



**ANALISIS PELAYANAN PRIMA TERHADAP NASABAH
PRIORITAS PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KC JAKARTA PONDOK INDAH JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)
Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Disusun oleh :

NAMA : DITA AYU FADILLA

NPM : 2015570068

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
1441 H/2019 M**

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dita Ayu Fadilla
NPM : 2015570068
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Agama Islam
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah Prioritas
pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah
Jakarta Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 25 Dzulhijjah 1440 H
26 Agustus 2019 M

Yang Menyatakan,



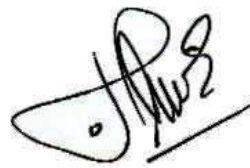
Dita Ayu Fadilla

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul: **Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah Prioritas pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan** yang disusun oleh **Dita Ayu Fadilla**, Nomor Pokok Mahasiswa : **2015570068**. Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, September 2019

Pembimbing,



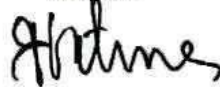
Dr. Oneng Nurul Bariyah, M.Ag

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

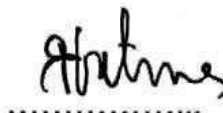


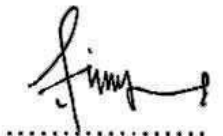

Skripsi yang berjudul: **Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah Prioritas pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan** yang disusun oleh **Dita Ayu Fadilla**, Nomor Pokok Mahasiswa: **2015570068**. Telah diajukan pada hari/tanggal: Kamis, 19 September 2019 telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (Munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan



Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H.</u> Ketua		5 - 10 - 2019
<u>Drs. Tajudin, M.A.</u> Sekretaris		27-9-2019
<u>Dr. Oneng Nurul Bariyah, M.Ag.</u> Dosen Pembimbing		27-9-2019
<u>Nurhidayat S.Ag. MM</u> Penguji I		5/10 2019
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H.</u> Anggota Penguji II		5 - 10 - 2019

*Skripsi ini ku persembahkan untuk Bapak dan Ibu tercinta
yang telah memberikan rasa cinta, kasih sayang tiada henti
hingga aku bisa mencapai hari di mana mereka bisa
tersenyum bahagia...*

*“For Indeed, with hardship (will be) ease. Indeed, with hardship (will be) ease. So
when you have finished (your duties), then stand up (for worship). And to your Lord
direct (your) longing.” {QS. Asy-syarh (94): 5-8}*

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Skripsi, 26 Agustus 2019

Dita Ayu Fadilla

2015570068

Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah Prioritas pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan

xv + 78 halaman + 7 lampiran

ABSTRAK

Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah yang memiliki *market share* terbesar diantara bank syariah lain. Selain itu, Bank Syariah Mandiri juga memiliki prestasi sebagai *Banking Service Excellence*, artinya Bank Syariah Mandiri masih memiliki banyak peluang untuk tumbuh dan berkembang. Agar dapat tumbuh dan berkembang Bank Syariah Mandiri menerapkan pelayanan prima untuk nasabah prioritas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan pelayanan prima terhadap nasabah prioritas di Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber primer dan sekunder. Sumber primer yaitu informasi yang bersumber dari wawancara kepada pihak *Priority Banking Representative* Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah, sedangkan sumber sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi atau studi kepustakaan untuk melengkapi data-data primer.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa penerapan pelayanan prima terhadap nasabah prioritas di Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah berupa layanan Mandiri Syariah *Priority*. Mandiri Syariah *Priority* merupakan layanan eksklusif dengan sistem *one stop financial services* yang artinya layanan satu pintu melalui *Priority Banking Representative* untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan, mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaat aset secara seimbang. Mandiri Syariah *Priority* memberikan pelayanan dan fasilitas yang istimewa karena nasabah prioritas merupakan nasabah istimewa.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Nasabah Prioritas, Bank Syariah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah *Subhaanahuwata'aala* yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah Prioritas pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan**”. Tak lupa, shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad *Shalallahu'alaihiwassalam*, para keluarga para sahabat, serta para pengikutnya dan keturunannya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta. Adapun dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Terucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Prof. Dr. Syaiful Bachri, S.H., M.H., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Drs. Tajudin, M.A., Wakil Dekan I, Drs. Asep Supyadillah, M.Ag., Wakil Dekan II, Nurhadi, M.A., Wakil dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

4. Nurhidayat, S.Ag., M.M, Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
5. Dr. Oneng Nurul Bariyah, M.Ag, Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam proses penulisan skripsi.
6. Seluruh jajaran dosen dan staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta yang telah memberikan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi dengan baik selama penulis berada di bangku perkuliahan.
7. Ibu Tina., Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah bagian *Back Office* yang telah memberikan izin dalam proses penelitian.
8. Ibu Purwanti., Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah bagian *Priority Banking Representative* yang telah bersedia menjadi narasumber wawancara dan memberikan data-data yang berkaitan dengan penelitian.
9. Kedua orang tua tercinta, Bapak Surojianto dan Ibu Priswatiningsih yang selalu memberikan doa, cinta, dan kasih sayang yang tiada henti, dukungan moril dan materil, nasihat serta motivasi sehingga penulis semangat untuk berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kakak dan adik-adik lucu dan cantik yang tersayang, Inggarlita Fajrin, Selma Cahya Sadida dan Aqila Putri Rahmanita atas segala doa, cinta, kasih sayang, dukungan moril dan materil, hiburan dan canda tawa di kala jenuh, serta motivasi untuk berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman-teman di MPS C 2015 atas segala doa, dukungan, perjuangan, canda tawa dan kebersamaan selama masa perkuliahan, beserta keluarga besar FAI 2015 dan teman-teman bimbingan Ibu Oneng yang selalu memotivasi, saling mendoakan dan berbagi informasi sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar.
12. Sahabat tersayang semasa SMA, Geng *Baest* yaitu, Nada Bikriyah, Naziha Zaidah, Faradilla Hazfia, Syintianah dan Siti Nur Aftika atas doa, dukungan, hiburan, canda tawa dan kebersamaan selama ini.
13. Sahabat tersayang yaitu, Resti Amelia, Miska Firdi Yansih, Rizky Maulidya, Joana Destya, Fitri Wulansari dan Dwi Mahari atas doa, dukungan, perjuangan, hiburan, canda tawa, kebersamaan dan tumpangan motor selama masa perkuliahan.
14. Sahabat tersayang semasa MTS di Pesantren Al-Hamidiyah yaitu, Aisy Ar-Rabbani, Farhana, Annisa Dwi Fitrianingrum atas doa, dukungan, hiburan, canda tawa dan kebersamaan selama ini.
15. Kakak tingkat, Julian Dwi Detasari yang telah meluangkan waktu, membantu dan memberikan ilmunya dalam proses penulisan skripsi.
16. Teman seperjuangan semasa perkuliahan Kholik, Azis Ayubi, Istiqomah, Faizatul Hikmah, Adjeng Haryanti serta teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu memberikan semangat dan hiburan selama proses penyusunan skripsi.

Semoga Allah *Subhaanahuwata'aala* membalas segala kebaikan dengan karuniaNya yang melimpah. Penulis memohon maaf atas segala kekurangan pada

skripsi ini yang tak luput dari kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis juga mengharapkan saran yang membangun dari para pembaca demi menyempurnakan dan memperbaiki skripsi ini.

Jakarta, 22 Agustus 2019 M
21 Dzulhijjah 1440 H

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus dan Subfokus Penelitian.....	9
C. Perumusan Masalah	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian	13
1. Tinjauan tentang Bank Syariah	13
a. Pengertian Bank Syariah	13
b. Tujuan Bank Syariah	15
c. Fungsi Bank Syariah	15

d. Akad dan Produk Bank Syariah	16
2. Tinjauan tentang Pelayanan Prima	27
a. Pengertian Pelayanan Prima	27
b. Ayat tentang Pelayanan	28
c. Tujuan Pelayanan Prima.....	29
d. Manfaat Pelayanan Prima.....	30
e. Prinsip Pelayanan Prima.....	32
f. Pelayanan Prima berdasarkan Konsep A6.....	33
g. Pentingnya Pelayanan Prima	36
3. Tinjauan tentang Nasabah Prioritas	37
a. Pengertian Nasabah, Prioritas dan Nasabah Prioritas .	37
b. Landasan Hukum Layanan Nasabah Prioritas.....	40
c. Sifat-sifat Nasabah	41
B. Hasil Penelitian yang Relevan	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	45
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
C. Latar/Setting Penelitian	45
D. Metode dan Prosedur Penelitian	46
E. Data dan Sumber Data	46
F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	47
G. Teknik Analisis Data	47
H. Validitas Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian	52
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri.....	52
2. Profil Bank Syariah Mandiri.....	54
3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	55
4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri.....	55
5. Produk Bank Syariah Mandiri	57
B. Hasil Penelitian.....	67
C. Temuan Hasil Penelitian.....	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Kelembagaan dan Kinerja Perbankan Syariah Indonesia.....	3
Tabel 2.1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Per Juli 2019	56
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Bimbingan Skripsi Mahasiswa

Lampiran 2 Kartu Bimbingan Mahasiswa

Lampiran 3 Surat Permohonan Riset/Penelitian

Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian dari Bank Syariah Mandiri

Lampiran 5 Pedoman Wawancara Penelitian

Lampiran 6 Hasil Wawancara Penelitian

Lampiran 7 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan di Indonesia pada saat ini mengalami persaingan yang sangat ketat. Dengan jumlah bank yang cukup banyak, perbankan harus melakukan banyak inovasi dalam rangka menarik minat masyarakat untuk menyimpan dananya di bank. Umumnya berbagai jenis produk yang ditawarkan ke masyarakat ditujukan untuk memenuhi seluruh kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan.¹ Setiap bank harus melakukan inovasi terhadap fasilitas nya untuk mempertahankan dan menambah nasabah.

Perbankan syariah adalah lembaga bank yang dikelola dengan prinsip-prinsip syariah yang saat ini mengalami perkembangan yang cukup tinggi. Inilah yang menyebabkan peningkatan persaingan antar bank syariah atau antara bank syariah dengan bank konvensional semakin ketat.

Di Indonesia prospek perbankan syariah makin cerah dan menjajikan. Bank syariah di negeri ini, diyakini akan terus tumbuh dan berkembang di masa depan. Perbankan syariah dapat dikategorikan sebagai jenis industri baru yang mempunyai daya tarik cukup tinggi (lihat tabel 1.1). Perkembangan industri lembaga keuangan perbankan syariah semakin menunjukkan

¹ Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta : PT Indeks, 2006), h. 59.

keunggulannya dalam memperkuat stabilitas sistem keuangan nasional.² Yang demikian mengalami peran positif dengan adanya Lembaga Keuangan Syariah (LKS).

Jika dilihat dari jumlah Bank Umum Syariah (BUS) di Indonesia dari tahun 2002-2014 perbankan syariah mengalami pertumbuhan pesat. Dari tahun 1992-1999 hanya ada satu BUS di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI), kemudian dari tahun 2000-2003 bertambah satu yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM). Kemudian tahun 2004-2007 bertambah satu lagi yaitu Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI).³ Adanya pertumbuhan bank syariah menunjukkan potensi keuangan syariah di Indonesia cukup tinggi.

Tahun 2008 bertambah dua yaitu Unit Usaha Syariah (UUS) yang melakukan *spin-off* (BRI syariah dan Bank Syariah Bukopin), pada tahun 2009 bertambah satu lagi yaitu BNI syariah. Tahun 2010-sekarang terjadi perkembangan yang pesat dengan penambahan 6 BUS di Indonesia, yaitu BJB Banten Syariah, Bank Viktoria Syariah, Bank Panin Syariah, BCA Syariah, Maybank Syariah Indonesia dan BTPN Syariah.⁴ Pertumbuhan BUS setiap tahunnya mengalami peningkatan, walaupun peningkatannya secara perlahan. Dengan ini bank syariah tentunya harus mampu untuk menciptakan dan meningkatkan produk dan layanan yang dapat memuaskan nasabah.

² Nofinawati, "Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia", dalam JURIS, 2015, Vol. 4, No. 2, h. 175 diakses pada 11 Maret 2019 pukul 23:25 WIB.

³ Nofinawati, *Ibid.*

⁴ Nofinawati, *Ibid.*

Tabel 1.1
Perkembangan Kelembagaan dan Kinerja Perbankan Syariah
Indonesia⁵

Indikator	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
BUS	2	2	2	2	3	3	3	3	5	6	11	11	11	11	12
UUS	3	3	6	8	15	19	20	26	27	25	23	24	24	23	22
BPRS	79	81	83	84	88	92	105	114	131	138	150	155	158	163	163
Jaringan kantor	146	182	229	337	443	550	693	802	1,069	1,258	1,763	2,101	2,663	2,990	2,910
Aset (miliar Rp)	1,790	2,719	4,045	8,152	15,803	21,502	27,618	37,754	49,555	66,090	97,519	145,467	195,018	242,276	272,343
DPK (miliar Rp)	1,029	1,806	2,918	5,910	12,129	15,933	21,193	28,730	36,852	52,271	76,036	115,415	147,512	183,534	217,858
PYD (miliar Rp)	1,271	2,050	3,277	5,723	11,821	15,688	21,060	28,837	38,195	46,886	68,181	102,655	147,505	184,122	199,330

Sumber : Data Statistik Perbankan Syariah OJK (OJK, <http://www.ojk.go.id>, akses 07 Desember 2015)

Menurut penelitian Neneng Nelvi, alasan nasabah memilih bank syariah sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi dapat dilihat dari faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah untuk menabung salah satunya adalah bauran pemasaran sedangkan faktor internalnya adalah dari perilaku konsumen yaitu psikologi nasabah.⁶ Menurut penelitian Roni Andespa, alasan nasabah memilih bank syariah untuk menabung adalah dari faktor marketing mix, faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi.⁷ Dapat disimpulkan dari kedua penelitian tersebut, bahwa sebagian besar nasabah memilih bank syariah dilihat dari bauran pemasaran yang diterapkan didalam bank tersebut dan dari psikologi nasabah itu sendiri.

⁵ Nofinawati, *Ibid.*

⁶ Neneng Nelvi, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus pada Nasabah BNI Syariah Yogyakarta)”, dalam *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015), h. ii. t.d.

⁷ Roni Andespa, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah”, dalam *Jurnal Lembaga Keuangan dan perbankan*, Vol. 2, No. 1, Januari-Juni, 2017, h. 56.

Agar bank syariah dapat berkembang dan bertahan, maka pengelolaannya haruslah profesional. Berbagai macam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, bank-bank tersebut melakukan promosi untuk menawarkan produk-produk ke berbagai tempat. Berlomba-lomba dalam memperbaiki fasilitas seperti perekrutan karyawan untuk diambil mana yang terbaik serta fasilitas lainnya yang akan mempermudah nasabahnya.

Karyawan yang berkualitas harus memiliki pengetahuan yang luas dan keterampilan yang handal agar pelayanan terhadap nasabah dapat ditingkatkan dengan baik yang dapat memberikan dampak positif sehingga menjadikan bank berkemajuan, karena nasabah akan tertarik untuk menggunakan jasa perbankan tersebut. Pilihan untuk memilih bank tentunya menurut mereka adalah yang akan memberikan pelayanan terbaik. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan sikap sopan santun dan keramahan dari para karyawan, dengan ini bank dapat mempertahankan nasabahnya dan akan mendapatkan nasabah baru.

Sebagaimana telah diketahui bahwa salah satu kegiatan utama bank adalah pemberian layanan. Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan

konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”.⁸ Bank yang melakukan pelayanan terbaik dapat menjadikan bank tersebut lebih unggul daripada pesaingnya.

Pengembangan ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Di samping itu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat. Untuk mempertahankan citra bank, dapat membangunnya melalui peningkatan pada kuantitas dan kualitas produk perbankan yang dihasilkan, maupun melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.⁹ Menjaga citra bank sangat penting untuk dilakukan karena dapat menguntungkan bank dan pihak yang berada di dalamnya.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat sebanyak 53% atau sekitar 1.900 pengaduan nasabah terkait layanan perbankan. Secara statistik sejak beroperasi pada 2013, OJK sudah menangani 3.832 pengaduan dan telah diselesaikan sebesar 93,72%. Sebagian besar terkait masalah kredit, yakni yang menunjukkan gejala tidak lancar kemudian direstrukturisasi, lalu muncul komplain.¹⁰ Dilihat dari data tersebut ternyata masih banyak pengaduan terkait layanan perbankan oleh nasabah.

⁸ Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 62 (E-book), diakses pada 18 Februari 2019 pukul 14:14 WIB.

⁹ Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 62 (E-book), diakses pada 18 Februari 2019 pukul 14:17 WIB.

¹⁰ *OJK: 53 Persen Pengaduan Nasabah Soal Layanan Nasabah*, diakses di <https://www.republika.co.id/> pada 17 Februari 2019 pukul 12:08 WIB.

Perkembangan bank syariah juga harus didukung oleh SDM yang memadai baik dari kualitas maupun kuantitas. Namun realitanya masih ada SDM yang tidak memiliki pengalaman praktek Islamic Banking dalam menjalankan perannya di dalam institusi syariah. Berkembangnya bank-bank syariah di Indonesia, tentunya harus ada dukungan dari manajemen sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Karena, tidak mungkin suatu bank syariah dapat mencapai kesuksesan tanpa manajemen SDM syariah yang berkualitas.

Manajemen SDM berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada nasabah untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuannya, agar menjadi SDM yang kompetitif. Pelayanan yang bertujuan untuk memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah hal yang mudah dilakukan. Masih terdapat masalah-masalah yang ditemukan di bank dalam pengelolaan pelayanan sehingga menyebabkan ketidakpuasan nasabahnya. Maka dari itu masih diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan agar memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

Permasalahan yang dihadapi oleh bank syariah adalah persoalan terbatasnya SDM. Sudah banyak bank syariah yang berdiri tetapi tidak diimbangi dengan SDM yang memadai, terutama SDM yang memiliki latar belakang pengetahuan dalam bidang perbankan syariah. Disisi lain, berkurangnya akademisi perbankan syariah karena banyak yang berorientasi pada pengenalan ekonomi konvensional daripada ekonomi Islam, yang dimana

ekonomi Islam kurang mendapatkan perhatian.¹¹ SDM yang berkualitas merupakan salah satu peran penting untuk mengembangkan pelayanan di perbankan.

Bank Syariah Mandiri (BSM) memiliki tingkat pangsa pasar (*market share*) terbesar di antara bank syariah yang lain, yaitu sebesar 24% dari total keseluruhan perbankan syariah. Secara keseluruhan perbankan syariah dari sisi asset baru mencapai 5,66% dan dari segi pembiayaan 5,93% serta dari sisi Dana Pihak Ketiga (DPK) pertumbuhannya sudah 6,32%.¹² Dengan memiliki *market share* terbesar, BSM masih memiliki banyak peluang untuk tumbuh dan berkembang.

Manajemen Bank Syariah Mandiri (BSM) fokus terhadap segmen ritel yang telah mencakup nilai Rp 42,36 triliun atau mencapai 61% dari portofolio pembiayaan. Kemudian dari sisi pendanaan sekitar 54% dari Rp 85,9 triliun merupakan dana murah yang memiliki jumlah rekening sekitar 7 juta. Aset BSM mencapai angka Rp 98,7 triliun pada Mei 2019, sementara itu segmen ritel tumbuh sebesar 15% dari tahun ke tahun.¹³ Berdasarkan data tersebut bahwa kinerja karyawan di Bank Syariah Mandiri mengalami peningkatan pada segmen ritel.

Untuk mendukung peningkatan investor syariah, BSM menysasar nasabah prioritas yang saat ini jumlahnya sekitar 11 ribu nasabah dari total

¹¹ Cut Nur Halimah, *Problematika SDM Perbankan Syariah*, diakses di <http://aceh.tribunnews.com/> pada 22 Februari 2019 pukul 11:58 WIB.

¹² Sharianews, *BSM, Bank Syariah dengan Market Share Terbesar*, diakses di <https://www.sharianews.com/> pada 17 Juli 2019 pukul 19:59 WIB.

¹³ Tribunnews, *Bank Syariah Mandiri Fokus Terhadap Segmen Ritel*, diakses di <https://www.tribunnews.com/> pada 17 Juli 2019 pukul 20:20 WIB.

sekitar 6 juta nasabah BSM. Nilai simpanan nasabah prioritas sekitar 20% dari total dana pihak ketiga (DPK) BSM.¹⁴ Sasaran nasabah prioritas sangat tepat untuk menumbuhkan aset dana bank.

Bank Syariah Mandiri memiliki produk dan layanan untuk nasabah prioritas, yaitu *BSM Priority*. *BSM Priority* merupakan model layanan *ritel* (perorangan) untuk segmen pasar menengah atas yang mempunyai pengendapan dana di bank dengan saldo rata-rata minimal sebesar Rp 250 juta setiap bulan atau jumlah lain yang ditetapkan oleh BSM. Setiap nasabah akan dilayani secara khusus oleh *Priority Banking Officer* (PBO) baik layanan *financial* maupun *non financial*.¹⁵ Sehingga dengan adanya produk dan layanan *BSM Priority*, BSM harus lebih ekstra memberikan pelayanan prima dalam menarik perhatian calon nasabah prioritasnya agar mereka tertarik untuk menjadi nasabah yang setia.

Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah prioritas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah Prioritas pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan”**.

¹⁴ Republika, *BSM Sasar Nasabah Prioritas*, diakses di <https://www.republika.co.id/> pada 17 Juli 2019 pukul 20:42 WIB.

¹⁵ Nurul Hidayatul Ummah, “*Strategi Pemasaran PBO dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Priority pada PT BSM*”, dalam *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014), h. 3.

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka fokus dan subfokus penelitian sebagai berikut:

1. Fokus Penelitian

Untuk memudahkan penulis dalam menganalisis hasil penelitian, maka penelitian hanya difokuskan pada pelayanan terhadap nasabah yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah.

2. Subfokus Penelitian

Adapun subfokus penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan prima terhadap nasabah prioritas yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah kepada nasabah prioritas.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana penerapan pelayanan prima terhadap nasabah prioritas di Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah?

D. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi kepustakaan dan penelitian khususnya untuk ruang lingkup Manajemen Perbankan Syariah.

- b. Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan penelitian untuk selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat bermanfaat untuk penulis menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan, khususnya jurusan Manajemen Perbankan Syariah.

b. Bagi Bank Syariah Mandiri

Hasil penelitian ini dapat menjadi kritikan atau masukan dalam menerapkan pelayanan prima terhadap nasabah prioritas.

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi yang relevan untuk penelitian-penelitian selanjutnya serta mampu memberikan informasi dan kepustakaan bagi pihak yang akan melakukan penelitian.

d. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan mengembangkan pikiran yang berupa gagasan atau pendapat yang diturunkan melalui penelitian ini.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk lebih mempermudah dan memberikan gambaran yang lebih jelas dengan susunan yang sistematis, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab berisikan latar belakang masalah, fokus dan subfokus penelitian, perumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang deskripsi koseptual berdasarkan fokus dan subfokus penelitian dan hasil penelitian yaitu didalamnya terdapat teori bank syariah yang berisi pengertian bank syariah, tujuan bank syariah, fungsi bank syariah, akad dan produk bank syariah. Selanjutnya teori pelayanan prima yang berisi pengertian pelayanan prima, landasan hukum layanan nasabah prioritas, tujuan pelayanan prima, manfaat pelayanan prima, prinsip pelayanan prima, pelayanan prima berdasarkan konsep A6, pentingnya pelayanan prima. Serta teori nasabah prioritas yang berisi pengertian nasabah prioritas, sifat-sifat nasabah. Pada bab ini juga terdapat hasil penelitian yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, latar penelitian, metode dan prosedur penelitian, data dan sumber data, teknik dan prosedur pengumpulan data, teknik analisis data dan validitas data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyajikan gambaran umum tentang latar penelitian, temuan penelitian dan pembahasan temuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan bagian penutup yang terdiri dari kesimpulan akhir dan saran-saran dari hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Tinjauan tentang Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Umum Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Permbiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.¹

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.²

Bank syariah merupakan bank yang dalam sistem operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan prinsip dasar sesuai dengan syariah Islam. Dalam

¹ Asnaini dan Herlina Yustati, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2017), h. 1.

² UU No. 21 Tahun 2008 diakses di <https://www.ojk.go.id/> diakses pada 14 Maret 2019 pukul 12:31 WIB.

menentukan imbalannya, yang diberikan maupun diterima, bank syariah tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan konsep imbalan sesuai dengan akad yang diperjanjikan.³

Secara garis besar hal-hal yang membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah sebagai berikut:⁴

Tabel 2.1
Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

No	Jenis	Bank Konvensional	Bank Syariah
1.	Bentuk Investasi	Bebas nilai	Berinvestasi pada usaha yang halal
2.	Keuntungan diperoleh melalui	Sistem bunga	Atas dasar bagi hasil, margin keuntungan dan <i>fee</i>
3.	Besaran keuntungan	Besaran bunga tetap	Besaran bagi hasil berubah-ubah tergantung kinerja usaha
4.	Tujuan	Profit <i>oriented</i> (kebahagiaan dunia saja)	Profit dan falah <i>oriented</i> (kebahagiaan dunia dan akhirat)
5.	Hubungan bank-nasabah	Hubungan debitur-kreditur	Pola hubungan: 1. Kemitraan (musyarakah dan mudharabah) 2. Penjual-pembeli (murabahah, salam dan istishna) 3. Sewa menyewa (ijarah) 4. Debitur-kreditur; dalam pengertian <i>equity holder</i> (qard)
6.	Pengawas produk	Tidak ada lembaga sejenis dengan Dewan Pengawas Syariah	Ada Dewan Pengawas Syariah (DPS)

³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2011), h. 32.

⁴ Asnaini dan Herlina Yustati, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2017), h. 13-14.

b. Tujuan Bank Syariah

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibanding dengan bank konvensional. Selain bertujuan meraih keuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga mempunyai tujuan diantaranya sebagai berikut:⁵

- 1) Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat.
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan.
- 3) Membentuk masyarakat agar berfikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- 4) Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh dan berkembang melebihi bank-bank dengan metode lain.

c. Fungsi Bank Syariah

Bank syariah mempunyai dua peran utama, yaitu sebagai badan usaha (*tamwil*) dan badan sosial (*maal*). Sebagai badan usaha, bank syariah mempunyai beberapa fungsi, yaitu sebagai manajer investasi, investor, dan jasa pelayanan. Sebagai manajer investasi, bank syariah melakukan penghimpunan dana dari para investor/nasabahnya dengan prinsip *wadi'ah yad dhamanah* (titipan), *mudharabah* (bagi hasil) atau *ijarah* (sewa). Sebagai investor, bank syariah melakukan penyaluran

⁵ Edy Wibowo dan Untung Handy Widodo, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2005), h. 37.

dana melalui kegiatan investasi dengan prinsip bagi hasil, jual beli, atau sewa.⁶

Sebagai penyedia jasa perbankan, bank syariah menyediakan jasa keuangan, jasa nonkeuangan, dan jasa keagenan. Pelayanan jasa keuangan antara lain dilakukan dengan prinsip *wakalah* (pemberian mandate), *kafalah* (bank garansi), *hiwalah* (pengalihan hutang), *rahn* (jaminan utang atau gadai), *qardh* (pinjaman kebajikan untuk dana talangan), *sharf* (jual beli valuta asing), dan *amanah* (*safe deposit box*) dan pelayanan jasa keagenan dengan prinsip *mudharabah muqayyadah*.⁷

Sementara itu, sebagai badan sosial, bank syariah mempunyai fungsi sebagai pengelola dana sosial untuk penghimpunan dan penyaluran zakat, infak, dan sadaqah (ZIS) serta penyaluran *qardhul hasan* (pinjaman kebajikan).⁸

d. Akad dan Produk Bank Syariah

1) Produk Penghimpunan Dana

- a) Produk Penghimpunan Dana berdasarkan Akad *Wadi'ah*, yaitu:⁹

⁶ Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank Syariah : Gambaran Umum*, (Jakarta : Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK), 2005), h. 13.

⁷ Ascarya dan Diana Yumanita, *Ibid.*, h. 13.

⁸ Ascarya dan Diana Yumanita, *Ibid.*, h. 13-14.

⁹ Muhammad Nadrattuzaman, *Produk Keuangan Islam di Indonesia dan Malaysia*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 32.

(1) Giro

Untuk giro yang menggunakan akad *wadi'ah*, pihak bank selaku penerima titipan dana menggunakan akad *wadi'ah ad-dhamanah* sehingga biasanya akan memberi imbalan sejumlah bonus kepada nasabah penyimpan, besarnya sesuai dengan kebijakan bank dan tidak diperjanjikan di awal akad. Nasabah terbebas dari risiko kehilangan atau berkurangnya dana yang disimpan. Bank menanggung penuh mengembalikan uang nasabah jika investasi yang dilakukan oleh bank gagal atau mengalami kerugian.

(2) Tabungan

Dalam tabungan dengan akad *wadi'ah* pihak bank selaku penerima titipan dana menggunakan akad *wadi'ah ad-dhamanah*. Biasanya bank akan memberikan imbalan kepada nasabah penyimpan sejumlah bonus yang besarnya sesuai dengan kebijakan bank dan tidak diperjanjikan di awal akad. Nasabah terbebas dari risiko kehilangan atau kekurangan dana yang disimpan. Bank menanggung penuh pengembalian uang nasabah jika investasi yang dilakukan oleh bank gagal atau mengalami kerugian.

b) Produk Penghimpunan Dana berdasarkan Akad *Mudharabah*, yaitu:¹⁰

(1) Giro

Untuk giro yang menggunakan akad *mudharabah* dalam menentukan nisbah bagi hasil antara bank dan penyimpan ialah pada awal akad atau perjanjian. Dalam akad *mudharabah* bila investasi bank mengalami kerugian, pihak bank dengan nasabah sama-sama bertanggung jawab sesuai dengan persentase pembagian keuntungan yang disepakati. Begitu pula bila bank mendapatkan keuntungan, keuntungan tersebut akan dibagikan berdasarkan persentase yang telah ditentukan pada awal akad.

(2) Tabungan

Tabungan dengan akad *mudharabah* penentuan nisbah bagi hasil antara bank dan penyimpan adalah pada awal akad. Bila investasi bank mengalami kerugian, pihak bank bersama dengan nasabah sama-sama bertanggung jawab sesuai dengan persentase pembagian keuntungan yang dijanjikan. Dan apabila bank mendapatkan keuntungan, maka dibagikan berdasarkan persentase yang telah ditentukan pada awal akad.

¹⁰ Muhammad Nadraturzaman, *Ibid.*, h. 33.

(3) Deposito

Karena ditujukan untuk investasi, deposito dalam praktik perbankan syariah Indonesia hanya menggunakan akad *mudharabah*. Nasabah menyediakan/menyerahkan deposito dan pihak bank akan menginvestasikan deposit tersebut. Keuntungan yang didapat dibagi berdasarkan persentase yang telah disepakati oleh kedua pihak pada awal akad dan kerugian ditanggung bersama. Instrument bunga yang ada dalam bentuk kredit digantikan dengan akad tradisional Islam atau yang disebut perjanjian berdasarkan prinsip syariah.

2) Produk Penyaluran Dana

a) Pembiayaan berdasarkan Akad Jual Beli, yaitu:¹¹

(1) Jual Beli dengan Akad *Murabahah*

Mekanisme jual beli dengan *murabahah* adalah ketika nasabah membutuhkan suatu barang kemudian mengajukan permintaan tersebut kepada pihak bank. Setelah disetujui, pihak bank akan membeli barang tersebut dan nasabah akan menerima barang dari pihak bank dengan harga sebesar harga pokok ditambah besarnya keuntungan yang diinginkan pihak bank. Dan

¹¹ Muhammad Nadrattuzaman, *Ibid.*, h. 35.

tentunya harus ada kesepakatan mengenai hal tersebut pada saat perjanjian.

(2) Jual Beli dengan Akad *Salam*

Mekanisme pembiayaan pada akad *salam* adalah ketika pembelian barang diserahkan di kemudian hari sesuai perjanjian yang disepakati dan pembayaran dilakukan lunas pada awal akad.

(3) Jual Beli dengan Akad *Salam* Paralel

Mekanisme dalam produk ini adalah jika bank bertindak sebagai penjual kemudian memesan kepada pihak lain untuk menyediakan barang pesanan dengan cara *salam*.

(4) Jual Beli dengan Akad *Istishna'*

Mekanisme dari produk ini adalah nasabah memesan barang yang dia kehendaki terlebih dahulu, kemudian pihak bank menyediakan barang sesuai perjanjian. Pada penyerahan dilakukan pembayaran sesuai dengan perjanjian. Cara pembayaran dapat dilakukan di muka, cicilan atau ditangguhkan sampai jangka waktu tertentu. Spesifikasi dan harga barang pesanan disepakati di awal akad.

b) Pembiayaan berdasarkan Akad Sewa-menyewa, yaitu:¹²

(1) Sewa-menyewa dengan Akad *Ijarah*

Jenis pembiayaan ini diberikan kepada nasabah yang ingin mendapatkan manfaat atas suatu barang tertentu tanpa perlu memilikinya. Pihak bank dapat menyewakan objek sewa yang dikehendaki nasabah dan pihak bank mendapatkan uang sewa (*ujrah*) yang besarnya sesuai kesepakatan.

(2) Sewa-menyewa dengan Akad *Ijarah Muntahiya Bittamlik* (IMBT)

Varian dari akad sewa ini selain berupa pembiayaan *ijarah*, memungkinkan nasabah memiliki barang yang disewa di akhir masa sewa dengan penggunaan hak opsi melalui mekanisme hibah atau pembelian.

c) Pembiayaan berdasarkan Akad Bagi Hasil, yaitu:¹³

Pembiayaan ini ditujukan guna memenuhi kepentingan nasabah akan modal atau tambahan modal untuk melaksanakan suatu usaha produktif.

(1) Bagi Hasil dengan Akad *Mudharabah*

Pembiayaan *mudharabah* pada prinsipnya pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah berupa uang sebagai modal kerja untuk melakukan usaha

¹² Muhammad Nadratuzzaman, *Ibid.*, h.36.

¹³ Muhammad Nadratuzzaman, *Ibid.*, h.37.

yang telah disepakati bank. Metode pembagian untuk atau rugi juga bagi pendapatan antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

(2) Bagi Hasil dengan Akad *Musyarakah*

Musyarakah adalah pembiayaan berupa penanaman modal atau disebut dana dari pemilik dana (bank) untuk kemudian modal tersebut dicampur dengan modal nasabah (*mudharib*) pada suatu usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya dan kerugian yang mungkin akan dialami ditanggung sepenuhnya oleh pemilik dana berdasarkan bagian dana masing-masing.

d) Pembiayaan berdasarkan Akad Pinjam-meminjam, yaitu:¹⁴

Pembiayaan ini dilakukan oleh bank dalam keadaan darurat karena pada prinsipnya melalui akad berdasarkan pinjem-meminjam bank tidak boleh mengambil keuntungan dari nasabah sedikit pun kecuali hanya sebatas biaya administrasi yang benar-benar dipergunakan oleh bank dalam proses pembiayaan.

(1) Pinjaman dengan Akad *Qardh*

Pinjaman *qardh* adalah penyediaan dana atau tagihan yang dapat disamakan dengan itu berdasarkan

¹⁴ Muhammad Nadrattuzaman, *Ibid.*, h. 38.

persetujuan (kesepakatan) antara peminjam dengan pihak pemberi pinjaman mewajibkan peminjam melunasi hutangnya dalam jangka waktu tertentu. Pihak yang meminjamkan dapat menerima imbalan, namun tidak diperkenankan dipersyaratkan di dalam perjanjian.

(2) Pinjaman dengan Akad *Qardhul Hasan*

Pinjaman *qardhul hasan* adalah jenis pinjaman yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan dengan kriteria tertentu. Pinjaman ini bersifat sosial. *Qardhul hasan* merupakan pinjaman tanpa imbalan yang memungkinkan peminjam untuk menggunakan dananya selama jangka waktu tertentu dan mengembalikannya sejumlah itu pula pada akhir periode yang disepakati. Namun jika peminjam mengalami kerugian bukan karena kelalaiannya, kerugian tersebut dapat mengurangi jumlah pinjaman.

3) Produk Jasa

a) Produk Jasa berdasarkan Akad *Wakalah* dan *Kafalah*

Contoh penggunaan akad *wakalah* adalah pada produk jasa perbankan berupa kliring, inkaso, jasa transfer dan *letter of credit* (L/C). L/C impor syariah adalah surat pernyataan akan membayar kepada eksportir yang diterbitkan oleh pihak bank atas permintaan importer dengan pemenuhan persyaratan

tertentu. Adapun akad yang digunakan dalam L/C yaitu akad *wakalah bil ujarah* dan akad *kafalah*.¹⁵

Wakalah bil ujarah adalah *wakalah* dengan memberikan *fee* atau imbalan kepada wakil. Akad ini dapat dilakukan tersendiri atau disertai dengan *qardh*, *mudharabah*, atau *hiwalah*. Sedangkan *kafalah* adalah pinjaman yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua. Fitur dan mekanisme dari produk ini adalah bahwa L/C impor syariah memberikan pernyataan kepada eksportir yang diterbikan oleh bank syariah atas permintaan importer dengan pemenuhan persyaratan sesuai dengan prinsip syariah. Bank syariah dapat bertindak sebagai *wakil* dan peminjam importer waktu melakukan pembayaran (akad *wakalah bil ujarah* dan *kafalah*).¹⁶

b) Produk Jasa berdasarkan Akad *Hiwalah*

Hiwalah adalah pemindahan atau pengalihan hak dan kewajiban baik dalam bentuk pengalihan piutang maupun utang dan jasa pemindahan (pengalihan) dana dari satu entitas kepada entitas lain. *Hiwalah* yang digunakan oleh bank dalam melakukan jasa berupa *factoring*.¹⁷

¹⁵ Muhammad Nadratuzzaman, *Ibid.*, h.40.

¹⁶ Muhammad Nadratuzzaman, *Ibid.*, h.41.

¹⁷ Muhammad Nadratuzzaman, *Ibid.*, h.42.

c) Produk Jasa berdasarkan Akad *Kafalah*

Garansi syariah (*letter of guarantee*) adalah jaminan bank kepada pihak ketiga atau penerima jaminan atas pemenuhan kewajiban tertentu nasabah bank selaku pihak yang dijamin kepada pihak ketiga yang dimaksud. Jaminan ini diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua (yang ditanggung). Mekanisme produk ini adalah garansi yang diberikan dalam jangka waktu tertentu terhadap objek penjaminan yang jelas spesifikasi, jumlah dan nilainya.¹⁸

d) Produk Jasa berdasarkan Akad *Wakalah*

Transfer dan Inkaso yaitu jasa yang diberikan bank untuk mewakili nasabah dalam pemindahan dana dari rekening nasabah atau melakukan penagihan untuk rekening nasabah (inkaso). Akad yang dipakai adalah *wakalah* yaitu akad berupa pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam hal-hal yang diperbolehkan. Mekanisme transfer dan inkaso merupakan jasa yang diberikan bank syariah mewakili nasabah untuk pemindahan dana dari rekening nasabah (transfer) atau melakukan penagihan untuk rekening nasabah (inkaso). Atas jasa ini bank dapat memperoleh imbalan (*ujrah*).¹⁹

¹⁸ Muhammad Nadratuzzaman, *Ibid.*, h.43.

¹⁹ Muhammad Nadratuzzaman, *Ibid.*, h.44.

e) Produk Jasa berdasarkan Akad *Qardh* dan *Ijarah*, yaitu:²⁰

Gadai atau *rahn* adalah penyerahan barang dari nasabah kepada bank sebagai jaminan untuk mendapatkan utang. Akad yang digunakan yaitu akad *qardh* dan *ijarah*.

(1) Produk Gadai syariah dengan Akad *Qardh*

Qardh adalah pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu yang ditentukan.

(2) Produk Gadai syariah dengan Akad *Ijarah*

Ijarah adalah sewa-menyewa barang atau jasa antara pemilik objek sewa dengan penyewa untuk memperoleh manfaat atau imbalan berupa upah sewa.

f) Produk Jasa berdasarkan Akad *Kafalah*, *Qardh* dan *Ijarah*

Syariah *charge card* adalah kartu alat pembayaran atas kewajiban dan tagihan yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi seperti pembelanjaan dan sebagainya. Syariah *charge card* dapat pula digunakan untuk penarikan tunai, setelah kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh penerbit dan pemegang kartu wajib melunasi

²⁰ Muhammad Nadrattuzaman, *Ibid.*, h. 45.

kewajiban pembayaran secara sekaligus pada waktu yang telah ditetapkan.²¹

g) Produk Jasa berdasarkan Akad *Sharf*

Penukaran valuta asing merupakan jasa bank untuk membeli atau menjual valuta asing sama maupun berbeda yang akan ditukarkan atau dibeli nasabah. Pihak bank biasanya menggunakan akad *sharf* adalah akad berupa pertukaran mata uang secara tunai. Mekanisme pelaksanaannya adalah penukaran valas dilakukan secara *spot* menggunakan kurs yang berlaku pada saat transaksi dan penyelesaian transaksi secara tunai.²²

2. Tinjauan tentang Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²³ Sedangkan prima secara etimologis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “terbaik/sangat baik”.²⁴

²¹ Muhammad Nadratuzzaman, *Ibid.*, h.48.

²² Muhammad Nadratuzzaman, *Ibid.*, h.50.

²³ Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta : Deepublish, 2018), h. 13 (E-book), diakses pada 5 Maret pukul 13:25 WIB.

²⁴ KBBI Online diakses di <https://kbbi.web.id/> diakses pada 5 Maret pukul 13:31 WIB.

Penulis simpulkan pelayanan prima adalah sikap peduli terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan harapannya sehingga mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka selalu loyal kepada suatu perusahaan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.²⁵ Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik dan dapat melewati harapan pelanggannya.

Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.²⁶

b. Hadits tentang Pelayanan

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ:
 مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ، وَمَنْ كَانَ
 يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
 الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ. (رواه البخاري ومسلم)

²⁵ Arista Atmadjati, *op.cit.*, h. 14.

²⁶ Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta : Deepublish, 2018), h. 15 (E-book), diakses pada 5 Maret pukul 14:02 WIB.

Artinya:

Abu Hurairah ra. berkata, Rasulullah SAW. bersabda: “Barangsiapa beriman kepada Allah SWT dan hari akhir, hendaklah ia berkata baik atau diam. Barangsiapa yang beriman kepada Allah SWT dan hari akhir, hendaklah ia menghormati tetangga. Barangsiapa beriman kepada Allah SWT dan hari akhir, hendaklah ia memuliakan tamu.” (HR Bukhari dan Muslim)²⁷

Maksud dari tetangga atau tamu dalam dunia perbankan bisa diartikan sebagai nasabah. Dalam melakukan pelayanan yang baik, karyawan hendaknya menghormati dan memuliakan nasabah dengan memberikan kenyamanan sebagai prioritas utama. Tidak saling menyakiti dengan tutur kata yang tidak baik.

c. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.²⁸ Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja pelanggan akan merasa kecewa.

Pelayanan prima juga bertujuan untuk:²⁹

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- 2) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/ jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.

²⁷ Al Qur'an Mulia, *Hadits Arbain ke 15: Etika Orang Beriman*, diakses di <https://alquranmulia.wordpress.com/> pada 17 Juli 2019 pukul 22:01 WIB.

²⁸ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), h. 108.

²⁹ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Ibid.*, h. 1-2.

- 3) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/ jasa yang ditawarkan.
- 4) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- 5) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- 6) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- 7) Untuk mempertahankan pelanggan.

Tujuan pelayanan prima sebagaimana penulis simpulkan adalah perusahaan yang menerapkan pelayanan prima dengan baik maka akan mendapatkan keuntungan bagi perusahaan, seperti perusahaan dapat bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang akan datang karena memiliki pelanggan yang loyal dan dapat meningkatkan pertumbuhan citra perusahaan.

d. Manfaat Pelayanan Prima

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat

dan proses pelayanan yang seharusnya. Sikap yang perlu dimiliki oleh pegawai berdasarkan konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut:³⁰

- 1) Rasa memiliki terhadap instansi.
- 2) Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
- 3) Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan.
- 4) Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi.

Adapun pelayanan prima dapat bermanfaat bagi:³¹

- 1) Masyarakat. Pelayanan prima dapat memberikan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelanggan.
- 2) PNS dan pegawai swasta. Pelayanan prima dapat memuaskan perasaan pribadi dengan melayani sepenuh hati tidak mengecewakan, dapat menciptakan kesejahteraan rakyat sehingga terjalin kerjasama dan partisipasi seluruh komponen bangsa untuk mewujudkan pembangunan bangsa dan negara.
- 3) Organisasi. Pelayanan prima dapat menambah kepercayaan dan nilai kredibilitas individu yang ada dalam organisasi tersebut dan menjadi harapan setiap orang, pelanggan atau masyarakat untuk berurusan dengan organisasi yang mampu memberikan pelayanan prima.

³⁰ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), h. 109.

³¹ Firmansyah, “*Strategi Pelayanan Prima (SPP) untuk Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat*”, *Jurnal Ilmiah Widya*, Vol. 3, No. 4, 2016, h. 166-167 diakses pada 8 Maret 2019 pukul 16:35 WIB.

e. Prinsip Pelayanan Prima

Prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan prima sebagai berikut:³²

- 1) Efisien; pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.
- 2) Efektif; dicegah adanya pengulangan kegiatan, kelengkapan persyaratan dalam konteks yang sama.
- 3) Jelas; prosedur dan tatacara, persyaratan, waktu penyelesaian dan rincian biaya perlu diinformasikan secara terbuka.
- 4) Ekonomis; dalam artian penetapan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar.
- 5) Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan diketahui oleh pelanggan.
- 6) Akurasi; produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 7) Aman; selama proses dan memperoleh hasil layanan memberikan rasa aman dan nyaman serta menjamin adanya kepastian hukum.
- 8) Adil; jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin, distribusi yang merata, dan perlakuan yang adil.
- 9) Tanggung jawab; lakukan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, tidak mencari kambing hitam, menyalahkan pelanggan, dan banyak berkeluh kesah.

³² Firmansyah, "Strategi Pelayanan Prima (SPP) untuk Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat", Jurnal Ilmiah Widya, Vol. 3, No. 4, 2016, h. 165 diakses pada 14 Maret 2019 pukul 15:32 WIB.

- 10) Lengkap; pelayanan secara lengkap tuntas, hindari menunda, memperlambat, mempersulit.
- 11) Mudah; mengapa harus mempersulit bila dapat dipermudah.
- 12) Bersikap professional; diantara bersikap ramah, sopan, disiplin sehingga tercipta suasana fisik dan batin yang nyaman.

Berdasarkan data diatas secara garis besar bahwa prinsip pelayanan prima harus jelas, akurat, adil dan bersikap secara profesional.

f. Pelayanan Prima berdasarkan konsep A6

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendeketannya. Ada yang mengembangkan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu: *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), dan *Action* (Tindakan), tetapi ada pula yang menggunakan konsep lainnya.³³

Dalam hal ini, Atep Adya Barata (penulis) mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Acoountability* (Tanggung

³³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Eelex Media Komputindo, 2003), h. 31 (E-book) diakses pada 8 Mei 2019 pukul 15:00 WIB.

Jawab).³⁴ Atep Adya Barata menambahkan tiga konsep pelayanan prima yang bertujuan untuk mengembangkan budaya pelayanan prima.

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.³⁵ Seorang pegawai akan ditempatkan posisi kerjanya sesuai kemampuan masing-masing.

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.³⁶ Pegawai bank harus menunjukkan sikap yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.³⁷

Penampilan akan menjadi pusat perhatian dari pandangan para

³⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Eelex Media Komputindo, 2003), h. 31 (E-book) diakses pada 8 Mei 2019 pukul 15:02 WIB.

³⁵ Atep Adya Barata, *Ibid.*, h. 31.

³⁶ Atep Adya Barata, *Ibid.*, h. 31.

³⁷ Atep Adya Barata, *Ibid.*, h. 32.

nasabah yang datang, jadi pegawai bank harus berpenampilan yang dibenarkan oleh syariat islam.

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.³⁸ Pegawai bank harus memberikan perhatian serta menerima kritik dan saran dari nasabah sehingga kebutuhan dan keinginan nasabah terpenuhi.

5) Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.³⁹ Dalam memberikan pelayanan, pegawai bank harus cepat tanggap dalam bertindak jika nasabah membutuhkan bantuan atau dalam keadaan bermasalah.

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggungjawab adalah suatu sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.⁴⁰ Tanggung jawab sangat penting dilakukan di setiap perusahaan, karena untuk menghindari risiko-risiko dimasa yang akan datang.

³⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Eelex Media Komputindo, 2003), h. 32 (E-book) diakses pada 8 Mei 2019 pukul 15:55 WIB.

³⁹ Atep Adya Barata, *Ibid.*, h. 32.

⁴⁰ Atep Adya Barata, *Ibid.*, h. 32.

Ketidakpuasan pelanggan akan mengakibatkan risiko kerugian dalam suatu instansi.

Kesimpulan terhadap data diatas merupakan salah satu konsep yang menunjukkan akan keberhasilan suatu perusahaan dalam mengembangkan dan melayani nasabah secara prima.

g. Pentingnya Pelayanan Prima

Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan sangat penting bagi setiap instansi/perusahaan. Salah satu alasan pentingnya instansi/perusahaan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, yaitu pertumbuhan industri jasa dan persaingan. Pertumbuhan industri jasa menyebabkan ketatnya persaingan dalam memberikan layanan pada pelanggan. Calon pelanggan dan pelanggan mempunyai banyak pilihan dalam menentukan produk layanan dan memilih instansi/perusahaan yang akan memberikan layanan pada mereka. Pelanggan akan memilih produk layanan dan instansi/perusahaan yang memberikan kepuasan maksimum.⁴¹

Alasan lain pentingnya pelayanan prima adalah nilai ekonomis, citra dan reputasi instansi/perusahaan. Alasan ini berkaitan dengan biaya dan manfaat yang didapat oleh pelanggan atas layanan yang diterimanya. Pelanggan akan memilih produk layanan dan instansi/perusahaan yang manfaatnya tinggi, sedangkan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan layanan rendah. Di samping itu,

⁴¹ Armida Silvia Asriel, Armiati dan Leo Frista, *Manajemen Kantor*, (Jakarta : Kencana, 2016), h. 93 (E-book) diakses pada 18 Maret 2019 pukul 14:10 WIB.

pelanggan akan mempertimbangkan citra dan reputasi instansi/perusahaan. Pelanggan akan memilih instansi/perusahaan yang citra dan reputasinya baik untuk mendapatkan produk layanan sejenis.⁴²

Selain itu, alasan pentingnya pelayanan prima adalah kebutuhan pelanggan dan keterbatasan manusia. Instansi/perusahaan dalam memberikan layanan perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, perlu variasi produk layanan. Dengan demikian, pelanggan mempunyai banyak pilihan dalam menentukan produk layanan. Keterbatasan manusia dalam memberikan layanan menyebabkan berkembangnya penggunaan teknologi dalam memberikan layanan. Instansi/perusahaan dapat menggunakan teknologi dalam memberikan layanan kepada konsumen. dengan adanya teknologi layanan yang diberikan lebih cepat, mudah, efisien, dan efektif.⁴³

3. Tinjauan tentang Nasabah Prioritas

a. Pengertian Nasabah, Prioritas dan Nasabah Prioritas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).⁴⁴ Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, nasabah adalah pihak yang

⁴² Armida Silvia Asriel, Armiami dan Leo Frista, *Ibid.*

⁴³ Armida Silvia Asriel, Armiami dan Leo Frista, *Ibid.*, h. 94.

⁴⁴ <https://kbbi.web.id/> diakses pada 25 Maret 2019 pukul 20:12 WIB.

menggunakan jasa Bank Syariah dan/atau Unit Usaha Syariah (UUS).⁴⁵

Berdasarkan pasal 1 angka (16) UU Perbankan syariah merumuskan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah dan/atau UUS. Rumusan tersebut dijelaskan pada butir berikutnya, yaitu:⁴⁶

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan/atau UUS dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan/atau UUS dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan.
- 3) Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.

Dapat disimpulkan oleh penulis bahwa nasabah merupakan orang atau badan hukum yang menggunakan jasa kegiatan bank, memiliki rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Nasabah juga bisa dikatakan sebagai investor karena menyimpan dananya di bank yang bertujuan untuk meningkatkan kondisi perekonomian

⁴⁵ <https://www.ojk.go.id/> diakses pada 25 Maret 2019 pukul 20:17 WIB.

⁴⁶ <https://www.ojk.go.id/> diakses pada 25 Maret 2019 pukul 20:43 WIB.

pribadi maupun bank. Dengan menjadi investor, nasabah akan diberikan fasilitas oleh bank.

Pengertian prioritas atau *priority* menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hak istimewa atau sesuatu yang didahulukan dan diutamakan daripada yang lain.⁴⁷ Dalam setiap perbankan produk pelayanan nasabah prioritas memiliki nama yang berbeda-beda. Tetapi dalam praktik perbankan yang diteliti penulis disebut dengan Muamalat Prioritas.

Nasabah prioritas juga bisa disebut dengan nasabah prima. Nasabah prima adalah perseorangan yang memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan bank untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas bank dengan keistimewaan tertentu dibandingkan dengan nasabah lain pada umumnya.⁴⁸ Dengan memberikan kontribusi yang tinggi untuk pengembangan bank, maka sudah selayaknya mendapatkan benefit yang lebih dibandingkan nasabah pada umumnya.

Jadi nasabah prioritas adalah pihak yang diistimewakan atau diutamakan dalam menggunakan jasa di bank. Menjadi nasabah prioritas dalam suatu bank merupakan hal yang dapat memberikan kemudahan, kenyamanan dan kepuasan dalam pelayanan transaksi yang lebih cepat dan mudah prosedurnya, karena memiliki rekening dan volume transaksi dalam jumlah cukup besar di bank.

⁴⁷ <https://kbbi.web.id/> diakses pada 25 Maret 2019 pukul 21:11 WIB.

⁴⁸ <https://www.ojk.go.id/> diakses pada 25 Maret 2019 pukul 21:20 WIB

b. Landasan Hukum Layanan Nasabah Prioritas

Aturan tentang pelayanan Nasabah prima mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 57/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima. Layanan nasabah prima (LNP) adalah bagian dari kegiatan usaha Bank dalam menyediakan layanan terkait produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi nasabah prima.⁴⁹

Bank yang akan melakukan Layanan Nasabah Prima (LNP) yang memenuhi kriteria sebagai aktivitas baru, wajib memperoleh persetujuan dari OJK. Bank yang akan melakukan LNP wajib memiliki kebijakan tertulis secara acuan yang disusun oleh direksi dan disetujui oleh dewan komisaris. Adapun kebijakan tertulis meliputi:⁵⁰

- 1) Persyaratan nasabah prima
- 2) Ruang lingkup produk dan/atau aktivitas Bank
- 3) Cakupan keistimewaan LNP
- 4) Nama layanan (*brand name*) dan pengelompokan nasabah prima.

Dalam menentukan pengelompokan nasabah prima harus jelas membedakan keistimewaan layanan untuk setiap kelompok nasabah prima.

⁴⁹ POJK No. 57/POJK.03/2016, *Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima*, diakses di <https://www.ojk.go.id/> diakses pada 27 Maret 2019 pukul 21:08 WIB.

⁵⁰ POJK No. 57/POJK.03/2016, *Ibid.*

c. Sifat-sifat Nasabah

Menurut Kasmir dalam bukunya Pemasaran Bank sifat-sifat nasabah adalah sebagai berikut:⁵¹

- 1) Nasabah adalah raja. Pihak bank harus menganggap nasabah adalah raja yang artinya harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dibatas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat karyawan itu sendiri.
- 2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan.
- 3) Tidak mau di debat dan di singgung. Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau debat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks.
- 4) Nasabah ingin diperhatikan. Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.
- 5) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank. Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

⁵¹ <https://ilmumanajemendanakuntansi.blogspot.com> diakses pada 2 April 2017 pukul 15:45 WIB.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 2.2

Hasil Penelitian yang Relevan

1. **Nama dan Judul Penelitian:** Nurul Hidayatul Ummah (2014) Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta “Strategi Pemasaran *Priority Banking Officer (PBO)* dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah *Priority* Pada PT Bank Syariah Mandiri”.

Hasil Penelitian: Strategi pemasaran yang dilakukan BSM *priority* adalah dengan melakukan kegiatan promosi yang bersifat ATL (*Above The Line*), yakni kegiatan promosi yang dilakukan di media massa dalam hal ini BSM *priority* menggunakan majalah TEMPO dan NOOR untuk mensosialisasikan programnya. Kemudian BTL (*Bellow The Line*), yakni kegiatan promosi berupa kegiatan atau hadiah langsung yang diberikan BSM *priority* menggunakan brosur dan *flyer program* dimana PBO mengirimkan surat penawaran terhadap nasabah regular yang telah memenuhi kriteria sebagai nasabah *priority* dengan melampirkan *flyer* berupa brosur yang berisikan program BSM *priority*. Untuk mendapatkan nasabah *priority*, BSM *priority* memiliki beberapa teknik yakni: *Customer is our family*, *priority ghatering*, *direct gift*, *anchor product* dan *social media*. Strategi pemasaran BSM *priority* berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah baru BSM *priority*, hal ini dibuktikan dengan pertumbuhan nasabah *priority* pada PT Bank Syariah

Mandiri yang menunjukkan pertumbuhan yang baik pada setiap tahunnya. Pada tahun 2013 jumlah nasabah *priority* telah mencapai 16.574 dan terjadi peningkatan mencapai 2000 lebih nasabah baru setiap tahunnya.

2. **Nama dan Judul Penelitian:** Upik Handayani Koto (2017) Politeknik NSC Surabaya dengan judul tugas akhir “Prosedur Pelayanan Prima pada *Customer* di PT Bina Citra Kharisma Lestari Surabaya”.

Hasil Penelitian: Prosedur pelayanan prima di PT Bina Citra Kharisma Lestari Surabaya mengacu pada standar pelayanan prima. Pelaksanaan prosedur pelayanan prima dapat diukur dari masing-masing indikator seperti sikap, perhatian dan tindakan yang dikategorikan sesuai standar operasional prosedur (SOP). Secara keseluruhan pelaksanaan prosedur pelayanan prima masih belum optimal dikarenakan masih ada indikator yang masih berada pada kategori cukup. Indikator pelayanan prima yang masih belum terlaksana dengan baik yaitu perhatian terhadap *customer*.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dikemukakan pada bab I, maka tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan penerapan pelayanan prima terhadap nasabah prioritas di Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jakarta Pondok Indah yang berlokasi di Komp. Ruko Pondok Indah Kav. II No. 11 Blok UA Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12310. Waktu penelitian ini dilakukan mulai pada bulan Januari 2019 sampai dengan September 2019.

C. Latar/Setting Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jakarta Pondok Indah yang berlokasi di Komp. Ruko Pondok Indah Kav. II No. 11 Blok UA Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12310. Lokasi penelitian sangat strategis yaitu berada di dekat komplek/perumahan, pusat perbelanjaan, perkantoran, Rumah Sakit Pondok Indah dan halte busway sehingga dapat dijangkau dengan mudah.

Pihak yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah bagian *Priority Banking Representative* Bank Syariah Kantor Cabang Jakarta Pondok Indah dan objek yang dibahas adalah pelayanan prima terhadap nasabah prioritas.

D. Metode dan Prosedur Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.¹ Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengalaman pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri yang berhubungan dengan orang-orang.²

E. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber data baik primer maupun sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³ Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data dari Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah dengan wawancara secara langsung kepada karyawan pada divisi *Priority Banking*.

Sedangkan data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau

¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2015), h. 1.

² Harwan Sutomo, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2012), h. 5.

³ Sugiyono, *Op.cit.*, h. 62.

lewat dokumen.⁴ Data sekunder didapat dari dokumen kepustakaan yang bersumber dari brosur, internet, buku-buku, jurnal dan skripsi terdahulu yang memiliki hubungan dengan skripsi ini.

F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan wawancara dan studi dokumentasi.

1. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur yang diajukan langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak *Priority Banking Representative* pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah secara lisan atau mendengarkan langsung terkait informasi dari pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan Mandiri Syariah *Priority*.

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumen adalah teknik yang digunakan untuk mencari data terkait dengan objek penelitian yang berupa catatan, gambar atau foto. Bentuk studi dokumentasi penelitian skripsi ini bersumber dari buku, internet, brosur dan data internal bank.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi

⁴ Sugiyono, *Ibid.*

dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁵

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *data conclusion drawing/verification*.⁶

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan reduksi data, maka peneliti merangkum, mengambil data yang pokok dan penting, membuat kategorisasi berdasarkan huruf besar, huruf kecil dan angka. Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah melakukan reduksi data, langkah kedua yaitu penyajian data. Melalui penyajian data, maka data akan terorganisir, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar

⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2015), h. 89.

⁶ Sugiyono, *Ibid.*, h. 89.

kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.⁷

H. Validitas Data

Dalam pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:⁸

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatkan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative, dan *member check*.

- a. Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah data yang telah dicek benar atau tidak. Apabila telah dicek kembali sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

⁷ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2013), h. 212.

⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2015), h. 121.

- b. Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat untuk mendapatkan kepastian data dengan melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan salah atau tidak. Dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.
- c. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.
- d. Analisis kasus negatif merupakan kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian.
- e. Menggunakan bahan referensi yang merupakan pendukung untuk memberikan bukti data yang telah ditemukan oleh peneliti. Misalnya hasil wawancara harus dibuktikan dengan adanya rekaman wawancara.
- f. Mengadakan *member check* bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data dan agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

2. Uji *Transferability*

Agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif dan memungkinkan untuk diterapkan, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Dengan demikian pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian dan dapat digunakan untuk hasil penelitian di tempat lain.

3. Uji *Depenability*

Suatu penelitian yang reliable adalah apabila orang lain dapat mengulangi/mereplikasi proses penelitian tersebut. Dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

4. Uji *Konfirmability*

Penelitian dikatakan obyektif jika hasil penelitian telah disepakati oleh banyak orang. Menguji *konfirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian telah memenuhi standar *konfirmability*. Dalam penelitian jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri¹

Kehadiran BSM 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.

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

¹Mandiri Syariah, *Sejarah*, diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah> pada 18 Juli 2019 pukul 12:45 WIB.

merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan 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 BSB 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 BSB 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 Deputy 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 Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

2. Profil Bank Syariah Mandiri²

a. Profil

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 dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual.

Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Per Desember 2017 Bank Syariah Mandiri memiliki 737 kantor layanan di seluruh Indonesia, dengan akses lebih dari 196.000 jaringan ATM. Alamat Kantor Pusat Bank Syariah Mandiri di Wisma Mandiri I JL. MH. Thamrin No.5 Jakarta 10340. Kode bank Bank Syariah Mandiri yaitu 451.

² Mandiri Syariah, *Profil*, diakses di <https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> pada 18 Juli 13:03 WIB.

3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri³

a. Visi Bank Syariah Mandiri

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan.

Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

Untuk Investor

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

b. Misi Bank Syariah Mandiri

- 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.

Berdasarkan visi dan misinya, Bank Syariah Mandiri akan menjadi bank syariah yang selalu unggul dengan produk dan pelayanannya di antara pesaing industri perbankan di Indonesia serta menjadi bank syariah

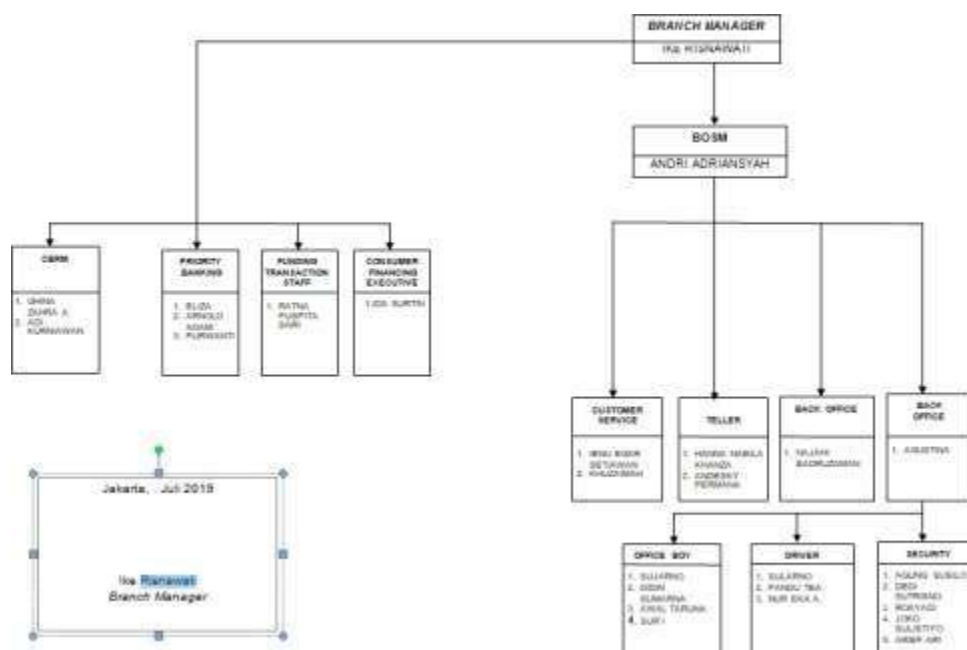
³ Mandiri Syariah, *Visi dan Misi*, diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi> pada 18 Juli 2019 pukul 12:14 WIB.

dengan sistem layanan, sarana dan teknologi yang akan melampaui harapan nasabahnya. Dengan terwujudnya harapan nasabah maka akan menghasilkan nasabah yang loyal sehingga menjadikan Bank Syariah Mandiri yang makmur dan tentram.

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri sebagai organisasi yang fungsional telah memiliki struktur organisasi yang baku agar berfungsi secara optimal sebagai sebuah lembaga keuangan bank. Struktur yang dipakai oleh Bank Syariah Mandiri itu sendiri adalah struktur organisasi garis dimana dalam organisasi ini dipegang oleh satu pimpinan yang memerintah dari atas sampai ke bawah.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Per Juli 2019⁴



⁴ Purwanti, *Priority Banking Representative, Wawancara Pribadi*, BSM KC Jakarta Pondok Indah, 5 Agustus 2019.

5. Produk Bank Syariah Mandiri

Adapun produk yang terdapat di Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:⁵

a. Tabungan

1) Tabungan Mudharabah

Fitur :

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*
- b) Bagi hasil yang kompetitif
- c) *Online* di seluruh *outlet* BSM
- d) Fasilitas Mandiri Syariah Debit yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit dan kartu potongan harga di *merchant* yang telah bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri
- e) Fasilitas e-Banking, yaitu Mandiri Syariah *Mobile & Net Banking*
- f) Minimum setoran awal: Rp 100.000 (perorangan) dan Rp 1.000.000 (non-perorangan)
- g) Minimum setoran berikutnya: Rp 10.000
- h) Saldo minimum: Rp 50.000
- i) Biaya tutup rekening: Rp 20.000
- j) Biaya administrasi Rp 10.000

Manfaat :

- a) Aman dan terjamin
- b) Kemudahan bertransaksi di seluruh *outlet* Bank Syariah Mandiri
- c) Kemudahan bertransaksi di manapun saja dengan menggunakan layanan e-banking
- d) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM sesuai syarat tertentu yang disepekat.

⁵ Mandiri Syariah, *Consumer*, diakses di <https://www.syariahmandiri.co.id/> pada 18 Juli 2019 pukul 15:01 WIB.

2) Tabungan Simpel iB

Fitur dan Biaya :

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadi'ah Yad Dhamanah*
- b) Online diseluruh outlet Mandiri Syariah
- c) Fasilitas Mandiri Syariah Debit yang berfungsi sebagai kartu ATM & Debit dan kartu potongan harga di *merchant* yang telah bekerjasama dengan Mandiri Syariah
- d) Fasilitas e-banking, yaitu Mandiri Syariah *Mobile*, Mandiri Syariah *Net Banking*, Notifikasi Transaksi
- e) Minimum setoran awal Rp 1000,-
- f) Minimum setoran berikutnya Rp 1000,-
- g) Saldo minimum Rp 1000,-
- h) Biaya Tutup Rekening Rp 1000,-
- i) Biaya Administrasi Rp 0

Manfaat :

- a) Memberi edukasi keuangan tentang produk tabungan dan layanan perbankan syariah
- b) Mendorong budaya gemar menabung
- c) Melatih pengelolaan keuangan sejak dini

Tabungan simpanan pelajar dengan akad *Wadi'ah Yad Dhamanah* yang ditujukan agar para pelajar gemar menabung dan melatih pengelolaan keuangan sejak dini.

3) Tabungan Berencana

Fitur :

- a) Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah muthlaqah*.
- b) Bagi hasil yang kompetitif
- c) Periode tabungan 1 s.d. 10 tahun
- d) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 65 tahun saat jatuh tempo
- e) Setoran bulanan minimal Rp 100 ribu
- f) Target dana minimal Rp 1,2 juta dan maksimal Rp 200 juta
- g) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah
- h) Tidak dapat menerima setoran diluar setoran bulanan
- i) Saldo tabungan tidak bisa ditarik, dan bila ditutup sebelum jatuh tempo (akhir biaya masa kontrak) akan dikenakan administrasi

Manfaat :

- a) Kemudahan perencanaan keuangan Nasabah jangka panjang
- b) Memperoleh jaminan pencapaian target dana
- c) Mendapatkan perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan
- d) Manfaat asuransi adalah sebesar kekurangan target dana dari setoran bulanan yang telah dibayarkan, sehingga manfaat asuransi dihitung dengan cara sbb.: Manfaat asuransi = Target dana - Jumlah pembayaran setoran bulanan pada saat klaim jumlah pembayaran setoran bulanan pada saat klaim.

Persyaratan :

- a) Kartu identitas: KTP/Paspor, NPWP nasabah
- b) Memiliki rekening asal (*source account*) berbentuk Tabungan atau Giro di Bank Syariah Mandiri

Tabungan berdasarkan akad *mudharabah muthlaqah* berjangka dengan nisbah bagi hasil berjenjang, serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target waktu dan dengan perlindungan asuransi gratis.

4) Tabungan Wadi'ah**Fitur & Biaya :**

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah*
- b) Fasilitas Mandiri Syariah Debit, yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit dan kartu potongan harga di *merchant* yang telah bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri.
- c) Fasilitas e-Banking, yaitu Mandiri Syariah Mobile & Net Banking.
- d) Minimum setoran awal Rp 100.000
- e) Minimum setoran berikutnya Rp 10.000
- f) Saldo minimum Rp 50.000
- g) Biaya tutup rekening Rp 20.000
- h) Gratis penarikan uang di mesin ATM Bank Mandiri dan Bank Syariah Mandiri
- i) Gratis biaya administrasi
- j) Gratis biaya kartu ATM GPN

Manfaat :

- a) Aman dan terjamin
- b) Kemudahan bertransaksi di seluruh outlet Bank Syariah Mandiri

- c) Kemudahan bertransaksi dimanapun saja dengan menggunakan layanan e-Banking.
- d) Kemudahandalam penyaluran Zakat, Infaq dan Sedekah.

Persyaratan :

- a) Kartu identitas: KTP
- b) NPWP

Tabungan berdasarkan akad *Wadi'ah yad Dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati. Fasilitas yang akan didapat berupa kartu ATM & debit dan kartu potongan harga untuk belanja di *merchant* yang sudah bekerja sama dengan Bank Syariah Mandiri.

5) TabunganKu

Fitur & Biaya :

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadhi'ah yad dhamanah*.
- b) Setoran awal pembukaan rekening minimum Rp 20.000 (tanpa ATM) dan Rp 80.000 (dengan ATM).
- c) Setoran tunai selanjutnya minimum Rp 10.000
- d) Saldo minimum rekening (setelah penarikan) adalah Rp 20.000 (tanpa ATM) dan Rp 50.000 (dengan ATM).
- e) Jumlah minimum penarikan di counter sebesar Rp 100.000 kecuali pada saat penutupan rekening.
- f) Bebas biaya administrasi rekening.
- g) Biaya pemeliharaan Kartu TabunganKu Rp 2.000 (bila ada).
- h) Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp 20.000.
- i) Biaya ganti buku karena hilang/rusak atau sebab lainnya sebesar Rp 0.
- j) Rekening *dormant* (tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut):
- k) Biaya penalti Rp 2.000 per bulan.
- l) Apabila saldo rekening mencapai < Rp 20.000, maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo.

Ketentuan :

- a) Nasabah pemilik rekening TabunganKu adalah nasabah perorangan.
- b) Nasabah adalah Warga Negara Indonesia.

- c) Nasabah TabunganKu hanya dibenarkan memiliki 1 rekening di 1 Bank.
- d) Tidak dibenarkan mendapatkan fasilitas joint account “AND” atau “OR”.
- e) Bila saldo \leq Rp 20.000, maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan sebesar sisa saldo.

Persyaratan :

- a) Kartu Identitas: KTP/Paspor.
- b) NPWP

Tabungan bersifat perorangan dengan akad *wadhi'ah yad dhamanah* memiliki syarat mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

6) Tabungan Mabruur

Fitur:

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
- b) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/ Umrah (BPIH).
- c) Setoran awal minimal Rp 100.000.
- d) Setoran selanjutnya minimal Rp 100.000.
- e) Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp 25.100.000 atau sesuai ketentuan dari Kementerian Agama
- f) Biaya penutupan rekening karena batal Rp 25.000.

Manfaat :

- a) Aman dan terjamin
- b) Online dengan SISKOHAT Kementerian Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

Tabungan dengan akad *mudharabah muthlaqah* bertujuan untuk membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umrah.

b. Giro

1) BSM Giro

Fitur & Biaya :

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*
- b) Setoran Awal minimum Rp 500.000 (perorangan) dan Rp 1.000.000 (Non-Perorangan)
- c) Saldo minimum Rp500.000 (perorangan) dan Rp1.000.000 (Non-Perorangan)
 - (1) Biaya administrasi bulanan:
 - (2) Perorangan: Rp 15.000 (tanpa ATM) dan Rp 17.000 (dengan ATM)
 - (3) Perusahaan: Rp 25.000
- d) Biaya tutup rekening: Pelanggaran Rp 50.000 dan Permintaan Sendiri Rp 20.000
- e) Biaya buku cek/giro: Rp 100.000

Manfaat :

- a) Dana aman dan tersedia setiap saat
- b) Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G
- c) Fasilitas Intercity Clearing untuk kecepatan pembayaran inkaso (kliring antar wilayah)
- d) Fasilitas BSM Card, sebagai kartu ATM sekaligus debit (untuk perorangan)
- e) Fasilitas pengiriman account statement setiap awal bulan
- f) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi yang penarikannya menggunakan bilyet giro, cek atau alat perintah lainnya dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

2) BSM Giro Valas

Fitur & Biaya :

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*
- b) Bebas biaya penarikan *bank notes* sampai dengan USD5.000 per bulan
- c) Setoran Awal minimum USD1.000
- d) Saldo minimum USD1.000
- e) Biaya administrasi bulanan USD5

f) Biaya tutup rekening USD10

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

c. Deposito

1) BSM Deposito

Fitur & Biaya:

- a) Jangka waktu yang fleksibel: 1, 3, 6 dan 12 bulan\
- b) Dicairkan pada saat jatuh tempo
- c) Setoran awal minimum Rp 2.000.000
- d) Biaya Materai Rp 6.000
- e) Biaya Penarikan: Rp 30.000/rekening

Manfaat:

- a) Dana aman dan terjamin
- b) Pengelolaan dana secara syariah
- c) Bagi hasil yang kompetitif
- d) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- e) Fasilitas Automatic Roll Over (ARO).

Produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan, dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

2) BSM Deposito Valas

Fitur & Biaya:

- a) Jangka waktu yang fleksibel: 1, 3, 6 dan 12 bulan
- b) Dicairkan pada saat jatuh tempo
- c) Setoran awal minimum USD1.000
- d) Biaya Materai Rp 6.000.

Produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

d. Emas

1) Gadai Emas

Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat. Peruntukkan untuk perorangan.

- a) *Pricing* yang murah.
- b) Nyaman layanannya.
- c) Jaringan yang luas tersebar di seluruh kota-kota di Indonesia.
- d) Aman dan terjamin.
- e) Proses mudah dan cepat.
- f) Biaya Pemeliharaan yang murah.
- g) Dapat terkoneksi dengan fasilitas lainnya, seperti rekening tabungan, ATM, dll.

2) Cicil Emas

Fasilitas yang disediakan oleh Mandiri Syariah untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan Cara Mudah Punya Emas dan Menguntungkan. Jenis emas seperti apa yang dapat dibiayai? Emas lantakan (batangan) dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram.

Apa saja Keunggulan dari Cicil Emas di Bank Syariah Mandiri?

- a) Aman: Emas Anda diasuransikan
- b) Menguntungkan: Tarif yang murah

- c) Layanan Profesional: Perusahaan terpercaya dengan kualitas layanan terbaik
- d) Mudah: Pembelian emas dengan cara dicicil
- e) Likuid: Dapat diuangkan dengan cara digadaikan untuk kebutuhan mendesak.

e. Jasa Produk

1) Mandiri Syariah Debit

Fitur:

- a) Dapat bertransaksi di semua mesin ATM bank lain
- b) Transaksi belanja di semua mesin EDC bank lain
- c) Sebagai kartu discount pada merchant yang bekerjasama dengan BSM.

Mandiri Syariah Debit Standar Nasional (GPN) adalah Produk kartu berteknologi chip yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri dan terhubung dengan jaringan domestik serta memiliki fungsi utama sebagai kartu ATM dan kartu Debit yang dapat digunakan di seluruh mesin ATM / EDC domestik.

2) Mandiri Syariah *Mobile*

Mandiri Syariah Mobile merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet secara mudah serta dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

Jenis Layanan Mandiri Syariah Mobile:

- a) Informasi rekening, portofolio, saldo e-Money dan kurs.
- b) Transaksi transfer (antar rekening BSM dan antar bank secara online dan SKN/kliring).

- c) Transaksi pembayaran (Tagihan PLN, Telepon/HP, Institusi Pendidikan, Tiket, Asuransi, Belanja Online, Internet/TV Cable dan Zakat/Infaq/Wakaf).
- d) Transaksi pembelian (Voucher HP, Token PLN, Top up dan Update saldo e-money, paket data).
- e) Pembayaran dengan QR Pay.
- f) Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur.
- g) Fitur Islami (Jadwal Sholat, Lokasi Masjid, arah Kiblat dan Hikmah)
- h) Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat.
- i) Bagikan bukti transaksi ke media sosial.
- j) Simpan transaksi menjadi menu favorit
- k) Pengaturan akun Mobile Banking: Perubahan PIN/Bahasa, menu favorit. (Transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu favorit) dan Pendaftaran Alamat Email Notifikasi Transaksi.

3) **BSM SMS Banking**

BSM SMS *Banking* merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan transaksi kapan dan dimana saja yang diperuntukkan perorangan.

4) **BSM Sentra Bayar**

Layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan pada pihak ketiga seperti PLN, Speedy, Telkom, Indosat, dan Telkomsel. Layanan sentra bayar dapat dilakukan dengan setoran uang kas atau debet rekening melalui teller, ATM, SMS *Banking*, atau proses autodebet secara bulanan.

5) **BSM E-Money**

Merupakan layanan kartu prabayar berbasis *smart card* untuk melakukan transaksi transportasi seperti membayar tol, busway, kereta yang diterbitkan oleh BSM bekerjasama dengan

Bank Mandiri. Memiliki manfaat mudah dan praktis dalam melakukan transaksi harian, tidak perlu repot membawa uang tunai dan direpotkan dengan uang kembalian.

Produk yang ada di Bank Syariah Mandiri merupakan produk yang dapat digunakan untuk nasabah Bank Syariah Mandiri baik nasabah biasa maupun nasabah prioritas. Setiap masing-masing produk memiliki persyaratan, fasilitas dan manfaat yang berbeda-beda.

B. Temuan Penelitian

Bank Syariah Mandiri memiliki layanan khusus nasabah prioritas yang dinamakan Mandiri Syariah *Priority* sejak 1 November 2006.⁶ Mandiri Syariah *Priority* merupakan layanan eksklusif khusus untuk nasabah istimewa dengan sistem *one stop financial services* yang artinya layanan satu pintu melalui *Priority Banking Representative* untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan, mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaat aset secara seimbang. Alasan Bank Syariah Mandiri menerapkan pelayanan prioritas ditujukan agar nasabah lebih loyal karena dengan itu, bank akan mendapatkan keuntungan yang akan berpengaruh pada aset bank.⁷ Dengan memiliki nasabah yang loyal, maka bank akan mendapatkan keuntungan yang berpengaruh terhadap asetnya.

⁶ Purwanti, *Priority Banking Representative, Wawancara Pribadi*, BSM KC Jakarta Pondok Indah, 5 Agustus 2019.

⁷ Purwanti, *Priority Banking Representative, Wawancara Pribadi*, BSM KC Jakarta Pondok Indah, 5 Agustus 2019.

Pelayanan prima merupakan pelayanan istimewa yang melebihi ekspektasi nasabah tetapi tidak *over service* dan masih sesuai dengan prosedur yang bertujuan agar nasabah menjadi lebih loyal. Pelayanan prima biasanya diberlakukan khusus kepada nasabah prioritas, karena pelayanan prima dikategorikan sebagai pelayanan eksklusif atau *service excellence*.⁸ *Service excellence* adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan nasabahnya.

Nasabah prioritas adalah nasabah perorangan yang memenuhi syarat, yaitu memiliki portofolio atau total dana di bank minimum 500 juta dalam bentuk giro, tabungan ataupun deposito. Nasabah biasa pun bisa menjadi nasabah prioritas jika memenuhi syarat tersebut lalu melaporkan kepada pihak bank untuk di *upgrade* statusnya menjadi nasabah prioritas dan pihak bank akan membuatkan kartu BSM *Priority* sebagai identitas atau tanda bahwa nasabah tersebut sudah berstatus menjadi nasabah prioritas. Untuk saat ini, per Juli 2019 Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah memiliki 472 nasabah prioritas.⁹ Apabila nasabah sudah memiliki kartu BSM *Priority* maka sudah menjadi nasabah prioritas dan akan mendapatkan fasilitas-fasilitas istimewa yang tersedia di Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah.

⁸ Purwanti, *Priority Banking Representative, Wawancara Pribadi*, BSM KC Jakarta Pondok Indah, 5 Agustus 2019.

⁹ Purwanti, *Priority Banking Representative, Wawancara Pribadi*, BSM KC Jakarta Pondok Indah, 5 Agustus 2019.

Hak yang didapat oleh nasabah prioritas itu berupa fasilitas-fasilitas istimewa yang tidak didapat oleh nasabah biasa pada umumnya. Fasilitas istimewa yang didapat yaitu:¹⁰

- 1 *Kartu BSM Priority*
- 2 *Priority Banking Officer*
- 3 *Konter Layanan Priority*
- 4 *Safe Deposit Box*
- 5 *Laporan Keuangan Terpadu*
- 6 *Starter Pack*
- 7 *Hadiah Ulang Tahun*
- 8 *Overseas Education Assistance*
- 9 *Konsultasi Zakat*
- 10 *Konsultasi Waris*
- 11 *Medical Check Up* (berlaku untuk nasabah dengan portofolio dana Rp 5 Milyar)
- 12 *Airport Executive Lounge*
- 13 *Check In and Baggage Handling*
- 14 *Exclusive Event*
- 15 *Layanan Duka*

Keuntungan yang didapat BSM dari nasabah yang memiliki tabungan, deposito, giro dan nasabah yang melakukan pembiayaan itu dapat meningkatkan aset bank. Sedangkan keuntungan yang didapat nasabah

¹⁰Purwanti, *Priority Banking Representative, Wawancara Pribadi*, BSM KC Jakarta Pondok Indah, 5 Agustus 2019.

prioritas dari bank yaitu mendapatkan fasilitas istimewa yang tidak didapat oleh nasabah biasa.¹¹ Sudah seharusnya bank memberikan pelayanan istimewa kepada nasabah yang menempatkan dananya lebih besar.

C. Pembahasan Temuan Penelitian

Mandiri Syariah *Priority* merupakan layanan eksklusif khusus untuk nasabah istimewa dengan sistem *one stop financial services* yang artinya layanan satu pintu melalui *Priority Banking Representative* untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan, mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaat aset secara seimbang.¹² Mandiri Syariah *Priority* memiliki konsep *private banking* yang artinya memiliki ruangan khusus dan lebih *private* sehingga nasabah akan lebih nyaman, tenang dan aman. *Customer service* harus lebih fokus ke satu nasabah agar mengetahui apa yang mereka butuhkan dan inginkan.¹³ *Private banking* ditujukan untuk lebih menjaga rahasia nasabah dalam transaksi di BSM KC Jakarta Pondok Indah.

Kemampuan pegawai juga dapat berpengaruh dalam menunjang layanan prioritas. Pegawai memberikan *service* atau layanan secara optimal, mengenal nasabah secara personal, membaca dan mengetahui kebutuhan serta keinginan nasabah, lebih paham untuk menjelaskan produk-produk yang ada di BSM dan produk-produk yang terbaru. Produk yang ditawarkan kepada

¹¹ Purwanti, *Priority Banking Representative, Wawancara Pribadi*, BSM KC Jakarta Pondok Indah, 5 Agustus 2019.

¹² Purwanti, *Priority Banking Representative, Wawancara Pribadi*, BSM KC Jakarta Pondok Indah, 5 Agustus 2019.

¹³ Purwanti, *Priority Banking Representative, Wawancara Pribadi*, BSM KC Jakarta Pondok Indah, 5 Agustus 2019.

nasabah prioritas itu sebenarnya sama halnya dengan produk yang ditawarkan oleh nasabah biasa.¹⁴ Semua Pegawai Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah khususnya bagian Mandiri Syariah *Priority* tentunya harus lebih paham dan bisa menjelaskan terkait layanan prioritas yang ada di Bank Syariah Mandiri.

Ketika nasabah prioritas membutuhkan atau menginginkan sesuatu, maka yang dilakukan pegawai BSM KC Jakarta Pondok Indah dengan melakukan pendekatan personal yang berkonsep *customer centric* yaitu menggali atau mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah. Contohnya nasabah ingin membeli mobil tetapi tidak ingin mencairkan depositonya yang ada di bank. Dia bisa menjaminkan depositonya untuk beli mobil dan bank akan menanggung pembeliannya terlebih dahulu lalu nasabah bisa membayar mobil tersebut dengan cicilan yang diambil dari keuntungan nasabah itu sendiri.¹⁵ Dengan adanya konsep *customer centric* maka nasabah akan merasa lebih puas dan dihargai terkait kebutuhan dan keinginan mereka.

Adapun pegawai mengatasi ketidapuasan nasabah yang akan berdampak pada keuntungan aset bank, yaitu meminimalisir permasalahan tersebut dengan cara pegawai lebih aktif dan komunikatif mencari tahu dan memahami apa yang nasabah butuhkan. Hambatan yang dihadapi BSM KC Jakarta Pondok Indah terhadap nasabah prioritas yaitu berupa *miss communication* tentang kebutuhan nasabahnya itu sendiri. Contohnya seperti

¹⁴Purwanti, *Priority Banking Representative, Wawancara Pribadi*, BSM KC Jakarta Pondok Indah, 5 Agustus 2019.

¹⁵Purwanti, *Priority Banking Representative, Wawancara Pribadi*, BSM KC Jakarta Pondok Indah, 5 Agustus 2019.

orangtua yang sudah pensiun terkadang sulit untuk dipahami apa yang mereka inginkan. Terkadang sesuatu yang ditawarkan bank tidak dimengerti atau dipahami oleh mereka. Selain hambatan *miss communication*, terdapat juga hambatan ketika nasabah prioritas yang ingin *down grade* atau pindah status ke nasabah biasa, biasanya pihak bank menawarkan promosi berupa *gift* menarik yang khusus diberikan kepada nasabah prioritas agar nasabah tidak jadi merubah statusnya ke nasabah biasa.¹⁶ Para pegawai sebisa mungkin meminimalisir kendala-kendala yang akan berdampak pada kerugian bank.

Dengan menjadi nasabah prioritas, maka bank akan memberikan *benefit* atau keuntungan berupa fasilitas eksklusif yang tidak didapat oleh nasabah biasa. Fasilitas eksklusif tersebut berupa:¹⁷

1 Kartu BSM *Priority*



Kartu BSM *Priority* merupakan kartu multiguna yang dapat digunakan sebagai kartu identitas, kartu ATM, kartu untuk belanja (debit) serta kartu diskon. Masa berlaku kartu selama 3 tahun. Kartu BSM *Priority* memiliki limit transaksi yang berbeda dengan kartu BSM biasa.

Limit transaksi yang ada pada Kartu BSM *Priority*, yaitu:

¹⁶ Purwanti, *Priority Banking Representative, Wawancara Pribadi*, BSM KC Jakarta Pondok Indah, 5 Agustus 2019.

¹⁷ Purwanti, *Priority Banking Representative, Wawancara Pribadi*, BSM KC Jakarta Pondok Indah, 5 Agustus 2019.

a. Tarik tunai	Rp 15 Juta
b. Transfer antar bank	Rp 50 Juta
c. Transfer rekening Mandiri Syariah	Rp 100 Juta
d. Belanja	Rp 100 Juta

2 *Priority Banking Officer*

Layanan ini dibuat untuk mengelola kebutuhan perbankan nasabah dan memberikan solusi tepat untuk perencanaan keuangan nasabah secara menyeluruh.

3 *Konter Layanan Priority*

Ruangan khusus yang dibuat berkonsep *private* untuk kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.

4 *Safe Deposit Box*

Jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang khusus dan ditempatkan dalam ruangan yang kokoh, tahan api sehingga memberikan keamanan bagi nasabahnya. *Safe Deposit Box* gratis pada tahun pertama untuk melindungi aset berharga.

5 *Laporan Keuangan Terpadu*

Laporan keuangan nasabah yang dikirimkan setiap bulan nya yang berisikan portofolio dana dan pembiayaan.

6 *Starter Pack*

Paket eksklusif yang diberikan kepada nasabah sebagai persembahan awal karena telah menjadi bagian keluarga besar Mandiri Syariah *Priority*.

7 Hadiah Ulang Tahun

Diperuntukan bagi nasabah yang sedang berulang tahun akan mendapatkan hadiah istimewa di hari istimewa.

8 *Overseas Education Assistance*

Fasilitas berupa konsultasi pendidikan di luar negeri dengan konsultan profesional untuk solusi pendidikan putra dan putri si nasabah.

9 Konsultasi Zakat

Mandiri Syariah *Priority* bekerja sama dengan Laznas BSM yang akan membantu nasabah dalam menghitung zakat untuk menyucikan hartanya.

10 Konsultasi Waris

Layanan untuk konsultasi harta waris yang nasabah miliki sesuai dengan syariah islam.

11 *Medical Check Up*

Fasilitas pemeriksaan dan konsultasi kesehatan secara menyeluruh untuk nasabah dan keluarga. Fasilitas ini berlaku apabila nasabah yang memiliki portofolio dana di Bank Syariah Mandiri sebesar Rp 5 Milyar.

12 *Airport Executive Lounge*

Fasilitas ruang tunggu yang dibuat nyaman mungkin pada saat nasabah menunggu jadwal penerbangan yang ada di Bandara.

13 *Check In and Baggage Handling*

Kemudahan bagi nasabah yang ingin melakukan proses *check in* dan penanganan bagasi untuk menambah kenyamanan perjalanan.

14 *Exclusive Event*

Dalam rangka memperluas jaringan kehidupan sosial nasabah yang berkelas, Mandiri Syariah *Priority* menggelar acara yang eksklusif.

15 Layanan Duka

Layanan duka merupakan fasilitas yang tepat untuk meringankan beban keluarga di kala duka.

Semua fasilitas eksklusif hanya didapat oleh nasabah yang sudah menjadi kategori nasabah prioritas dengan syarat memiliki portofolio dana minimal 500 juta. Semua fasilitas dibuat agar nasabah prioritas merasa aman, nyaman dan mudah dalam bertransaksi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan rumusan masalah, penulis menyimpulkan bahwa Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah memiliki layanan untuk nasabah prioritas bernama Mandiri Syariah *Priority* yang sudah ada sejak tahun 2006 dan memiliki 472 nasabah per Juli 2019.

- a. Nasabah prioritas di Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah adalah nasabah perorangan dengan syarat memiliki portofolio dana di bank minimal 500 juta.
- b. Keuntungan yang didapat apabila menjadi nasabah prioritas adalah akan mendapatkan fasilitas-fasilitas istimewa yang tidak didapat oleh nasabah biasa, seperti Kartu BSM *Priority*, *Priority Banking Officer*, Konter Layanan *Priority*, *Safe Deposit Box*, Laporan Keuangan Terpadu, *Starter Pack*, Hadiah Ulang Tahun, *Overseas Education Assistance*, Konsultasi Zakat, Konsultasi Waris, *Medical Check Up* (berlaku untuk nasabah dengan portofolio dana Rp 5 Milyar), *Airport Executive Lounge*, *Check In and Baggage Handling*, *Exclusive Event* dan Layanan Duka.
- c. Mandiri Syariah *Priority* memiliki konsep *private banking* yang artinya memiliki ruangan khusus dan lebih *private* sehingga nasabah akan lebih nyaman, tenang dan aman. *Private banking* itu ditujukan untuk lebih

menjaga rahasia nasabah dalam transaksi di BSM KC Jakarta Pondok Indah.

- d. Hambatan atau kendala yang dihadapi dalam layanan nasabah prioritas adalah *miss communication* tentang kebutuhan nasabahnya itu sendiri dan solusi mengatasinya dengan cara melakukan pendekatan personal yang dimana pegawai lebih aktif dan lebih komunikatif mencari tahu dan memahami apa yang nasabah butuhkan. Selain *miss communication*, ada juga hambatan ketika nasabah prioritas yang ingin *down grade* menjadi nasabah biasa. Untuk menghindari nasabah prioritas yang ingin *down grade* yaitu pegawai melakukan cara dengan menawarkan promosi berupa *gift* yang menarik.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah, diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi untuk mempertahankan nasabah prioritas yang sudah ada agar tidak terjadi *down grade* serta lebih ekstra dalam menarik perhatian untuk calon nasabah prioritas agar mereka tertarik untuk menjadi nasabah yang loyal. Untuk nasabah yang mengalami hambatan seperti yang sudah dijelaskan diatas, pegawai sebaiknya lebih aktif melakukan pendekatan personal untuk mengetahui kebutuhan nasabahnya.
2. Bagi nasabah prioritas, diharapkan agar lebih pintar dan paham untuk mengetahui produk, sistem pelayanan *priority* dan fasilitas nasabah prioritas yang akan didapat di Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok

Indah agar meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan. Karena nasabah prioritas akan lebih besar menyimpan dana nya di bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Eelex Media Komputindo. [E-book, 8 Mei 2019].
- Arthesa, Ade dan Handiman, Edia. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: PT Indeks.
- Ascarya dan Yumanita, Diana. 2005. *Bank Syariah : Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK).
- Asnaini dan Yustati, Herlina. 2017. *Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish. [E-book, 5 Maret 2019].
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. [E-book, 18 Februari 2019].
- Ismail, 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Nadrattuzaman, Muhammad. 2013. *Produk Keuangan Islam di Indonesia dan Malaysia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Silvia Asriel, Armida, Armiati dan Frista, Leo. 2016. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Kencana. [E-book, 18 Maret 2019].
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutomo, Harwan. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Wibowo, Edy dan Handy Widodo, Untung. 2005. *Mengapa Memilih Bank Syariah?*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sumber Jurnal dan Skripsi:

Andespa, Roni. 2017. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah". Dalam *Jurnal Lembaga Keuangan dan perbankan*. [Online], Vol. 2 (1).

Firmansyah. 2016. "Strategi Pelayanan Prima (SPP) untuk Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat". Dalam *Jurnal Ilmiah widya*, [Online], Vol. 3 (4). [14 Maret 2019].

Hidayatul Ummah, Nurul. 2014. "Strategi Pemasaran PBO dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Priority pada PT BSM". Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.

Nelvi, Neneng. 2015. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus pada Nasabah BNI Syariah Yogyakarta)". Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.

Nofinawati. "Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia". 2015. Dalam *JURIS*. [Online], Vol. 4 (2). [11 Maret 2019].

Wawancara Pribadi dengan Purwanti, Priority Banking Representative BSM KC Jakarta Pondok Indah. Jakarta. 5 Agustus 2019.

Sumber Internet:

Al Qur'an Mulia. "Hadits Arbain ke 15: Etika Orang Beriman". [Online]. Tersedia: <https://alquranmulia.wordpress.com/>. [17 Juli 2019].

<http://aceh.tribunnews.com/> pada 22 Februari 2019. Cut Nur Halimah. "Problematika SDM Perbankan Syariah".

<https://ilmumanajemendanakuntansi.blogspot.com> pada 2 April 2019.

<https://kbbi.web.id/> pada 5 Maret 2019. Kamus Besar Bahasa Indonesia tentang prima.

<https://kbbi.web.id/> pada 25 Maret 2019. Kamus Besar Bahasa Indonesia tentang nasabah.

<https://www.ojk.go.id/> diakses pada 25 Maret 2019.

<https://www.republika.co.id/> pada 17 Februari 2019. Otoritas Jasa Keuangan. “53 Persen Pengaduan Nasabah Soal Layanan Nasabah”.

<https://www.republika.co.id/> pada 17 Juli 2019. Republika. “BSM Sasar Nasabah Prioritas”.

<https://www.sharianews.com/> pada 17 Juli 2019. Sharianews. “BSM, Bank Syariah dengan Market Share Terbesar”.

<https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah> pada 18 Juli 2019. Mandiri Syariah, “Sejarah”.

<https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> pada 18 Juli 2019. Mandiri Syariah, “Profil”.

<https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi> pada 18 Juli 2019. Mandiri Syariah, “Visi dan Misi”.

<https://www.syariahmandiri.co.id/> pada 18 Juli 2019. Mandiri Syariah, “Consumer Produk”.

<https://www.tribunnews.com/> pada 17 Juli 2019. Tribunnews. “Bank Syariah Mandiri Fokus Terhadap Segmen Ritel”.

<https://www.ojk.go.id/> diakses pada 14 Maret 2019. Otoritas Jasa Keuangan. UU No. 21 Tahun 2008.

<https://www.ojk.go.id/> diakses pada 27 Maret 2019. POJK No. 57/POJK.03/2016, tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan

Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>

E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : 72 /F.6-UMJ/I/2019

Lamp : 1 (satu) bundel

Hal : *Bimbingan Skripsi Mahasiswa*

Jakarta, 12 Jumadil Awal 1440 H

19 Januari 2019 M

Yth.

Ibu Dr. Oneng Nurul Bariyah, M.Ag.

Dosen Pembimbing Skripsi

Fakultas Agama Islam UMJ

di

tempat

Assalamu 'alaikum W.W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Ibu untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : DITA AYU FADILLA
Nomor Pokok : 2015570068
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *Analisis Implementasi Akad Musyarakah pada PT. Bank Muamalat Indonesia. Tbk (Studi Kasus Muamalat Tower Kuning).*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah

Wassalamu 'alaikum W.W.



Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Program Studi PAI
3. Arsip



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM





Kampus UMJ Jl. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telp. (021) 7441887, Fax. : (021) 74709269 Kode Pos 15419

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : DITA AYU FADILLA
No. Pokok : 2015570068
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Akad Musyarakah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk (Studi Kasus Muamalat Tower Kuning).

Pembimbing : Ibu Dr. Oneng Nurul Bariyah, M.Ag.
Tgl. Berakhir : 19 Januari s.d. 19 Juli 2019

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
1	14-2-2019	Masalah Penelitian	- Perubahan masalah penelitian dari sebelumnya menjadi tema pelayanan prima dengan judul Analisis Pelayanan Prima Terhadap Masalah Prioritas (Studi Kasus Bank Muamalat Tower Kuning Jakarta - Sel)	
2	21/2-2019	Latar Belakang	- Harus menggambarkan masalah, puit sbg alasan ditakutkannya puit. - Latar belakang perlu digambarkan kondisi empiris yg berbeda dengan yg normalif - Sebutkan pula alasan mengapa BMI sbg alasan puit	
3	2/5 2019		- Data yg dikutip harus terbaru	
	16/5 2019	Bab II	- Setiap kutipan disertai analisis penulis - Kutipan dari web disertai judul	

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
	17-5-2019	Bab III	Berisi metode peneliti yang digunakan dan penelitian, bukan konsep atau teori	
	20-8-2019	Bab IV	- setiap kutipan diberi analisis penulis - kutipan langsung dituliskan	
		Bab V	Kesimpulan diuraikan secara jelas berdasarkan points hasil - Saran diuraikan sesuai kesimpulan	
	28-8-2019	ke	Sudah dibaca dan siap. diujikan dalam sidang mumpung	

Catatan : 1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.

2. Topik permasalahan diisi oleh mahasiswa yang bersangkutan.

3. Lembar konsultasi ini harus diserahkan ke Fakultas ketika melakukan pendaftaran ujian skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : ¹⁸ /F.6.I-UMJ/VII/2019

Jakarta 9 Dzul'qodah 1440 H

Hal : **Permohonan Riset/Penelitian**

11 Juli 2019 M

Kepada Yth.

Kepala Kantor Pusat Bank Syariah Mandiri

Wisma Mandiri I, Jl. MH. Thamrin No.5 Rt.02/1 Kb. Sirih, Jakarta Pusat

di

tempat

Assalamu 'alaikum W. W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : DITA AYU FADILLA
Nomor Pokok : 2015570068
Tempat Tgl/Lahir : Bogor, 7 September 1996
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. HP : 083808798168

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

*"Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah Prioritas
(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah, Jakarta Selatan)"*

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

Wabillahittaufig walhidayah

Wassalamu 'alaikum W. W.

Wakil Dekan,
Wakil Dekan I
Drs. Tajudin, M.A.

Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Arsip



PT Bank Syariah Mandiri
Cabang Jakarta - Pondok Indah
Komp. Ruko Pondok Indah, Kav. II Blok UA
Jl. Taman Duta I, Sektor II
Jakarta Selatan 123010, Indonesia
Tel. +6221 766 2029 - 30, 7581 8081
Fax. +6221 766 2028
www.syahiahmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 21/370-3/004

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Komp. Ruko Pondok Indah, Kav. II Blok UA, Jl. Taman Duta I, Sektor II Jakarta Selatan dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dita Ayu Fadilla
NIM : 2015570068
Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jakarta


Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jakarta Pondok Indah dengan judul skripsi " Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah Prioritas (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah, Jakarta Selatan) ".


Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 11 September 2019

PT BANK SYARIAH MANDIRI

KANTOR CABANG JAKARTA PONDOK INDAH


Ike Risnawati
Branch Manager


Andri Adriansyah
Branch Operation & Servie Manager

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

ANALISIS PELAYANAN PRIMA TERHADAP NASABAH PRIORITAS PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC JAKARTA PONDOK INDAH JAKARTA SELATAN

SKRIPSI FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA 2019

NAMA : DITA AYU FADILLA

NPM : 2015570068

1. Apa yang dimaksud dengan pelayanan prima?
2. Bagaimana perbedaan antara pelayanan prima dengan pelayanan biasa pada umumnya?
3. Apa landasan hukum yang digunakan BSM KC Jakarta Pondok Indah untuk pelayanan terhadap nasabah prioritas?
4. Sejak kapan layanan prima berlaku di BSM KC Jakarta Pondok Indah? Dan bagaimana perkembangan BSM KC Jakarta Pondok Indah setelah adanya nasabah prioritas?
5. Apa keuntungan yang didapat BSM KC Jakarta Pondok Indah dan nasabah prioritas dengan adanya layanan Prioritas?
6. Bagaimana konsep pelayanan prima nasabah prioritas yang ada di BSM KC Jakarta Pondok Indah?
7. Apa perbedaan antara nasabah prioritas dengan nasabah biasa pada umumnya?

8. Bagaimana syarat dan ketentuan untuk menjadi nasabah prioritas di BSM KC Jakarta Pondok Indah? Dan berapa jumlah nasabah prioritas di BSM KC Jakarta Pondok Indah dari awal meluncurkan layanan prioritas sampai dengan sekarang?
9. Apa hak dan kewajiban nasabah prioritas?
10. Apa alasan BSM KC Jakarta Pondok Indah menerapkan layanan BSM prioritas?
11. Bagaimana kemampuan pegawai BSM KC Jakarta Pondok Indah dalam menunjang program layanan Prioritas?
12. Bagaimana sikap pegawai BSM KC Jakarta Pondok Indah ketika menghadapi nasabah prioritas terkait kritik dan saran?
13. Bagaimana cara pegawai BSM KC Jakarta Pondok Indah memberikan perhatian akan kebutuhan dan keinginan terhadap nasabah prioritas?
14. Bagaimana tindakan pegawai BSM KC Jakarta Pondok Indah terhadap nasabah prioritas yang membutuhkan bantuan?
15. Bagaimana tanggung jawab pegawai BSM KC Jakarta Pondok Indah dalam mengatasi masalah ketidakpuasan nasabah prioritas yang akan menyebabkan kerugian di BSM KC Jakarta Pondok Indah?
16. Apa hambatan yang dihadapi pegawai BSM KC Jakarta Pondok Indah dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah prioritas? Dan bagaimana cara menyikapinya?

HASIL WAWANCARA PENELITIAN

Narasumber : Ibu Purwanti selaku *Priority Banking Representative*

Tempat dan waktu : Bank Mandiri Syariah KC Jakarta Pondok Indah pada 5

Agustus 2019

1. *Apa yang dimaksud dengan pelayanan prima?*

“Pelayanan prima adalah pelayanan yang berada diatas rata-rata yang melampaui dari standar tetapi tidak *over service* terhadap nasabah. Bertujuan untuk memberikan layanan melebihi ekspetasi nasabah tetapi masih sesuai dengan prosedur perusahaan yang diharapkan agar nasabah menjadi lebih loyal.”

2. *Bagaimana perbedaan antara pelayanan prima dengan pelayanan biasa pada umumnya?*

“Perbedaannya itu kalau pelayanan prima dikhususkan kepada nasabah prioritas. Karena pelayanan prima itu kan pelayanan yang dikategorikan istimewa atau *service excellence*.”

3. *Apa landasan hukum yang digunakan BSM KC Jakarta Pondok Indah untuk pelayanan terhadap nasabah prioritas?*

“Kalau secara syariah itu BSM mengacu pada peraturan DPS dan peraturan hukum perbankan syariah.”

4. *Sejak kapan layanan prima berlaku di BSM KC Jakarta Pondok Indah? Dan bagaimana perkembangan BSM KC Jakarta Pondok Indah setelah adanya nasabah prioritas?*

“BSM berdiri pada tahun 1999 tetapi belum memiliki layanan untuk nasabah prioritas. Lalu pada tahun 2006 barulah dibentuk konsep pelayanan untuk nasabah prioritas. Layanan untuk nasabah prioritas di BSM itu dinamakan dengan Mandiri Syariah *Priority* yang dibentuk sejak 1 November 2006. Perkembangan BSM dengan adanya layanan ini kalau dilihat secara kurva terlihat baik karena BSM memiliki DPK (dana layanan murah). Dengan adanya dana layanan murah yang ditujukan untuk nasabah, maka nasabah lebih banyak mendapatkan keuntungan. Dana layanan murah ini seperti produk tabungan, deposito, giro. Ketika nasabah menabung dana layanan murah itu, nantinya bank akan mendapatkan keuntungan juga.”

5. *Apa keuntungan yang didapat BSM KC Jakarta Pondok Indah dan nasabah prioritas dengan adanya layanan *Priority*?*

“Nasabah prioritas itu nasabah perorangan. Contoh keuntungan yang didapat oleh BSM yaitu:

- Nasabah yang memiliki tabungan atau giro akan memberikan keuntungan besar.
- Nasabah yang memiliki deposito akan meningkatkan aset bank.

- Nasabah yang melakukan pembiayaan seperti murabahah atau yang pembiayaan yang lainnya akan mendapatkan bagi hasil bagi untuk bank dan nasabah itu sendiri.
- Nasabah yang melakukan investasi akan memberikan *fee base* atau keuntungan dalam bentuk margin.

Sedangkan keuntungan yang didapat oleh nasabah prioritas sudah terlampir di brosur mandiri syariah *priority*.”

6. *Bagaimana konsep pelayanan prima nasabah prioritas yang ada di BSM KC Jakarta Pondok Indah?*

“Pelayanan prima untuk nasabah prioritas di BSM berkonsep *private banking*. Di BSM KC Jakarta Pondok Indah memiliki ruangan khusus yang terpisah dengan bank dan lebih *private* sehingga nasabah akan lebih nyaman, tenang dan aman. *Private banking* itu ditujukan untuk lebih menjaga rahasia nasabah dalam transaksi di BSM KC Jakarta Pondok Indah. *Customer service* harus lebih fokus ke satu nasabah agar mengetahui apa yang mereka butuhkan dan inginkan.”

7. *Apa perbedaan antara nasabah prioritas dengan nasabah biasa pada umumnya?*

“Perbedaannya terletak pada fasilitas yang didapat. Nasabah prioritas akan mendapatkan fasilitas yang istimewa dan disediakan ruangan khusus yang terpisah, dimana ruangan khusus itu dibuat se nyaman mungkin untuk para

nasabah prioritas yang berkunjung sedangkan nasabah biasa mendapatkan fasilitas pada umumnya.”

8. *Bagaimana syarat dan ketentuan untuk menjadi nasabah prioritas di BSM KC Jakarta Pondok Indah? Dan berapa jumlah nasabah prioritas di BSM KC Jakarta Pondok Indah dari awal meluncurkan layanan prioritas sampai dengan sekarang?*

“Syarat untuk menjadi nasabah prioritas di BSM harus memiliki minimal portofolio (total dana) sebesar Rp 500 juta dalam bentuk giro, tabungan ataupun deposito. Nasabah biasa pun bisa menjadi nasabah prioritas apabila memiliki total dana 500 juta dan melakukan *upgrade* dengan melapor kepada pihak BSM. Setelah itu pihak BSM akan membuatkan kartu *Priority* sebagai identitas atau tanda bahwa nasabah tersebut sudah berstatus menjadi nasabah prioritas. Total jumlah nasabah prioritas yang ada di BSM KC Jakarta Pondok Indah secara keseluruhan ada 472 per Juli 2019 dan bisa terus bertambah.”

9. *Apa hak dan kewajiban nasabah prioritas?*

“Hak nasabah prioritas itu balik lagi pada fasilitas-fasilitas istimewa yang didapat. Kalau kewajiban sebenarnya tidak ada, yang penting selama nasabah itu memiliki total dana minimal 500 juta, nasabah itu tetap dikategorikan sebagai nasabah prioritas.”

10. *Apa alasan BSM KC Jakarta Pondok Indah menerapkan layanan BSM prioritas?*

“Sebenarnya dibuat layanan prioritas ini ditujukan agar nasabah lebih loyal. Kalau nasabah loyal, bank akan mendapatkan keuntungan. Contohnya itu seperti nasabah yang melakukan investasi yang lebih, bisa meningkatkan aset bank.”

11. *Bagaimana kemampuan pegawai BSM KC Jakarta Pondok Indah dalam menunjang program layanan Prioritas?*

“Kemampuan pegawai biasanya memberikan *service* atau layanan secara optimal, mengenal nasabah secara personal, membaca dan mengetahui kebutuhan serta keinginan nasabah, lebih paham untuk menjelaskan produk-produk yang ada di BSM dan produk-produk yang terbaru. Produk yang ditawarkan kepada nasabah prioritas itu sebenarnya sama halnya dengan produk yang ditawarkan oleh nasabah biasa.”

12. *Bagaimana sikap pegawai BSM KC Jakarta Pondok Indah ketika menghadapi nasabah prioritas terkait kritik dan saran?*

“Kalau untuk kritik dan saran selama itu sifatnya membangun dan dapat menghasilkan keuntungan bagi bank, maka akan kita analisa kembali dan jika perlu diterapkan, akan kita terapkan ketika ada masukan.”

13. *Bagaimana cara pegawai BSM KC Jakarta Pondok Indah memberikan perhatian akan kebutuhan dan keinginan terhadap nasabah prioritas?*

“Kita melakukan pendekatan personal dengan cara menggali atau mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah. Contohnya nasabah ingin membeli mobil tetapi tidak ingin mencairkan depositonya yang ada di bank. Dia bisa menjaminkan depositonya untuk beli mobil dan bank akan menanggung pembeliannya terlebih dahulu lalu nasabah bisa membayar mobil tersebut dengan cicilan yang diambil dari keuntungan nasabah itu sendiri.”

14. *Bagaimana tindakan pegawai BSM KC Jakarta Pondok Indah terhadap nasabah prioritas yang membutuhkan bantuan?*

“Sesuai dengan konsep pelayanan *customer centric* di BSM, maka tindakan yang dilakukan oleh pegawai BSM adalah dengan menggali kebutuhan nasabah lalu menawarkan produk-produk yang pas.”

15. *Bagaimana tanggung jawab pegawai BSM KC Jakarta Pondok Indah dalam mengatasi masalah ketidakpuasan nasabah prioritas yang akan menyebabkan kerugian di BSM KC Jakarta Pondok Indah?*

“Sebisa mungkin mengatasinya dengan meminimalisir permasalahan. Caranya pegawai lebih komunikatif dan aktif menaritahu dan memahami apa yang nasabah butuhkan. Sebelumnya BSM menggunakan konsep pelayanan *product centric*. *Product centric* itu merupakan pelayanan dengan menjual produk-produk BSM secara langsung tanpa mengetahui apa yang dibutuhkan

nasabah. Tetapi untuk sekarang, BSM sudah menggunakan konsep pelayanan *customer centric*. *Customer centric* merupakan pelayanan yang diberikan lebih kepada menggali keinginan dan kebutuhan nasabah.”

16. *Apa hambatan yang dihadapi pegawai BSM KC Jakarta Pondok Indah dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah prioritas? Dan bagaimana cara menyikapinya?*

“Sejauh ini program layanan prioritas masih stabil dan belum menemukan hambatan yang serius. Hanya saja hambatan-hambatan kecil seperti *miss communication* tentang kebutuhan nasabah. Contohnya seperti orangtua yang sudah pensiun terkadang sulit untuk dipahami apa yang mereka inginkan. Terkadang sesuatu yang ditawarkan bank tidak dimengerti atau dipahami oleh mereka. Selain hambatan *miss communication*, kita juga dapat meminimalisir jikalau ada nasabah yang ingin *down grade* dari nasabah prioritas ke nasabah biasa dengan cara mempromosikan dan menawarkan *gift* menarik yang khusus diberikan kepada nasabah prioritas.”

Dokumentasi dengan narasumber Ibu Purwanti.,
Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Jakarta
Pondok Indah bagian *Priority Banking Representative*
pada tanggal 5 Agustus 2019



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DITA AYU FADILLA, lahir di Bogor pada tanggal 7 September 1996. Penulis adalah putri kedua dari empat bersaudara pasangan Bapak Surojianto dan Ibu Priswatiningsih yang saat ini bertempat tinggal di Cimanggis-Depok. Penulis telah menyelesaikan pendidikan tingkat sekolah dasar pada tahun 2009 di SD Negeri

Cilangkap 2. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan ke tingkat menengah pertama di Pondok Pesantren Al-Hamidiyah, Sawangan-Depok. Setelah lulus pada tahun 2012, penulis melanjutkan pendidikan di MAN 13 Jakarta dan lulus pada tahun 2015. Penulis berkesempatan melanjutkan masa studi di program studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta di tahun yang sama.

Semasa kuliah, penulis berkesempatan menjadi anggota dari organisasi Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) dan Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Agama Islam (BEM FAI).

Penulis dapat dihubungi melalui:

Email : dita.fadilla@gmail.com

No. Hp : 0838 0879 8168