

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Konsep Nasabah Priority

##### 1. Pengertian Nasabah, Prioritas dan Nasabah Prioritas

Nasabah adalah : (1) setiap orang yang datang ke bank untuk bertransaksi, (2) setiap orang yang menelpon ke bank yang mendapatkan informasi dan (3) setiap orang yang ada dikantor (satu bagian, bagian lain, atau cabang lain). Pepatah pemasaran mengatakan nasabah adalah raja, maka wajib dilayani dengan tulus dan ikhlas.<sup>1</sup>

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening bank rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank.<sup>2</sup>

**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**

##### 1. Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas *Priority Banking Officer* (PBO) harus menanggapi nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.

---

<sup>1</sup>Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* ,( Yogyakarta: UPP AMP YKPN,2005), h.225

<sup>2</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit.*, h.189

## 2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluha.

## 3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

## 4. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian.

## 5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Pengertian prioritas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah hak utama, hak istimewa artinya hak dahulu, hak atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain.<sup>3</sup> Dalam setiap perbankan produk pelayanan nasabah prioritas memiliki nama yang berbeda-beda. Namun dalam praktik perbankan yang penulis teliti disebut dengan BSM Priority.

<sup>3</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 111*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008),h. 206

Nasabah yang menggunakan pelayanan nasabah priority dalam suatu bank, maka yang ingin dicapai oleh nasabah tersebut adalah kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa baik pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya.<sup>4</sup>

Akan lebih mudah menjual sesuatu kepada seseorang jika aktivitas menjual yang dilakukan perusahaan diposisikan sebagai cara untuk membantu nasabah dalam mencapai atau meraih tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Perusahaan harus mampu berbicara kepada nasabah mengenai cara-cara baru dalam menjalankan bisnis dan pendekatan pendekatan baru yang dapat digunakan untuk membuat bisnis lebih menguntungkan dan efisien di masa depan. Dengan pelayanan prioritas bantuan yang akan diberikan kepada nasabah adalah kemudahan dalam bertransaksi, nasabah prioritas tidak perlu repot antri apabila hendak bertransaksi sebab memulai suatu loket tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi.

Sebenarnya yang dijual oleh perusahaan bukanlah nilai aktual tetapi nilai yang dirasakan nasabah yang benar-benar penting. Nasabah membeli apa yang mereka butuhkan sehingga mereka dapat memperoleh apa yang mereka inginkan adalah hasil.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit.*, h.191-192

<sup>5</sup> *Ibid.*, h, 195

## 2. Kriteria nasabah *priority*

Kriteria nasabah untuk mendapatkan layanan *priority* antara lain:

- a. Nasabah perorangan yang menempatkan dananya di Bank dengan total saldo minimal Rp 500 juta atau jumlah lain yang ditetapkan oleh BSM dalam 2 (dua) produk pendanaan yaitu tabungan/ giro dan deposito.
- b. Nasabah perorangan dapat *upgrade* menjadi nasabah *priority* dengan syarat memenuhi ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya.
- c. Pemegang kuasa atau *key person* dari suatu institusi (perusahaan / yayasan/ lembaga) yang telah memberi kontribusi pendapatan bersih (*nett margin* atau bagi hasil) serta *fee based income* kepada Bank minimal Rp 50 juta, jumlah *key person* maksimum 3 (tiga) orang.<sup>6</sup>

## 3. Syarat Menjadi Nasabah *Priority*

Berikut persyaratan untuk menjadi nasabah *priority*:

- a. Mengisi aplikasi permohonan nasabah BSM *priority* Bank, baik nasabah baru maupun nasabah reguler (*upgrade*).
- b. Mengisi formulir hak dan kewajiban antara nasabah dan bank.
- c. Telah melalui proses EDD (*Enhanced Due Diligence*) dengan mengacu Surat Edaran Umum No. 13/017/UMM tanggal 20 desember 2011 Perihal Revisi Pedoman Pelaksanaan Program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Standar Operasional prosedur (SOP) Nasabah *Priority* Bank Syariah Mandiri (KCP) Solok, h.2.

<sup>7</sup> *ibid* ., h.2

## B. Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank harus baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon nasabah bank bersangkutan. Apabila pelayanan bank dilakukan dengan baik dan benar maka pemasaran produknya akan berhasil baik pula.

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

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. (Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan).<sup>8</sup>

Ramah tamah yang dimaksud bahwa pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Misalnya dengan berkata “ apa yang dapat saya bantu”. Adil maksudnya pelayanan yang diberikan sesuai antrian. Cepat

---

<sup>8</sup> Malayu S.P Hasibuan, *dasar-dasar perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001)h.152

dan tepat maksudnya pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.<sup>9</sup>

a. Dasar-dasar pelayanan

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service*, pramuniaga, *public relation*, satpam, kasir/*teller* :

1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih. Artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar menarik konsumen. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum.

Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, H.15

- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

Pada saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebut namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggannya. Usahakan jangan menyuruh pelanggan/nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicarannya.



**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**

- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Hal ini dilakukan jika memang pelanggan tidak mengerti bahasa Indonesia. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan

menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh pelanggan/nasabah.

6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah. Kemampuan karyawan tentang pengetahuan akan produk dalam memberikan informasi kenasabah benar-benar meyakinkan.

7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya pada saat nasabah sedang berbicara jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan/nasabah. Kalau terjadi sesuatu dengan pelanggan/nasabah usahakan jangan berdebat.

8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.



- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintak bantuan.

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.

- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani. Artinya, jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan/nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

## 2. Etiket pelayanan

Secara umum etiket pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam pelayanan:

### a. Mengucapkan salam

Mengucapkan salam pada saat bertemu nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore. Ucapan salam ini dapat mencairkan suasana kaku antara nasabah dengan karyawan.

### b. Mempersilahkan tamu

Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan. Baik dalam mengucapkan

salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk, selalu dilakukan dengan ramah dan murah senyum.

c. Bertanya tentang keperluan nasabah

Setelah dipersilahkan duduk, barulah karyawan bertanya tentang maksud kedatangan pelanggan atau keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut. Misalnya “Ada yang bisa saya bantu, Bapak atau Ibu”.

d. Bila ingin menyuruh

Untuk hal-hal yang dianggap perlu bila ingin menyuruh nasabah biasakan dan mulailah mengucapkan kata “tolong” atau “maaf”. Namun jika masih bisa dikerjakan sendiri sebaiknya jangan menyuruh nasabah.

e. Mengucapkan terima kasih

Ucapan kata terima kasih apabila nasabah memberikan kritikan dan saran-saran bagi kita. Ucapan terima kasih akan menyenangkan nasabah karena nasabah merasa dihargai atas kedatangannya.



**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**

### C. Pengertian *priority banking officer* (PBO)

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

PBO adalah bagian penting dari pencapaian target bisnis cabang, secara pareto, jumlah nasabah segmen *affluent* dan *high net worth* kurang dari 0,5% total nasabah, namun *Asset Under Management* (AUM) nasabah tersebut

menguasai lebih 50% *asset* bank. Karena potensi bisnis yang besar dari nasabah *offluent* dan *higt net worth*, maka diperlukan PBO yang focus menggarap segmen market ini, PBO bertugas menambah dan mengelola nasabah *priority* untuk meningkatkan *growth* dana serta melakukan *one stop financial service* untuk meningkatkan *fee based income*. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan PBO, maka semakin banyak *asset* nasabah yang dipercaya untuk dikelola dan semakin besar keuntungan yang didapatkan cabang pengelolaan AUM nasabah (*sales through service*).<sup>10</sup>

#### D. *Analytical hierarchy process* (AHP)

##### 1. Pengertian Analytical hierarchy process ( AHP)

AHP adalah sebuah hierarki fungsional dengan input utamanya persepsi manusia. Dengan hierarki, suatu masalah kompleks dan tidak terstruktur dipecahkan ke dalam kelompok-kelompok tersebut diatur menjadi suatu hierarki. Model AHP memakai persepsi manusia yang dianggap pakar sebagai input utamanya. kriteria “pakar” disini bukan berarti bahwa orang tersebut haruslah jenius, pintar, bergelar doctor dan sebagainya tetapi lebih mengacu pada orang yang mengerti benar permasalahan yang diajukan, merasakan akibat suatu masalah atau punya kepentingan terhadap masalah tersebut.

##### 2. Prinsip dasar Analytical hierarchy process ( AHP)

Dalam menyelesaikan permasalahan dengan AHP ada beberapa prinsip yang harus di pahami, di antaranya sebagai berikut:

---

<sup>10</sup> Surat Edaran Bank Indonesia, *Standar Operasional Prosedur* (SOP) No.Dokumen SPOO/PHD/LPB/02, Revisi 3,(Tanggal 29 agustus 2018),h.1

- a. *Descomption* (membuat hierarki) system yang kompleks biasa dipahami dengan memecahkannya menjadi elemen- elemen yang lebih kecil dan mudah di pahami.
- b. *Comparative judgment* (penilaian kriteria dan alternatif) kriteria dan alternatif dilakukan dengan perbandingan berpasangan. Menurut saaty (1998), untuk berbagi persoalan, skala 1 sampai 9 adalah skala terbaik untuk mengekspresikan pendapat. Nilai dan defenisi pendapat kualitatif dari skala perbandingan saaty dapat diukur dengan tabel analisis seperti tabel di bawah ini:

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. *Syynthesis of priority* (menentukan prioritas)

Menentukan prioritas dari elemen- elemen kriteria dapat di pandang sebagai bobot/ kontribusi elemen tersebut terhadap tujuan pengambilan keputusan. AHP melakukan analisis prioritas elemen dengan metode perbandingan berpasangan antara dua elemen sehingga semua elemen yang ada tercakup. Prioritas ini ditentukan berdasarkan pandangan para pakar dan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap pengambilan keputusan, baik secara langsung (diskusi) maupun secara tidak langsung (kuesioner).

d. *Logical consistency* (konsistensi logis) konsistensi memiliki dua makna. Pertama, objek- objek yang serupa bias dikelompokkan sesuai dengan keseragaman dan relevansi. Kedua, bias yangkut tingkat hubungan antar objek yang didasarkan pada kriteria tertentu.

3. Kelebihan dan kekurangan dari metode AHP di bandingkan dengan yang lainnya:

- a. Kelebihan dari metode AHP
  - a) Struktur yang berhierarki, sebagai konsistensi dari kriteria yang dipilih, sampai pada subkriteria yang paling dalam.
  - b) Memperhitungkan validitas sampai dengan batas toleransi inkonsistensi berbagai kriteria dan alternatif yang di pilih oleh para pengambil keputusan.
  - c) Memperhitungkan daya tahan atau ketahanan *output* analisis sensitivitas pengambil keputusan.

d) Kemampuannya memecahkan masalah yang multi objektif dan multikriteria.

b. Kekurangan dari metode AHP

Model AHP juga memiliki kelemahan yang dapat berakibat fatal, misalnya ketergantungan ini pada input berupa persepsi seorang *expert* tersebut memberikan penilaian yang keliru.



**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**