

## ABSTRAK

Sri Rosana Sulhaningsih, 2023, *Pelayanan Prima Nasabah Prioritas Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura. Dosen Pembimbing: Dr. Sri Handayani, MM.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Prima, Nasabah Prioritas, BPRS Bhakti Sumekar*

Nasabah kelas atas atau sering disebut prioritas ini mendapatkan semacam “karpet merah” sebagai gambaran istimewa untuk kategori nasabah prioritas, hal itu dikarenakan nasabah prioritas melakukan investasi di suatu bank dalam jumlah banyak. Melalui pelayanan nasabah prioritas dengan berbagai fasilitas lebih yang diberikan ini pihak bank berharap nasabah benar-benar akan terlayani dengan prima, perbedaan pelayanan dan manfaat yang diberikan oleh bank antara prioritas dengan biasa menjadi daya tarik bagi nasabah prioritas masing-masing bank. Bank yang unggul dalam tawaran khusus pada nasabah prioritas berharap mampu mempertahankan nasabah prioritas yang ada dan juga bisa menarik nasabah prioritas baru yang potensial.

Berdasarkan hal tersebut, maka ada 3 fokus permasalahan yang menjadi kajian pokok dalam penelitian ini, yaitu: *pertama* apa kriteria nasabah prioritas pada bank pembiayaan rakyat syariah bhakti sumekar cabang Pamekasan, *kedua* bagaimana penerapan pelayanan prima nasabah prioritas pada bank pembiayaan rakyat syariah bhakti sumekar cabang pamekasan, *ketiga* bagaimana kendala dalam menghadapi nasabah prioritas pada bank pembiayaan rakyat syariah bhakti sumekar cabang Pamekasan.

Untuk menjawab fokus permasalahan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Sumber data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan melalui ketekunan pengamatan dan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses untuk menjadi seorang nasabah yang paling utama adalah nasabah individu menginvestasikan uangnya dengan portofolio minimal sebesar Rp.1.1 Milyar, mengenai persyaratan menjadi nasabah prioritas yaitu, *pertama*. melengkapi permohonan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, baik nasabah tetap (perpanjangan) maupun nasabah baru dengan membawa kartu identitas warga negara Indonesia berupa Kartu Tanda Penduduk, *kedua*, memiliki sumber penghasilan dan mempunyai pekerjaan dan memiliki catatan yang baik sebagai bankir individu dari bank lain di Bank Indonesia. Pihak Bank akan melayani nasabah sesuai prosedur pelayanan, selain itu, *Priority Banking Officer* (PBO) akan menanyakan kebutuhan nasabah atau menyediakan produk yang sesuai dengan nasabah dan menjelaskan produk secara detail atau jika ada produk perbankan baru, nasabah akan mendapatkan penjelasan mengenai produk tersebut. Nasabah akan diberikan informasi sesuai dengan kebutuhan dan persyaratannya, kemudian

*Priority Banking Officer (PBO)* akan melakukan proses permintaan tersebut. Kendala Kendala yang sering ditemui dalam pelayanan nasabah prioritas di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Pamekasan yakni sulitnya mengatur waktu kunjungan dengan nasabah prioritas. Karena nasabah prioritas memiliki kesibukan yang cukup padat sehingga PBO harus mengatur penjadwalan ulang jika nasabah prioritas tiba-tiba membatalkan janji temu. Penyampaian berbagai informasi oleh PBO lebih sering dilakukan via telpon yang akibatnya PBO hanya memiliki sedikit waktu untuk menyampaikan informasi kepada nasabah prioritas. VIP costumer merasakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan. VIP costumer berharap semua pelayanan dilakukan by phone untuk mengifisiensi waktu mereka yang sangat sibuk. Namun bagi pihak bank nasabah dan pihak bank setidaknya melakukan pelayanan tatap muka agar membangun kedekatan dengan nasabah.