BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah. 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.[1] Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. **Adapun kegiatan usaha bank syariah antara lain adalah sebagai penghimpun dana dan penyaluran dana (pembiayaan).**

Dalam melaksanakan kegiatan usaha bank syariah harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Untuk meningkatkan kepercayaan nasabahnya bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.[2]

Pelayanan nasabah mempunyai peranan yang sangat penting dalam dunia perbankan, karena pelayanan yang baik berhubungan dengan kenyamanan dankepuasan terhadap nasabahitu sendiri. Pelayanan dan etika

[1]UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
[2]Kasmir, *Pemasaran Bank, Cetakan Keempat*, (Jakarta : Media Grafika, 2010), hal.179

nasabah sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank akan lebih lancar. Pelayanan dan etika akan menjadi penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak antarsesama bank.[3]

Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah.[4] Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu mempersiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Custumer Service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *Services Asistensi* (SA).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah:[5]

---

[3]Malayu, S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan,* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, `2015), hal.153

[4]Bob Waworuntu, *Dasar-dasarKeterampilanMelayani Nasabah Bank,* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), hal. 8

[5]M. NurRianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta,2010), hal. 209.

1. Tidak melakukan perbuatan tercela
2. Memegang teguh amanah
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah
4. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral
5. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah
6. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar
7. Manners, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

Dalam prakteknya, pelayanan nasabah perbankan biasa dilakukan oleh *Customer Service (CS). Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.[6] Sementara nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank, sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan Syariah pengertian nasabah terbagi atas 3 bagian,yaitu :[7]

1. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau UUS(pasal1 ayat 16 UU Perbankan Syariah).
2. Nasabah Penyimpanan adalah Nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah atau UUS dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara

[6]Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 201
[7]HasanZubair, *Undang-UndangPerbankanSyariah,* (Jakarta: PT Raja GrafindoPersada,

Bank Syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan (Pasal 1 ayat 17 UU Perbankan Syariah).

3. Nasabah Investor adalah Nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah atau UUS dalam bentuk Investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan Nasabah yang bersangkutan (pasal 1 ayat 18 UU Perbankan Syariah).

Dalam memberikan kepuasan nasabah maka terlebih dahulu harus mengenali siapakah nasabahnya, bagaimana ciri-ciri nasabah tersebut. Adapun ciri-ciri dari seorang nasabah yang antara lain:[8]

1. Mempunyai banyak keinginan
2. Mempunyai kebutuhan yang tak terbatas
3. Mempunyai harga diri dan gengsi
4. Menghargai waktu
5. Ingin selalu dilayani.

Selain itu, dalam memberikan pelayanan nasabah sebaiknya petugas bank mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan setiap nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda. Namun secara umum, setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Berikut sifat-sifat nasabah yang harus dikenal:[9]

1. Nasabah dianggap sebagai raja
2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

---

[8]M. NurRianto Al Arif, *op.cit.,* hal. 207
[9]Kasmir,0p.*cit* hal. 207

3. Tidakmaudidebatdan tidak mau disinggung.
4. Nasabah mau diperhatikan.
5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank.

Bank Syariah sebagai lembaga keuangan yang menghasilkan jasa juga membutuhkan strategi pemasaran untuk memasarkan produknya. Adapun tujuan pemberian jasa-jasa bank syariah ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa yang diberikan, maka semakin baik, dalam arti jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan, cukup disatu bank saja. Demikian pula sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyedikan jasa yang mereka butuhkan.[10]

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariat islam yaitu dengan mengikuti tata cara dan aturan yang tercantum dalam Al-Qur'an dan Hadist. Sama halnya dengan bank konvensional, bank syariah juga membutuhkan dana yang dihimpun dari masyarakat dan disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan. Perbankan merupakan bisnis layanan (*service*), bank-bank yang memberikan layanan lebih baik yang diberikan kepada para nasabah, dan ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut berpindah ke bank lain.

Untuk memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana bank memberikan jasa-jasa bank yang sesuai kebutuhan nasabah.

[10]Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2002), hal. 135

Semakin lengkap jasa bank yang diberikan, maka semakin baik pula hendaknya nasabah melakukan suatu transaksi perbankan. Demikian sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan `jasa yang mereka butuhkan. Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank yaitu menciptakan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Kinerja yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan pada saat menggunakan produk atau jasa (diskonfirmasi) tentunya akan memicu terjadinya *lost customer* (kehilangan pelanggan) pada sebuah perusahaan. Dalam kondisi ini, bank berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produk. Dampaknya, nasabah memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar-menawar nasabah semakin besar, ini semua mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya. Para bankir semakin yakin bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuannya memberikan *total customer value* yang dapat memuaskan nasabah melalui penyampaian produk yang berkualitas dengan harga bersaing.

Pelayanan yang diberikan kepada nasabah, terhadap nasabah apabila dilayani dengan baik, cepat tanggap dalam keperluan nasabah. Namun beda halnya dengan pelayanan nasabah prima, nasabah ini mendapatkan pelayanan yang diistimewakan dalam pelayanan yang diberikan *service* tambahan

pelayanan. Pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah prima adalah kemudahan dalam bertransaksi, nasabah prima tidak perlu repot antri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai suatu loket tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi.

Untuk mencapai tingkat pelayanan yang prima maka bank syariah harus mampu melayani pelanggan secara memuaskan, baik dengan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kecepatan, ketepatan, keramahan) maupun dengan memaksimalkan failitas-fasilitas penunjang (gedung, desain interior dan exterior serta peralatan/perlengkapan) yang mampu menimbulkan kenyamanan bagi nasabah. Atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa titik tumpu pelayanan prima terletak pada kemampuan bank syariah untuk memberian pelayanan secara optimal kepada konsumennya dengan menggabungkan kemampaun dari para staf dan memaksimalkan fasilitas-fasilitas penunjang. Berdasarkan pada penjelasan tersebut dapat dikembangkan bahwa pelayanan prima ada 7 variabel, anatara lain :[11]

1. Kemampuan *(Ability)*
2. Sikap *(Attitude)*
3. Penampilan *(Appearance)*
4. Perhatian *(Attention)*
5. Tindakan *(Action)*
6. Tanggung jawab *(Accounttability)*

[11] Pjkms,.wordpress.com/2009/08/16/layanan-prima

7. Kenyamanan *(Freshness)*

Berdasarkan Surat Edaran BI nomor 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011 perihal Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang melakukan layanan nasabah prima (LNP), Layanan Nasabah Prima (LNP) adalah bagian dari kegiatan usaha Bank dalam menyediakan layanan terkait produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi 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.

Persyaratan yang dikemukakan dalam pedoman Surat Edaran BI nomor 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011 perihal Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang Melakukan Layanan Nasabah Prima (LNP), Persyaratan Nasabah Prima Dalam melaksanakan LNP, Bank menetapkan persyaratan tertentu bagi nasabah yang harus dipenuhi untuk dapat diperlakukan sebagai Nasabah Prima, paling kurang:

1. Rata-rata jumlah minimum dana nasabah yang harus mengendap di Bank dalam periode tertentu, termasuk dana yang telah diinvestasikan pada produk yang dipasarkan Bank;
2. Telah melalui proses Enhanced Due Diligence (EDD); dan
3. Atas dasar pengajuan/permohonan dari nasabah.

Sehubungan dengan EDD, pelaksanaannya mengacu kepada ketentuan Bank Indonesia mengenai penerapan program APU dan PPT. Implementasi

EDD dalam LNP misalnya pengaturan mengenai pejabat yang berwenang memberikan persetujuan atas hubungan usaha dengan calon Nasabah Prima adalah pejabat senior Layanan Nasabah Prima merupakan persyaratan minimal sehingga bank dapat menambahkan persyaratan lainnya jika dipandang perlu, misalnya jabatan atau pekerjaan tertentu yang boleh mengajukan aplikasi menjadi Nasabah Prima. Bank yang melakukan LNP wajib memiliki kebijakan tertulis yang paling kurang mencakup:

1. Persyaratan Nasabah Prima;
2. Ruang lingkup produk dan/atau aktivitas Bank;
3. Cakupan keistimewaan Layanan Nasabah Prima; dan
4. Nama layanan dan pengelompokan Nasabah Prima.

Bank Bukopin Syariah mempunyai layanan nasabah prima dimana layanan ini diperuntukkan bagi nasabah yang menyimpan dan menginvestasikan dana minimal Rp.500 juta pada Bank Syariah Bukopin. Nasabah prima berhak mendapatkan pelayanan prima dimana pelayanan diberikan secara personal dengan fasilitas yang mengutamakan kenyamanan dalam keseimbangan baik dalam pelayanan *finansial* maupun *non finansial*.

Terkait dengan pelayanan nasabah prima, tentunya Bank Syariah Bukopin memiliki standar pelayananan nasabah prima. Hal ini sesuai dengan standar PT. Bank Syariah Bukopin. Dalam hal ini nasabah prima akan mendapatkan pelayanan yang diistimewakan serta mendapatkan fasilitas kenyamanan dan kemudahan bertransaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa.

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Implementasi Layanan Nasabah Prima pada PT. Bank Syariah Bukopin Capem UPI YPTK Padang".**

B. Rumusan Masalah

Agar pembahasan Tugas Akhir ini tidak menyimpang dari pembahasan yang ada maka penulis perlu membatasinya, yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kriteriadanfasilitaspelayanan nasabah prima pada PT Bank Syariah Bukopin Capem UPI YPTK Padang?
2. Bagaimanakah implementasi pelayanan nasabah prima pada PT Bank SyariahBukopinCapem UPI YPTK Padang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

   Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui kriteria dan fasilitas pelayanan nasabah primadan implementasi pelayanan nasabah prima pada PT. Bank Syariah Bukopin Capem UPI YPTK Padang.

2. Kegunaan Penulisan

   a. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (Amd) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program DIII Manajemen Perbankan Syari'ah Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

b. Sebagai kontribusi ilmu pengetahuan, pemikiran dan informasi kepada pembaca dalam menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang implementasi pelayanan nasabah prima pada PT. Bank Syariah Bukopin Capem UPI YPTK Padang.

c. Membandingkan ilmu yang didapat dari perkuliahan dengan ilmu yang didapat di lapangan.

D. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami penulisan Tugas Akhir ini, maka penulis merasa perlu untuk menjelaskan sebagai berikut :

Implementasi : Pelaksanaan, penerapan. Implementasi dapat di-artikan sebagai penerapan atau pelaksanaan tentang sesuatu yang sudah disepakati atau direncanakan.[12]

Pelayananan : Kegiatan pemberian jasa dari pihak ke pihak lainnya.[13]

Nasabah Prima : Perseorangan yang memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan Bank untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas Bank dengan keistimewaan tertentu

[12]Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses pada 23 Januari 2018, 09:06 WIB, dari http://www.akuntt.com/2017/08/arti-kata-implementasi-dalam-kamus.html

[13]MalayuS.P.Hasibuan, *Dasar-DasarPerbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), hal. 152

dibandingkan dengan nasabah lain pada umumnya.[14]

Bank Syari'ah : Bukopin — Salah satu bank yang beroperasional dengan prinsip syari'ah.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkandanmenanalisaobjekpenelitiandalam hal ini mengenai implementasi pelayanan terhadap nasabah prima pada PT. Bank SyariahBukopinCapemUPIYPTKPadang.Namun untukmenentukankerangkateoritisnyadiperlukanjuga data dari studi kepustakaan (*Library Research*).

2. Sumber Data

a. Data primer

Sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).

b. Data sekunder

c. Data yang diperoleh tidak langsung dari orang yang bersangkutan melainkan diperoleh dari buku panduan, bank, dan brosur.

[14]Peraturan :Surat Edaran Bank Indonesia No.13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011perihal PenerapanManemenRisikopada Bank Umum yang MelakukanLayananNasabahPrima

3. Teknik Pengumpulan Data

   a. Studi Kepustakaan

      Data-data yang diperoleh dari buku-buku panduan yang erat kaitannya dengan masalah yang dibahas.

   b. Wawancara

      Wawancara yang dilakukan dengan pihak bank, tentang permasalahan yang akan diteliti.

4. Teknik Analisis Data

   Dapat dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan cara sebagai berikut:

   1) Induktif, yaitu menganalisa masalah dengan bertitik tolak dari hal yang bersifat khusus untuk mengambil kesimpulan yang bersifat umum.
   2) Deduktif, yaitu menganalisa masalah dengan bertitik tolak dari hal yang bersifat umum untuk mengambil kesimpulan yang bersifat khusus.
   3) AnalisaKesesuaian, yaitu data yang telah diperoleh akan di analisis kesesuaiannya.

F. Sistematika Penulisan

Proposal ini disusun berbentuk tugas akhir yang terdiri dari beberapa bab, dimana masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab sebagai berikut:

BAB I : Dalam bab ini berisikan tujuan penulisan yaitu berisikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan

Kegunaan Penulisan, Penjelasan Judul, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Pada bab ini menguraikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan pengertian pelayanan nasabah dan pelayanan dalam pandangan Islam serta tentang nasabah prima

BAB III : GambaranUmum Bank Syari'ahBukopinCapem UPI YPTK Padang, dengan meliputi sejarah ringkasberdirinya Bank Syari'ahMandiri, visidanmisi Bank Syari'ahBukopinCapem UPI YPTK Padang, struktur organisasi, produk dan jasapada Bank Syari'ahBukopinCapem UPI YPTK Padang.

BAB IV : Bab ini menguraikan tentang implementasi pelayanan nasabah prima pada PT. Bank SyariahBukopinCapem UPI YPTK Padang.

BAB V : Kesimpulan dan Saran