

## **Efektivitas Pelayanan Prima Bank Muamalat Cabang Ponorogo Pada Saat Pandemi Covid-19**

Agus Mujiyono<sup>1\*</sup>, Muslih Candrakusuma<sup>2</sup>  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo<sup>1,2\*</sup>, Ponorogo  
\*agusmujiyono79.am@gmail.com

---

### **ARTICLE HISTORY**

Submit:  
Agustus 2022  
Accepted:  
September 2022  
Publish:  
Oktober 2022  
Article Type (choose one):  
Research Paper

### **ABSTRACT (English)**

*Corona pandemic caused many losses. Especially on the economic side. Now all public services must be in accordance with the recommended health protocol. Because the country's economic activities must continue to run, therefore the economic activity of the banking sector must also continue. The change in banking services provided follows the existing health protocol. Banking service providers are required to take preventive measures to minimize the spread of the corona virus. Bank Muamalat Cabang Ponorogo branch has also taken various preventive actions and there are e-Channel BMI and BMI call services that can facilitate customers who are at home, and customers can take advantage of BMI ATM outlets in many places to make transactions to minimize coming to the office banks to reduce the risk of spreading the virus.*  
**Keywords:** covid-19, service excellent, sharia banking

---

### **KEYWORD:**

*Covid-19  
Pelayanan  
Bank Syariah*

### **ABSTRAK (Indonesia)**

*Pandemi corona menyebabkan banyak kerugian. Terutama disisi Ekonomi. Kini semua pelayanan publik harus sesuai dengan protokol kesehatan yang dianjurkan. Karena kegiatan ekonomi negara harus tetap berjalan, maka dari itu kegiatan ekonomi sector perbankan pun harus tetap berjalan. Perubahan pelayanan perbankan yang diberikan ini mengikuti protokol kesehatan yang ada. Para penyedia layanan perbankan diharuskan melakukan tindakan preventif untuk meminimalisir penyebaran virus corona. Bank Muamalat Cabang Ponorogo pun telah melakukan berbagai tindakan preventif dan terdapat layanan e-Channel BMI dan BMI call yang dapat memudahkan para nasabah yang berada di rumah, serta para nasabah dapat memanfaatkan gerai ATM Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang terdapat di banyak tempat untuk melakukan transaksi untuk meminimalisir datang ke kantor bank guna mengurangi resiko penyebaran virus.*  
**Kata kunci:** covid-19, pelayanan, bank syariah

---

## **1. Pendahuluan**

Di penghujung tahun 2019 dunia digemparkan dengan temuan suatu penyakit yang menyerang saluran pernafasan yang disebabkan oleh suatu virus baru. Temuan virus baru ini memiliki penularan yang begitu cepat dan dapat menyebabkan kematian. Virus ini setidaknya

sudah menginfeksi lebih dari 100 negara di dunia saat ini dan berdampak besar pada seluruh aspek kehidupan meliputi ekonomi, pendidikan, kesehatan, pemerintahan, dan lain-lain. Negara-negara yang terjangkit merasa kewalahan dengan adanya serangan virus ini baik dari segi medis maupun ekonomi. Para pemerintah negara juga diharuskan memikirkan beberapa tindakan yang harus diambil seperti rekayasa aturan agar dapat mengamankan seluruh rakyatnya. Negara-negara yang terjangkit juga mengalami kerugian ekonomi yang sangat besar mengingat butuh dana yang cukup besar untuk tindakan pencegahan dan menanggulangi penyebaran virus, kendati penyebaran virus ini yang sangat mudah sehingga dapat menyebar luas dengan cepat. Kebijakan yang tepat diperlukan guna tidak memperparah keadaan.

Virus yang baru ditemukan ini adalah virus corona yang berasal dari negara Tiongkok. Di penghujung tahun 2019, adanya temuan suatu virus yang menyerang saluran pernafasan yang belum pernah terdeteksi sebelumnya. Virus ini bermula di sebuah daerah di China yakni Kota Wuhan, Provinsi Hubei. Virus ini dengan cepat menyebar ke penjuru Kota Wuhan dan juga menyebar ke penjuru Tiongkok, selanjutnya menyebar dengan mudah ke berbagai negara melalui turis-turis yang datang ke negara tersebut sebelum terdeteksinya virus ini. Banyak korban yang berjatuh dan para tenaga medis pun kewalahan dalam menghadapi hal ini. Tidak dipungkiri bila tenaga medis yang menjadi garda terdepan dalam pertarungan melawan virus ini pun ikut menjadi korban yang berjatuh tersebut. Penelitian yang terpadu pun juga dikerahkan guna mengetahui bagaimana karakteristik dan upaya penyembuhan dari penyakit yang ditimbulkan. Masih belum pasti apa penyebab virus ini, tapi diprediksi jika penularan awalnya ialah dari pasar ikan yang berada di kota Wuhan. Virus ini bermula dari hewan kemudian menular ke manusia, dan penemuan terbaru dari perkembangan kasus ini adalah virus ini dapat menyebar antara manusia ke manusia. Hal ini membuat kekacauan dimana-mana, terutama di China sendiri. Mereka yang tidak ingin ikut tertular virus ini mulai memadati bandara dan stasiun kereta agar bisa keluar dari wilayah yang terjangkit virus. Namun beberapa negara sudah membatasi akses untuk para warga negara asing yang ingin masuk ke negara mereka.

Awal maret 2020 virus ini mulai terdeteksi memasuki Indonesia dengan di konfirmasinya dua penduduk Indonesia yang terinfeksi virus ini. Salah satu WNI yang terkonfirmasi terjangkit virus melakukan kontak dengan seorang WNA berkewarganegaraan Jepang yang tinggal di Malaysia. Setelah adanya konfirmasi tersebut, virus ini merebak di masyarakat dan mulai muncul banyak kasus terinfeksi baru. Sampai tanggal 3 juni 2020 tercatat ada 28.233 kasus terkonfirmasi dengan 8.406 pasien yang sembuh dan 1.689 pasien yang meninggal dunia ([covid19.go.id,2020](https://www.covid19.go.id/)). Dan terdapat 6.393.956 kasus di dunia yang telah terkonfirmasi([covid19.go.id,2020](https://www.covid19.go.id/)). Data statistik yang tidak menunjukkan penurunan kasus yang signifikan dapat mencerminkan betapa buruknya keadaan ini di Indonesia. Tidak seperti negara lain yang telah mengalami penurunan kasus yang signifikan bahkan tidak ada lagi laporan kasus baru, Indonesia masih belum menunjukkan penurunan, data statistik pertumbuhan kasus yang ada di Indonesia cenderung selalu menunjukkan peningkatan ([news.google.com,2022](https://news.google.com/)). Diperkirakan terdapat kluster kedua untuk penyebaran virus. Untuk hal ini setiap negara dihimbau untuk selalu waspada agar tidak terlena dengan penurunan jumlah kasus dan tidak adanya laporan kasus baru, karna kemungkinan terdapat gelombang kedua penyebaran virus. Sementara itu, Indonesia masih mengalami kluster pertama dimana negara lain sudah mengalami adanya ciri-ciri masuk kluster kedua.

Pandemi ini juga menyerang berbagai kegiatan yang ada di kehidupan, mulai dari tatanan negara dengan kacanya perekonomian, pendidikan, hingga pelayanan publik yang biasanya digunakan oleh masyarakat. Virus ini berhasil mengacaukan perekonomian Indonesia dan

berdampak pada kegiatan perbankan yang ada. Terbukti dengan adanya kenaikan harga gila-gilaan pada masker, handsanitizer, dan rempah-rempah seperti jahe di pasaran dan menyebabkan barang-barang tersebut menjadi langka. Pemerintah diharuskan untuk mengatur kelancaran ekonomi agar tidak mengantarkan Indonesia ke dalam krisis moneter seperti 20 tahunan silam.

Karena perekonomian masih harus tetap berjalan, maka dari itu layanan perbankan pun juga harus tetap berjalan dan semua kegiatan perekonomian yang ada harus merubah pelayanan mereka sehingga dapat sesuai dengan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh WHO dan Kemenkes RI. Oleh sebab itu pengaplikasian pelayanan yang sesuai dengan protokol kesehatan dan tindakan preventif yang dilakukan di setiap kantor bank wajib di galakkan. Kegiatan perbankan pun melakukan perubahan dalam pelayanan yang mereka berikan guna menjaga keamanan para nasabah dan praktisi perbankan. Selain itu penyedia jasa layanan perbankan juga diperkenankan untuk memberikan layanan yang mudah dan memadai agar dapat dijangkau masyarakat yang membutuhkan layanan jasa perbankan. Layanan yang tersedia haruslah dapat dengan mudah diakses oleh nasabah bank tersebut yang sedang berada dirumah untuk mematuhi anjuran pemerintah guna memutus rantai penyebaran virus. Sistem digital dan online dapat menjadi solusi yang mudah untuk perbankan dalam layanan yang diberikan kepada para nasabahnya.

## 2. Kajian Pustaka

### Virus covid-19

Virus corona atau yang biasanya disebut Covid-19 ini pertama kali ditemukan pada penghujung tahun 2019, yakni pada bulan Desember di Negara China. Virus ini berawal dari daerah Wuhan, provinsi Hubei. Tercatat pada tanggal 18 Desember hingga 29 Desember terdapat 5 orang yang dirawat dengan ARSD (*Acute Respiratory Distress Syndrome*), hal ini karena penyakit ini memiliki kesamaan dengan pnemunomia.

Menurut informasi yang diberikan oleh WHO, nama dari virus ini adalah *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2* (SARS-CoV-2) dan nama penyakit yang disebabkan oleh virus ini adalah *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19). WHO telah menetapkan virus ini menjadi pandemik pada tanggal 12 Maret 2020 (Susilo, 2020). Awalnya, terjadi perbedatan apakah virus ini dapat ditularkan dengan metode *human to human* atau tidak, namun hal ini terbukti dengan adanya temuan 15 kasus tenaga medis yang terinfeksi virus ini oleh salah satu pasien, satu pasien ini dicurigai kasus *Super Spider* (Yuliana, 2020). Penyebaran SARS-CoV-2 dari manusia ke manusia menjadi sumber transmisi utama sehingga penyebaran menjadi lebih agresif. Transmisi SARS-CoV-2 dari pasien simptomatik terjadi melalui droplet yang keluar saat batuk atau bersin (Susilo, 2020). Virus corona merupakan virus RNA strain tunggal positif yang menginfeksi saluran pernafasan dengan gejala umum seperti batuk, demam, dan hingga sesak nafas (Yuliana, 2020).

Virus ini memasuki Indonesia terdeteksi pada awal Maret 2020 dengan dikonfirmasi dua orang WNI yang terkena virus ini. dua WNI ini adalah seorang guru dansa berusia 31 tahun dan ibunya yang berusia 64 tahun. Seorang guru dansa ini memiliki teman berkewarganegaraan Jepang. Mereka bertemu pada tanggal 14 Februari, selanjutnya pada tanggal 16 Februari guru dansa ini terkena sakit batuk dan melakukan pemeriksaan ke rumah sakit terdekat. Namun tak juga kunjung sembuh, pasien ini dilarikan ke rumah sakit lagi untuk menjalani rawat inap dan sakitnya disertai dengan sesak nafas. Pada tanggal 28 Februari teman WN Jepang menelfon jika

ia positif corona. Pasien guru dansa ini pun langsung memberi tahu petugas kesehatan yang merawatnya dan langsung dilakukan pemeriksaan dan pemantauan lebih lanjut (Merdeka.com, 2020).

Di Indonesia sendiri, DKI Jakarta adalah yang pertama kali mengkonfirmasi kasus Covid-19, sedangkan Gorontalo adalah daerah terakhir yang melakukannya. Pada saat ini, Jawa menjadi episenter dari pandemi ini di Indonesia, dimana terdapat empat dari lima provinsi yang paling terdampak atas adanya pandemi ini. Sulawesi Selatan dan Kalimantan Selatan adalah provinsi diluar Pulau Jawa yang memiliki dampak terparah. Sedangkan satu-satunya daerah yang tidak terdapat laporan pasien meninggal dunia ada pada Jambi sejauh ini. Dari penjelasan singkat yang dipaparkan oleh Wikipedia tersebut, dibawah ini adalah data rincian persebaran kasus Covid-19 yang ada di Indonesia:

Tabel 1

Kasus Covid-19 di Indonesia sampai tanggal 3 juni 2020

Provinsi	konfirmasi	sembuh	meninggal	aktif
DKI Jakarta	7.623	2.586	523	4.514
Jawa Timur	5.318	799	429	4.090
Jawa Barat	2.319	701	154	1.464
Sulawesi Selatan	1.668	636	75	957
Jawa Tengah	1.455	371	71	1.013
Kalimantan Selatan	1.033	101	90	842
Sumatra Selatan	1.029	226	35	768
Banten	954	273	69	612
Papua	858	78	7	773
NTB	685	297	13	375
Sumatra Barat	583	277	25	281
Bali	490	349	5	136
Kalimantan Tengah	456	191	24	241
Sumatra Utara	444	160	42	242
Sulawesi Utara	377	56	40	281
Kalimantan Timur	310	177	3	130
Sulawesi Tenggara	251	132	4	115
Maluku	238	55	8	175
DI Yogyakarta	237	170	8	59
Kepulauan Riau	209	103	15	91
Kalimantan Barat	202	79	4	119
Maluku Utara	176	30	16	130
Papua Barat	172	55	2	115
Kalimantan Utara	165	82	2	81
Lampung	136	83	11	42
Sulawesi Tengah	129	64	4	61
Gorontalo	118	29	6	83
Riau	117	96	6	15
NTT	97	14	1	82
Jambi	97	17	0	80
Bengkulu	92	25	2	65
Sulawesi Barat	92	49	2	41
Bangka Belitung	62	28	1	33
<i>Under investigation</i>	21	0	0	21
Aceh	20	17	1	2
<b>Total</b>	<b>28.233</b>	<b>8.406</b>	<b>1,698</b>	<b>18.129</b>

### Pelayanan bank

Pandemik ini sudah mengganggu sektor ekonomi yang ada di dunia dan Indonesia, termasuk dalam sektor perbankan. BI pun sudah mengeluarkan peraturan baru yakni peraturan Bank Indonesia nomor 22/4/pbi/2020 tentang pemberian insentif bagi bank yang memberikan penyediaan dana untuk kegiatan ekonomi tertentu. Hal ini dalam upaya untuk penanganan dampak perekonomian akibat pandemik virus corona (bi.co.id,2020). Peraturan ini pun diharapkan dapat membantu operasional bank yang ada di Indonesia yang juga terdampak wabah virus corona ini.

Dalam operasional bank, diwajibkan menerapkan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh WHO dan Kemenkes. Dalam surat edaran nomor HK.02.01/MENKES/335/2020 yang diterbitkan oleh Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto mengeluarkan protokol kesehatan pencegahan penularan Covid-19 di tempat kerja sector jasa dan perdagangan (area publik). Menurut surat edara tersebut, pelaku usaha/pengelola tempat kerja harus:

- a. Melakukan disinfeksi dan pembersihan di area kerja dan area publik secara berkala.
- b. Menyediakan fasilitas cuci tangan untuk pekerja dan konsumen.
- c. Memastikan para perkerja memahami cara perlindungan diri dari penularan Covid-19 dengan menerapkan perilaku hidup bersih dan sehat.
- d. Pengecekan suhu badan untuk seluruh pekerja dan konsumen di pintu masuk.
- e. Mewajibkan pemakaian masker bagi pekerja dan pengunjung/konsumen.
- f. Memasang media informasi untuk mengingatkan pekerja dan pengunjung/konsumen agar menerapkan jaga jarak dan mencuci tangan dengan sabun/hansanitizer serta menggunakan masker.
- g. Melakukan pembatasan jarak fisik minimal 1 meter, dengan:
  - 1) Memberikan tanda khusus di lantai, kursi, lift, dan area lain
  - 2) Mengatur jumlah pekerja yang masuk agar mempermudah menerapkan jaga jarak.
  - 3) Mengatur meja kerja dan kursi dengan jarak 1 meter.
- h. Upaya meminimalkan kontak dengan pelanggan, dengan:
  - 1) Menaruh pembatas/partisi di meja/counter sebagai perlindungan tambahan untuk pekerja.
  - 2) Mengajukan pembayaran non-tunai.
- i. Mencegah kerumunan pelanggan, dengan (Rokom, 2021).
  - 1) Membatasi jumlah pekerja/pelanggan yang masuk ke ruangan.
  - 2) Memberlakukan sistem antrian di pintu masuk dengan jaga jarak aman minimal 1 meter.
  - 3) Memberi tanda khusus di lantai untuk kepatuhan jaga jarak fisik.
  - 4) Menerima pesanan secara daring atau lewat telepon untuk meminimalisasi kontak langsung dengan konsumen. Menyediakan layanan pesan antar atau *take away*.
  - 5) Menetapkan jam layanan, sesuai kebijakan pemerintah daerah setempat (Rokom, 2021).

Selain mengikuti protokol di atas, perbankan juga melakukan karantina selama 14 hari terhadap uang-uang yang akan beredar di masyarakat yang dilakukan oleh Bank Indonesia. Adanya pengkoordinasian antara pihak perbankan dan Penyelenggara Jasa Pengelolaan Uang

Rupiah (PJPUR) yang menjaga ketersediaan uang di mesin otomatis dengan perencanaan pengisian uang yang akurat. Selain itu dengan adanya pandemi Covid-19 ini, bank lebih menganjurkan menggunakan transaksi non-tunai dengan uang elektronik, digital banking, dan pembayaran dengan standar QRIS menggunakan kode QR (lampost.co, 2020).

### 3. Metode

Metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif dengan pendekatan observasi terhadap pelayanan bank pada nasabah akibat dampak virus corona dengan sumber data adalah lingkungan Bank Muamalat Cabang Ponorogo.

### 4. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan bank yang terjadi saat ini mengalami perubahan karena setiap layanan publik yang beroperasi harus mematuhi dan menerapkan protokol kesehatan serta anjuran yang telah di keluarkan WHO maupun Kemenkes Indonesia. Telah disampaikan beberapa poin anjuran yang harus di patuhi oleh setiap instansi layanan publik yang telah dikeluarkan oleh Menkes RI. Hal ini pun juga diterapkan oleh Bank Muamalat Cabang Ponorogo.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, Bank Muamalat Cabang Ponorogo telah melaksanakan anjuran dari Kemenkes RI guna menjaga keselamatan dan kesehatan para pegawai bank dan juga nasabah yang membutuhkan layanan perbankan secara langsung. Perubahan layanan jasa perbankan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Ponorogo ini sebagai upaya kepatuhan terhadap aturan yang berlaku guna menjaga keselamatan bersama. Tidak hanya para pegawai yang melayani para nasabah, namun nasabah yang membutuhkan jasa layanan perbankan secara langsung ini pun harus mematuhi aturan yang ada. Aturan baru ini dilakukan guna tetap menjaga kelancaran layanan perbankan yang ada. Di bawah ini adalah rincian layanan perbankan yang dilakukan oleh Bank Bank Muamalat Cabang Ponorogo dalam masa pandemi corona:

**Tabel 2**

**Layanan Secara Langsung Perbankan yang Dilakukan oleh Petugas Bank Muamalat Cabang Ponorogo**

<b>Pelayanan</b>	<b>Rincian</b>
Petugas menanyakan keperluan nasabah	Petugas menanyakan keperluan nasabah datang ke bank dan mengarahkan ke bagian yang diminta.
pembatasan orang	Petugas bank membatasi orang yang ada dalam kantor guna mencegah kerumunan. Untuk keperluan dengan cs bank di lantai satu, dibatasi hanya boleh ada 6 orang dalam ruangan tersebut. Untuk keperluan dengan Teller bank di lantai dua, petugas juga membatasi hanya boleh ada 6 orang dalam ruangan tersebut.
Melakukan antrian di luar kantor bank	Petugas mengarahkan untuk menunggu antrian masuk ke kantor bank dengan tetap menjaga jarak aman di luar kantor
Petugas tidak mengizinkan masuk nasabah yang tidak menggunakan masker	Nasabah yang tidak menggunakan masker tidak boleh memasuki kantor bank. Nasabah tersebut boleh memasuki bank lagi jika sudah menggunakan masker

Fasilitas cuci tangan di depan kantor bank	Bank menyiapkan fasilitas cuci tangan yang memadai di depan kantor bank dengan wastafel, kran air, sabun cuci tangan, dan tisu untuk mengeringkan tangan serta tempat sampah untuk membuang tisu bekas. Fasilitas cuci tangan ini dapat digunakan saat hendak memasuki kantor bank dan juga setelah memasuki kantor bank, selain itu juga sebelum memasuki gerai ATM Bank Muamalat Cabang Ponorogo dan setelah menggunakan mesin ATM.
Pengecekan suhu tubuh	Nasabah yang hendak memasuki kantor Bank Muamalat Cabang Ponorogo harus melakukan pengecekan suhu tubuh terlebih dahulu di pintu masuk. Pengecekan dilakukan oleh petugas keamanan Bank yang berjaga di pintu masuk. Nasabah yang memiliki suhu tubuh yang normal diperbolehkan masuk ke dalam kantor bank.
Penyemprotan desinfektan	Petugas melakukan penyemprotan desinfektan kepada nasabah saat masuk ke kantor bank. Nasabah di arahkan untuk memutar badannya sambil petugas menyemprotkan desinfektan ke arah nasabah menggunakan semprotan.
Pemberian handsanitizer	Petugas memberikan handsanitizer kepada nasabah yang masuk ke dalam kantor bank.
Menjaga jarak duduk dalam ruangan	Petugas mengarahkan nasabah yang memasuki kantor bank untuk menjaga jarak aman. Petugas bank memberikan tanda silang (X) pada kursi dengan jarak 1 meter dari yang lain untuk menjaga jarak.
Petugas yang melakukan pelayanan langsung (cs dan teller) menggunakan masker dan pembatas/partisi yang ditempatkan di meja	Petugas pelayan bank yang melakukan kontak langsung dengan para nasabah melindungi dirinya dengan menggunakan masker dan pembatas/partisi yang di letakkan di atas meja guna menjadi pembatas antara petugas layanan dengan nasabah.

Selain protokol kesehatan yang harus di laksanakan oleh pengelola jasa perbankan, nasabah yang datang ke kantor bank juga harus mematuhi aturan yang ada. Berikut adalah aturan yang harus ditepati oleh nasabah:

1. Nasabah wajib menggunakan masker
2. Nasabah mencuci tangan menggunakan sabun dan air mengalir atau menggunakan handsanitizer sebelum dan sesudah memasuki kantor bank.
3. Nasabah yang memiliki suhu diatas normal saat pengecekan suhu tidak diperkenankan masuk dan harus melakukan pemeriksaan kesehatan.
4. Nasabah diharuskan mematuhi protokol kesehatan berupa jaga jarak di dalam kantor bank secara disiplin.
5. Nasabah menjaga etika bersin dan batuk sesuai dengan anjuran Kemenkes dan WHO.

Selain tindakan preferentif yang dilakukan petugas dalam pelayanan bank di kantor cabang, Bank Muamalat Cabang Ponorogo juga melakukan layanan yang mempermudah nasabah yang berada di rumah. Layanan ini diberikan kepada semua nasabah BMI. Bila nasabah yang berada di rumah membutuhkan bantuan layanan, mereka dapat mengakses layanan ini berupa call center BMI 24 jam. Nasabah dapat menghubungi Customer Service yang tertera pada web resmi jika membutuhkan layanan perbankan BMI. BMI Call ini dapat memberikan pelayanan berupa permintaan informasi, perubahan data, penanganan keluhan dan transaksi melalui BMI Phone Banking.

Bank Muamalat Cabang Ponorogo juga memberikan layanan e-Channel BMI seperti Muamalat DIN, BMI Internet Banking, BMI SMS Baking, dan terdapat gerai ATM BMI yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi serta dapat mengurangi risiko penularan Covid-19 dengan tetap berada di rumah atau mengurangi kontak langsung dengan banyak orang. BMI telah melakukan penyemprotan desinfektan secara berkala dalam gerai ATMnya guna memberikan rasa kenyamanan dan keamanan bagi para nasabah yang ingin menggunakan layanan gerai ATM BMI yang tersebar di beberapa tempat.

## 5. Kesimpulan

Dalam masa pandemi seperti yang terjadi di Indonesia saat ini, semua pelayanan publik yang ada harus diubah dan dilaksanakan sesuai dengan anjuran yang telah dikeluarkan oleh WHO dan Kemenkes. Aturan PSBB, *physical distancing* dan *sosial distancing* harus tetap di laksanakan dalam menjalankan aktifitas setiap harinya. Hal ini mempengaruhi perubahan pelayanan perbankan yang ada. Pelayanan yang diberikan oleh pengelola perbankan diharuskan sesuai dengan protokol kesehatan yang telah dikeluarkan oleh Kemenkes guna memperkecil resiko menularnya virus corona ini. Bank Muamalat Cabang Ponorogo pun sudah menerapkan berbagai tindakan preferentif yang telah sesuai dengan anjuran Kemenkes.

Hal ini guna menjaga minimalisasi penularan virus, serta kenyamanan dan keamanan nasabah. Selain menerapkan tindakan preferentif, bank Bank Muamalat Cabang Ponorogo juga menyediakan layanan e-Channel seperti Muamalat DIN, BMI Internet Banking, BMI SMS Baking, yang digunakan untuk mendapatkan informasi atau melakukan transaksi bagi nasabah yang sedang melakukan PSBB di rumah untuk mengikuti anjuran pemerintah. Bank BMI juga telah melakukan penyemprotan desinfektan secara berkala di gerai ATM, sehingga nasabah dapat menunggunakannya dengan nyaman dan dapat mengurangi kontak langsung dengan banyak orang.

## 6. Referensi

- Adityo Susilo, dkk. (2020). "Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini". *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*. Vol. 7 No. 1. (Maret 2020)
- Detik.com. (2020). "Begini Cara Bank Jaga Nasabah dari Seragan Corona". Retrieved from <http://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20200526/5033964/begini-protokol-kesehatan-sektor-jasa-dan-perdagangan/>.
- Gogle berita. (2020). "Virus Corona (Covid-19)". Retrieved from <https://news.google.com/covid19/map?hl=id&mid=/m/03ryn&gl=ID&ceid=ID:id>



Lampost.co. 2020. “Perbankan Dihimbau Patuhi Protokol Kesehatan”. Retrieved from <https://www.google.com/amp/s/m.lampost.co/amp/perbankan-diimbau-patuhi-protokol-kesehatan.html> ,

Merdeka.com. (2020) “Kronologi Munculnya Covid-19 Di Indonesia Hingga Terbit Keppres Darurat Kesehatan”. Retrieved from <https://m.merdeka.com/trending/kronologi-munculnya-covid-19-di-indonesia-hingga-terbit-keppres-darurat-kesehatan-klh.html>.

Peraturan BI no 22/4/pbi/2020.

Wikipedia. (2020). “Template: Covid-19 Pandemic Data/Indonesia Medical Case”. Retrieved from [https://en.wikipedia.org/wiki/Template:COVID-19\\_pandemic\\_data/Indonesia\\_medical\\_cases](https://en.wikipedia.org/wiki/Template:COVID-19_pandemic_data/Indonesia_medical_cases)

Yuliana, (2020). “Coronavirus Diseases (Covid-19): Sebuah Tjauan Literatur”, *Wellnes and Healty Magazine: Fakultas Kedokteran Universitas Lampung*, Vol. 2 No. 1. (Februari 2020)