

BAB IV

DEKRIPSI DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan

a. Sejarah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan

Kehadiran bank pembiayaan rakyat memiliki fungsi untuk melayani masyarakat di berbagai daerah pedesaan dan pinggiran, atau sering dikenal dengan sebutan rural banking. Lembaga keuangan seperti ini sangat dibutuhkan oleh banyak masyarakat di daerah pedesaan dan pinggiran yang belum dijangkau oleh bank umum, baik dari segi penyimpanan dana atau segi pembiayaan nasabah.

Status hukum BPRS diakui pertama kali dalam paket kebijakan oktober (pakto) tanggal 27 oktober 1988, sebagai dari kebijakan keuangan, moneter, dan perbankan. Secara histori BPR adalah penjelmaan dari seperti bank desa, lumbung desa, dan bank pasar. Bank pegawai lumbung pilih nagari (LPN), lembaga perkreditan desa (LPD), bank kredit desa (BKD), badan kredit kecamatan (LPk),dll. Dan semuanya dipersamakan dalam sejak itu'.

Menurut UU No.21 tahun 2008, tentang perbankan syariah/BPRS adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran. Berdirinya bank BPRS tidak bisa dilepas dari berdirinya lembaga- lembaga sebelumnya. Cikal bakal bank syariah di Indonesia pertamakali dirintis dari dengan mendirikan tiga BPR syariah, berikut:

- 1) PT BPR Dana Mardhatillah, Kec. Margahayu, Bandung
- 2) PT BPR Amal Sejahtera, Kec. Padalarang, Bandung

Pada tanggal 8 oktober 1990, ketiga BPR tersebut telah mendapat izin prinsip dari keuangan RI.

a. Visi dan Misi

a. Visi

“Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasinilai-nilai agama dan budaya”.

b. Misi

- a) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasar syariah.
- b) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.
- c) Mengupayakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah.¹

b. SOP Divisi di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan

1) Kepala Cabang

Tugas & Tanggung Jawab:

- a) Memimpin dan bertanggung jawab atas kantor cabang
- b) Selalu menjaga kualitas layanan prima
- c) Memasarkan produk-produk pembiayaan dan pendanaan
- d) Melakukan pengecekan kelayakan permohonan pembiayaan.
- e) Bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan.

¹ Profil BPRS Kabupaten Pamekasan, diakses 2023

2) *AAO (Associate Account Officer)* Tugas & Tanggung Jawab:

- a) Membantu AO dalam menjalankan tugasnya.
- b) Melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dan lembaga sosial kemasyarakatan
- c) Bertanggung jawab atas penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan tergolong kurang lancar.
- d) Membantu melakukan survei atas permohonan pengajuan pembiayaan.
- e) Membuat laporan analisa pengajuan pembiayaan serta menyerahkan kepada kepala cabang.

3) *Teller*

Seorang *teller* mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani nasabah dalam:

- a) Mengatur dan bertanggung jawab atas posisi dana
- b) Memberikan pelayanan transaksi tunai baik itu penarikan maupun penyetoran
- c) Menginput transaksi yang berhubungan dengan uang.
- d) Menginput transaksi pembayaran angsuran.

4) *Customer Service*

- a) Mengumpulkan berbagai informasi/data nasabah pembiayaan
- b) Memeriksa dan meneliti kelengkapan dokumen yang terkait dengan pembiayaan
- c) Mencatat atas semua transaksi pembiayaan
- d) Bertanggung jawab serta menyiapkan berkas pembiayaan
- e) Menyiapkan pencairan pembiayaan
- f) Bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan

g) Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah-nasabah kelolaannya.

b. SOP Produk BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan

1) Produk Penghimpun Dana

- a) Tabungan Barokah : Tabungan Barokah ini bisa digunakan sebagai simpanan dana (tabungan) untuk masa depan dengan akad wadi'ah yad dhamanah di BPRS Bhakti Sumekar.
- b) Tabungan SIMPEL : Tabungan SIMPEL ini digunakan bagi pelajar atau siswa-siswi di sekolah atau lembaga pendidikan mulai dari TK sampai SD
- c) Deposito *Mudharabah* : Deposito adalah jenis investasi yang menguntungkan menggunakan akad mudharabah mutlaqah atau bagi hasil sesuai ajaranislam.
- d) Tabungan Hari Raya Tahara : Tahara merupakan simpanan berencana yang diperuntungkan bagi masyarakat yang ingin menyiapkan dananya atau simpanannya untuk hari raya idul fitri dengan lebih terencana. Tabungan tahara ini sudah sesuai dengan syariat islam yaitu halal, aman dan menguntungkan.

2) Produk Pembiayaan

- a) Pembiayaan UMKM : Pembiayaan UMKM merupakan pembiayaan modal kerja atau investasi bagi perorangan yang memiliki usaha kecil dengan menggunakan akad jual beli (murabahah) atau bagi hasil.
- b) Pembiayaan Serba Guna : Pembiayaan serba guna adalah pembiayaan yang diperuntukkan bagi PNS/Karyawan swasta yang memiliki penghasilan tetap dengan menggunakan akad murabahah.
- c) Gadai Emas/Rahn : Gadai emas adalah layanan pembiayaan untuk segala keperluan untuk perorangan dengan menggunakan prinsip syariah.
- d) Pembiayaan Sepeda Motor : Pembiayaan sepeda motor merupakan pembiayaan yang diperuntukkan bagi masyarakat yang membutuhkan kendaraan namun belum memiliki dana

yang cukup untuk mewujudkannya atau membelinya. Pada pembiayaan sepeda motor ini menggunakan akad murabahah, akad murabahah adalah akad jual beli suatu barang dimana penjual menyebutkan harga jual yang terdiri atas harga pokok dan tingkat keuntungan tertentu atas barang dimana harga jual tersebut disetujui oleh pembeli.

- e) Pembiayaan Pensiunan : Pembiayaan pensiunan merupakan pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk keperluan renovasi rumah dan biaya pendidikan, modal kerja atau keperluan lainnya berdasarkan syaria tislam.²

B. Paparan Data

Pada bagian ini akan disajikan data hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait dengan pelayanan prima pada nasabah prioritas di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, maka yang dapat peneliti jadikan paparan data fokus penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Kriteria Untuk Menjadi Nasabah Prioritas

Adapun kriteria nasabah untuk mendapatkan layanan prioritas antara lain: Nasabah perorangan yang menempatkan dananya di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pemekasan dengan total saldo atau portofolio minimal Rp.1,1 miliar atau jumlah lain yang ditetapkan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar dalam 2 (dua) produk pendanaan yaitu tabungan-giro atau tabungan *mudharabah mutlaqah*-tabungan berjangka atau deposito-tabungan. Dimana uang tersebut berupa uang pribadi yang didapat dari hasil usaha atau sumber lain yang jelas. Dan bukanlah dari hasil pinjaman bank lain atau berupa dana kredit. Nasabah perorangan dapat *upgrade* menjadi nasabah *priority* dengan syarat memenuhi

² Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kabupaten Pamekasan, diakses 2023

ketentuan yang berlaku. Berikut persyaratan untuk menjadi nasabah *Priority*: mengisi aplikasi permohonan nasabah *Priority* Bank, baik nasabah baru maupun nasabah reguler (*upgrade*) dengan membawa identitas nasabah seperti KTP dan NPWP, mengisi formulir hak dan kewajiban antara nasabah dan Bank dan memenuhi kriteria Nasabah *Priority*.

Menurut bagian direksi yang ada di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kabupaten Pamekasan mengenai pelayanan prima memang sudah diterapkan tidak hanya dikhususkan untuk nasabah prioritas saja tapi bagi nasabah lain pelayanan itu memang harus selalu ada, akan tetapi bagi nasabah prioritas memang harus perlu memiliki kriteria-kriteria tersendiri untuk bagaimana menjadi nasabah *priority* tersebut.

Menurut kepala bagian *quality control* menyampaikan bahwa:

Nasabah perorangan yang menempatkan dananya di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pemekasan dengan total saldo atau portofolio minimal Rp 1-1, miliar atau jumlah lain yang ditetapkan oleh Bank dalam 2 (dua) produk pendanaan yaitu tabungan-giro atau tabungan *mudharabah mutlaqah*-tabungan berjangka atau deposito-tabungan. Dimana uang tersebut harus merupakan uang pribadi perseorangan bukan uang hasil pinjaman bank atau hasil kredit. Nasabah perorangan dapat *upgrade* menjadi nasabah *priority* dengan syarat memenuhi ketentuan yang berlaku.³

Berdasarkan apa yang telah disampaikan diatas selanjutnya untuk menjadi nasabah prioritas haruslah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan, berikut penyampaian dari sub bagian operasional di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kabupaten Pamekasan.

Syarat untuk menjadi nasabah prioritas tidaklah rumit cukup hanya dengan beberapa persyaratan seperti, mengisi aplikasi permohonan nasabah *Priority* Bank, baik nasabah baru maupun nasabah reguler (*upgrade*) dengan menunjukkan identitas nasabah seperti KTP dan NPWP, mengisi formulir hak

³ Nur Azizah, Kepala Bagian *Quality Control* Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pemekasan, wawancara 2023

dan kewajiban antara nasabah dan Bank dan memenuhi kriteria Nasabah *Priority*.⁴

2. Bagaimana Penerapan Pelayanan Prima Pada Nasabah prioritas

Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk PBO menurut Nuraini Pohan hampir sama dengan *Customer Service* hanya saja dalam melayani lebih akrab dan mendalam dengan mengikuti tata krama atau sopan santun. Hal ini juga dikuatkan oleh petugas *Customer Service Officer* menyatakan bahwa PBO memiliki waktu yang banyak dengan nasabah daripada CS karena PBO harus lebih akrab dengan nasabah *priority* dan CS dalam melayani nasabah ada batasan waktu prosedur operasinya atau SLA (*Service Level Agreement*), sebagai contoh produk tabungan yang dikerjakan paling lama 25 menit sedangkan untuk PBO tidak ditetapkan. PBO dalam melayani nasabah *priority* menggunakan pakaian yang formal dan rapih, sedangkan CS memakai seragam dari hari Senin-Kamis sesuai dengan ketentuan yang ada di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Prosedur pelayanan yang diberikan PBO oleh nasabah *priority* menurut Nur Azizah ialah nasabah harus mempunyai atau membawa *id card* (kartu identitas) nasabah *priority* jika datang ke Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, *Id card* ini berupa kartu *Priority Debit* yang dapat digunakan di setiap cabang, jadi setiap nasabah datang ke cabang manapun nasabah tinggal menunjukkan kartu ATM *Priority*nya kepada satpam nanti akan dilayani oleh petugas *priority* atau PBO di setiap cabang. Nasabah *priority* akan didahulukan, jika mempunyai Konter Layanan *Priority*, maka nasabah akan duduk di ruang konter dan akan dilayani oleh

⁴ Kepala Bagian Operasional Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pemekasan, wawancara 2023

PBO. Tapi, kalau misalnya tidak ada konternya namun ada PBOnya maka akan dilayani langsung oleh petugas *priority*nya (PBO). Pastinya nasabah *priority* tidak akan mengantri di tempat biasanya *banking hall*.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, tempat pelayanan nasabah prioritas berbeda dengan nasabah biasa *banking hall*. Nasabah tidak perlu antri, nasabah prioritas dilayani di konter layanan *priority* yang fasilitasnya lebih nyaman dilengkapi dengan sofa dan jamuan-jamuan yang letaknya berdekatan dengan ruangan direksi. Serta bersifat lebih privasi dan personal karena merupakan ruangan tertutup.

Menurut kepala bagian *quality control* menyampaikan bahwa:

Penjadwalan atau perjanjian pertemuan dengan nasabah akan dihubungi oleh PBO, proses penjadwalan terhadap nasabah *priority* yang dilakukan oleh *Priority Banking Officer* terdapat dua cara yaitu *by phone* atau *by place*, kemudian PBO akan menanyakan kondisi nasabah, menanyakan kebutuhan nasabah atau menawarkan produk dalam perbankan yang cocok untuk nasabah yang bersangkutan. Pertemuan dengan nasabah akan ditentukan oleh nasabahnya sendiri agar tidak mengganggu kegiatannya. Jika nasabah mengizinkan untuk kunjungan ketempat nasabah atau kunjungan ke Bank maka PBO akan datang dan atur jadwal yang sudah ditentukan, jika nasabah sibuk atau tidak dapat dikunjungi maka penjadwalan kunjungan akan batal dan PBO akan membuat jadwal dilain waktu. Setelah terjadi kunjungan dalam penjadwalan, nasabah akan dilayani sesuai prosedur pelayanan yang ada di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Pamekasan oleh *Priority Banking Officer*.⁵

Menurut kepala bagian operasional menyampaikan bahwa:

Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk PBO menurut hampir sama dengan *Customer Service* hanya saja dalam melayani lebih akrab dan mendalam dengan mengikuti tata krama atau sopan santun. Hal ini juga dikuatkan oleh petugas *Customer Service* menyatakan bahwa PBO memiliki waktu yang banyak dengan nasabah daripada CS karena PBO harus lebih akrab dengan nasabah *priority* dan CS dalam melayani nasabah ada batasan waktu prosedur operasinya atau SLA (*Service Level Agreement*), sebagai contoh produk tabungan yang dikerjakan paling lama 25 menit sedangkan untuk PBO tidak ditetapkan. PBO dalam melayani nasabah *priority* menggunakan pakaian yang formal dan rapih, sedangkan CS memakai seragam dari hari Senin-Kamis sesuai dengan ketentuan

⁵ Nur Azizah, Kepala Bagian *Quality Control* Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, wawancara 2023

yang ada di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.⁶

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, terdapat mobil branding yang dapat dikatakan sarana jemput bola, merupakan salah satu fasilitas yang dapat digunakan oleh PBO untuk memberi layanan terhadap nasabah prioritas misalnya mengantarkan *Starter Pack*, hadiah ulang tahun, dan hal lain yang berkaitan dengan layanan nasabah prioritas

Menurut salah satu nasabah *prioritas* menyampaikan bahwa:

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berada diatas rata-rata yang melampaui dari standar tetapi tidak *over service*. Menjadi nasabah *prioritas* memiliki keuntungan tersendiri misalnya nasabah tidak perlu ke bank apabila ingin setor atau tarik tunai. PBO dapat mempermudah kebutuhan nasabah dengan menyesuaikan jadwal dan kesibukan nasabah. Dengan begitu membuat transaksi lebih efisien apalagi untuk nasabah yang tergolong memiliki kesibukan yang padat. Pihak BPRS memberikan portofolio dana kepada nasabah setiap bulan. Nasabah juga mendapat undangan VVIP apabila di BPRS Bhakti Sumekar mengadakan acara ceremonial. Nasabah juga sering mendapat bingkisan seperti bingkisan hari raya dan ulang tahun. Komunikasi nasabah *prioritas* lebih intens dengan perbankan dari pada nasabah biasa karena nasabah *prioritas* mendapat banyak waktu untuk berbicara dengan PBO.⁷

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, layanan nasabah prioritas telah sesuai dengan prosedur dan dilakukan dengan prima dengan konsep A6 yakni *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (perhatian), *Attention* (perhatian), *Action* (Tindakan), *Accountability* (tanggung jawab).

3. Apa Saja Kendala Dalam Pelayanan Nasabah *Priority*

Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah pastinya tidak luput dari berbagai kendala yang dihadapi oleh *customer service* maupun PBO, kendala yang dimaksud

Menurut kepala bagian *quality control* menyampaikan bahwa:

Kendala yang dihadapi oleh PBO pada saat menghadapi nasabah prioritas adalah 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

⁶ Kepala Bagian Operasional Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, wawancara 2023

⁷ Ending, Nasabah Prioritas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kabupaten Pamekasan, wawancara 2023

yang akibatnya PBO hanya memiliki sedikit waktu untuk menyampaikan informasi kepada nasabah prioritas.⁸

Tidak hanya kendala tentang keterbatasan waktu namun juga kendala dalam menyatukan dua kepentingan antara pihak bank dengan pihak nasabah prioritas. Sebagaimana penyampaian dari salah satu nasabah *prioritas* yang peneliti temui langsung di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kabupaten Pamekasan.⁹

Nasabah prioritas kebanyakan suka dengan perlakuan yang istimewa. Keistimewaan tersebut diharapkan mampu mempertahankan loyalitas pada bank. Namun terkadang tidak sesuai antara harapan dengan pelayanan yang dirasakan sebagai VIP customer. Beberapa transaksi tidak sepenuhnya bisa by phone artinya harus tatap muka. Sedangkan waktu nasabah prioritas sangatlah terbatas. Menjadi nasabah prioritas berharap mengifisiensi waktu jadi akan lebih baik jika semua pelayanan dapat dilakukan by phone.

C. Temuan Penelitian

Pada bagian ini disajikan hasil temuan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, maka dari itu peneliti simpulkan hasil temuan yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Kriteria Menjadi Nasabah *Priority*

Untuk dapat menjadi nasabah prioritas memang diperlukan beberapa kriteria khusus, berdasarkan hasil observasi dan temuan dilapangan didapatkan bahwa kriteria yang harus dipenuhi yakni sebagai berikut: *pertama*. Nasabah yang menempatkan dananya di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pemekasan dengan total saldo atau portofolio minimal Rp. 1,1 miliar atau jumlah lain yang ditetapkan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar dalam 2 (dua) produk pendanaan yaitu tabungan-giro atau tabungan *mudharabah mutlaqah*-tabungan

⁸ Nur Azizah, Kepala Bagian *Quality Control* Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pemekasan, wawancara 2023

⁹ Ending, Nasabah Prioritas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kabupaten Pamekasan, wawancara 2023

berjangka atau deposito-tabungan, *kedua*. Nasabah perorangan dapat *upgrade* menjadi nasabah *priority* dengan syarat memenuhi ketentuan yang berlaku. Berikut persyaratan untuk menjadi nasabah *Priority*:

- a. Mengisi aplikasi permohonan nasabah *Priority* Bank, baik nasabah baru maupun nasabah reguler (*upgrade*) dengan membawa identitas nasabah seperti KTP dan NPWP
- b. Mengisi formulir hak dan kewajiban antara nasabah dan Bank dan memenuhi kriteria Nasabah *Priority*.

2. Penerapan Pada Nasabah *Priority*

Layanan yang diberikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Pamekasan kepada nasabah *priority*, diantaranya sebagai berikut:

- a. *Priority Banking Officer* (PBO)
- b. Onter Layanan *Priority*
- c. *Save Deposit Box*, Fasilitas *Save Deposit Box* (SDB) gratis pada tahun pertama untuk melindungi asset nasabah *priority*, dengan ukuran medium selama persediaan masih ada.
- d. Laporan Keuangan Terpadu yang berisi seluruh portofolio dana dan pembiayaan nasabah *priority* yang akan dikirimkan setiap bulan.
- e. *Starter Pack*, paket eksklusif ini yang diberikan kepada nasabah *priority* sebagai persembahan awal menjadi bagian keluarga besar.
- f. Hadiah Ulang Tahun, sebagai keistimewaan di hari istimewa nasabah *priority*.

3. Kendala Pelayanan Nasabah *Priority*

Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah pastinya tidak luput dari berbagai kendala yang dihadapi oleh *customer service* maupun PBO, kendala yang dimaksud diantaranya:

- a. 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.
- b. VIP customer merasakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan. VIP customer berharap semua pelayanan dilakukan by phone untuk mengifisiensi waktu. Namun bagi pihak bank nasabah dan pihak bank setidaknya melakukan pelayanan tatap muka agar membangun kedekatan dengan nasabah.

D. Pembahasan

1. Apa Kriteria Nasabah Prioritas Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pemekasan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sedangkan prima secara etimologis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “terbaik/sangat baik”.¹⁰ Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang

¹⁰ KBBI Online diakses di <https://kbbi.web.id/> diakses pada 14 Oktober 2022 pukul 13:31 WIB.

memuaskan pelanggan memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti tentang kriteria/persyaratan menjadi nasabah terpenting di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, bahwa ada persyaratan untuk menjadi nasabah terpenting lembaga keuangan yang melaksanakan 3 tugas utama ialah menghimpun uang, sediakan uang serta sediakan layanan keuangan yang lain, seperti yang diketahui, nasabah *prioritas* adalah nasabah yang sangat diistimewakan dari segi pelayanannya, dimana pelayanan yang diberikan oleh bank biasanya eksklusif dan fasilitasnya pasti terbaik.

Layanan prioritas ini biasanya akan memudahkan untuk nasabah itu sendiri dan seluruh anggota keluarganya. Proses untuk menjadi nasabah yang paling utama adalah nasabah individu menginvestasikan uangnya di bank dengan saldo ataupun portofolio minimal sebesar Rp.1,1 miliar ataupun jumlah lain yang diputuskan oleh lembaga keuangan itu sendiri dalam wujud simpanan (tabungan), produk bancassurance serta investasi, nasabah individu dapat menjadi nasabah utama sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku. Jika ingin menjadi nasabah prioritas, melengkapi aplikasi nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, atau nasabah baru atau nasabah (terkini) dengan membawa KTP sebagai WNI berupa KTP bagi WNA berupa paspor dan KIM/KITAS/KITAP serta NPWP.

¹¹ Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta : Deepublish, 2018), h. 15 (E-book), diakses pada 10 Oktober 2022 pukul 14:02 WIB.

Penulis simpulkan pelayanan prima tertuju pada sikap peduli terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan harapannya sehingga mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka selalu loyal kepada suatu perusahaan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik dan dapat melewati harapan pelanggannya.

Dapat disimpulkan bahwa untuk menjadi nasabah *prioritas* terdapat beberapa kriteria dan syarat yang harus dipenuhi sebelum akhirnya nasabah tersebut *terupgrade* menjadi nasabah *prioritas*. Aturan tentang pelayanan Nasabah prima mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 57/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima. Layanan nasabah prima (LNP) adalah bagian dari kegiatan usaha Bank dalam menyediakan layanan terkait produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi nasabah prima.¹² Bank yang akan melakukan Layanan Nasabah Prima (LNP) yang memenuhi kriteria sebagai aktivitas baru, wajib memperoleh persetujuan dari OJK. Bank yang akan melakukan LNP wajib memiliki kebijakan tertulis secara acuan yang disusun oleh direksi dan disetujui oleh dewan komisaris.¹³

2. Bagaimana Penerapan Pelayanan Prima Nasabah Prioritas Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pemekasan

¹² POJK No. 57/POJK.03/2016, *Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima*, diakses di <https://www.ojk.go.id/> diakses pada 12 Oktober 2022 pukul 21:08 WIB

¹³ POJK No. 57/POJK.03/2016

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian metode dengan urutan-urutan pekerjaan yang disusun untuk bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan yang sudah diresmikan, dimana prosedur pelayanan yang baik bisa menjadi salah satu keuntungan bagi perbankan agar jumlah nasabah meningkat. Nasabah prioritas cukup menunjukkan ID Card tersebut kepada satpam lalu satpam akan langsung mengarahkan nasabah prioritas ke ruang khusus atau bisa disebut *Priority Lounge*, di *Priority Lounge* nasabah akan dilayani oleh *Customer Service* khusus nasabah prioritas atau langsung dilayani oleh *Priority Banking Officer (PBO)*, tidak hanya *priority lounge* tetapi nasabah mendapatkan banyak fasilitas lainnya seperti Bebas Biaya Tahunan, Hadiah Ulang Tahun, Jasa Pesan Antar, Komplimen Berlangganan, Undangan VVIP, dan Kemudahan-kemudahan. Selain benefit tersebut, SOP yang diberikan pihak bank sangat baik yang tetap mengikuti aturan yang telah ditetapkan, dengan adanya ketetapan SOP tersebut, hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang melakukan kegiatan perbankan mengalami kepuasan yang perlihatkan pihak bank dalam pelayanan nasabah terkhusus nasabah prioritas.

Pada hasil temuan dari wawancara yang dilakukan mengenai prosedur pelayanan nasabah prioritas sangat baik dimulai dari proses penjadwalan pertemuan yang dilakukan oleh pihak bank dengan nasabah prioritas yang mana pertemuan tersebut akan diatur oleh nasabah tersebut, tidak hanya itu saja nasabah akan ditawarkan produk yang cocok untuk nasabah tersebut, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki produk-produk baru. Setelah pihak bank menawarkan produk yang cocok, pihak bank menawarkan produk yang bisa dipilih oleh nasabah. Selanjutnya, nasabah dan bank membuat kesepakatan produk yang nasabah butuhkan.

Setelah transaksi atau proses permintaan nasabah selesai, pihak bank akan menanyakan apakah ada yang dibutuhkan kembali. Dengan difasilitasi ID Card berupa kartu ATM prioritas jika nasabah prioritas akan bertransaksi tidak perlu mengantri di banking hall.

Berdasarkan temuan dan asumsi di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses pelayanan pelanggan diprioritaskan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar bersifat teoritis dan memiliki sistem operasi yang baik, memberikan pelayanan prima kepada nasabah atau pelanggan sangat penting bagi setiap instansi/perusahaan. Salah satu alasan pentingnya instansi/perusahaan memberikan pelayanan prima kepada nasabah atau pelanggan, yaitu pertumbuhan industri jasa dan persaingan, pertumbuhan industri jasa menyebabkan ketatnya persaingan dalam memberikan layanan pada pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa nantinya calon nasabah dan pelanggan mempunyai banyak pilihan dalam menentukan produk layanan dan memilih instansi/perusahaan yang akan memberikan layanan pada mereka yang nantinya pelanggan akan memilih produk layanan dan instansi/perusahaan yang memberikan kepuasan maksimum.¹⁴ Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendeketannya. Ada yang mengembangkan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu: *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), dan *Action* (Tindakan), tetapi ada pula yang menggunakan konsep lainnya.¹⁵ Dalam hal ini, penulis menggambarkan budaya pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor

¹⁴ Armida Silvia Asriel, Armiami dan Leo Frista, *Manajemen Kantor*, (Jakarta : Kencana,2016), hlm. 93

¹⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Eelex MediaKomputindo, 2003), hlm.

Ability (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Acoountability* (Tanggung Jawab).¹⁶

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauziah Nasuha dengan judul “Sistem pelayanan yang mengutamakan pelanggan di PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru Bagi Ekonomi Islam“ Riset ini menampilkan kalau sistem layanan pemasaran yang dibutuhkan bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dalam bisnis yang lebih dari yang diperoleh pemasaran normal, dan baik pelayanan maupun aplikasi aplikasi atau kesederhanaan dalam proses, serta sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dita Ayu Fadilla dengan judul “Evaluasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan yang Baik”. minimal 500 juta, keuntungan nasabah prioritas hendak memperoleh sarana spesial yang tidak didapatkan nasabah biasa, seperti kartu BSM pertama, operator bank prioritas, loket layanan prioritas, *safe deposit box*, laporan keuangan terpadu, *Start-Up* paket, Kado Ulang Tahun.

3. Bagaimana Kendala Dalam Menhadapi Nasabah Prioritas Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

Menurut Kasmir dalam bukunya Pemasaran Bank sifat-sifat nasabah adalah sebagai berikut:¹⁷

- a. Nasabah adalah raja. Pihak bank harus menganggap nasabah adalah raja yang artinya harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang

¹⁶ Ibid.

¹⁷ <https://ilmumanajemendanakuntansi.blogspot.com> diakses pada 12 Oktober 2022 pukul 15:45 WIB.

- diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dibatas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat karyawan itu sendiri,
- b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan
 - c. Tidak mau di debat dan di singgung. Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau debat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks
 - d. Nasabah ingin diperhatikan. Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan
 - e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank. Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga. Dikarenakan nantinya perusahaan atau instansi akan dipertemukan dengan berbagai nasabah yang memiliki karakter dan sifat yang berbeda sehingga penting sekali bagi perusahaan atau instansi bias memahami dan melayani dengan sepenuh hati jika dihadapkan pada nasabah yang begitu rumit.

Berdasarkan hasil temuan penelitian menyatakan bahwa terdapat dua kendala yang sering ditemui dalam pelayanan nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Cabang Pamekasan, kendala yang dimaksud yakni sebagai berikut:

- a. 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.

- b. VIP customer merasakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan. VIP customer berharap semua pelayanan dilakukan by phone untuk mengifisiensi waktu. Namun bagi pihak bank nasabah dan pihak bank setidaknya melakukan pelayanan tatap muka agar membangun kedekatan dengan nasabah.