

ANALISIS DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEBIJAKAN LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG CUT MEUTIA

Faris Aulia¹

Ayumiati²

Akmal Riza³

farisaulia@gmail.com¹

ayumiati@ar-raniry.ac.id²

akmalriza@ar-raniry.ac.id³

Perbankan Syariah, UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Abstract

The limited services of Bank Syariah Indonesia (BSI) during the pandemic resulted in various policies being carried out. The study aims to determine the impact of the Covid-19 pandemic on the service policy of the BSI Cabang Cut Meutia, and the obstacles in carrying out service policies during the pandemic. The study used primary data in the form of interviews with the parties concerned. Qualitative approach with descriptive analysis technique. The results of the research that the impact of Covid-19 on service policies are having to follow health protocols when entering the bank area, limiting operating hours, increasing e-Channel services, and following all stimulus policies issued by the government. The obstacles faced in the form of the implementation of the WFH system and the application of health protocols made employees feel uncomfortable and uncomfortable while working.

Keywords: Impact of Covid-19, Sharia Bank Service Policy

Abstrak

Terbatasnya layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) pandemi mengakibatkan berbagai kebijakan harus dilakukan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui dampak pandemi Covid-19 terhadap kebijakan layanan BSI Cabang Cut Meutia, dan kendala dalam menjalankan kebijakan layanan masa pandemi. Penelitian menggunakan data primer bentuk wawancara dengan pihak bersangkutan. Pendekatan kualitatif dengan teknik deskriptif analisis. Hasil penelitian bahwa dampak Covid-19 terhadap kebijakan layanan adalah harus mengikuti protokol kesehatan saat memasuki area bank, pembatasan jam operasional, meningkatkan layanan e-Channel, dan mengikuti seluruh kebijakan stimulus yang dikeluarkan pemerintah. Kendala yang dihadapi berupa penerapan sistem WFH dan penerapan protokol kesehatan membuat karyawan merasa risih dan tidak nyaman saat bekerja.

Kata kunci: Dampak Covid-19, Kebijakan Layanan Bank Syariah

PENDAHULUAN

Perusahaan menjadi besar tidak hanya dipengaruhi oleh variabel kesehatan keuangan, namun terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi semakin berkembangnya sebuah perusahaan, salah satunya kualitas pelayanan. Layanan yang baik dan berkualitas merupakan faktor penentu dalam menarik minat pelanggan maupun nasabah, sebagaimana dikemukakan oleh Aliansyah (2012) kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Layanan sebuah lembaga perbankan seperti perbankan syariah sangat ditentukan oleh kebijakan dari pemerintah serta pihak bank itu sendiri. Baru-baru ini tepatnya tahun 2019 dunia dilanda oleh sebuah bencana berupa pandemi Covid-19 atau virus corona telah menyebabkan

kekhawatiran global yang tak dapat dihindari. Virus dengan tingkat penularan yang begitu cepat itu akhirnya menyebar dengan agresif ke berbagai negara di dunia, termasuk Indonesia. Wabah corona masuk ke Indonesia diketahui sejak bulan Maret bahkan pada hari Senin Tanggal 2 Maret 2020, virus tersebut telah menyebar di seluruh provinsi di Indonesia. Virus corona memberikan dampak yang cukup luas terhadap kegiatan yang dilakukan masyarakat, salah satunya adalah dampak dalam kegiatan perekonomian dalam lembaga keuangan perbankan baik dalam bank konvensional maupun bank syariah (Sunaria dan Istnaini, 2020).

Pada tanggal 10 Juni 2020, Gubernur Bank Indonesia Dr. Perry Warjiyo dalam CNBC Indonesia menyampaikan bahwa penyebaran Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) menyebabkan kepanikan pasar dan resesi ekonomi global. Dampak tersebut juga terasa dalam perekonomian Indonesia dimana pertumbuhan ekonomi triwulan I mengalami kontraksi, neraca transaksi berjalan dan transaksi modal mengalami defisit, serta terjadinya pelemahan nilai tukar. Pandemi Covid-19 berbeda dengan krisis Asia maupun krisis global yang pernah terjadi sebelumnya, sehingga diperlukan sinergi stimulus kebijakan untuk memitigasi Covid-19 dari aspek kesehatan atau kemanusiaan, jaminan sosial masyarakat, serta pemulihan ekonomi nasional yang mencakup (1) stimulus fiskal berupa anggaran kesehatan, program sosial, stimulus dunia usaha, khususnya UMKM; (2) stimulus moneter berupa stabilisasi nilai tukar, quantitative easing, pendanaan fiskal dan restrukturisasi kredit dan (3) stimulus sektor keuangan berupa restrukturisasi kredit/dunia usaha. Pemerintah juga telah menetapkan pembukaan 9 sektor menyangkut hajat hidup orang banyak, untuk mendorong aktivitas ekonomi dengan tetap menerapkan protokol Covid-19 (Adinda, 2020).

Direktur Bank Indonesia, Dr. Perry Warjiyo juga menjelaskan instrumen bauran kebijakan Bank Indonesia dalam memitigasi Covid-19 yang terdiri dari: (1) penurunan suku bunga, (2) stabilitas nilai tukar rupiah, (3) pasar uang dan valas, (4) pelonggaran likuiditas dan (5) pelonggaran makro prudensial (Warjiyo, 2020). Hampir seluruh provinsi di Indonesia sudah terjangkit oleh virus corona ini. Menurut JHU (2020) Aceh menduduki peringkat ke 15 dengan kasus positif terbanyak. Masyarakat yang terkena wabah tersebut sudah digolongkan dalam kategori positif, negatif, ODP, PDP dan bahkan ada yang sudah meninggal akibat pandemi virus Corona.

Menanggapi penyebaran virus corona tersebut pemerintah Aceh dan kota Banda Aceh telah mengambil beberapa kebijakan yang dinilai dapat mengatasi pandemi virus corona di Banda Aceh. Pertemuan tersebut memperoleh hasil langkah-langkah yang akan diambil dalam mengatasi penanganan virus corona yakni pembentukan Satgas Anti Virus Corona, meninjau

kesiapan Rumah Sakit, Plt Gubernur Aceh mengeluarkan surat edaran pencegahan Corona, membentuk dan melakukan pemindahan Posko Siaga Wabah Virus Corona dan kampanye kebersihan melalui gerakan BEREH (Pemerintah Aceh, 2020).

Penyebaran pandemi Covid-19 di kota Banda Aceh juga telah berdampak terhadap lembaga keuangan termasuk PT. Bank Syariah Indonesia kantor cabanag Cut Meutia terutama dalam memberikan layanan kepada nasabahnya yang terdampak Covid-19. Pemberian kebijakan layanan pada bank semasa pandemik Covid-19 ini telah ditetapkan 11 kebijakan melalui peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. Kategori kebijakan yakni: pertama, berupa kebijakan stimulus perbankan meliputi (1) pengaturan mengenai relaksasi atas restrukturisasi kredit kepada debitur yang terdampak penyebaran Covid 19 baik perorangan, UMKM, maupun korporasi, (2) pengaturan kewenangan OJK memberikan perintah tertulis untuk melakukan penggabungan, peleburan, pengambilalihan dan/atau integrasi (P3I) maupun menerima P3I, dan (3) memberikan relaksasi bagi BPR dan BPRS di masa Covid 19, antara lain dengan meringankan penghitungan Penyisihan Penghapusan Aset Produktif (PPAP) umum, nilai Agunan Yang Diambil Alih (AYDA) sebagai faktor pengurang modal inti dalam perhitungan Kewajiban Pemenuhan Modal Minimum, dan penyediaan dana dalam bentuk penempatan dana antarbank dalam rangka penanggulangan permasalahan likuiditas BPR/BPRS lain, serta pengurangan persentase dana pendidikan dan pelatihan SDM.

Kedua, kebijakan stimulus di pasar modal, meliputi (1) pengaturan pelaksanaan buyback atau pembelian kembali sahamnya untuk menjaga volatilitas harga saham tidak terlalu tinggi di tengah tekanan pelemahan ekonomi global, (2) pengaturan penyelenggaraan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dapat dilakukan secara elektronik (e-RUPS), sebagai upaya membantu mengurangi penyebaran pandemi Covid -19, (3) pengaturan teknis pelaksanaan e-RUPS sehingga bisa berjalan secara efektif dan efisien serta mendukung terciptanya stabilitas sistem keuangan, (4) menyempurnakan definisi dan prosedur Transaksi Material, memperjelas substansi pengaturan, dan meningkatkan efektivitas pengaturan dalam rangka peningkatan perlindungan pemegang saham publik dan kualitas keterbukaan informasi dalam Transaksi Material dan Perubahan Kegiatan Usaha dan (5) memberikan pengecualian bagi pelaksanaan Prinsip Keterbukaan di Pasar Modal bagi Emiten atau Perusahaan Publik yang merupakan lembaga jasa keuangan dalam rangka pencegahan dan penanganan krisis sistem keuangan serta menciptakan stabilitas sistem keuangan.

Ketiga, kebijakan stimulus di industri keuangan non-bank, meliputi (1) kebijakan stimulus yang diberikan OJK bagi IKNB yang diharapkan bisa menjaga stabilitas industri keuangan non

bank dan memberikan keringanan bagi para debitur. Ketentuan ini antara lain mengatur batas waktu penyampaian laporan, pelaksanaan penilaian kemampuan dan kepatutan, penetapan kualitas aset berupa pembiayaan dan restrukturisasi pembiayaan, perhitungan tingkat solvabilitas perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi dan perusahaan reasuransi, (2) memberikan kewenangan bagi OJK untuk dapat memberikan perintah tertulis kepada LJKNB untuk melakukan maupun menerima penggabungan, peleburan, pengambilalihan dan/atau integrasi dan (3) pemberian relaksasi kepada para pelaku industri jasa keuangan Republik Indonesia atas keterlambatan pembayaran Sanksi Administratif Berupa Denda dan/atau Bunga dalam keadaan tertentu darurat bencana akibat penyebaran wabah Covid-19 di Indonesia.

Kebijakan tersebut dilakukan sesuai dengan peraturan dari OJK tentang pembiayaan dalam masa pencegahan dan penanganan Covid-19. Selain itu, kebijakan lainnya yang diterapkan pada PT. Cabang Bank BRI Syariah dalam masa pencegahan dan penanganan Covid-19 adalah (1) Memberlakukan Social Distancing; (2) Melakukan tes Covid-19 baik secara cepat (rapid-test) maupun SWAB; (3) Mengikuti protokol kesehatan dengan harus mencuci tangan, memakai masker, dan juga mengukur suhu sebelum memasuki area bank; (4) dan Membatasi jumlah orang yang masuk kedalam bank untuk bertransaksi (Agustino, 2020). Hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana pengaruh Covid-19 terhadap perbankan. Namun, pada dasarnya bank dapat memberikan solusi bagi nasabah untuk membantu mereka. Hal ini dilakukan karena melihat kondisi di Aceh saat ini yang semakin terdampak penyebaran virus corona.

Selain itu, penelitian yang dilakukan Sunariya dan Itsnaini (2020) mengemukakan bahwa ada beberapa dampak covid-19 terhadap perekonomian di Indonesia 1) Pertumbuhan ekonomi indonesia bisa minus 0,4. 2) Penurunan dalam sektor ekspor dan impor. 3) Sektor UMKM 4) Nilai tukar Rupiah anjlok terhadap Dolar AS. Selain itu juga terdapat dampak covid-19 terhadap sektor Bank Syariah: 1)Penyaluran kredit (pembiayaan). 2)Penurunan kualitas aset. 3)Pengetatan margin bunga bersih. Sedangkan Mardhiyaturrositaningsih dan Mahfudz (2020) mendapatkan bahwa pada Desember sampai Maret 2020 semua bank mengalami gejolak pada fungsi intermediasinya cenderung menurun baik dari pembiayaan maupun penghimpunan dana. Sementara itu, dalam hal manajemen strategi Bank Syariah menerapkan berbagai kebijakan diantaranya pembatasan layanan melalui tatap muka langsung, memberikan kebijakan restrukturisasi kepada nasabah yang terdampak dan pemanfaatan aplikasi digital.

Dari penelitian yang telah dilakukan Mardhiyaturrositaningsih dan Mahfudz (2020) mengkaji lebih luas lagi terkait dampak positif dan dampak negatifnya dari pandemi Covid-19. Adapun dampak negatif yang dirasakan seperti adanya penurunan dari sisi pembiayaan dan Dana

Pihak Ketiga (DPK), yang mana hal ini tentu saja mengganggu fungsi intermediasi Bank Syariah. Sedangkan dampak positifnya adalah, transaksi keuangan berbasis digital menjadi populer dan membantu bank untuk tetap dapat melayani nasabah di masa pandemi. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sunariya dan Itsnaini (2020) yang hanya menemukan dampak negatifnya saja dari pandemi Covid-19. Dimana dampak negatif yang timbul akibat Covid-19 dapat berupa pelambatan penyaluran kredit (pembiayaan), penurunan kualitas aset, pengetatan margin bunga bersih.

Sehubungan dengan uraian yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya terdapat gap antara penelitian yang satu dengan yang lain yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Terlebih lagi ada salah satu bank syariah yang mampu bertahan di tengah krisis akibat pandemi Covid-19 adalah PT Bank Syariah Indonesia ex-BRI Syariah (BRIS). Buktinya, BRIS berhasil mencatatkan laba bersih Rp 168 miliar per Agustus 2020, melonjak 158,46% secara *year on year* (yoy). Pembentukan laba BRIS ditopang oleh pendapatan penyaluran dana yang mencapai Rp 1,94 triliun atau tumbuh 19,75% yoy (Adinda, 2020). Dari data ini dapat diketahui bahwa kinerja BRIS tetap stabil dan meningkat meskipun pandemi tengah melanda, sehingga peneliti tertarik meneliti lebih lanjut dan berdasarkan latar belakang permasalahan dan fenomena, merangkum tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana dampak pandemi Covid-19 terhadap kebijakan layanan Bank Syariah Indonesia dan kendala Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia dalam menjalankan kebijakan layanan masa pandemi Covid-19.

TINJAUAN PUSTAKA

Layanan Bank

Secara etimologis, pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia merupakan “usaha untuk melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang diberikan untuk nasabah yang memiliki sifat tidak berwujud dan tidak dapat dilayani (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Pelayanan ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun (Kotler, 2010:83). Pelayanan adalah layanan prima yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*) ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dari para staf atau petugas *frontliner* yang bertugas dalam pemberian dan

penyampaian pelayanan langsung berhadapan atau melayani para nasabah yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan saat itu juga (Rahmayanti 2013: 18).

Dari pengertian di atas dapat dikemukakan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan, kegiatan, atau perbuatan yang menyediakan dan dapat ditawarkan kepada pihak lain dalam bentuk jasa (tidak berwujud) dengan harapan dapat memberi kepuasan serta kenyamanan atas hasil yang diterima serta sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan atau nasabah.

Kualitas Pelayanan

Menurut Fajri (2012:11) kualitas/mutu adalah suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Sedangkan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu jasa yang dipersepsikan pelanggan terdiri atas dua dimensi utama, dimensi pertama, *technical quality (outcome dimension)* berkaitan dengan kualitas output atau hasil jasa yang diharapkan pelanggan. Dimensi kedua, *functional quality (process-related dimension)* berkaitan dengan serangkaian kualitas, proses, cara penyampaian kualitas *output* atau hasil akhir jasa atau transfer secara teknis, dari penyedia jasa kepada pelanggan (Gronroos, 2016:28).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang mempunyai ukuran tertentu atas hasil yang ia peroleh apakah berdasarkan atas keinginannya atau sebaliknya. Jika suatu pelayanan yang ia dapat dari pihak lain dapat memenuhi standar yang telah ia targetkan maka kualitas pelayanan tersebut sangatlah baik atau dapat dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal, akan tetapi jika kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pihak lain tidak sesuai dengan yang telah ia tetapkan maka pelayanan tersebut kurang berkualitas atau dapat dipersepsikan buruk. Jadi penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia.

Kebijakan Layanan Bank Masa Covid-19

Pemberian kebijakan layanan pada bank semasa pandemi Covid-19 ini telah ditetapkan 11 kebijakan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Tahun 2020. Kategori kebijakan tersebut ialah: Pertama, kebijakan stimulus perbankan yang meliputi: (1) Pengaturan mengenai relaksasi atas restrukturisasi kredit kepada debitur yang terdampak penyebaran Covid 19 baik perorangan, UMKM, maupun korporasi, (2) Pengaturan kewenangan OJK memberikan

perintah tertulis untuk melakukan penggabungan, peleburan, pengambilalihan dan/atau integrasi (P3I) maupun menerima P3I, dan (3) Memberikan relaksasi bagi BPR dan BPRS di masa Covid 19, antara lain dengan meringankan penghitungan Penyisihan Penghapusan Aset Produktif (PPAP) umum, nilai Agunan Yang Diambil Alih (AYDA) sebagai faktor pengurang modal inti dalam perhitungan Kewajiban Pemenuhan Modal Minimum, dan penyediaan dana dalam bentuk penempatan dana antarbank dalam rangka penanggulangan permasalahan likuiditas BPR/BPRS lain, serta pengurangan persentase dana pendidikan dan pelatihan SDM.

Kedua, kebijakan stimulus di pasar modal yang meliputi: (1) Pengaturan pelaksanaan buyback atau pembelian kembali sahamnya untuk menjaga volatilitas harga saham tidak terlalu tinggi di tengah tekanan pelemahan ekonomi global, (2) Pengaturan penyelenggaraan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dapat dilakukan secara elektronik (e-RUPS), sebagai upaya membantu mengurangi penyebaran pandemi Covid -19, (3) Pengaturan teknis pelaksanaan e-RUPS sehingga bisa berjalan secara efektif dan efisien serta mendukung terciptanya stabilitas sistem keuangan, (4) Menyempurnakan definisi dan prosedur Transaksi Material, memperjelas substansi pengaturan, dan meningkatkan efektivitas pengaturan dalam rangka peningkatan perlindungan pemegang saham publik dan kualitas keterbukaan informasi dalam Transaksi Material dan Perubahan Kegiatan Usaha, dan (5) Memberikan pengecualian bagi pelaksanaan Prinsip Keterbukaan di Pasar Modal bagi Emiten atau Perusahaan Publik yang merupakan lembaga jasa keuangan dalam rangka pencegahan dan penanganan krisis sistem keuangan serta menciptakan stabilitas sistem keuangan.

Ketiga, kebijakan stimulus di industri keuangan non-bank yang meliputi: (1) Kebijakan stimulus yang diberikan OJK bagi IKNB yang diharapkan bisa menjaga stabilitas industri keuangan non bank dan memberikan keringanan bagi para debitur. Ketentuan ini antara lain mengatur batas waktu penyampaian laporan, pelaksanaan penilaian kemampuan dan kepatutan, penetapan kualitas aset berupa pembiayaan dan restrukturisasi pembiayaan, perhitungan tingkat solvabilitas perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi dan perusahaan reasuransi, (2) Memberikan kewenangan bagi OJK untuk dapat memberikan perintah tertulis kepada LJKNB untuk melakukan maupun menerima penggabungan, peleburan, pengambilalihan dan/atau integrasi, dan (3) Pemberian relaksasi kepada para pelaku industri jasa keuangan Republik Indonesia atas keterlambatan pembayaran Sanksi Administratif Berupa Denda dan/atau Bunga dalam keadaan tertentu darurat bencana akibat penyebaran wabah COVID-19 di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan metode kualitatif, menurut Moleong (2014:4) metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dan perilaku dari orang-orang yang diamati. Sumber data penelitian adalah data primer berupa wawancara diperoleh dari Direktur, Kepala Cabang, dan Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur yakni wawancara informal satu lawan satu di mana subjek dibahas, tetapi dengan beberapa fleksibilitas dalam wawancara sehingga wawancara tidak kaku (Sandroto, 1999). Tujuan peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur untuk mendapatkan hasil yang baik karena peneliti mempersiapkan proses wawancara dengan baik dan mendapatkan hasil wawancara yang lebih akurat.

Teknik analisis data yang digunakan yakni metode yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat. Setelah data dikumpulkan kemudian data disusun sesuai dengan kenyataan dan berdasarkan urutan dalam pembahasan yang direncanakan. Aktivitas dalam analisis data kualitatif yaitu data *reduction*, data *display*, dan data *conclusion drawing/verification*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Kebijakan Layanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia

Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia merupakan suatu tindakan, kegiatan, atau perbuatan yang disediakan oleh pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia dan dapat ditawarkan kepada pihak nasabah dalam bentuk jasa (tidak berwujud) dengan harapan dapat memberi kepuasan serta kenyamanan atas hasil yang diterima serta sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah. Kebijakan layanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia merupakan peraturan yang diterapkan pada bank tersebut terkait dengan prosedur pelayanan yang akan diberikan pihak bank kepada nasabah agar kepuasan nasabah dapat tercapai.

Sebelum terjadinya wabah Covid-19, kebijakan layanan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia sama seperti kebijakan layanan bank pada umumnya yang mengikuti kebijakan dari pemerintah atau pun kebijakan yang dibuat oleh bank itu sendiri. Adapun kebijakan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia terkait etika karyawan terhadap nasabah adalah sebagai berikut.

1. Selalu siap membantu setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan, atau nasabah sampai tuntas.
2. Selalu memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
3. Sopan dan ramah dalam melayani pelanggan atau nasabah tanpa melakukan diskriminasi.
4. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para nasabah.
5. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman, dan menimbulkan kepercayaan.
6. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
7. Menyenangkan orang lain harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan.

Selain itu, kebijakan layanan lainnya adalah:

1. Karyawan harus profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan nasabah.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran penawaran produk ke nasabah secara cepat dan tepat.
3. Tersedianya ragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang baik.
4. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Dalam hal ini karyawan melayani nasabah sampai tuntas.
5. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
6. Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan nasabah.
7. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
8. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk perbankan dan pengetahuan umum lainnya.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Setelah mewabahnya Covid-19 di Aceh, kebijakan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia tidak berubah secara signifikan. Perubahan kebijakan yang terjadi hanya pada kebijakan yang mengikuti kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Regulator mengeluarkan kebijakan untuk meminimalkan dampak Covid-19. Pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan Kebijakan Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran Covid-19 yaitu penerbitan POJK No.11/POJK.03/2020. Kebijakan stimulus yang dimaksud terdiri atas kebijakan penilaian kualitas pembiayaan hanya didasarkan pada ketepatan pembayaran pokok dan margin/ bagi hasil/ ujah dengan pembiayaan mencapai 10 Miliar dan Skema Restrukturisasi pembiayaan.

Hal ini dikarenakan mewabahnya Covid-19 secara pasti menyebabkan ketidakstabilan ekonomi yang akhirnya mempengaruhi sektor non-formal yang terdampak Covid-19 akan mengalami kesulitan keuangan. Permasalahan datang ketika usaha non-formal tersebut memiliki pembiayaan di bank, maka dapat dipastikan terjadi kesulitan membayar dapat kesepakatan pembiayaan dengan bank. Sehingga perubahan kebijakan layanan pada bank syariah yang paling besar adalah terkait dengan pembiayaan. Oleh karenanya, perbankan syariah selaku lembaga yang menjalankan perannya sebagai *financial intermediary system* sudah semestinya mendukung kebijakan OJK untuk memberikan stimulus ekonomi kepada pelaku bisnis, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yaitu dengan Restrukturisasi pembiayaan. Kebijakan OJK ini ditujukan untuk menyelamatkan semua pihak dari gempuran virus korona (Covid-19), baik pelaku usaha sebagai debitor maupun perbankan syariah sebagai penyedia produk pembiayaan.

Restrukturisasi pembiayaan adalah bantuan pelunasan pinjaman. Restrukturisasi bukanlah penghapusan, tetapi memberikan kelonggaran untuk melunasi pembayaran utang. Pinjaman masih harus dibayar tetapi diberikan keringanan berdasarkan penilaian dan kesepakatan dengan Bank. Relaksasi dari pengaturan ini berlaku untuk debitor Non-UKM dan UKM, dengan masa berlaku hingga satu tahun dari 13 Maret 2020 hingga 31 Maret 2021. Pelaksanaannya tergantung pada kebijaksanaan masing-masing bank.

Nana Hendriana selaku salah satu karyawan bank divisi pembiayaan mengatakan bahwa: *“Secara umum perubahan kebijakan layanan operasional bank syariah ini tidak terlalu besar, hanya saja seluruh kegiatan operasional harus mengikuti protokol kesehatan. Namun perubahan kebijakan yang paling besar adalah terkait restrukturisasi pembiayaan. Di mana restrukturisasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh bank sebagai strategi dalam kondisi terpaksa. Misalnya sebuah usaha yang 60% dibiayai oleh bank sisanya 40% merupakan modal debitor. Kemudian muncul kendala dimana debitor tidak dapat menjalankan usahanya, sehingga nasabah tidak mampu untuk membayar pokok atau margin”*.

Dengan adanya kebijakan stimulus ekonomi dari Pemerintah terkait pembiayaan merupakan kebijakan yang tepat dalam rangka menjaga tingkat kesehatan sebuah bank. Kegiatan bank khususnya pembiayaan tidak mungkin lepas dari permasalahan pembiayaan macet yang diukur melalui rasio NPF. NPF merupakan cerminan resiko pembiayaan yang ada dalam sebuah bank, apabila tingkat NPF semakin tinggi maka resiko gagal bayar yang nasabah lebih besar terhadap bank. Sebaliknya apabila tingkat NPF rendah maka kondisi pembiayaan bank tersebut dalam kondisi aman dan sehat.

Selanjutnya OJK mengeluarkan POJK No.18/POJK.03/ 2020 dalam mengambil langkah-langkah untuk menjaga stabilitas sistem keuangan, terutama di sektor perbankan akibat ancaman pelemahan ekonomi dari pandemi Covid-19. OJK memberikan perintah kepada bank untuk yang pertama, melakukan merger, konsolidasi, pengambilalihan, dan atau integrasi. Kedua, menerima merger, konsolidasi, akuisisi, atau integrasi.

Kebijakan selanjutnya tentang industri perbankan yang dikeluarkan oleh otoritas selama PSBB (SP26/DHMS/OJK/IV/ 2020). Menurut Siaran Pers dalam Operasi Industri Jasa Keuangan Selama Periode Implementasi PSBB di Berbagai Daerah. Isinya bahwa OJK meminta lembaga jasa keuangan untuk bekerja dengan jumlah minimum karyawan sesuai dengan protokol kesehatan di tempat kerja. Lembaga layanan keuangan harus mematuhi prosedur PSBB untuk diimplementasikan, seperti *physical distancing*, mengurangi layanan dengan tatap muka dan sebagai gantinya perbankan dapat memaksimalkan penggunaan teknologi dan selalu menjaga kesehatan. Sedangkan untuk peraturan pekerjaan dari rumah, diserahkan kepada masing-masing lembaga jasa keuangan.

Selain perubahan kebijakan dari pemerintah, bank juga ikut mengeluarkan kebijakan baru selama pandemi Covid-19 yaitu:

1. Seluruh karyawan bank yang bertugas dan seluruh nasabah yang hendak melakukan transaksi di bank harus mengikuti protokol kesehatan yang meliputi penggunaan masker, pembatasan jarak (*social distancing*), cek suhu badan, mencuci tangan sebelum dan sesudah memasuki bank.
2. Pembatasan jam operasional, dimulai dari jam 9.00 hingga 15.00, jam istirahat dilakukan dengan metode *shift* (pergantian) dan juga dilakukan pembatasan jumlah nasabah untuk menghindari kerumunan dan risiko penularan wabah Covid-19.
3. Meningkatkan layanan *e-Channel* seperti BSI mobile dan QRIS, untuk menghindari jumlah nasabah yang datang ke kantor operasional.
4. Mengikuti seluruh kebijakan stimulus yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Kendala Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia dalam Menjalankan Kebijakan Layanan Masa Pandemi Covid-19

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia menghadapi kendala, yang semakin kompleks. Hal ini dikarenakan, adanya pandemi covid-19 dan juga usia bank yang masih muda karena baru saja merger pada awal Februari. Jika diklasifikasikan, berbagai kendala tersebut ada yang berasal dari internal bank dan juga dari eksternal bank itu sendiri. Namun secara umum, saat

pandemi Covid-19 seperti ini, sulit dibedakan mana kendala yang berasal dari dalam maupun dari luar, karena masing-masing pihak saling terlibat.

Kendala yang dialami Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia adalah terkait sistem kerja dari rumah *Work From Home* (WFH) jika ada karyawan yang positif Covid-19 juga menghambat kinerja karyawan. Selanjutnya penerapan protokol kesehatan, seperti kaca pembatas, penggunaan sarung tangan, dan masker membuat karyawan risih dan tidak nyaman dalam bekerja secara maksimal. Secara skematik kendala internal Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia dapat digambarkan sebagai berikut.

Pertama, sistem kerja dari rumah atau *work from home* (WFH) menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan koordinasi pekerjaan kurang lancar. Padahal komunikasi menjadi salah satu kunci penting dalam kelancaran pekerjaan. Sayangnya WFH membuat koordinasi pekerjaan menjadi kurang lancar karena keterbatasan media komunikasi. Selain itu WFH juga menyebabkan kurangnya motivasi kerja, karena suasana dikantor seolah-olah mengharuskan karyawan mencapai tugasnya tepat waktu, namun jika pekerjaan dibawa ke rumah suasana dirumah tidak membuat karyawan merasa harus disiplin kerja.

Selanjutnya tidak semua karyawan bisa melakukan pekerjaan dengan sistem WFH. Karena pada dasarnya WFH tidak bisa dilakukan oleh semua jenis pekerjaan. Ada yang harus tetap ke kantor atau turun ke lapangan karena itulah inti dari pekerjaan tersebut. Terlebih lagi BSI merupakan lembaga penyedia jasa keuangan, maka dari itu setiap karyawan yang berhubungan langsung dengan masyarakat tidak dapat bekerja dari rumah hal inilah yang menyebabkan kerja karyawan tidak maksimal jika harus WFH. Meskipun sistem ini diterapkan guna menghindari penyebaran virus Corona, namun hal ini menjadi kendala bagi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia dalam memberikan layanan.

Kedua, penerapan protokol kesehatan. Protokol kesehatan sebenarnya sangat bagus dilakukan guna menghindari dan memutus mata rantai penyebaran covid-19. Namun penerapan protokol kesehatan ini dinilai menghambat dan menjadi kendala dalam proses penyaluran layanan kepada masyarakat. Contohnya kaca pembatas yang dibangun ditengah-tengah meja yang menjadi penghubung antara nasabah dengan karyawan. Kaca ini tidak sepenuhnya menghantarkan informasi yang dikirimkan oleh nasabah dan karyawan, karena sifat kaca adalah meredam bunyi, bukan memantulkan bunyi, sehingga akan terjadi interaksi yang berulang ketika hendak menyampaikan suatu pesan dan memakan waktu yang lebih lama. Selanjutnya penggunaan sarung tangan, hal ini dianggap kurang efektif karena karyawan tidak bisa bebas dan

cekatan dalam menyentuh benda-benda yang berkaitan, seperti print buku, tanda tangan dan melakukan aktivitas lain.

Hal ini didukung oleh pernyataan salah satu karyawan BSI Kantor Cabang Cut Meutia, menyatakan bahwa: “*Kebijakan protokol kesehatan dengan memakai kaca pembatas, masker dan sarung tangan menjadi tidak nyaman karena ruang gerak sedikit terbatas*”. Selain itu pimpinan BSI Kantor Cabang Cut Meutia juga menyatakan kendala BSI terkait protokol kesehatan, bahwa: “*Selain ketidaknyamanan dalam bekerja, protokol kesehatan juga membutuhkan biaya yang besar, hal ini dapat dilihat dari banyaknya alat protokol kesehatan yang harus disediakan untuk memenuhi standar protokol kesehatan yang berlaku, seperti kaca pembatas, thermogun, seperangkat alat cuci tangan, dan beberapa media sosialisasi*”.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa kendala yang dirasakan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia terkait kebijakan layanan adalah sistem *work from home* (WFH) yang mengakibatkan tidak maksimalnya kinerja karyawan dalam memberikan layanan, selain itu penerapan protokol kesehatan juga menjadi kendala dalam memberikan layanan, karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia mengaku merasa risih dan tidak nyaman jika saat melakukan pekerjaan menggunakan seluruh atribut protokol kesehatan, ruang gerak dan interaksi menjadi terbatas. Di samping itu perlu biaya besar untuk menerapkan protokol kesehatan yang memenuhi standar.

KESIMPULAN

Dampak pandemi Covid-19 terhadap kebijakan layanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia, adalah dimana: (1) Seluruh karyawan bank yang bertugas dan seluruh nasabah yang hendak melakukan transaksi di bank harus mengikuti protokol kesehatan yang meliputi penggunaan masker, pembatasan jarak (*social distancing*), cek suhu badan, mencuci tangan sebelum dan sesudah memasuki bank, (2) Pembatasan jam operasional, dimulai dari jam 9.00 hingga 15.00, jam istirahat dilakukan dengan metode *shift* (pergantian) dan juga dilakukan pembatasan jumlah nasabah untuk menghindari kerumunan dan risiko penularan wabah Covid-19, (3) Meningkatkan layanan *e-Channel* seperti BSI mobile dan QRIS, untuk menghindari jumlah nasabah yang datang ke kantor operasional, dan (4) Mengikuti seluruh kebijakan stimulus yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Kendala Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cut Meutia dalam menjalankan kebijakan layanan masa pandemi Covid-19, berupa penerapan sistem *work from home* (WFH) yang mengakibatkan tidak maksimalnya kinerja karyawan dalam memberikan layanan dan penerapan protokol kesehatan yang membuat karyawan merasa risih dan tidak nyaman saat bekerja.

DAFTAR REFERENSI

- Aliansyah. 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*. 1(1): 32-39.
- CNBC Indonesia. (2020). Tentang kinerja Bank BRI Syariah selama pandemic. Diakses pada 31 Desember 2020 melalui <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20201005123624-29-191933/dihantam-covid-19-kinerja-bris-tetap-moncer>
- Dinas Kesehatan Aceh. (2020). Penderita Covid-19 Aceh: 1.408 Orang Sembuh dan 2.052 Orang dalam Perawatan. Diakses pada 6 September 2020 melalui <https://dinkes.acehprov.go.id/news/read/2020/09/20/448/penderita-covid-19-aceh-1408-orang-sembruh-dan-2052-orang-dalam-perawatan.html>
- Fajri, Sri Nurul. (2012). *Kualitas Pelaporan Keuangan: Berbagai Faktor Penentu dan Konsekuensi Ekonomi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gronroos, Christian. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka. Diakses pada 10 Oktober 2020 melalui <http://ikatanbankir.or.id/modul/>.
- Johns Hopkins University. (2020). COVID-19 Data Repository by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE). Diakses pada 8 September 2020 melalui <https://github.com/CSSEGISandData/COVID-19>
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Mardhiyaturrositaningsih dan Mahfudz, Muhammad Syarqim. 2020. Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah: Analisis Komparatif. *Jurnal Ekonomi dan Management*. 2(1):2-3.
- Moleong, Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Pemerintah Aceh. (2020). Sekda: Gerakan Bereh dan Protokol Kesehatan harus Dijalankan dengan Disiplin. Diakses pada 8 septemeber melalui <https://humas.acehprov.go.id/sekda-gerakan-bereh-dan-protokol-kesehatan-harus-dijalankan-dengan-disiplin/>
- Rahmayanti, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. *Nalar Fiqh*. 10(2):113-129.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Sandroto, C. W. (1999). Wawancara sebagai Salah Satu Alat Seleksi. | *Bina Ekonomi*, 16-21.

Sunariya, M. Ja'far Shiddiq dan Itsnaini, Putri Raudhatul. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Lembaga Keuangan Syariah (Perbankan Syariah).

Warjiyo, Perry. (2020). Pertumbuhan Ekonomi Di Sepanjang Tahun 2020. Diakses pada 6 September 2020 melalui <https://nasional.kontan.co.id/news/waduh-gubernur-bi-ingatkan-pertumbuhan-ekonomi-tahun-ini-bisa-lebih-rendah-dari-23>.