syariah pertama yang beroperasi di Indonesia. Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia telah mencapai titik kritis bagi keberlanjutan ekonomi syariah. Bank muamalat harus terus mempertahankan posisinya sebagai bank syariah pertama di Indonesia dan kemampuannya untuk bertahan dari krisis keuangan sebagai akibat dari banyaknya transaksi perbankan syariah yang terjadi akhir-akhir ini. Namun demikian, bank muamalat saat ini bersaing dengan bank-bank syariah lainnya karena banyaknya hubungan bisnis.<sup>5</sup>

Strategi yang paling efektif untuk meningkatkan usaha bisnis ini adalah dengan memberikan layanan terbaik dan berupaya memahami kebutuhan dan harapan nasabah. Karena nasabah adalah konsumen dari layanan perbankan tersebut.<sup>6</sup> Pelayanan terbaik tersebut merupakan kemampuan suatu bank dalam memberikan pelayanan sempurna yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya melebihi harapan nasabah.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Rambe, I. (2020). Analisis Kinerja Keuangan Pada Pt Bank Muamalat Indonesia Tbk. *Jurnal Al-Iqtishad*, 16(1), 18-37.

<sup>6</sup> Mirwan, M. (2018). *Sistem Pelayanan Bank Konvensional Dan Bank Syariah (Studi Kasus: Pelayanan Pada Bank Bri Unit Bumiayu Dan Bank Muamalat Capem Wonomulyo Kecamatan Wonomulyo)*. *J-Alif: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Budaya Islam*, 3(1), 103-118.

<sup>7</sup> Purwanto, H. (2019). *Manajemen Pelayanan Perbankan Syari'ah*. *Syariati: Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum*, 5(01), 105-118.

Pelayanan yang ramah, fasilitas yang bersih, kesesuaian layanan serta penampilan fisik yang menarik dari karyawan bank akan meningkatkan kepuasan nasabah. Menurut Kotler dan Keller pelanggan yang mempersepsikan kualitas layanan yang baik maka akan merasa puas. Apabila nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka hubungan dengan nasabah menjadi harmonis, terciptanya loyalitas dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang secara tidak langsung akan menguntungkan perbankan itu sendiri.<sup>8</sup>

Oleh karena itu, penerapan manajemen pelayanan harus dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan kepada nasabah dalam menjelaskan hubungan kerja sama dengan bank syariah. Persiapan yang meliputi pengawasan dan pengarahan dalam melaksanakan pelayanan hingga adanya pengawasan dan evaluasi terhadap pelayanan yang ada di perbankan syariah, dan standar pelayanan yang akan dibuat untuk dipenuhi.

Dalam pandangan Islam manajemen merupakan segala sesuatu yang harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur, sehingga diperlukan sebuah manajemen.<sup>9</sup> Menurut Moenir menyatakan bahwa manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan

---

<sup>8</sup> Harahap, D. A., & Amanah, D. (2019). *Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia*. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 26(1).

<sup>9</sup> Purwanto, H. (2019). *Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah*. *Syariat: Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum*, 5(01), 105-118.

mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.<sup>10</sup>

Bank syariah perlu meningkatkan manajemen pelayanan karena produk dan layanan bank syariah dianggap berkualitas tinggi karena konsepnya dan juga karena hubungan yang jelas dengan biaya, profitabilitas, kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, serta penyebaran informasi dari mulut ke mulut secara luas dianggap sebagai pendorong *corporate marketing* dan kinerja keuangan perbankan. Menurut othman dan owen pengukuran dan evaluasi di kualitas pelayanan penting karena perubahan perbankan yang semakin terintegrasi secara global.<sup>11</sup>

Menurut para ahli, masyarakat dapat mengukur manajemen pelayanan perbankan syariah dari berbagai model. Salah satunya adalah lima model yang disebut dimensi *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh buttle akan tetapi, pada penelitian ini pengukuran manajemen pelayanan yang digunakan adalah enam model pengukuran yang dikemukakan oleh othman dan owen yang disebut

---

<sup>10</sup> Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. Jurnal Eksekutif, 1*(1).

<sup>11</sup> Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies, 4*(1), 19-38.

dengan *CARTER* (*compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness*).<sup>12</sup> Model *CARTER* tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kepatuhan (*Compliance*) adalah istilah yang mengacu pada kemampuan untuk menjunjung tinggi hukum Islam dan menjalankan bisnis sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan dan ekonomi Islam. Indikatornya yaitu tidak ada bunga pembayaran untuk tabungan dan pinjaman, bebas pinjaman tanpa bunga, dan adanya ketentuan pembagian keuntungan secara adil.
- b. Jaminan (*Assurance* ) adalah pengetahuan dan kesantunan pegawai serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kebenaran dan kerahasiaan, hal ini juga meliputi komunikasi verbal dan tertulis antara pegawai bank dan nasabah. Indikatornya yaitu karyawan melayani dengan ramah dan santun, memberikan keamanan dalam bertransaksi, produk sesuai dengan yang dipromosikan dan dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah.
- c. Kemampuan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan, konsisten dan akurat. Indikatornya yaitu pelayanan tepat waktu, perlakuan yang sama kepada nasabah tanpa membedakan, memberikan pelayanan yang cepat dan pelayanan akurat.

---

<sup>12</sup> *Ala'Omar Dandis and others, 'Enhancing Consumers' Self-Reported Loyalty Intentions in Islamic Banks: The Relationship between Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction', Cogent Business & Management, 8.1 (2021), 1892256.*

- d. Berwujud (*Tangible*) adalah bukti fisik suatu pelayanan yang bisa dilihat, diraba dan dirasakan merupakan ukuran yang penting dalam suatu pelayanan. Penampilan dan sarana prasarana merupakan bukti fisik yang diberikan bank kepada nasabah sebagai bentuk penyedia layanan yang meliputi fasilitas secara fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi. Indikatornya yaitu fasilitas yang lengkap, parkir yang luas, tempat duduk yang nyaman, penampilan karyawan yang sopan dan rapi, lokasi yang mudah dijangkau dan gerai atm yang memadai.
- e. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan. Indikatornya yaitu menyapa nasabah saat datang, menangani keluhan nasabah dengan sangat cepat, memahami kebutuhan nasabah dan penerapan tarif layanan yang rendah.
- f. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Pada dimensi ini Othman dan Owen menambahkan variabel compliance yaitu untuk mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum Islam dan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam. Penambahan ini dilakukan agar bank syariah memiliki karakteristik lain yang berbeda dari bank konvensional yaitu menerapkan prinsip syariah dalam perbankan. Indikatornya yaitu memberikan pelayanan yang efisien,

dapat memberikan solusi kepada nasabah jika ada masalah, memberikan pelayanan dengan ikhlas dan menyediakan jasa konsultasi keuangan.<sup>13</sup>

Manajemen pelayanan (*service management*) ini dianggap penting untuk diteliti karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan. Seringkali nasabah mengeluh atas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah misalnya, dalam hal antrian nasabah seringkali mengeluh dan menilai kalau pelayanan yang diberikan kurang cepat, padahal bank sendiri sudah berusaha memberikan pelayanan yang cepat. Apalagi pada masa *covid-19* yang terjadi beberapa tahun ini dimana setiap orang dianjurkan oleh pemerintah untuk melakukan *social distancing* (pembatasan temu muka) dan jaga jarak antara satu sama lainnya sehingga nasabah yg berada dalam ruanganpun dibatasi tidak seperti sebelum adanya wabah penyakit tersebut.<sup>14</sup>

Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan gedung, parkir, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Selain itu, fasilitas yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi, mulai

---

<sup>13</sup> Pitri Hayati, 'Analisis Manajemen Pelayanan Segi Dimensi Reliability Dan Tangible Di Bank Syariah Pada Masa New Normal (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kc. Bengkulu Panorama)' (Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022).

<sup>14</sup> Eke Wardani, 'Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal Dari Segi Dimensi Empathy Dan Responsiveness (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc. Bengkulu Panorama)' (Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022).



dari transfer antar rekening, tarik tunai lewat *Automatic Teller Machine* (ATM) dalam Bahasa Indonesia anjungan tunai mandiri, dan fasilitas pendukung untuk transaksi.<sup>15</sup> Namun ternyata masih terdapat permasalahan fasilitas pada Bank Muamalat KC Palembang. Permasalahan fasilitas yang dirasakan nasabah adalah Bank Muamalat dikota Palembang hanya memiliki 2 mesin ATM, dan hanya terletak pada sisi kantor saja. Seperti terletak dikantor cabang utama. Jl. Kapten A Rivai, 24 ilir, kec. Bukit kecil. Lalu terletak di Jl. Jendral Ahmad Yani 13 Ulu, kec.Plaju (RS. Muhammadiyah).<sup>16</sup> Untuk nasabah yang beralamat sangat jauh dari lokasi bank tersebut, membuat masalah menambah biaya dan memakan waktu untuk sampai ke ATM Bank Muamalat. Sedangkan kemudahan yang diberikan bank muamalat seperti dalam penarikan tunai atau bertransaksi bias melalui mesin ATM lain yang sudah bekerja sama dengan Bank Muamalat, tetapi memiliki biaya tambahan untuk sekali transaksinya. Oleh sebab itu, perlu penambahan mesin ATM seperti atm-atm bank lain yang mudah ditemui, agar nasabah atau konsumen yang ingin menjadi nasabah di Bank Muamalat tidak berpindah ke bank lain.<sup>17</sup>

Manajemen pelayanan ini merupakan proses yang sangat penting karena dapat menghindari berbagai masalah pelayanan dalam melayani

---

<sup>15</sup> Wiwi Widiyah, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon' (Iain Syekh Nurjati Cirebon, 2012).

<sup>16</sup> Wawancara Dengan Informan, Pada Tahun 2023 Di Bank Muamalat Kc Palembang.

<sup>17</sup> Ratna Dewi, 'Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas Automatic Teller Machine (Atm) Pt. Bank Muamalat Kota Bengkulu' (Iain Bengkulu, 2020).

nasabah. Setiap pelayanan *customer service* , *teller*, maupun staf lainnya harus mampu menerapkan manajemen pelayanan dengan baik seperti sikap saat melayani nasabah, penampilan saat bekerja, dan pengetahuan dalam produk-produk bank yang akan disampaikan kepada nasabah.<sup>18</sup>

Lembaga keuangan syariah di Indonesia semakin mengalami kemajuan dan menjadikan minat masyarakat dengan adanya undang-undang perbankan syariah No. 21 tahun 2008. Manajemen suatu bank dapat menunjukkan suatu bank tersebut maju atau tidak sama sekali. Jika pengelolaannya baik, maka bank tersebut akan sukses dan menguntungkan dan sebaliknya.<sup>19</sup>

Perbankan syariah dalam mengikuti era modern ini juga dapat menjadi titik awal yang baik bagi bank untuk memasuki revolusi industri 5.0, di mana segala sesuatunya dimodernisasi dan dapat dicapai dengan menggunakan teknologi. Teknologi saat ini menjadi alat yang sangat penting bagi semua orang karena sangat mudah digunakan. Sebagai hasilnya, bank syariah dengan cepat menjadi salah satu bank di Indonesia yang secara efektif mengembangkan dan mengimplementasikan layanan digital yang mendukung nasabah.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Naqiyatin, U. (2017). *Studi Komparasi Manajemen Pelayanan: Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep Terhadap Lembaga Perbankan Syariah Dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank*. *Oeconomicus Journal Of Economics*, 2(1), 58-82.

<sup>19</sup> Wardani.

<sup>20</sup> Hayati.

Menurut peneliti, manajemen pelayanan dianggap sangat penting untuk diteliti karena berhubungan langsung dengan nasabah. Apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan berdampak juga pada suatu bank. Dengan adanya manajemen pelayanan yang baik dalam suatu bank maka dapat digunakan untuk mencapai target dan menyaring kinerja karyawan serta menambah nasabah baru. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan cara menggunakan enam indikator yang dikenal sebagai *CARTER* meliputi, *Compliance, Assurance, Realibility, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*. Pada penelitian ini akan lebih detail lagi untuk penjelasannya yang akan membahas bagian dimensi *Empathy, Tangible* dan *Responsiveness*.<sup>21</sup>

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka peneliti memandang penting dan layak untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Analisis Service Management Bank Syariah Ditinjau Dari Dimensi Empathy, Tangibles Dan Responsiveness (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KC Palembang).**”

---

<sup>21</sup> Wardani, Eke. *Analisis Manajemen Pelayanan Bank Syariah Pada Masa New Normal Dari Segi Dimensi Empathy Dan Responsiveness (Studi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc. Bengkulu Panorama)*. Diss. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi bahwa terdapat beberapa masalah diantaranya adalah berikut:

1. Bagaimana analisis *service management* bank syariah pada masa *new normal* ditinjau dari dimensi *empathy* ?
2. Bagaimana analisis *service management* bank syariah pada masa *new normal* ditinjau dari dimensi *tangibles* ?
3. Bagaimana analisis *service management* bank syariah pada masa *new normal* ditinjau dari dimensi *responsiveness* ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yg hendak dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana analisis *service management* bank syariah pada masa *new normal* ditinjau dari dimensi *empathy*.
2. Untuk mengetahui bagaimana analisis *service management* bank syariah pada masa *new normal* ditinjau dari dimensi *tangibles*.
3. Untuk mengetahui bagaimana analisis *service management* bank syariah pada masa *new normal* ditinjau dari dimensi *responsiveness*.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan secara umum tentang bagaimana *service management* bank syariah pada masa *new normal* ditinjau dari dimensi *empathy*, *tangibles* dan *responsiveness*.

### **2. Manfaat Praktis**

#### 1) Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan secara umum tentang penelitian lapangan, dan pengalaman dalam menerapkan teori-teori yg di dapat dari perkuliahan dan dikembangkan dalam dunia nyata.

#### 2) Bagi lembaga perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada pimpinan bank untuk mengevaluasi kinerja karyawan khususnya manajemen pelayanan pada masa *new normal*.

#### 3. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi salah satu sumber referensi,memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan

pengetahuan bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian dengan masalah yang sama.

### E. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1

Penelitian terdahulu *service management* bank syariah

No.	Penelitian	Keterangan
1.	Nama	Eke wardani
	Judul	Analisis manajemen pelayanan Bank Syariah pada masa new normal dari segi dimensi <i>Empathy</i> dan <i>Responsiveness</i> (studi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu panorama).
	Sumber	Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu.
	Tahun	2022
	Perbedaan	Penelitian Eke Wardani membahas bagaimana manajemen pelayanan bank syariah pada masa <i>new normal</i> dari segi dimensi <i>empathy</i> dan <i>responsiveness</i> (studi pada bank syariah indonesi (BSI) KC Bengkulu panorama),

		sedangkan penelitian ini tidak hanya membahas dari dimensi <i>Empathy</i> dan <i>Responsiveness</i> nya saja tetapi juga diperbarui dengan menambahkan dengan dimensi <i>Tangibles</i> dan objek penelitian juga berbeda yaitu terletak di Bank Muamalat KC Palembang.
	Persamaan	Jenis kedua penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta menggunakan dimensi <i>CARTER</i> untuk mengukur manajemen pelayanan yg ada dibank syariah
2.	Nama	Mirwan
	Judul	Sistem Pelayanan Bank Syariah Dan Bank Konvensional (studi kasus pada Bank Bri Unit Bumiayu dan Bank Muamalat Capem Wonomulyo Kecamatan Wonomulyo).
	Sumber	Jurnal penelitian Hukum Ekonomi dan Budaya Islam.

	Tahun	2018
	Perbedaan	Penelitian mirwan membahas bagaimana manajemen pelayanan yang ada di Bank Syariah(Bank Muamalat Capem Wonomulyo) dan Bank Konvensional (Bank Bri Unit Bumiayu), sedangkan Penelitian ini membahas bagaimana <i>Service Management</i> yang ada di Bank Mumalat KC Palembang .
	Persamaan	Persamaan antara kedua penelitian ini adalah jenis kedua penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pengumpulan data serta dimensi pengukuran yang sama.
3.	Nama	Hery Purwanto
	Judul	Manajemen Perbankan Syariah
	Sumber	Jurnal Studi Al-Quran Dan Hukum
	Tahun	2019
	Perbedaaan	Penelitian Hery Purwanto mengukur Manajemen Pelayanan dengan 5 indikator saja yang disebut <i>TERRA(Tangibles,</i>



		<i>Empathy, Realibility, Responsiveness dan Assurance</i> ), sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi <i>CARTER(Compliance, Assurance, Reliability,Tangibles,Empathy Responsiveness)</i>
	Persamaan	Persamaan kedua penelitian ini adalah mengkaji atau membahas bagaimana manajemen pelayanan yang ada di bank syariah.
4.	Nama	Ummu Naqiyatim
	Judul	Studi komparasi manajemen pelayanan : persepsi masyarakat Guluk-Guluk Sumenep terhadap lembaga Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank
	Sumber	<i>Oeconomicus Journal Of Economics</i>
	Tahun	2017
	Perbedaan	Penelitian Ummu membahas manajemen pelayanan di Lembaga Keuangan Syariah dan Lembaga Keuangan Non Syariah

		serta jenis penelitian ini adalah penelitian filsafat dan mengukur manajemen pelayanan dengan 5 dimensi, sedangkan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan mengukur manajemen pelayanan dengan 6 dimensi dan penelitian ini hanya meneliti lembaga keuangan syariah(Bank Muamalat KC Palembang).
	Persamaan	Persamaan kedua penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian yang berkaitan dengan Lembaga Keuangan Syariah.
5.	Nama	Rafidah
	Judul	Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah
	Sumber	Nalar fiqh
	Tahun	2014
	Perbedaan	Penelitian rafidah membahas tentang berbagai macam bentuk cara mengukur kualitas pelayanan di bank syariah,

		sedangkan penelitian ini hanya membahas tentang cara mengukur kualitas pelayanan di bank syariah.
	Persamaan	Persamaan kedua penelitian ini adalah sama-sama menggunakan dimensi <i>CARTER</i> dalam kualitas pelayanan di bank syariah.
6.	Nama	Ach Zuri dan Rudy Haryanto
	Judul	Dimensi <i>CARTER</i> dalam Kualitas Layanan di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep
	Sumber	Jurnal ekonomi dan perbankan syariah
	Tahun	2016
	Perbedaan	Perbedaan kedua penelitian ini adalah penelitian Ach dan Rudy memiliki subjek penelitian terhadap Satpam, <i>Teller</i> , dan <i>Customer Service</i> , sedangkan penelitian ini subjek penelitiannya adalah Satpam, <i>Teller</i> , <i>Customer Service</i> dan Nasabah.

	Persamaan	Persamaan kedua penelitian ini adalah sama-sama menggunakan dimensi <i>CARTER</i> .
7.	Nama	Tri Rahayu, Yanto dan Indria.
	Judul	Analisis Kualitas Pelayanan <i>frontliner</i> pada nasabah PT Bank BNI Syariah KC Bengkulu Panorama.
	Sumber	Jurnal komunikasi & administrasi publik
	Tahun	2018
	Perbedaan	Penelitian terdahulu ini hanya menggunakan 5 dimensi saja untuk mengukur Kualitas Pelayanan Bank Syariah, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan 6 dimensi untuk mengukur Kualitas Pelayanan Bank Syariah.
	Persamaan	Persamaan kedua penelitian ini adalah sama-sam membahas atau meneliti tentang kualitas pelayanan yang ada di bank syariah.

8.	Nama	Lenny Menara Ss, Boy Fadl, Asmuni, Dan Isnaini Harahap
	Judul	Analisis dimensi <i>CARTER</i> dan kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri di Kota Medan
	Sumber	FMIPA UNIMUS 2020
	Tahun	2020
	Perbedaan	Penelitian terdahulu menggunakan metode sekunder yang mana penelitian ini mendapatkan data sekundernya melalui perantara bukan secara langsung, sedangkan penelitian ini mendapatkan data primer secara langsung dari nasabah dan karyawan bank.
	Persamaan	Persamaanya adalah kedua penelitian ini menggunakan dimensi <i>CARTER</i> dalam mengukur bagaimana kualitas pelayanan yang ada di bank syariah.

## **F. Sistematika Penulisan**

Agar penulisan skripsi tersusun dengan sistematis dan mempermudah pembahasan maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah yang akan dibahas, tujuan dan manfaat pelaksanaan penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang bank syariah, manajemen pelayanan (*service management*), *covid-19*, masa *new normal*, *empathy*, *tangibles*, dan *responsiveness*.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasannya tentang bank syariah, manajemen pelayanan (*service management*), *covid-19*, masa *new normal*, *empathy*, *tangibles*, dan *responsiveness* ( studi kasus pada bank muamalat kc palembang) dan data yang didapatkan dari penelitian serta analisisnya.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan tentang hasil penelitian dan jawaban dari rumusan masalah serta saran terhadap permasalahan-permasalahan yang diangkat penulis.