

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebaskan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada Al-Qur'an dan Al-Hadist. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi Al-Quran dan Hadist Rasulullah SAW. Badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat dan jasa-jasa perbankan syariah lain yang sistem dan mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Menurut UU No.21 Tahun 2008 yaitu pada pasal 1 ayat (1), perbankan syariah adalah segala hal tentang sebuah Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah yang mencakup sebuah kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melakukan sebuah kegiatan usahanya.<sup>1</sup> Dan segala kegiatan transaksi yang tidak sesuai dengan sebuah ketentuan syariat Islam yang berarti dilarang dan diharamkan.<sup>2</sup> Menurut jenisnya bank syariah terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>3</sup>

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang di sahkan dalam syariat Islam. Bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya dalam

---

<sup>1</sup>Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2019), h.166

<sup>2</sup>Yenni Samri Juliati Nasution, *Pasar Uang dan Pasar Modal: Suatu Pengantar*, (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2018), h.1

<sup>3</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Predana Media Grup, 2011), h.33

akad jual beli dan kerjasama usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin (keuntungan), untuk bagi hasil, atau bentuk lainnya sesuai dengan syariat islam.

Perbankan merupakan salah satu bisnis berbasis layanan (*service*). Sehingga penting bagi bank-bank untuk memberikan layanan terbaik kepada para nasabah. Ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut berpindah ke bank lain. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan, maka semakin baik, dalam arti jika nasabah hendak melakukan sesuatu transaksi perbankan, cukup disatu bank saja, demikian sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.<sup>4</sup> Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk bisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah.<sup>5</sup> Namun nasabah memiliki karakter yang berbeda-beda sehingga perlu diketahui terlebih dahulu karakter nasabah masing-masing untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai. Berikut adalah karakter atau ciri-ciri nasabah, yaitu:<sup>6</sup>

1. Nasabah dianggap sebagai raja
2. Dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung
4. Nasabah mau diperhatikan
5. Nasabah merupakan sumber pendapatan baik

Dalam melayani nasabah sebaiknya petugas bank mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan setiap nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda. Sebagian nasabah cukup dilayani sesuai standar sedangkan sebagian yang lain menginginkan pelayanan lebih, oleh karena itu nasabah terbagi menjadi dua jenis yaitu nasabah regular dan nasabah prioritas.

Sebagaimana telah dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak

<sup>4</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), h.135

<sup>5</sup>Bob Waworuntu, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), h.8

<sup>6</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, h.207

ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan public tersebut, maka telah ditetapkan peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. permenPANRB tentang pedoman standar pelayanan ini merupakan revisi dari permenPANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penetapan standar pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan standar layanan.

Berkaitan dengan pelayanan ada 2 istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pengertian prioritas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hak utama, hak istimewa artinya hak dahulu, hak atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain.<sup>7</sup>

Adapun karakteristik yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, yaitu :

1. Tidak melakukan perbuatan tercela
2. Memegang teguh amanah
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah
4. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab
5. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah
6. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar
7. *Manners*, artinya tidak egois, disiplin, dan tidak kasar

Dalam praktek pelayanan nasabah perbankan biasa dilakukan oleh *customer service*. *Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>8</sup> Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening

---

<sup>7</sup>Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), h.206

<sup>8</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, h.201

bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

Pengertian nasabah dalam UU Perbankan Syariah terbagi atas 3 bagian, Yaitu<sup>9</sup> :

1. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau UUS (pasal 1 ayat 16 UU Perbankan Syariah).
2. Nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah atau UUS dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan (pasal 1 ayat 17 UU Perbankan Syariah).
3. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah atau UUS dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara bank syariah atau UUS dan nasabah yang bersangkutan (pasal 1 ayat 18 UU Perbankan Syariah).

Adapun Yang dimaksud dengan prioritas (*priority*) adalah sesuatu yang diutamakan atau didahulukan dari pada yang lain. Nasabah *priority* adalah layanan yang diberikan oleh bank untuk para nasabah yang ingin mendapatkan perlakuan *priority* saat mengurus berbagai keperluan bank. Namun tidak semua nasabah bisa menjadi nasabah *priority*. Oleh Karena itu, Bank Sumut Syariah membuat sebuah layanan nasabah *priority* untuk dapat memuaskan nasabah dengan syarat dan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Bank Sumut Syariah. Pelayanan yang diberikan terhadap nasabah *priority* adalah mendapatkan pelayanan yang diistimewakan dalam pelayanan yang diberikan *service* tambahan dari pelayanan Bank Sumut syariah nasabah *priority*. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah prioritas adalah kemudahan dalam bertransaksi, nasabah prioritas tidak perlu repot antri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai suatu ruangan tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi. Nasabah *priority* mendapatkan pelayanan istimewa kerana memiliki dana yang besar, jadi untuk menjaga agar dana tersebut tetap ada, tidak pindah ke bank lain atau ditarik maka Bank Sumut Syariah memberikan layanan prima. Hal ini juga sebagai penghargaan bagi nasabah karena menyimpan dananya di Bank Sumut Syariah.

Bank sumut syariah sebagai sebuah bank yang fokus di segmen *retail* mengembangkan *Priority Banking* sebagai diversifikasi produk dan layanan *General Banking* yang berjalan pada saat ini. *Priority Banking* dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang *naturally* yang tidak dapat disamaratakan karena adanya sebuah

---

<sup>9</sup>Hasan Zubair, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), h.27



preferensi dan *budget constraint* individu yang berbeda-beda.<sup>10</sup> Oleh karena itu nasabah *priority* mendapatkan pelayanan khusus (istimewa) dari nasabah biasa (reguler). Nasabah prioritas penting karena nasabah prioritas merupakan nasabah yang memiliki saldo nominal tabungan yang besar bagi Bank Sumut Syariah sebagai sumber Dana Pihak Ketiga dari Giro, Tabungan, dan Deposito. Apabila nasabah prioritas berkurang akan menyebabkan liquiditas dana Bank terganggu karena Dana Pihak Ketiga yang berkurang cukup besar.

Bank Sumut Syariah *Priority* adalah model layanan *retail* (perorangan) untuk segmen pasar menengah ke atas yang memiliki simpanan dana di bank dengan saldo minimum sebesar Rp.200.000.000,- yang telah ditetapkan oleh Bank Sumut Syariah dan setiap nasabah akan dilayani secara khusus oleh *Priority Banking Officer* (PBO), baik layanan *financial* maupun non *financial*.<sup>11</sup>

Adapun kriteria menjadi nasabah *priority* Bank Sumut Syariah, yaitu :

- a. Nasabah perorangan yang menempatkan dananya di Bank Sumut Syariah dengan minimal nominal Rp.200.000.000,-
- b. Nasabah dari sebuah perusahaan yang jumlah aset perusahaan minimal Rp.200.000.000.000.000,-, maka karyawannya dapat menjadi nasabah *priority* dengan minimal Rp.25.000.000,-
- c. Bersedia menjadi nasabah *priority*
- d. Nasabah dapat *upgrade* menjadi nasabah *priority* dengan syarat memenuhi ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya

Dari tahun 2018-2020 terdapat 15 nasabah yang berhenti menjadi nasabah prioritas pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan. Dari data tersebut perlu dipertanyakan apa yang menyebabkan nasabah tersebut berhenti.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Standar Pelayanan Terhadap Jumlah Nasabah Prioritas Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

<sup>10</sup>Surat Edaran Operasi No.7/038/OPS, tanggal 5 Desember 2005 Revisi *Priority Banking*

<sup>11</sup>Surat Edaran Bank Indonesia, Standar Prosedur Operasional (SPO) No. Dokumen SPOO/PHD/LPB/02, Revisi 3, (tanggal 29Juni 2012), h.1

1. Bagaimana standar pelayanan nasabah *priority* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan
2. Apa yang menyebabkan nasabah *priority* berhenti pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui bagaimana sistem pelayanan nasabah *priority* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan
2. Untuk Mengetahui Penyebab nasabah *priority* berhenti pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

### **D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan tersebut. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat diperoleh manfaat dan kegunaannya yaitu :

1. Akademis, yaitu dapat menjadi tambahan khazanah ilmu pengetahuan. Terkhusus untuk para mahasiswa pada prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dan juga untuk fakultas-fakultas lainnya serta para akademisi lain pada umumnya.
2. Praktisi, dapat menjadi sebuah pedoman bagi pihak yang terkait, khususnya untuk pihak Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan, dalam proses peningkatan pelayanan.
3. Rekomendasi, dapat menjadi sebuah pedoman bagi pihak yang terkait dalam proses penambahan ilmu, wawasan dan pengetahuan terkait pelayanan bank terhadap masyarakat maupun nasabah.

### **E. Batasan Istilah**

Di dalam penelitian ini, tentunya akan ditemukan banyaknya masalah, dan agar permasalahan tidak menyebar terlalu luas, maka dari itu penulis membuat batasan istilah terhadap penelitian ini sebagai berikut :

1. Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan professional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk bisnis dengan bank.

2. Nasabah *Priority* merupakan nasabah (perseorangan) yang menerima pelayanan khusus (*special*) dari sebuah bank dengan program layanan perbankan dengan ketentuan dan syarat-syarat tertentu.

*Priority Banking Officer* (PBO) yaitu seorang pegawai yang bertugas sebagai *personal banker*, *financial advisor* dan *marketing officer* atas produk layanan kepada nasabah *priority* untuk meningkatkan *growth* dana serta melakukan *one stop financial service* untuk meningkatkan *fee based income*.

