

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹ Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan, sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.²

Sebagian besar produk dan proses pelayanan perbankan dialami dan dikonsumsi ketika pelayanan berlangsung. Produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh berbagai bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditunjukkan melalui cara yang diterapkan oleh bank dalam melayani nasabah. Dalam hal ini, keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul.³

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, *Tentang Perbankan Syariah*, Pasal 1.

² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 24.

³ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 178.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.⁴

Pengertian prima menunjukkan karakteristik total dari suatu produk (barang atau jasa) yang melebihi standar baku sehingga pelanggan merasa mendapat lebih dari yang semula diharapkan. Pada intinya melayani pelanggan secara prima berarti membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga pelanggan puas dengan pelayanan yang diperoleh dan pelanggan merasa bahwa pelayanan itu lebih dari yang diharapkan.⁵

Pelayanan prima adalah pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada pelanggan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan tuntutan pelanggan mengenai kualitas produk (barang atau jasa) sebaik-baiknya. Melalui pelayanan prima, perusahaan dapat menarik pelanggan baru dan perusahaan dapat mempertahankan pelanggan lama. Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan konsep, diantaranya terdiri atas konsep *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap/perilaku), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (pertanggungjawaban).⁶ Tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu ialah bagaimana cara merespon keinginan

⁴ Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2017), 47-64.

⁵ Wildan Zurkarnain dan Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), 8.

⁶ Ahmad Subagyo, *Marketing In Business*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), 261-263.

pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Disamping itu, harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi atau memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk setia menggunakan produk barang dan jasa tanpa sempat lagi melirik atau memakai produk lain.⁷

Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah memberikan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Dalam praktiknya, apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu sebagai berikut:⁸ Pertama, nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan atau menimbulkan loyalitas pelanggan. Kedua, kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Richens bahwa kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya

⁷ Nyoman Suparmanti Asih, "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja", *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)* Vol. 7 No. 2 (2016): 3.

⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 262-263.

yang menyenangkan tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.

Jika cara seperti di atas dapat terus dipertahankan, tujuan bank akan dapat tercapai dengan tidak terlalu sulit. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk riil atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Pendapat lain yaitu Robledo menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai selisih (*gap*) antara persepsi dan harapan konsumen, sedangkan kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan bank.⁹

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga tidak hanya membutuhkan fasilitas yang baik saja akan tetapi pelayanan yang bermutu bagi nasabah juga perlu ditingkatkan. Produk dan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan profitabilitas perusahaan berhubungan erat. Semakin tinggi hasil kepuasan menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang lebih tinggi, di mana membantu tingginya harga dan pengurangan pengeluaran. Hoofman dan Bateson menuliskan dasar pemikirannya tentang

⁹ Ulul Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta". *Jurnal Ilmial Ekonomi Islam*, Vol. 01, No. 02, (Juli, 2015): 97.

hubungan kualitas jasa dan kepuasan konsumen antara lain:¹⁰ Pertama, bila konsumen tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu perusahaan, maka persepsinya terhadap kualitas jasa perusahaan tersebut akan didasarkan pada ekspektasinya. Kedua, interaksi (*service encounter*) berikutnya dengan perusahaan tersebut akan menyebabkan konsumen memasuki proses dikonfirmasi dan merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa. Ketiga, setiap interaksi tambahan dengan perusahaan itu akan memperkuat atau sebaliknya malah mengubah persepsi konsumen terhadap kualitas jasa. Keempat, persepsi terhadap kualitas jasa yang telah direvisi memodifikasi minat beli konsumen terhadap pembelian di masa yang akan datang.

Dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai daerah otonom, Maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya. Serta untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Di mana pada gilirannya Lembaga Keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.¹¹

¹⁰ Adisty Arindiaty dan Merita Bernik, "Analisis Kualitas Jasa Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Baker Street Cafe Bandung", *Jurnal Bisnis Terapan*, Vol. 01, No. 01, (Juni, 2017): 44-45.

¹¹ PT. BPRS Bhakti Sumekar, *Laporan Tahunan 2021 "Transformasi Digital Untuk Terus Tumbuh"*, (Sumenep: PT BPRS Bhakti Sumekar, 2021), 18-19.

Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah Sumenep yang sangat ideal adalah Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini adalah Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS). Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut diatas Pemerintah kabupaten Sumenep melakukan akuisisi bank Perkreditan Rakyat yang berdomisili di Sidoarjo yaitu PT. BPR DANA MERAPI untuk kemudian di relokasi ke Kabupaten Sumenep.

Untuk melakukan akuisisi terhadap PT. BPR Dana Merapi Pemkab Sumenep membuat *Memorandum of Understanding* (MoU) dan Surat Perjanjian Kerja Sama Pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS) di Kabupaten Sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang ditandatangani oleh Bupati Sumenep dan PT Bank Syari'ah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MoU tersebut pihak PT. Bank Muamalat sebagai pelaksana dalam proses pengambilan BPR serta bertanggung jawab terhadap pemberian konsultasi untuk perijinan, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.¹²

Sudah menjadi kewajiban bagi PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal ini dilakukan untuk menunjukkan rasa terimakasih karena telah menggunakan produk dan jasa PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, juga untuk membantu meningkatkan kepercayaan nasabah.

Menurut, Bapak Haerus Saleh selaku pimpinan cabang di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan memberikan pengertian pelayanan prima yang diterapkan secara umum, yaitu dengan katagori istilah "*service*

¹² PT. BPRS Bhakti Sumekar, *Laporan Tahunan 2021 "Transformasi Digital Untuk Terus Tumbuh"*, (Sumenep: PT BPRS Bhakti Sumekar, 2021), 18-19.

excellent” seperti standar biasanya 3S (salam, senyum, sapa) terkait peraturan lain sudah pasti diberitahukan sama halnya dengan peraturan yang sudah ditetapkan pada pelayanan jasa. Dari penerapan pelayanan prima tersebut PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan mempunyai jumlah nasabah sebagai berikut: Gadai 500, Pembiayaan 200, Tabungan 1530. Deposito per Agustus 88. Sistem pelayanan di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan yaitu, intinya seperti pelayanan secara umum apa yang berlaku pada semua instansi sama, seperti: 1) jika melayani nasabah tatapan harus fokus kepada nasabah, 2) komunikasi fokus kepada nasabah, 3) jika ada telfon pada saat melayani nasabah pihak bank harus meminta izin terlebih dahulu.¹³

Fenomena yang peneliti angkat dari penelitian ini yaitu karena peneliti ingin mengetahui pelayanan di desa dibandingkan di kota, seperti halnya pada saat melayani nasabah yang sudah lanjut usia karena tidak bisa berbahasa Indonesia maka pihak bank menggunakan bahasa Madura halus agar nasabah bisa mengerti atas penjelasan dari pihak bank tersebut. Penerapan pelayanan prima yang tepat pada nasabah tentu akan memberikan efek positif kepada PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, tidak hanya semakin bertambahnya jumlah anggota yang menggunakan produknya. Tetapi, citra dimata masyarakat juga akan semakin baik. Di sisi lain Lembaga keuangan di Kecamatan Waru sendiri cukup banyak, tidak hanya yang berprinsip Syariah namun yang Konvensional juga ada. Oleh karena itu, apabila kepuasan nasabah meningkat, nasabah memiliki minat untuk berkunjung kembali, maka nasabah akan merasa puas dan merasa loyal untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh

¹³ Haerus Saleh, Pimpinan cabang PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (21 Desember 2022).

PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan. Berdasarkan uraian tersebut, terlihat bahwa pentingnya pelayanan prima pada setiap karyawan perusahaan kepada nasabah, agar perusahaan dapat memperbaiki layanan menjadi lebih baik dan membangun kepercayaan serta dapat meningkatkan kepuasan bagi nasabah. Dengan memperhatikan pentingnya kepuasan nasabah dalam menentukan kelangsungan jasa perbankan, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul: **“Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan”**.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan.
2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini dapat di bagi menjadi dua yaitu: kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis (kegunaan bagi Peneliti, bagi IAIN Madura, bagi Lembaga dan bagi Masyarakat).

Kegunaan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi serta referensi sebagai pengembangan teori-teori dalam rangka mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai strategi pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini akan menjadi salah satu pengalaman dan menambah wawasan serta pengetahuan yang lebih luas mengenai strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan.

b. Bagi IAIN Madura

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa IAIN MADURA pada umumnya, Prodi Perbankan Syariah pada khususnya untuk menambah wawasan mengenai strategi pelayanan prima dalam upaya

meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan.

c. Bagi PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi pihak bank mengenai strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan dan dapat menjadi saran atau masukan dalam memberikan pelayanan agar lebih baik.

d. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian mengenai strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah antara masyarakat atau nasabah dengan lembaga keuangan syariah.

E. Definisi Istilah

Sebagai batasan judul penelitian ini agar tidak terjadi kesalahpahaman para pembaca maka perlu dijelaskan istilah-istilah yang berkaitan dengan judul, *“Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan”*.

1. Strategi

Strategi adalah sebuah pola yang mendasar dari sasaran dan direncanakan, penyebaran sumber daya dan interaksi organisasi dengan pasar, pesaing, dan faktor-faktor lingkungan.¹⁴

2. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik. Pelayanan prima pada nasabah itu sendiri dapat diperluas menjadi bagaimana pihak pemberi layanan, dalam hal ini pihak bank memberikan layanan secara maksimal kepada nasabah, dan kepada siapapun dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional.¹⁵

3. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler kepuasan nasabah (pelanggan) merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.¹⁶ Sedangkan, Kepuasan nasabah menurut Kotler dan Keller adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang diakibatkan oleh kinerja yang dirasakan (atau hasil) dari perusahaan sehubungan dengan ekspektasinya. Dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa, hasil dari membandingkan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan dari suatu produk akan menghasilkan rasa puas atau kecewa pelanggan.¹⁷

¹⁴ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), 29.

¹⁵ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*, (Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 76.

¹⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank (Edisi Revisi)*, (Jakarta: Kencana, 2004), 162.

¹⁷ Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan*, (Pustaka Tanaman Ilmu, 2019), 62.

Jadi yang dimaksud dengan judul diatas adalah pelayanan prima dapat menimbulkan layanan yang optimal, karena disetiap nasabah memiliki karakteristik yang berbeda maka dengan adanya pelayanan prima nasabah bisa mengatasi permasalahan yang muncul. PT. BPRS Bhakti Sumekar merupakan Lembaga Keuangan yang diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti penelitian ini untuk menganalisa strategi pelayanan prima yang dilakukan PT. BPRS Bhakati Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu dan mempunyai kaitan dengan peneliti yang akan dilakukan. Untuk memberikan kerangka kajian empiris bagi permasalahan sebagai dasar untuk mengadakan pendekatan terhadap masalah yang dihadapi serta digunakan sebagai pedoman pemecahan masalah.

Ada beberapa peneliti terdahulu yang berkaitan dengan yang akan dilakukan, yaitu:

1. Geni Prayogi, “Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam” 2018, Penulisan skripsi ini cukup menarik untuk diteliti dan dibahas dengan alasan sebagai berikut: a). Banyaknya pelayanan jasa PT. KAI yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pemerintah dan pelayanan yang dianjurkan dalam islam yang mengakibatkan timbul rasa tidak nyaman pada masyarakat atau para pengguna

jasa. Sehingga, menjadikan timbulnya rasa ketidakpuasan kereta penumpang. b). Penulis ingin mengetahui lebih dalam lagi bagaimana pengaruh pelayanan prima PT. KAI terhadap kepuasan pengguna jasa dalam pandangan ekonomi islam. metode yang digunakan dalam skripsi ini yaitu, menggunakan pendekatan kuantitatif. Persamaan penelitian tersebut memiliki topik yang sama bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa kereta penumpang. Perbedaan penelitian ini menggunakan teori M. Mursid sedangkan metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini lebih membahas tentang penggunaan jasa lebih tepatnya jasa kereta api Sedangkan dalam penelitian yang akan peneliti teliti akan memfokuskan kepada strategi pelayanan prima terhadap nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan.¹⁸

2. Nurlia, “Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent” 2018, penulisan jurnal ini bertujuan pelayanan prima diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. Persamaan penelitian tersebut memiliki persamaan topik dengan yang penleiti teliti yaitu tentang strategi service excellent atau pelayanan prima. Adapun perbedaannya dalam penelitian ini terdapat pada objek yang diteliti yang mencangkup umum disemua bidang, seperti pemerintah, bisnis, manufaktur, delivery, kuliner, dan usaha jasa. Sedangkan penelitian yang peneliti teliti akan fokus pada pelayanan

¹⁸ Geni Prayogi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intang Lampung, Fakultas Ekonomi Syariah, Program Studi Ekonomi Syariah, “*Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*” (Skripsi: Uin Raden Lampung, 2018).

prima terhadap nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan.¹⁹

3. Kadari, “Pelayanan Prima (Service Excellence) pada Pelanggan”, penulisan jurnal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima (*Service Excellence*) terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan penelitian tersebut memiliki persamaan topik dengan yang peneliti teliti yaitu tentang pelayanan prima kepada pelanggan. Adapun perbedaannya yaitu dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dengan model skala likert, sedangkan penelitian yang peneliti teliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.²⁰

4. Iis Torisa Utami, “Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Green Garden Jakarta”, penulisan jurnal ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai variabel apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Persamaan penelitian tersebut dengan yang peneliti teliti yaitu tentang pelayanan prima. Adapun perbedaannya dalam penelitian ini terdapat pada enam konsep pelayanan prima (sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, tanggungjawab, dan penampilan) yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BCA Cabang utama green garden Jakarta, sedangkan penelitian yang peneliti teliti yaitu strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan.²¹

¹⁹ Nurlia, “Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent”, *Meraja Journal*, Vol. 1, No. 2, (Juni, 2018).

²⁰ Kadari, “Pelayanan Prima (Service Excellence) pada Pelanggan”, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKP Yogyakarta, (2016).

²¹ Iis Torisa Utami, “Analisis Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Green Garden Jakarta”, *Akademi Sekretari Budi Luhur*, Vol. 19, No. 2, (Oktober: 2021).

5. Nurul Hidayati dan Siti Amilatus Zahro, “Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng)”. Penulisan jurnal ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan prima berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui lebih dalam tentang pengaruh kualitas pelayanan prima. Persamaan penelitian tersebut yaitu meneliti mengenai pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Adapun perbedaannya yaitu penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan instrument penelitian menggunakan kuesioner dan dokumentasi, dengan jumlah sampel sebesar 99 orang dari nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan yaitu menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan instrument penelitian menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan jumlah informan sebanyak 28 orang dari pihak bank dan nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan.²²

Kesimpulan penelitian terdahulu, dari kelima penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima pada sebuah lembaga sangat diutamakan. Demi tercapainya kepuasan nasabah terhadap sebuah kinerja suatu lembaga, dari penelitian di atas peneliti juga menyimpulkan bahwa, suatu lembaga bisa dikatakan baik apabila pelayanan prima diterapkan. Oleh karena itu, pelayanan prima sangat berpengaruh dalam sebuah aspek pelayanan di sebuah lembaga. Terutama di lembaga keuangan, dan peneliti antusias dalam meneliti tentang strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan.

²² Nurul Hidayati dan Siti Amilatus Zahro, “Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng)”, *Ekomadania*, Vol. 6, No. 1, (Juli: 2022).