

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah Mandiri 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 memperoleh kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana bank memberikan jasa-jasa bank yang sesuai kebutuhan nasabah. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan, maka semakin baik, dalam arti jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan, cukup disatu bank saja. Demikian sebaliknya jika nasabah bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.<sup>1</sup>

Salah satu tujuan utama perusahaan, khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank yaitu menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Bank dan lembaga keuangan lainnya*, ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)

pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.<sup>2</sup>

Menurut Kotler (2007), 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.<sup>3</sup> Dalam kondisi ini, bank berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. 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 banker 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.

**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**

Adapun pelayanan yang diberikan kepada nasabah terhadap kepuasan nasabah apabila dilayani dengan baik, cepat, tanggap dalam keperluan nasabah. Namun beda halnya dengan nasabah prioritas, nasabah merupakan pelayanan yang diistimewakan dalam pelayanan yang diberikan service tambahan dari pelayanan Bank Syariah Mandiri Priority.

<sup>2</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta: Rajawali Pers, 2015), Cet. ke- 13, h. 13

<sup>3</sup> Philip & Keller Kotler, *Manajemen Pemasaran*, ( Jakarta: PT Indeks Gramedia Group, 2007), Edisi Ke- 12, Jilid Ke- 2

Seperti bank konvensional mempunyai berbagai produk dan jasa serta program *priority* yang ditawarkan kepada nasabah maupun calon nasabahnya, begitu juga dengan Bank Syariah. Dalam rangka melayani masyarakat, Bank Syariah menyediakan berbagai macam produk dan jasa serta program *priority* perbankan yang berbasis syariah. Salah satu bank syariah di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri juga mempunyai program *priority* yang bernama Program Mandiri Syariah *Priority*

Program *priority* adalah suatu program untuk segmen pasar menengah keatas yang mempunyai pengendapan dana di bank tersebut minimal Rp 500.000.000.00,- dan setiap nasabah akan lebih di utamakan dan didahulukan dari pada nasabah lain dalam hal pelayanan, kemudian nasabah tersebut juga akan di layani secara khusus, baik secara *financial* maupun *non financial*. *Personal relationship officer* akan membantu nasabah menentukan pilihan perencanaan keuangan, termasuk konsultasi zakat, waqaf hingga pembagian harta warisan dengan pelayanan BSM *Priority*. Adapun keistimewaan fasilitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah BSM *Priority* dalam bentuk jasa *financial* sebagai berikut:

- 
- a) Kartu BSM *Priority*
- b) Konsultasi keuangan Syariah
- c) Laporan keuangan terpadu
- d) *Pick up service* untuk setoran tunai
- e) Perintah transaksi keuangan melalui telpon
- f) *Autodebit* bebas biaya

- g) *Autosave* bebas biaya
- h) Buku cek dan bilyet giro
- i) Nomor rekening cantik
- j) Fasilitas pembayaran zakat, infaq, dan shadaqah
- k) Fasilitas diskon pembelian *merchandise*

Sedangkan keistimewaan fasilitas jasa *non financial* adalah sebagai berikut:

- a) Fasilitas *save deposit box*
- b) Reservasi tiket, hotel, wisata, umroh dan haji plus
- c) Fasilitas *airport executive lounge* dan *air port handling*
- d) Pelayanan pada rumah sakit berkelas internasional
- e) Layanan duka
- f) Undangan acara khusus.

Salah satu produk bank syariah mandiri adalah mandiri syariah priority, produk yang baru *launching* pada tahun 2009. Mandiri syariah priority ini baru *launching* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solok adalah pada tahun 2013 itu di hitung dari Nasabah yang paling awal masuk *priority*, sejak awal *launching* hingga sekarang Mandiri Syariah Priority KCP Solok sudah memiliki 5 orang nasabah. Peningkatan nasabah priority di Bank Mandiri Syariah KCP Solok sudah baik untuk produk tersebut. hal ini disebabkan karena baiknya pelayanan yang diberikan oleh petugas *priority banking officer (PBO)* dalam melayani nasabah priority tersebut. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang

**“Persepsi Nasabah Priority Terhadap Pelayanan *Priority Banking Officer* (PBO) pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solok.”**

**B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi nasabah priority terhadap pelayanan *priority banking officer*(PBO) pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solok”

**C. Batasan Masalah**

Dalam penulisan ini, penulis akan membatasi permasalahan yakni mengenai : persepsi nasabah priority terhadap pelayanan *priority banking officer* (PBO) pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solok.

**D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah *priority* terhadap pelayanan *priority banking officer* pada Bank Syariah Mandiri KCP Solok.

2. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

- a. Sebagai bahan masukan bagi pihak BSM KCP Solok untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah priority terhadap kualitas pelayanan *priority banking officer* (PBO) sekaligus mempromosikan unit layanan mandiri syariah priority tersebut.

- b. Bagi penulis sebagai tugas untuk memenuhi salah satu kewajiban untuk memperoleh gelar Ahli Madya ( A.Md).

#### D. Penjelasan Judul

Persepsi : Tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan

Nasabah Priority : Nasabah yang didahulukan dan diutamakan dari pada yang lain.

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

*Priority banking officer* : pegawai bank yang bertugas sebagai *personal banker*, financial advisor dan marketing officer atas produk dan layanan kepada nasabah BSM (termasuk Nasabah Priority).

Mandiri Syariah Priority : Di BSM, priority merupakan Unit Layanan retail untuk segmen pasar menengah atas dan kaya yang mempunyai pengendapan dana di BSM minimal 500 juta, setiap nasabah akan di layani secara khusus oleh *priority banking officer*

(PBO), baik layanan financial maupun non financial.

## E. Metode penelitian

### 1. Jenis penelitian

Penelitian ini memakai jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung kelapangan untuk mempelajari data yang berhubungan dengan masalah penelitian dengan melakukan wawancara dan juga pengumpulan dokumen yang di butuhkan untuk penelitian ini. Dan melakukan studi kepustakaan dengan mempelajari berbagai referensi yang bisa digunakan sebagai dasar dalam penyusunan akhir ini.

### 2. Sumber Data

- a. Data Primer yaitu data utama yang diperoleh langsung dari subjek/ pelaku dengan sumber informasi yang dicari. Sumber data primer penelitian ini adalah *priority banking officer* (PBO) dan pegawai bank lainya dan nasabah *priority* Bank Syariah Mandiri KCP Solok.
- b. Data sekunder yaitu data yang tidak langsung berkaitan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini sumber data sekunder adalah referensi pustaka, yaitu: referensi yang memuat berbagai informasi tertulis dari data-data yang diperoleh dari Bank Nagari Syariah Mandiri KCP Solok serta buku-buku, jurnal, artikel atau informasi lain yang memiliki keterkaitan dengan judul yang diangkat penulis sebagai pendukung kelengkapan data.

### 3. Metode Pengumpulan Data

#### a. Kuesioner

Yaitu daftar pertanyaan mengenai gambaran umum dari responden, serta sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis guna mendapatkan data primer yang merupakan sumber data yang diperoleh dari pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian kepada pengumpul data.

#### b. Observasi

Observasi adalah penelitian yang dilakukan di tempat objek penelitian. Dalam hal ini penulis meneliti di Bank Syariah Mandiri KCP Solok pada saat melakukan kegiatan magang dengan cara mengamati pelayanan yang dilakukan oleh *Priority Banking Officer* (PBO) terhadap Nasabah *Priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Solok.

#### c. Kepustakaan

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari buku, laporan dan arsip perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Solok yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

### 4. Metode Analisa Data

Berdasarkan sifatnya metode analisa data yang digunakan adalah kualitatif, kualitatif adalah serangkaian prosedur penelitian untuk memahami pengalaman manusia dari persepektif pelaku. Data –data yang

terkumpul tersebut diolah dengan metode AHP yang pengolahannya menggunakan program Microsoft Excel. Data tersebut sebelumnya di uji terlebih dahulu inconsistency ratio-nya (CR) yaitu data yang CRnya kurang dari 10% yang dianggap konsisten.

Adapun langkah-langkah metode AHP adalah:

- a. Menentukan jenis-jenis kriteria yang akan menjadi persyaratan.
- b. Menyusun kriteri-kriteria tersebut dalam bentuk matriks berpasangan.

Catatan: cara pengisian elemen- elemen pada matriks berpasangan adalah:

- a. Elemen  $a[i,i]=1$  dimana  $i=1,2,3,\dots,n$
- b. Elemen matriks selitiga atas sebagai berikut

Intensitas kepentingan	Keterangan
1	Kedua elemen sama pentingnya
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting dari pada elemen yang lainnya
5	Elemen yang satu lebih penting dari yang lainnya
7	Satu elemen jelas lebih mutlak penting dari elemen yang lainnya
9	Satu elemen mutlak penting dari elemen lainnya
2,4,6,8	nilai- nilai antara dua nilai

	pertimbangan- pertimbangan yang berdekatan
--	--

c. Elemen matriks segitiga bawah mempunyai rumus :

$$a[j,i] = \frac{1}{a[i,j]} \text{ untuk } i \neq j$$

- 1) Menjumlah matriks kolom.
- 2) Menghitung nilai elemen kolom kriteria dengan rumus masing-masing elemen kolom dibagi dengan jumlah matriks kolom.
- 3) Menghitung nilai prioritas kriteria dengan rumus menjumlah matriks baris hasil langkah ke 4 dan hasilnya 5 dibagi dengan jumlah kriteria.
- 4) Menentukan alternatif- alternatif yang telah akan menjadi pilihan.
- 5) Menyusun alternatif-alternatif yang telah di tentukan dalam bentuk matriks berpasangan untuk masing- masing kriteria. Sehingga akan ada sebanyak n buah matriks berpasangan antar alternatif.
- 6) Masing-masing matriks berpasangan antar alternatif sebanyak n buah matriks, masing- masing matriksnya di jumlah perkolomnya.
- 7) Menghitung nilai prioritas alternatif masing- masing matriks berpasangan antar alternatif dengan rumus seperti langkah 4 dan langkah 5.
- 8) Menguji konsistensi setiap matriks berpasangan antar alternatif dengan rumus masing- masing elemen matriks berpasangan pada

**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**

langkah 2 dikalikan dengan nilai prioritas kriteria. Hasilnya masing-masing baris dijumlah, kemudian hasilnya dibagi dengan masing- masing nilai prioritas kriteria sebanyak  $\lambda_1, \lambda_2, \lambda_3, \dots \lambda_n$ .

9) Menghitung Lamda max dengan rumus:

$$\lambda_{\max} = \frac{\sum \lambda}{n}$$

10) Menghitung indeks konsistensi (CI) dengan rumus:

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1}$$

11) Menghitung Rasio Konsistensi (CR) dengan rumus:

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Dimana RI adalah indeks random konsistensi. Daftar RI dapat dilihat pada table 1:



N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	0	0	0,5	0,90	1,21	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49

Jika  $CR < 0,1$  maka nilai perbandingan berpasangan pada matriks kriteria yang diberikan konsisten. Jika  $CR > 0,1$ , maka nilai perbandingan berpasangan pada matriks kriteria yang diberikan tidak konsisten. Sehingga jika tidak konsisten, maka pengisian nilai- nilai pada matriks berpasangan pada unsur

kriteria maupun alternatif harus diulang. Perhitungan proses langkah 7, langkah 8, langkah 9.

- 12) Hasil akhirnya berupa prioritas global sebagai nilai yang digunakan oleh pengambil keputusan berdasarkan skor yang tertinggi.

#### F. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam tugas akhir ini secara garis besarnya terdiri dari 5 bab yang selanjutnya diuraikan dalam sub bab yaitu sebagai berikut.

BAB I : Merupakan bab pendahuluan, yang akan membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, penjelasan judul, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : Membahas tentang landasan teori meliputi konsep nasabah prioritas, Pengertian *Priority Banking Officer* (PBO), Konsep Pelayanan dan pengertian *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

BAB III : Merupakan gambaran umum Bank Syariah Mandiri yang membahas mengenai sejarah berdiri Bank Syariah Mandiri, visi dan misi Bank Syariah Mandiri KCP Solok, struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Solok, produk-produk Bank Syariah Mandiri KCP Solok.

- BAB IV : Pembahasan yang berisikan penjelasan tentang bagaimana persepsi nasabah priority terhadap pelayanan *priority banking officer* (PBO).
- BAB V : Merupakan bagian pembahasan yang berisikan tentang beberapa kesimpulan dan saran- saran yang diperlukan.



**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**