

**IMPLEMENTASI PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* PADA
PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG GRESIK**

TUGAS AKHIR



Oleh

SITI ANISAH

NIM : 15530040

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA (D-III) PERBANKAN
SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2018**

TUGAS AKHIR
IMPLEMENTASI PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* PADA
PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG GRESIK
(Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik)

Disusun untuk Penelitian Tugas Akhir
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam (UIN)
Maulana Malik Ibrahim Malang



Oleh

SITI ANISAH

NIM : 15530040

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA (D-III) PERBANKAN
SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2018

LEMBAR PERSETUJUAN
IMPLEMENTASI PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG GRESIK

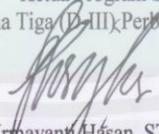
TUGAS AKHIR

Oleh
Siti Anisah
NIM : 15530040

Telah disetujui 8 Juni 2018
Dosen Pembimbing

Segaf, S.E., M.Sc
NIP. 19760215 20160801 1 049

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah


Irnayanti Hasan, ST., MM
NIP. 19770506 200312 2001

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* PADA
PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG GRESIK

TUGAS AKHIR

Oleh

SITI ANISAH
NIM: 15530040

Telah Dipertahankan di Depan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Pada

Susunan Dewan Penguji

1. Ketua
Zuraidah
NIP 19761210 200912 2 001
2. Dosen Pembimbing/Sekretaris
Segaf SE., M.Sc
NIP 197600215 20160801 1 049
3. Penguji Utama
Muhammad Sulhan S.E., M.M
NIP 19740604 200604 1 002

Tanda Tangan

: ()
: ()
: ()

Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah



Harayati Hasan, ST., MM
NIP 197005062003122001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Anisah
NIM : 15530040
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/D-III Perbank Syariah

Menyatakan bahwa "**Tugas Akhir**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada program studi diploma tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

IMPLEMENTASI PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG GRESIK

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan "**duplikasi**" dari karya orang lain, Selanjutnya apabila dikemudian hari ada "**klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa adanya paksaan dari siapapun.

Malang, 5 Juni 2018



Hormat saya,


Siti Anisah

NIM : 15530040

MOTTO

إن أحسنتم أحسنتم لأنفسكم وإن أسأتم فلها (الاسراء : ٧)



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt atas segala rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua serta melimpahkan taufiq-Nya dalam bentuk kesehatan, kekuatan, dan ketabahan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul IMPLEMENTASI PELAYANAN NASAAH *PRIORITY* PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG GRESIK.

Tidak lupa penulis sampaikan sholawat serta salam tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT atas ridho dan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini sampai selesai
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Haris, M.Agselaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Irmayanti Hasan, ST., MM selaku Ketua Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Bapak Segaf,.SE.MSc, selaku dosen pembimbing yang telah memberi motivasi, masukan dan pengarahan dengan sabar sehingga dapat terselesaikan penulisan tugas akhir ini sampai selesai
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

7. Ayah dan Ibunda tercinta, atas dukungan, kasih sayang, perhatian, pendidikan serta motivasi baik dalam bentuk materil maupun moril yangtelaha diberikan.
8. Rekan-rekan yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam proses penyelesaian magang terstruktur ini.
9. Serta seluruh pihak yang ikut membantu dalam penyusunan laoran magang terstruktur ini, dan menemani langkah perjuangan hingga detik ini.

Atas segala bimbingannya dan bantuan serta kerja sama yang baik yang telah diberikan selama penulis melaksanakan penulisan tugas akhir ini, maka penulis ucapkan banyak terimakasih dan hanya dapat mendoakan semoga kebaikan tersebut dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda.

Selain itu, dari penulis bahwa di dalam penulisan Tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dengn segala kerendahan hati penulis memohon kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata penulis berharap agar upaya ini bisa mencapai maksud yang diinginkan dan dapat semoga tulisan ini bermanfaat bagi semua orang

Malang,6 Juni 2018

Penyusun

Siti Anisah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA, BAHASA INGGRIS, BAHASA ARAB)	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kajian Teoritis	10
2.2.1. Pengertian Bank Syariah.....	10
2.2.2. Fungsi dan Peranan Bank Syariah.....	12
2.2.3. Tujuan Bank Syariah.....	12
2.2.4. Pengertian Nasabah <i>Priority</i>	14
2.2.5. Landasan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Tentang Nasabah Prioritas	15
2.2.6. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah	18
2.2.7. Pengertian Pelayanan	20
2.2.8. Dimensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Perspektif Islam.....	21
2.3. Kerangka Berfikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Jenis penelitian.....	29
3.2 Pendekatan Penelitian	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	29

3.4	Subjek Penelitian	30
3.5	Tehnik Pengumpulan Data.....	30
3.6	Analisis Data.....	32
BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Deskripsi Tempat Magang	33
4.1.1	Sejarah Berdirinya PT Bank Syariah Mandiri.....	33
4.1.2	Sejarah Singkat PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik.....	35
4.1.3	Produk dan layanan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik .	38
4.1.4	Struktur Organisasi	43
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	45
4.2.1	Prosedur Pelayanan Terhadap Nasabah	45
4.2.2	Implementasi Pelayanan	48
4.2.3	Kesesuaian Implementasi Dan Prosedur.....	53
BAB V PENUTUP		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		57

ABSTRAK

Siti Anisah. 2018, Tugas Akhir. Judul: “ **Implementasi Pelayanan Nasabah *priority* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik)**”

Pembimbing : Segaf , SE., MSc

Kata Kunci : Pelayanan, Nasabah *Priority*, Perbankan Syariah

Perekonomian Indonesia yang semakin Kompetitif menjadikan perusahaan harus memiliki SDM yang memadai dan menguasai sistem secara baik juga memiliki pelayan yang baik terhadap nasabah dan calon nasabah yang di hadapi untuk tercapainya tujuan perusahaan, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan nasabah *priority* yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik dengan jumlah nasabah dan jumlah nominal dananya selalu meningkat dari tahun 2015 sampai dengan 2017 padahal pada tahun 2013 pernah menurun.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Landasan teori yang dipakai adalah teori dari beberapa ilmuan juga penelitian terdahulu mengenai pelayanan pada nasabah *priority*.

Berdasarkan hasil dari penelitian mengenai pelayanan nasabah *priority* yaitu memberikan pelayanan yang istimewa serta fasilitas yang istimewa sebab nasabah *priority* merupakan nasabah istimewa. Dan juga memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah *priority* apabila hendak bertransaksi.

ABSTRACT

Siti Anisah. 2018, Final Project. Title: "**The Implementation of Consumer Priority Service at PT Bank Syariah Mandiri Branch Office Gresik (Case Study of PT Bank Syariah Mandiri Branch Office Gresik)**"

Advisor: Segaf, SE., MSc

Keywords: Service, Consumer Priority, Syariah Banking

The increasingly competitive Indonesian economy makes some companies must have the following aspects: adequate human resources, master the system well, and has good service toward customers and prospective customers in order to achieve the corporate objectives. This study aims to find out how the implementation of Consumer Priority Service performed by Bank Syariah Mandiri Branch Office Gresik with the number of its customers and nominal funds always increasing from 2015 to 2017 whereas in 2013 has ever decreased.

The type of research used is descriptive qualitative approach. Data collection is done by interviewing, observing and documenting. The theoretical base used is the theory of some scientists as well as previous research about consumer priority service.

Based on the results of research on consumer priority service it showed that the company must provide excellent service and special facilities because the customer priority is a special customer. Also provide convenience for the customer priority while going to transact.

ملخص البحث

سيتي انيسه. ٢٠١٨ ، المشروع النهائي. العنوان: " تنفيذ أولوية خدمة العملاء في شركة مساهمة محدودة بنك شارع مانديري في مكتب فرع جريسيك (دراسة حالة في مكتب شركة مساهمة محدودة بنك شارع مانديري في مكتب فرع جريسيك)"

المشرف : سيغاف الماجستير

كلمات أساسية: أولوية خدمة العملاء في الخدمات المصرفية الإسلامية

نمو المنافسة في الاقتصاد الإندونيسي يجعل الشركة لديها الموارد البشرية الكافية وإتقان النظام أيضا لديها أيضا خدمة جيدة للعملاء والعملاء المحتملين الذين يواجهون لتحقيق أهداف الشركة. يهدف هذا البحث لمعرفة كيف تطبيق يتم تقديم خدمة العملاء المفضلة من قبل بنك شارع مانديري في مكتب فرع جريسيك. مع عدم تزايد من العملاء والاموال الاسمية من ٢٠١٥ إلى ٢٠١٧ ، ولكن في عام ٢٠١٣ انخفض عدد العملاء.

أما نوع البحث المستخدم هو المدخل الكمي بالمنهج الوصفي. يتم جمع البيانات عن طريق المقابلة والملاحظة والتوثيق. الأساس النظري المستخدم هو نظرية بعض العلماء بالإضافة إلى الأبحاث السابقة حول الخدمات للعملاء المفضلين.

ينظر إليها من نتائج البحث في خدمة العملاء التي يفضل تقديم خدمة ممتازة ومرافق خاصة لأن العميل المفضل هو عميل خاص. وكذلك توفير الراحة والملاءمة للعملاء المفضلين إذا كنت ترغب في إجراء المعاملات.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah islam yaitu dengan mengikuti tata cara dan aturan yang tercantum dalam Al-Qur'an dan Hadist. Sama halnya dengan bank konvensional, bank syariah juga membutuhkan dana yang dihimpun dari masyarakat dan disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan.

Perbankan merupakan salah satu bisnis berbasis layanan (*service*). Sehingga penting bagi bank-bank untuk memberikan layanan terbaik kepada para nasabah. Ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut berpindah ke bank lain. Fungsi bank adalah untuk memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana, bank memberikan jasa-jasa bank yang sesuai kebutuhan nasabah. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan, maka semakin baik, dalam arti jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan, cukup disatu bank saja. Demikian sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan dan juga tindakan yang ditawarkan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain selalu didasarkan pada hal yang tidak

berwujud, sehingga tidak mengakibatkan bentuk kepemilikan apapun (kotler:1994). Adapun pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah.

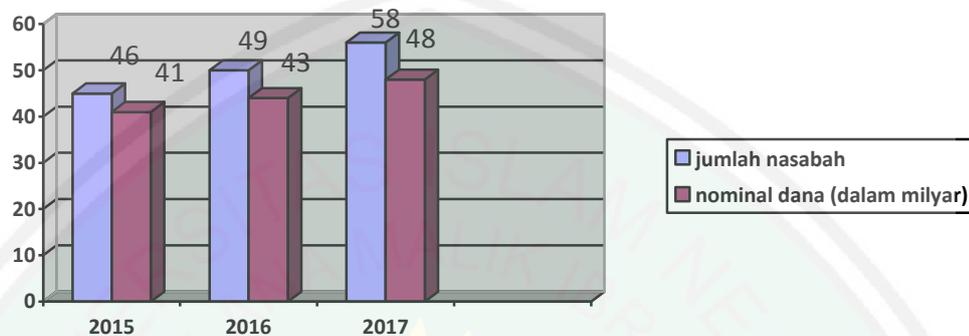
Namun nasabah memiliki karakter yang berbeda-beda sehingga perlu diketahui terlebih dahulu karakter nasabah masing-masing untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai. Berikut adalah karakter atau ciri-ciri nasabah menurut (Anis : 2013) :

- a. Nasabah ingin dianggap seperti raja
- b. Ingin dipenuhi segala kebutuhan dan keinginannya
- c. Tidak mau didebat dan disinggung
- d. Nasabah ingin diperhatikan

Dalam melayani nasabah sebaiknya petugas bank mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan setiap nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda. Sebagian nasabah cukup dilayani sesuai standar sedangkan sebagian yang lain menginginkan pelayanan yang lebih.

Perbankan sebagaimana diuraikan diawal bab ini harus mengupayakan pemberian layanan terbaik, yang dapat mengakomodisir keinginan seluruh jenis nasabah sehingga BSM mengklasifikasikan nasabah menjadi dua jenis yakni nasabah reguler dan nasabah prioritas.

Nasabah prioritas penting bagi BSM karena jumlahnya yang selalu meningkat dalam 3 tahun terakhir sebagaimana digambarkan berikut ini :



Grafik 1.1 Perkembangan Nasabah *Priority*

Sumber : *Priority Banking Representative* BSM Gresik

Dari grafik diatas diketahui bahwa jumlah nasabah *priority* yang semakin meningkat pada 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2015 jumlah nasabah 46 nasabah dengan jumlah dana 41 milyar, pada tahun 2016 jumlah nasabah 49 dan jumlah dana 43 milyar, dan pada tahun 2017 jumlah nasabah 58 nasabah dengan jumlah dana 48 milyar dan sekarang jumlah nasabah 62 nasabah dengan jumlah dana 50 milyar, merupakan peningkatan yang cukup bagus dari jumlah nasabah *priority* yang sebelumnya pernah menurun.

Salah satu cabang yang telah menjalankan program *priority* adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik. Program yang baru *launching* pada tahun 2005 ini mengalami peningkatan yang cukup bagus, mandiri syariah *priority* ini baru *launching* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik pada tahun 2009. Melihat dari latar belakang tersebut penulis mengangkat judul “**Implementasi**

Pelayanan Nasabah *Priority* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik”.

1.2 Rumusan Masalah

- 1 Apa saja prosedur pelayanan yang diberikan kepada nasabah *priority* PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik
- 2 Bagaimana penerapan pelayanan nasabah *priority* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik
- 3 Bagaimana kesesuaian antara prosedur dan penerapan pelayanan nasabah *priority* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan nasabah *priority* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik
2. Untuk mengetahui penerapan pelayanan terhadap nasabah *priority* pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik
3. Untuk mengetahui kesesuaian antara prosedur dan penerapan pelayanan nasabah *priority* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik

1.4 Manfaat Penelitian

1 Secara teoritis

Mampu memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan tentang penerapan strategi pelayanan terhadap nasabah priority yang berpengaruh terhadap citra perusahaan serta dapat menjadi referensi dan rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang memiliki subjek penelitian serupa.

2 Secara Praktis

Diharapkan karya tulis ini dapat menjadi nilai lebih dan sebagai evaluasi PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik dalam menerapkan kualitas pelayanan, serta dapat menjadi sebuah gambaran secara keilmuan tentang pelayanan secara Islami.

3 Secara Ilmiah

Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan pembaca seputar pelayanan perusahaan. Diharapkan naskah penelitian ini dapat menjadi referensi siapa saja yang membaca, terutama dalam penerapan kualitas pelayanan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat dasar empirik penelitian , maka peneliti mengumpulkan hasil penelitian terdahulu agar dapat mengetahui apa yang kurang dalam peneliti sebelumnya dan apa yang diambil dalam penelitian ini. Berikut ini adalah hasil dari penelitian terdahulu tentang nasabah *priority*.

Peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu untuk memperkuat penelitian ini, disini peneliti menyebutkan beberapa penelitian terdahulu yang diambil untuk memperkuat penelitian sekarang ini. yaitu :

- 1) Nurul Hidayatul Ummah, Strategi Pemasaran *Priority Banking Officer* (PBO) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah *Priority* Pada PT. Bank Syariah Mandiri.
- 2) Dr. Johannes, S.E., M.Si., Drs. H.Mulyadi Raf, Drs. Lukman, MM. Analisis Kepuasan Nasabah Prioritas Berdasarkan Bauran Pemasaran (*Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Jambi*).
- 3) Isna Hidayah, Analisis Pelayanan dengan Nilai Tambah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Prioritas di PT. Bank Mandiri (persero), Tbk Cabang medan lapangan Merdeka.

- 4) Fauziah Nasuha, Sistem Pelayanan Nasabah *Priority* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam.
- 5) Wiwit Kurnia, Analisis Perlakuan Pelayanan nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor cabang Banjarmasin.

Ini beberapa penelitian terdahulu yang peneliti ambil untuk Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi. Berikut uraian dari penelitian terdahulu tersebut.

Tabel 1.1 daftar penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	Nurul Hidayatul ummah	Strategi Pemasaran <i>Priority Banking Officer</i> (PBO) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah <i>Priority</i> Pada PT. Bank Syariah Mandiri.	Deskriptif-Kualitatif	Dengan menggunakan strategi <i>Above The Line</i> (ATL), <i>Bellow The Line</i> (BTL), dan juga menggunakan brosur dan <i>flyer</i> sangat berpengaruh untuk meningkatkan nasabah.
2	Dr. Johannes, S.E., M.Si., Drs. H.Mulyadi Raf, Drs. Lukman, MM	Analisis Kepuasan Nasabah Prioritas Berdasarkan Bauran Pemasaran (Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Jambi)	Deskriptif-Kualitatif	Nasabah telah merasa puas akan penerapan bauran pemasaran pada atribut <i>Product, Place, Promotion, People, Process</i> dan <i>Physical Evidence</i> .

3	Isna Hidayah	Analisis Pelayanan dengan Nilai Tambah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Prioritas di PT. Bank Mandiri (persero), Tbk Cabang medan lapangan Meerdeka	Deskriptif – Kuantitatif	Terdapat pengaruh positif antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah Terdapat Hubungan Yang Positif dan Kuat Antara Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Nasabah
4	Fauziah Nasuha	Sistem Pelayanan Nasabah <i>Priority</i> Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam	Deskriptif – Kualitatif	Pelayanannya sudah sesuai dengan ekonomi islam dan standart prosedur
5	Wiwit Kurnia	Analisis Perlakuan Pelayanan nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor cabang Banjarmasin	Deskriptif – Kualitatif	Pelayanan Pada Nasabah Prioritas Sudah Sesuai Dengan Surat Edaran Bank Indonesia No 13 Tahun 2015 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Bank Umum Yang Melakukan Layanan Nasabah Prima

Tabel 1.2

Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dan sekarang

	Persamaan	Perbedaan
Penelitian sekarang	Membahas tentang nasabah prioritas	Hanya membahas tentang pelayanan nasabah prioritas
Penelitian terdahulu	1) Membahas tentang peningkatan	1. Nurul hidayatul umah (membahas tentang strategi yang digunakan

	<p>nasabah prioritas</p> <p>2) Membahas entang nasabah prioritas</p> <p>3) Membahas entang nasabah prioritas</p> <p>4) Membahas kesesuaian penerapan pelayanan prima terhadap sop</p> <p>5) Membahas tentang pelayanan prima untuk nasabah prioritas</p>	<p>untuk meningkatkan nasabah prioritas)</p> <p>2. Dr. Johannes, S.E., M.Si., Drs. H.Mulyadi Raf, Drs. Lukman, MM (membahas kepuasan nasabah dengan adanya bauran pemasaran)</p> <p>3. Isna Hidayah (membahas adanya pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah)</p> <p>4. Fauziah Nasuha (membahas kesesuaian penerapan pelayanan prima terhadap sop)</p> <p>5. Wiwit Kurnia (membahas tentang kesesuaian penerapan pelayanan prima dengan sura edaran Bank Indonesia)</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2 Kajian Teoritis

Untuk melakukan penelitian, peneliti perlu memahami beberapa teori, dan di dalam kajian teori ada beberapa penjelasan yang di jelaskan yaitu : 1. Pengertian bank syariah 2. Pengertian nasabah 3. Pengertian pelayanan 4. Pengertian pelayanan prima 5. Konsep pelayanan prima 6. Pelayanan prima berdasarkan perspektif islam.

2.2.1 Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariat islam yaitu dengan mengikuti tata cara dan aturan yang tercantum dalam Al-Qur'an dan Hadist. Sama halnya dengan bank konvensional, bank syariah juga membutuhkan dana yang dihimpun dari masyarakat dan disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan. Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan syariat Islam.

Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah islam, prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penerapan fatwa di bidang syariah. Dalam menjalankan aktivitasnya bank syariah menganut prinsip-prinsip :

- a. Prinsip keadilan, prinsip tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah.
- b. Prinsip kemitraan, bank syariah menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank yang sederajat sebagai mitra usaha.
- c. Prinsip ketentraman, produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah islam, antar lain tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta. Dengan demikian nasabah akan merasakan ketentraman lahir maupun batin.
- d. Prinsip transparansi/keterbukaan, melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat dan kualitas manajemen bank
- e. Prinsip universal, bank dalam mendukung operasionalnya tidak membeda-bedakan, suku, agama, ras, golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai "*rakhmatan lil' alamin*".

2.2.2 Fungsi dan Peranan Bank Syariah

Fungsi dan peran bank syariah diantaranya tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution*), sebagai berikut :

- a. Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah
- b. Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.
- c. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
- d. Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.

2.2.3 Tujuan Bank Syariah

Bank Syariah yang mempunyai beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara islam, khususnya muamalat yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha perdagangan lain yang mengandung unsur gharar (tipuan), dimana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat
- b. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antar pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
- c. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, maupun terciptanya kemandirian usaha.
- d. Untuk menanggulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang. Upaya bank syariah di dalam mengentaskan kemiskinan ini berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol sifat kebersamaan dari siklus usaha yang lengkap seperti program pembinaan pengusaha produsen, pembinaan pedagang perantara, program pembinaan konsumen, program pengembangan modal kerja dan program pengembangan usaha bersama.

- e. Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan aktivitas bank syariah akan mampu menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan.
- f. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank non syariah.

2.2.4 Pengertian Nasabah *prioriy*

Nasabah menurut KBBI adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan.

Prioritas (*priority*) adalah kata yang berasal dari bahasa perancis “*priorite*” yang diambil dari kata prioritas. Prioritas memiliki kata dasar “*prior*” yang berarti primer atau dasar atau utama. Oxford Dictionary mengartikan istilah prioritas sebagai keadaan dimana seseorang atau sesuatu dianggap atau diperlakukan lebih penting daripada yang lainnya.

Pengertian prioritas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah hak utama, hak istimewa artinya hak dahulu, hak atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain. Dalam setiap perbankan produk pelayanan nasabah prioritas

memiliki nama yang berbeda-beda. Namun dalam praktik perbankan yang penulis teliti disebut dengan BSM Priority.

2.2.5 Landasan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Tentang Nasabah Prioritas

Peraturan Bank Indonesia tentang kelembagaan Bank Umum Syariah No.6/24/PBI/2004 mengalami penyempurnaan antara lain karena telah disahkannya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada tanggal 16 Juli 2008, harmonisasi dengan ketentuan lainnya, dan memperhatikan masukan dari para stakeholders dalam rangka mendukung perkembangan bank umum syariah yang sehat dan tangguh.

1. Penyempurnaan pengaturan karena penyesuaian dengan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, antara lain:
 - a. Bentuk badan hukum Bank adalah Perseroan Terbatas
 - b. Muatan anggaran dasar Bank
 - c. Tambah kategori pemilik Bank yaitu Pemerintah Daerah;
 - d. Pencantuman kata syariah sesudah kata “Bank” atau setelah “nama Bank”
 - e. Calon anggota DPS harus mendapat rekomendasi dari MUI; dan
 - f. Pengaturan mengenai pencabutan izin usaha atas permintaan Bank (*self liquidation*).

2. Penyempurnaan pengaturan untuk mendukung perkembangan Bank yang sehat dan tangguh, antara lain:
 - a. Rapat Umum Pemegang Saham harus dipimpin oleh Presiden Komisaris atau Komisaris Utama
 - b. Perubahan PSP sebagai akibat adanya pewarisan tidak diperlakukan sebagai pengambilalihan (akuisisi) namun tetap wajib memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia
 - c. Penyempurnaan pengaturan rangkap jabatan bagi Dewan Komisaris, Direksi, dan DPS
 - d. Calon anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan/atau calon DPS yang telah mendapat persetujuan Bank Indonesia namun tidak diangkat oleh Rapat Umum Pemegang Saham dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal persetujuan diterbitkan, maka persetujuan terhadap calon anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan/atau DPS menjadi tidak berlaku
 - e. Jumlah anggota DPS paling banyak 50% (lima puluh persen) dari jumlah anggota Direksi
 - f. Rencana KC atau Kantor di bawah KC untuk tidak beroperasi di hari kerja wajib memperoleh persetujuan Bank Indonesia
 - g. Penyempurnaan persyaratan pembukaan Kantor di bawah KC yang dapat beralamat yang sama dengan kantor lain

- h. Rencana pembukaan KPK cukup dilaporkan dalam Rencana Bisnis Bank (RBB). Demikian pula halnya dengan pelaksanaan pembukaan, pemindahan alamat, dan penutupan KPK cukup dilaporkan dalam Laporan Realisasi RBB triwulanan
 - i. Peningkatan status kantor dari Kantor di bawah KC menjadi KC cukup dengan memenuhi ketentuan pembukaan KC
 - j. Penurunan status kantor dari KC menjadi Kantor di bawah KC cukup dilaporkan kepada Bank Indonesia
 - k. Penutupan KC Bank di dalam negeri cukup dilakukan dalam 1 tahap dan
 - l. Penutupan kantor Bank di luar negeri cukup dilaporkan kepada Bank Indonesia.
3. Lain Lain:
- a. Keberadaan Unit Pelayanan Syariah (UPS) yang telah mendapat penegasan Bank Indonesia dan telah beroperasi sebelum berlakunya PBI ini ditetapkan menjadi Kantor Cabang Pembantu (KCP) mengingat dalam PBI ini KCP dapat dibuka dalam satu wilayah kerja Bank Indonesia dengan KC induknya; dan
 - b. Seluruh persyaratan dokumen diatur lebih lanjut dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

Anggota dewan komisaris, direksi, atau pegawai bank Syariah atau Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS yang dengan sengaja:

- a. Tidak menyampaikan laporan keuangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 35 ayat (2)
- b. Tidak memberikan keterangan atau tidak melaksanakan perintah yang wajib dipenuhi sebagaimana dimaksud dalam pasal 52 dipidana dengan pidana penjara paling cepat 2 (dua) tahun dan paling lama 10 tahun dan pidana denda paling sedikit Rp 5.000.000.000 (lima miliar rupiah) dan paling banyak Rp 100.000.000.000 (seratus miliar rupiah). (pasal 62 ayat 1)

Sistem keuangan di Indonesia dilaksanakan dengan dual system, yaitu konvensional dan syariah. Dari sisi pemenuhan prinsip syariah, otoritas ada tangan Dewan Pengawas Syariah MUI sedangkan secara kelembagaan pada lembaga keuangan yang beroperasi secara syariah, Bank Indonesia dan Departemen Keuangan melakukan pengawasan dari sisi operasional. Disamping itu, untuk menengahi persengketaan yang terjadi pada lembaga keuangan syariah ada Badan Arbitrase Syariah Nasional.

2.2.6 Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih Artinya, petugas Customer Service menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.

- b. Percaya Diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum Dalam melayani nasabah petugas Customer Service tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas Customer Service juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. dalam melayani nasabah petugas Customer Service haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati tidak dibuat-buat.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal Pada saat nasabah datang petugas Customer Service harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas Customer Service juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas Customer Service, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani Artinya jika pada saat tertentu, petugas Customer Service sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

2.2.7 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (menurut Philip Kotler).

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima.

Kata pelayanan prima dalam dunia bisnis biasa dikenal sebagai service excellence. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan.

2.2.8 Dimensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Perspektif Islam

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan

konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

Oleh karena itu, variabel-variabel yang diuji dalam suatu penelitian tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja. Namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut.

Sebagaimana yang sudah tertulis dalam Al-Qur'an Surat Al Baqarah ayat 283 yang artinya

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ ۖ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا يَكْتُمُهَا فَإِنَّهٗ آثِمٌ فَلْيُؤَدِّ الَّذِي اؤْتِمِنَ أَمَلَنَّهُ وَلِيْتَقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

“jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. Barang tanggungan (borg) itu diadakan bila satu sama lain tidak percaya mempercayai” (Taufiq, Al-Qur'an_indo;2003).

Seperti yang tertulis dalam surat Al Anfaal ayat 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui” (Taufiq, Al-Qur'an_indo;2003).

Saat memberikan servis atau pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam

memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman itu akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan adanya keinginan untuk membantu konsumen melayani kebutuhannya, diharapkan karyawan dapat melayani dengan mengutamakan kepentingan konsumennya. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al Baqarah ayat 177.

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْتُوَلُوا وَجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ
وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ
وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ
بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا
وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

“bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi Sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari Kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan shalat, dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. mereka Itulah orang-orang yang benar (imannya); dan mereka Itulah orang-orang yang bertakwa” (Taufiq, Al-Qur'an_indo;2003).

Dari ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah mengajarkan untuk menjaga kepercayaan yang diberikan seseorang kepada kita. Kepercayaan penting dalam hubungan sosial, dengan adanya kepercayaan antara satu dengan yang lain khususnya dalam suatu hubungan antara karyawan dan pelanggan

akan meningkatkan keyakinan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Sehingga, meskipun pekerjaan karyawan dalam melakukan pelayanan yang terbaik tidak diawasi langsung oleh atasannya, namun karyawan tetap bekerja dengan sebaik mungkin untuk memenuhi harapan pelanggannya dan menjaga amanahnya.

Dalam Al Qur'an surat An nissa' ayat 86

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِحَيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ شَيْءٍ حَسِيبًا

86. “apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”. Penghormatan dalam Islam ialah: dengan mengucapkan Assalamu'alaikum (Taufiq, Al-Qur'an_indo;2003).

Pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, sikap melayani dan rendah hati yang melekat dalam diri seorang karyawan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik upaya merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian, berkomunikasi dengan sopan, ramah serta murah senyum sehingga membuat pelanggan senang. Kemudian selain itu, dengan komunikasi yang baik akan mempermudah karyawan dalam menjelaskan informasi kepada para karyawan.

Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah orang (human), karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabahnya merupakan interaksi antara pegawai/pekerja perusahaan dengan masyarakat di luar perusahaan yang disebut nasabah. Oleh karena itu, perlu ditetapkan konsep diri dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah (Arif, 2010; 216).

Ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA, yaitu :

1. *Tangible* (berwujud)

Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Misalkan desain dan lay out gedung bank syariah yang modern dan tertata rapi mampu memberikan atau menampakkan kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu teknologi yang digunakan oleh bank menjadi pertimbangan nasabah dalam menentukan kualitas jasa perbankan yang dinikmati.

2. *Empathy*

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganannya. Setiap lapisan karyawan dari level manajemen atas (top manajemen) sampai level terbawah (staff) harus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Setiap elemen dalam perusahaan mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Setiap karyawan terutama customer service harus mampu memberikan pelayanan yang tulus kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dalam berinteraksi dengan perusahaan.

3. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari nasabah. Setiap keluhan dari nasabah harus langsung diberikan umpan balik, untuk mencegah ketidakpuasan nasabah. Misalkan, ada nasabah yang kesulitan dalam menulis slip transaksi, maka petugas layanan harus langsung tanggap dan membantu dalam menuliskan slip tersebut. Atau misalkan slip transaksi yang habis, maka petugas pelayanan harus langsung menyediakan kembali slip transaksi yang habis tersebut, harus dihindari nasabah yang kecewa karena ketiadaan slip transaksi.

4. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabah. Misalkan salah satu bank syariah menjanjikan kemudahan dalam bertransaksi di ATM bank lain tanpa dikenakan biaya tambahan, maka janji itu harus terbukti bahwasanya transaksi melalui ATM bank lain tanpa dikenakan nilai tambahan.

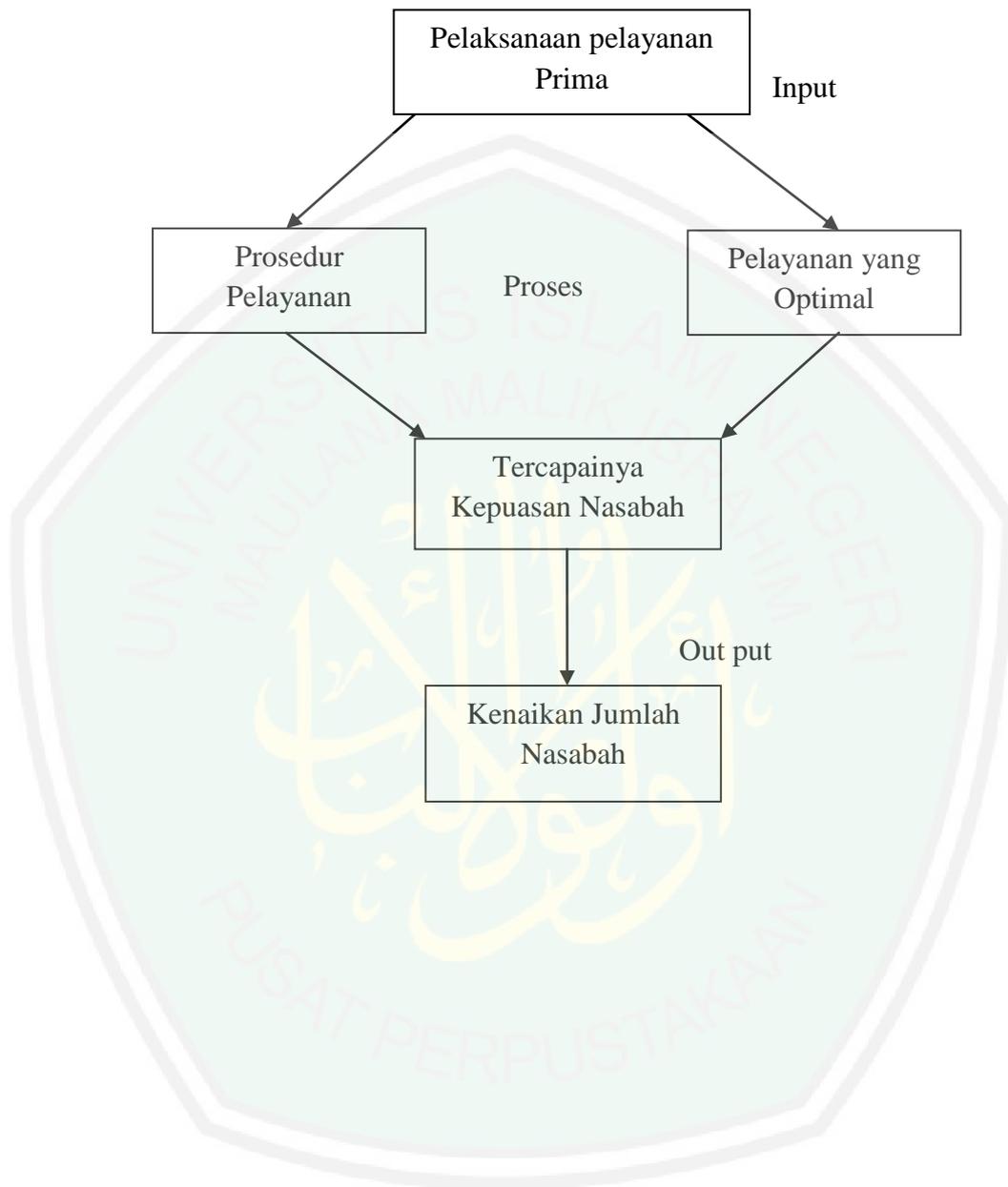
5. *Assurance* (kepastian)

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah. karyawan harus mampu menunjukkan kepada nasabah bahwasanya perusahaan mampu merealisasikan setiap janji yang telah ditawarkan kepada nasabah.

Apabila kelima elemen TERRA diatas diperhatikan, diharapkan akan memberi kepuasan kepada nasabah. kepuasan adalah fungsi dari perceived performance (kinerja) dan expectation (harapan)

2.3 Kerangka Berfikir

Kenaikan jumlah nasabah adalah dambaan setiap lembaga keuangan, berbagai cara akan dilakukan untuk mendapatkan nasabah yang banyak karena nasabah adalah aset dari perusahaan. Apalagi nasabah *priority* adalah salah satu aset besar dalam perusahaan. Penjelasan alur kerangka pikir penelitian ini adalah diharapkan bahwa penerapan pelayanan nasabah *priority* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik dapat diwujudkan untuk mencapai kepuasan nasabah sebagai penerima layanan. Jika nasabah telah mencapai kepuasan kemungkinan besar jumlah nasabah juga akan mengalami kenaikan, dengan cara, pihak bank memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai sop maka akan terjadi kepuasan nasabah, jika nasabah puas dengan pelayanan bank tersebut maka nasabah akan merekomendasikan bank tersebut kepada teman-temannya dan jumlah nasabah akan naik



BAB III

METODE PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah pada bab sebelumnya, yaitu “Implementasi Pelayanan Nasabah Priority Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik”, maka metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu jenis penelitian yang menuntut peneliti untuk mengambil kesimpulan berdasarkan pandangan-pandangan yang diperoleh dari partisipan (bandur agustinus : 2014).

3.2 Pendekatan Penelitian

Menurut (Sugiyono : 2005) metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki (Nazir : 1988).

3.3 Lokasi

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penulis dapat melihat keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti oleh penulis dalam rangka

memperoleh data. Agar data yang di peroleh lebih lengkap, maka penulis memilih sekaligus menetapkan tempat yang memungkinkan dalam upaya mendapatkan keterangan atau data yang di butuhkandengan pertimbangan agar dapat memperoleh kemudahan dalam pengambilan data yang sesuai dengan tema penelitian adapun tempat yang peneliti inginkan untuk dijadikan tempat penelitian adalah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik. Alasan penulis memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik adalah karena untuk mempermudah peneliti dan menghemat waktu penelitian sebab peneliti juga melaksanakan magang di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik, dalam penelitian ini telah menetapkan tujuan penelitian implementasi pelayanan nasabah *priority* study kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik. Peneliti memilih informan sebagai subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu :

1. *Priority Banking Representative*

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan sumber yang beragam yakni melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun metode pengumpulan data tersebut adalah:

1) Wawancara

Dalam penelitian kualitatif biasanya digunakan metode pengumpulan data wawancara sebagai metode utama. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung. Dalam wawancara ini terjadi interaksi komunikasi antara pihak peneliti selaku penanya dan responden selaku pemberi jawaban. Dalam teknik wawancara di kenal ada dua pendekatan yaitu : wawancara berstruktur, wawancara tidak berstruktur. Wawancara berstruktur pihak wawancara sebelum melakukan wawancara lebih dulu mempersiapkan daftar pertanyaan untuk di bacakan ketika wawancara kepada responden. Sedangkan wawancara tak berstruktur merupakan salah satu metode yang dilakukan oleh pewawancara kepada responden dimana pihak pewawancara tidak menggunakan daftar isi untuk melakukan proses wawancara. (Teguh, 2005 : 137)

Dalam hal ini peneliti lakukan dengan mewawancarai Priority Banking Representative.

2) Observasi

Observasi digunakan untuk mempertahankan kebenaran ilmiah. Observasi lazimnya berkaitan dengan situasi sosial tertentu. Observasi merupakan satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang di amati secara langsung. (Teguh, 2005 : 134)

Peneliti melakukannya dengan cara melihat kerja karyawan memberikan pelayanan kepada para pengunjung.

3) Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif metode pengumpulan data dengan dokumentasi adalah sebagai metode pendukung penelitian.

3.6 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan cara proses pengumpulan data menurut Miles dan Humberman tahapan analisis data sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

Peneliti mencatat semua data secara obyektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan.

2. Reduksi data

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya sewaktu-waktu diperlukan.

3. Pengambilan keputusan atau verifikasi

Setelah data di sajikan, amak dilakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Untuk itu diusahakan mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis dan sebagainya. Jadi dari data tersebut berusaha diambil kesimpulan.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data Tempat Magang

4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri

Hadir dengan Cita-Cita Membangun Negeri, nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan PT. Bank Syariah Mandiri sejak awal pendiriannya. Kehadiran PT. Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, PT. Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan PT. Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha PT. Bank Susila Bakti berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha PT. Bank Susila Bakti menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh

Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. PT. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

4.1.2 Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik, terletak di daerah pusat perkotaan yang bisa dibilang tempatnya sangat strategis, yaitu di jalan Raden Ajeng Kartini No.180. Letak kantor dekat dengan Rumah Sakit Semen Gresik dan tepat di seberang jalan berhadapan dengan Perumahan Semen .

Bank Syariah Mandiri hadir di kota Gresik pada tahun 2003. Pada awal berdirinya BSM di Gresik, BSM hanya berstatuskan sebagai

Kantor cabang pembantu (KCP) yang terletak di Jalan Raden Ajeng Kartini No. 236 Gresik, dan saat itu masih ikut induk kantor cabang Bank Syraiah Mandiri Waru Surabaya. Meski demikian, BSM Gresik tetap memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin pada nasabahnya meskipun *segment* produk pembiayaan hanya Gadai Emas dan Cicil Emas sedangkan *Consumer* hanya Produk Haji dan KPR (Kredit Pembiayaan rumah). Seiring berjalanya waktu, BSM Gresik terus meningkatkan prestasinya sehingga bisa meraih asset hingga mencapai 90 Milyar. Sehingga Pada 21 November 2010 status BSM Gresik naik yang pada awalnya hanya Kantor Cabang Pembantu, menjadi Kantor Cabang (KC).

Kantor Cabang BSM yang beralamat di jalan Raden Ajeng Kartini No.180 diresmikan oleh bapak M. Soeharto yang saat itu menjabat sebagai ketua wilayah BSM Jawa Timur.

Setelah resmi menjadi KC, BSM kantor cabang Gresik menambah segmen pembiayaan dalam menunjang perkembangan perbankan, yaitu segment bisnis banking dan mikro yang sebelumnya hanya ada gadai emas , cicil emas serta *consumer*. Saat ini kinerja BSM KC Gresik semakin membaik, yang mana prestasi ini dapat dilihat dari jumlah nasabah pembiayaan maupun nasabah *funding* yang tergolong diatas rata-rata.

A. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri

Visi :

”Bank Syariah Terdepan dan Modern ”

Untuk Nasabah :

PT. Bank Syariah Mandiri merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.

Untuk Pegawai :

PT. Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

Untuk Investor:

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan.

Misi :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.

6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

4.1.3 Produk dan layanan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik

PT. Bank Syariah Mandiri menyediakan beberapa produk dan jasa pelayanan perbankan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Produk dan jasa pelayanan tersebut dibagi menjadi 3 yaitu :

- a) Produk Dana

- a. Tabungan

- i. Tabungan BSM

Tabungan BSM adalah dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di kantor BSM atau melalui ATM. Manfaat sebagai sarana investasi jangka pendek, penyimpanan yang aman dan terjamin, bagi hasil yang kompetitif, setor dan tarik tunai on-line diseluruh kantor cabang BSM. Akad yang digunakan adalah akad mudharabah mutlaqah, akad mudharabah mutlaqah adalah akad antara pemilik modal (shahibul maal) dengan pengelola (mudharib) untuk memperoleh keuntungan yang kemudian akan dibagikan sesuai nisabah yang telah

disepakati. Dalam hal ini mudharib (bank) diberi kekuasaan penuh untuk mengelola modal atau menentukan arah investasi sesuai syariah.

ii. BSM Tabungan Mabruur

BSM Tabungan Mabruur adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang digunakan untuk membantu masyarakat dalam rencana untuk pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

iii. BSM Tabungan Investa Cendekia

Tabungan Investa Cendekia adalah tabungan berjangka untuk keperluan uang atau dana pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

iv. BSM Tabungan Berencana

Tabungan Berencana adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. Manfaat dari tabungan ini adalah bagi hasil yang menguntungkan, lebih tinggi dari tabungan biasa dan nisbah bagi hasil dengan pola progresif. Semakin besar saldo maksimum semakin besar nisbah bagi hasil yang dieproleh.

v. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan Simpatik adalah tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat yang telah disepakati.

vi. TabunganKu

Tabungan Ku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. BSM Deposito

BSM Deposito merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah.

c. Pembiayaan BSM Giro

Bsm giro merupakan sarana penyimpanan dana dalam bentuk mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah (tabungan tidak mendapat keuntungan Karena sifatna titipan) .

b) Produk Jasa

Selain memberikan fasilitas berbentuk produk perbankan, bank syariah mandiri juga memberikan fasilitas jasa kepada nasabah yaitu dengan jenis :

i. BSM Card

Bsm Card adalah sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindahbukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, ATM bersama. Selain itu kartu BSM Card dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (EDC / Electronic Data Capture).

ii. BSM Mobile Banking GPRS

Bsm Mobile Banking GPRS merupakan layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (handphone) berbasis GPRS.

iii. BSM Net Banking

BSM Net Banking merupakan layanan transaksi perbankan (Non Tunai) melalui internet.

c) Pembiayaan

i. Pembiayaan mikro

a. Pembiayaan serbaguna mikro

b. Pembiayaan usaha mikro

ii. Pembiayaan gadai

- a. Gadai emas
- b. Cicil emas

iii. Pembiayaan consumer

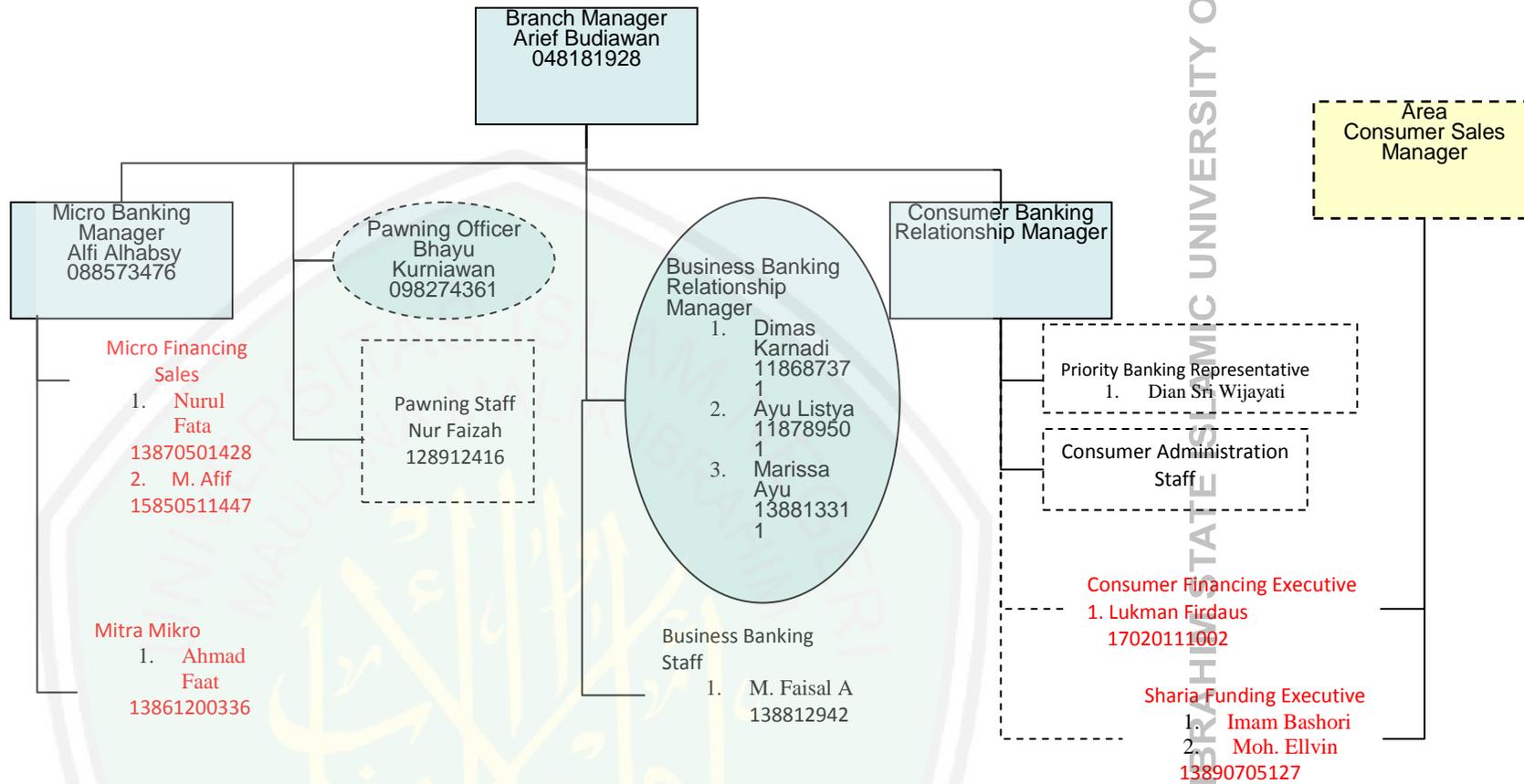
- a. Pembiayaan otto
- b. Pembiayaan implan
- c. Pembiayaan griya
- d. Pembiayaan pensiunan

iv. Pembiayaan *bisnis banking*

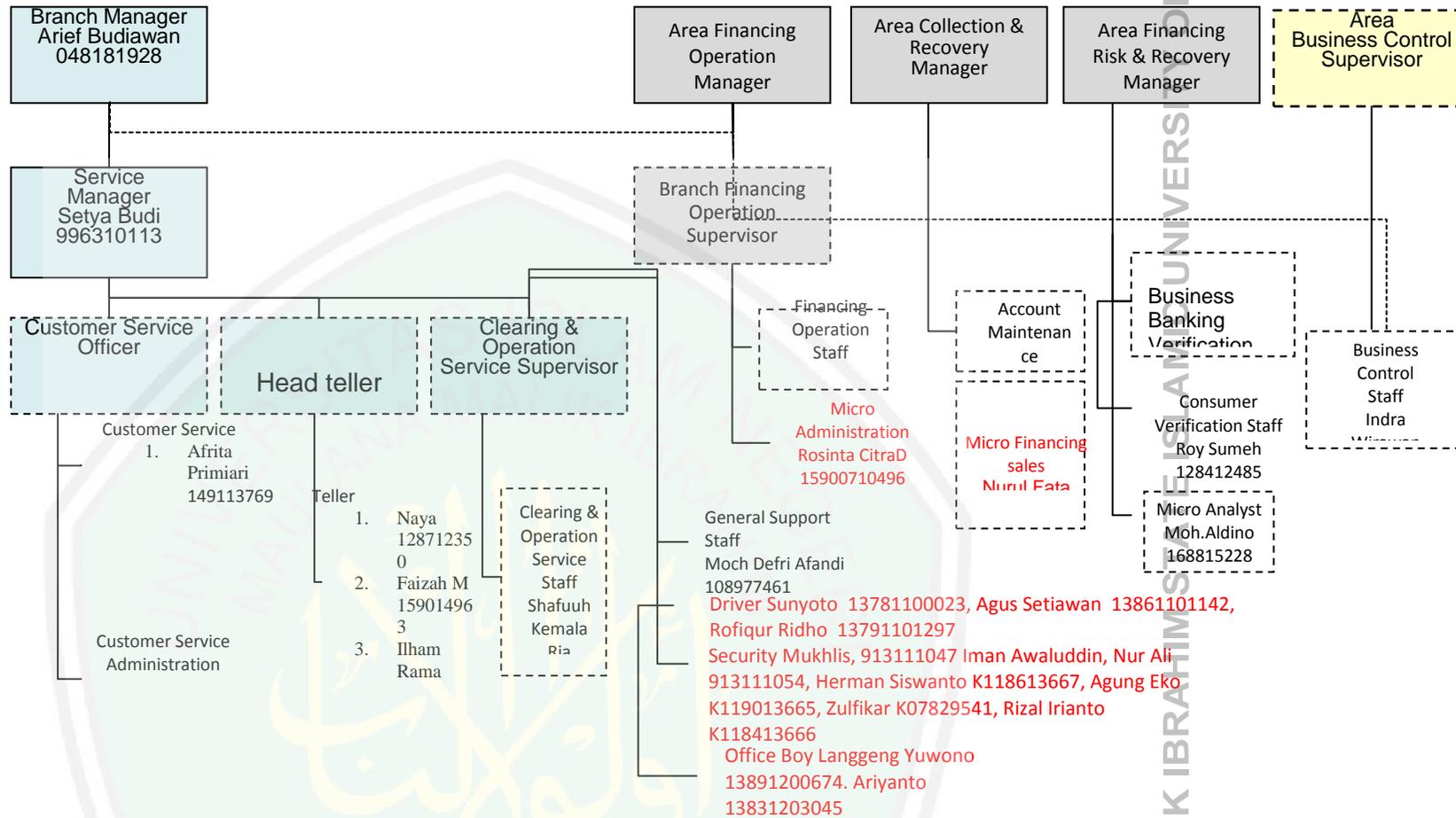
4.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah sebuah komponen – komponen atau satuan unit kerja dalam suatu organisasi. Didalam struktur organisasi menjelaskan bahwa adanya pembagian kerja serta fungsi pada masing-masing bagian yang telah dikoordinasikan. Dan selain itu struktur organisasi juga menunjukkan mengenai spesialisasi-spesialisasi dari pekerjaan, saluran perintah maupun penyampaian laporan.

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik



Lanjutan Tabel 2.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik



Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1 Prosedur Pelayanan Terhadap Nasabah

Dari hasil wawancara pada tanggal 14 Mei 2018 bersama mbak Dian selaku *priority banking representative* memaparkan prosedur pelayanan nasabah *priority* secara umum, bahwa prosedur pelayanan nasabah *priority* yaitu memperlakukan nasabah *priority* dengan istimewa berbeda dengan nasabah biasa karena nasabah *priority* merupakan aset besar perusahaan maka harus diberikan pelayanan yang maksimal serta kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi dan juga fasilitas yang istimewa. Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah *priority* ialah nasabah istimewa yang berharga bagi perusahaan atau lembaga keuangan karena mempunyai dana yang lebih besar untuk perusahaan tersebut. Untuk itu harus diberikan pelayanan yang istimewa yaitu berupa kenyamanan dalam pelayanan dan kemudahan dalam bertransaksi serta fasilitas yang istimewa pula.

Sistem pelayanan nasabah *priority* Bank Syariah Mandiri Cabang Gresik merupakan pelayanan nasabah dengan ruangan khusus yaitu dengan penempatan dana nasabah nya sebesar 250 juta. Nasabah juga mendapatkan pelayanan yang diistimewakan serta mendapatkan fasilitas kenyamanan dan kemudahan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa. Pelayanan tersebut sifatnya

lebih cepat atau lebih mudah . Misalkan, nasabah yang menggunakan layanan *priority* dalam suatu bank, maka bantuan yang diberikan kepada nasabah adalah kemudahan dalam bertransaksi, nasabah *priority* tidak perlu repot antri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai loket tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi keuangan syariah. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh unit layanan dan bisnis ritel (perorangan) yang mengelola kekayaan nasabah dengan memanfaatkan berbagai produk dan jasa dari berbagai institusi jasa keuangan baik bank maupun non bank.

Seperti yang sudah dipaparkan oleh informan yaitu bahwa untuk meningkatkan kembali jumlah nasabah yang sebelumnya pernah turun (*down grade*) tidak hanya mencari nasabah baru tetapi juga dengan men *follow up* lagi nasabah *priority* yang sudah berhenti menjadi nasabah *priority* akibat kecewa dengan sistem bagi hasil karena terbiasa menggunakan bank konvensional yang bunganya tetap serta akibat kecewa dengan pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan nasabah dan lain-lain . Dari hasil paparan diatas dapat disimpulkan bahwa harus selalu menjalin tali silaturrahi untuk membuat nasabah nyaman dan tidak kecewa. Tetapi juga tidak memberikan pelayanan yang berlebihan seperti selalu perhatian kepada nasabah diluar urusan kantor.

Nasabah *priority* juga memperoleh fasilitas yang istimewa seperti yang telah dijelaskan oleh informan (mbak dian) yaitu

1. Produk/Jasa Finansial

- a. Kartu BSM Priority
- b. Konsultasi keuangan syariah
- c. Laporan keuangan terpadu
- d. Pick Up Service untuk setoran tunai
- e. Transaksi keuangan melalui telepon/faksimili
- f. Autodebet bebas biaya untuk pembayaran tagihan listrik, telepon, telepon seluler,
- g. Autosave bebas biaya
- h. Buku cek dan bilyet giro bebas biaya
- i. Nomor rekening cantik
- j. Fasilitas pembayaran dan penyaluran zakat infaq dan shadaqah, dan Fasilitas diskon pembelian merchandise

2. Produk/Jasa Non Finansial

- a. Fasilitas save deposite box bebas biaya sewa tahun pertama
- b. Reservasi tiket, hotel, wisata umrah & haji plus
- c. Fasilitas airport executive lounge dan airport handling
- d. Pelayanan pada rumah sakit berkelas internasional
- e. Layanan duka, dan
- f. Undangan pada acara khusus

4.2.2 Implementasi Pelayanan

Dalam pelayanan nasabah priority perlu diketahui fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh pihak BSM sesuai dengan prosedur yang ada. Adapun Fasilitas nasabah BSM Priority sebagai berikut :

1) Produk/Jasa Finansial

- a) Kartu BSM Priority
- b) Konsultasi keuangan syariah
- c) Laporan keuangan terpadu
- d) Pick Up Service untuk setoran tunai
- e) Transaksi keuangan melalui telepon/faksimili
- f) Autodebet bebas biaya untuk pembayaran tagihan listrik, telepon, telepon seluler,
- g) Autosave bebas biaya
- h) Buku cek dan bilyet giro bebas biaya
- i) Nomor rekening cantik
- j) Fasilitas pembayaran dan penyaluran zakat infaq dan shadaqah, dan Fasilitas diskon pembelian merchandise

2) Produk/Jasa Non Finansial

- a) Fasilitas save deposite box bebas biaya sewa tahun pertama
- b) Reservasi tiket, hotel, wisata umrah & haji plus
- c) Fasilitas airport executive lounge dan airport handling
- d) Pelayanan pada rumah sakit berkelas internasional
- e) Layanan duka, dan

f) Undangan pada acara khusus

Untuk lebih jelasnya penulis menguraikan secara lengkap adalah

sebagai berikut :

Produk/Jasa Finansial

1. Kartu BSM Priority

Kartu BSM Priority berfungsi sebagai kartu multiguna, yaitu kartu identitas, kartu ATM, Kartu belanja/debit dan kartu diskon, sehingga beberapa fasilitas melekat pada kartu BSM Priority, seperti limit transaksi khusus, layanan khusus pada cabang- cabang Bank Syariah Mandiri, fasilitas airport executive lounge dan airport handling serta akses pelayanan pada rumah sakit tertentu berkelas internasional.

2. Konsultasi keuangan syariah

Konsultasi keuangan syariah adalah perencanaan keuangan nasabah sesuai kebutuhan dan toleransi risiko nasabah serta tuntunan syariah. Konsultasi ini diberikan secara cuma-cuma dengan perjanjian waktu terlebih dahulu dengan *Priority banking representative*.

3. Laporan keuangan terpadu

Laporan keuangan terpadu berisi seluruh portofolio nasabah BSM *Priority*.

4. *Pick up Service* setoran tunai

Layanan antar jemput setoran maupun penarikan.

5. Perintah transaksi keuangan melalui telepon atau faksimili

Merupakan pembayaran secara transfer (kirim) melalui fax terhadap perintah nasabah.

6. *Autodebit* bebas biaya

Pemindahan buku rekening dari giro ke tabungan tanpa di kenakan biaya.

7. *Autosave* bebas biaya

Pembayaran rekening telpon melalui rekening tabungan

8. Cek dan Bilyet Giro bebas biaya

Cek merupakan suatu perintah tanpa syarat dari nasabah kepada bank yang memelihara rekening giro nasabah tersebut, untuk membayar sejumlah uang kepada pihak yang disebutkan di dalamnya atau kepada pemegang cek tersebut. Sedangkan Bilyet Giro merupakan surat perintah dari nasabah kepada bank yang memelihara rekening giro nasabah tersebut untuk memindahbukukan sejumlah uang dari rekening yang bersangkutan kepada pihak yang penerima yang disebutkan namanya pada bank yang sama atau bank yang lain.

9. Nomor rekening cantik

Merupakan nomor rekening tabungan nasabah priority

10. Fasilitas pembayaran dan penyaluran zakat, infak dan shadaqah

Fasilitas pembayaran dan penyaluran zakat, infak dan shadaqah bekerja sama dengan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNas) BSM Umat dan yang bekerja sama dengan BSM Umat

11. Fasilitas Diskon Pembelian Merchandise

- a. Fasilitas berlaku bagi pemegang kartu BSM Priority yang masih valid.
- b. Penawaran diskon pembelian barang berlaku selama periode tertentu yang telah disepakati dengan merchant/supplier barang.
- c. Besarnya diskon tergantung kesempatan dalam perjanjian kerjasama antara Bank Syariah Mandiri dengan merchant/supplier barang.
- d. Komponen diskon terdiri atas diskon untuk nasabah dan untuk Bank Syariah Mandiri.

Berikut penjelasan tentang yang berkaitan dengan penerapan pelayanan nasabah *priority* :

1. BSM *Priority* adalah unit pelayanan ritel (perorangan) untuk segmen pasar menengah atas dan kaya, yang mempunyai pengendapan dana di Bank Syariah Mandiri minimal Rp 250 juta. Setiap nasabah akan dilayani secara khusus oleh *Priority banking representative* baik pelayanan finansial maupun non finansial.
2. *Priority banking representative* adalah pegawai Bank Syariah Mandiri yang bertugas sebagai personal banker, financial advisor dan marketing officer atas produk dan pelayanan kepada nasabah BSM Priority.

3. *One Stop Financial Service* adalah merupakan layanan satu pintu di Bank Syariah Mandiri melalui *Priority banking representative* untuk memenuhi seluruh kebutuhan transaksi keuangan nasabah BSM Priority.
4. *BSM Wealth* adalah unit pelayanan dan bisnis ritel (perorangan) yang mengelola kekayaan nasabah dengan memanfaatkan berbagai produk dan jasa dari berbagai institusi jasa keuangan baik bank maupun non bank, sehingga menghasilkan *fee based income* bagi bank dan terciptanya *life time banking* bagi nasabah.
5. *Asset Under Management* adalah jumlah dana nasabah BSM Priority yang dikelola di Bank Syariah Mandiri maupun di lembaga/institusi keuangan non bank.
6. *Wealth Manager* adalah pegawai Bank Syariah Mandiri yang bertugas sebagai personal advisor yang memberikan jasa konsultasi pengelolaan harta pribadi nasabah, meliputi jasa pengelola harta dan hutang, perencanaan investasi, perencanaan dana pensiun dan warisan, pengelolaan pajak dan dana-dana sosial.
7. *Life Time Banking* adalah hubungan jangka panjang yang tercipta antara nasabah dengan bank, karena dapat terpenuhinya kebutuhan setiap tahap kehidupan nasabah melalui keragaman produk dan jasa yang disediakan bank.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Priority banking representative* Bank Syariah Mandiri pada tanggal 14 mei 2018 diketahui

bahwa kriteria Nasabah yang akan mendapatkan pelayanan nasabah *priority* adalah :

1. Nasabah perorangan yang menempatkan dananya di Bank Syariah Mandiri dalam jumlah minimal Rp 250 juta, dalam bentuk giro/tabungan dan deposito
2. Pemegang kuasa atau *key person* dari suatu institusi (perusahaan/yayasan/lembaga) yang telah memberikan kontribusi pendapatan bersih (net margin atau bagi hasil) serta *fee based income* kepada Bank Syariah Mandiri minimal Rp50 juta per tahun. Jumlah *key person* maksimal 3 (tiga) orang.

4.2.3 Kesesuaian Implementasi Dan Prosedur

Dalam kesesuaian antara prosedur pelayanan nasabah *priority* dan penerapan pelayanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik dengan prosedur-prosedur yang sudah ada yaitu memberikan pelayanan yang istimewa kepada nasabah *priority* yang dalam penerapannya dengan memberikan ruangan khusus bagi nasabah *priority* serta nasabah *priority* tidak perlu antri apabila hendak bertransaksi karena nasabah *priority* mempunyai loket sendiri sehingga mempermudah dan mempercepat transaksi para nasabah *priority*

Nasabah *priority* juga berhak mendapatkan fasilitas-fasilitas istimewa yang tidak didapatkan nasabah biasa seperti nomor rekening

cantik yaitu nasabah dapat memilih nomor rekeningnya sendiri dengan sesuka hati juga mendapatkan pelayanan antar jemput setoran maupun penarikan jika nasabah sedang sibuk atau tidak sempat datang ke kantor.

Untuk fasilitas istimewa selanjutnya yaitu produk non finansial, dalam produk non finansial, fasilitas yang didapatkan nasabah *priority* seperti Reservasi tiket, hotel, wisata umrah & haji plus serta fasilitas airport executive lounge dan airport handling dan juga pelayanan pada rumah sakit berkelas internasional dan lain sebagainya.

Dari paparan data diatas dapat kita lihat bahwa implementasi pelayanan nasabah *priority* sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Dalam prosedur pelayanan nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri karena Nasabah yang menggunakan pelayanan *priority* dalam suatu bank, maka yang ingin dicapai oleh nasabah tersebut adalah kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa baik pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya untuk itu bank memberikan pelayanan yang istimewa terhadap nasabah *priority*.
2. Adapun yang menjadi penerapan sistem pelayanan nasabah *priority* merupakan pelayanan yang diberikan ruangan khusus atau ruangan tersendiri dan biasanya nasabah hanya dengan menempatkan dana minimal 250 juta, nasabah berhak mendapatkan pelayanan personal dengan fasilitas yang mengutamakan kenyamanan dalam keseimbangan baik dalam pelayanan finansial maupun non finansial. *Priority banking representative* akan membantu nasabah menentukan pilihan perencanaan keuangan, termasuk konsultasi zakat, waqaf hingga pembagian harta waris dengan menggunakan pelayanan BSM *priority*.
3. Karena sifat pelayanannya berbeda dengan nasabah biasa secara otomatis prosedur dan pelayanannya juga berbeda.

5.2 SARAN

1. PT. Bank Syariah Mandiri KC Gresik

Bank Syariah Mandiri diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi kepada nasabah, untuk meningkatkan peningkatan jumlah nasabah dan agar tidak terjadi *dwon grade*. Dan juga Bank yariah Mandiri KC Gresik diharapkan menjelaskan secara lebih detail kepada calon nasabah yang dari bank konvensional pindah ke bank syariah supaya mereka tidak kecewa ketika sudah menjadi nasabah bank syariah, karena bagi hasil sifatnya beda dengan bunga.

2. Bagi Calon Nasabah

Bagi calon nasabah untuk lebih mengetahui produk dan sistem dalam Bank Syariah Mandiri KC Gresik supaya tidak menyesal aau kecewa jika sudah menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KC Gresik

3. Peneliti Selanjutnya

Saran yang diberikan untuk peneliti yang akan datang agar penelitian ini dapat terus berkembang dengan menambah aspek-aspek yang lain yang belum diulas pada penelitian ini yang bisa diterapkan oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-qur'an karim dan terjemah

- Bandur Agustinus. 2014. “ *Penelitian Kualitatif Metodologi, Desain, & Teknik Analisis Data dengan NVIVO10*”. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo..
- Bob Waworuntu. 1997. *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*. (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama), h. 8
- Dewi Lestari Anis. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang*. Semarang
- Gaspersz. 1997. *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Dalam Heri Sulistyio. 2008. Surakarta : Universitas Sebelas Maret
- Hasan Zubair. 2009. *Undang-Undang Perbankan Syariah*. (Jakarta,PT Raja Grafindo Persada), h. 27
- Kasmir. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Karim. A. Adiwarmarman. 2014. *Bank Islam Analisis Fiqih dan keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Milez, M. B. dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta; Penerbit Universitas Indonesia), hal 90
- Malayu S.P Hasibuan. 2005. *Dasar-dasar Perbankan*. (Jakarta: Bumi Aksara), h. 152
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Subadi, Tjipto. 2006. *"Metode Penelitian Kualitatif."* (Yogyakarta; BP-FKIP UMS), hal 125

- Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sulistyo, Heri. 2008. *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret
- Sutopo dan Suryanto. 2003. *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Dalam Heri Sulistyo. 2008. Surakarta : Universitas Sebelas Maret
- Teguh, Muhammad. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. (Jakarta : Pusat Bahasa), h. 206
- Undang-undang RI no. 21 tahun 2008. *Tentang Perbankan Syariah*. h. 5
- Veithzal Rivai, dkk. 2007. *Bank and Financial Institution Managemen*. (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada) h. 759-76
- <http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-prioritas/>
- http://www.bi.go.id/web/id/Peraturan/Perbankan/pbi_110309.htm
- <https://kbbi.web.id/nasabah>

LAMPIRAN

NAMA INFORMAN : Dian Sri Wigati

JABATAN : *Priority Banking Representative*

HARI : Senin

TANGGAL : 14 Mei 2018

JAM : 15.20 WIB

TEMPAT : Kantor Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik

Pertanyaan :

1. Bagaimana cara anda untuk memasarkan produk *priority*?

Jawab : biasanya saya menawarkan kalau ada kesempatan-kesempatan tertentu, contoh : di arisan atau juga saat saya di undang di acara nasabah saya. Biasanya juga dapat nasabah dari *costumer service*.

2. Bagaimana cara anda membuat nasabah merasa puas dan betah menjadi nasabah BSM?

Jawab : diberikan pelayanan yang maksimal (*service excellent*) tapi tidak berlebihan

3. Apakah ada strategi lain untuk memasarkan produk *priority ini* ?

Jawab : tidak ada

4. Apakah ada yang merasa kurang puas dan melakukan *complain* ke BSM ? dan kenapa?

Jawab : pasti ada, karena mereka sudah terbiasa dengan bank konvensional jadi mereka merasa kurang puas dengan bagi hasil yang berubah-ubah

5. Sebelum anda menjadi penanggung jawab nasabah *priority* kan pernah jumlah nasabah *priority* nya menurun (*dwon grade*), apa sih sebabnya ?

Jawab : karena kurang puas tadi dan juga ada yang membutuhkan dana untuk putra/putri nya menikah atau untuk hal lain juga jadi mereka berhenti menjadi nasabah *priority*.

6. Bagaimana cara anda untuk meningkatkan kembali jumlah nasabah yang sebelumnya sempat lumayan menurun?

Jawab : di *follow up* kembali nasabah-nasabah yang sempat berhenti, kalau yang sebelum aku itu beliau tidak meng *follow up* lagi tapi fokus mencari nasabah yang jadi agak sulit, kalau meng *follow up* lagi kan lebih enak udah ada daanya tinggal meyakinkan lagi aja.

7. Apakah nasabah anda ada yang pernah menjadi nasabah *priority* di bank syariah lain dan konvensional ? kenapa bisa pindah ke BSM?

Jawab : tentu saja ada, karena yang dari konvensional itu pingin mencoba yang syariah dan ternyata memang lebih nyaman di bank syariah kata mereka, kalau yang dari bank syariah lain itu lebih memilih BSM karena BSM adalah bank syariah terbesar di tingkat nasional.

8. Paling lama berapa tahun menjadi nasabah *priority* di BSM ?

Jawab : kalau paling lama 10 tahun ada juga yang baru sebulan udah berhenti menjadi nasabah *priority* karena ada kebutuhan yang mendesak gitu tapi yang berhenti itu tidak pindah ke bank lain.

9. Apakah nasabah anda merekomendasikan ke teman-teman atau kerabatnya untuk menjadi nasabah *priority* di BSM saja ?

Jawab : iya ada yang seperti itu biasanya ibu-ibu, ibu-ibu kan sering ada perkumpulan seperti arisan, tahlilan dll. Jadi mereka merekomendasikan produk *priority* ini ke teman-teman dan kerabatnya.

10. Apakah langsung untuk menjadi nasabah *priority* di BSM ?

Jawab : mereka langsung mencoba dan pada akhirnya merasa nyaman dan puas dan berlanjut. Karena biasanya mereka lebih percaya dengan kerabat atau teman sendiri.

Peneliti,



Siti anisah

NIM : 15530040

Informan,

mandiri
syariah

KC GRESIK

Dian Sri Wigati

NIP : 128912349



DOKUMENTASI

Saat melakukan wawancara bersama informan tentang prosedur dan implementasi pelayanan nasabah *priority*



Saat melakukan wawancara bersama informan tentang prosedur dan implementasi pelayanan nasabah *priority*





PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Gresik
Jl. R.A Kartini No. 180
Gresik - 61122
Telp. (031) 3972053, 3979792
Fax. (031) 3979791
www.syahmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 20/1446-3/048

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan RA Kartini No.180 Gresik dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Siti Anisah
NIM : 15530040
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Telah melaksanakan penelitian Telah melaksanakan penelitian guna menyelesaikan tugas Skripsi yang berjudul " implementasi pelayanan nasabah priority di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik ". Periode penelitian 14 Mei 2018 s.d 16 Mei 2018

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 25 Mei 2018

PT BANK SYARIAH MANDIRI
BRANCH OFFICE GRESIK

mandiri
syariah

Setya Budi
Branch Operation & Service Manager

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Siti Anisah
Tempat, tanggal lahir : Tuban, 12 November 1996
Alamat Asal : Desa Karangrejo Kec. Bancar Kab. Tuban
Alamat Sekarang : Jl. Joyosuko 60A Lowokwaru Malang
Hp : 085755997561
E-mail : sitianisah630@gmail.com

Pendidikan Formal

2002-2003 : TK Dharma Wanita Karangrejo
2003-2009 : SDN. 2 Karangrejo
2009-2012 : SMPN 2 Bancar
2012-2015 : MAN Tuban
2015-sekarang : D-III Perbankan Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim
Malang

Pendidikan Non Formal

2015-2016 : Ma'had Sunan Ampel Al-'Aly UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang
2015-2016 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab UIN Maulana
Malik Ibrahim Malang
2017 : English Language Center (ELC) UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang
2016-Sekarang : PPP. Al-Hikmah Al-Fatimiyah

Pengalaman Organisasi

- Anggota koperasi mahasiswa padang bulan uin malang

Aktivitas dan Pelatihan

- Peserta Beauty Class D-III Perbankan Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (2015)
- Peserta Lomba *Marketing* oleh BTN Syariah (2015)
- Peserta dikmen (pendidikan menengah) oleh kopma padang bulan uin malang

Malang, 30 Juni 2018

Siti Anisah

