

ABSTRAK

Maulidia, 2020, *Perlakuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada Nasabah Prioritas*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ., M.A, dan (II) Dra, Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya pembeda dari segi pelayanan untuk nasabah prioritas di bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan Bank BRI Syariah KCP Kayutangi. Sehingga nantinya dapat diketahui pelayanan seperti apa yang menjadi pertimbangan nasabah untuk tetap loyal dan tetap menjadi nasabah prioritas pada suatu bank. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu melakukan penelitian di dua Bank Syariah yaitu BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan Bank BRI Syariah KCP Kayutangi. Metode penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kualitatif. Data diperoleh penulis dengan menggunakan teknik wawancara, dengan jumlah responden sebanyak 4 orang. Lokasi penelitian ini yaitu bank BNI Syariah KCP Martapura yang beralamat di Jl. Ahmad Yani KM. 40, Martapura, Banjar, Kalimantan Selatan 70714 dan bank BRI Syariah KCP Kayutangi Jl. Sultan Adam No. 13A, Antasan Kecil Timur, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kalimantan Selatan 70123.

Hasil dari penelitian ini yaitu *pertama*, pelayanan nasabah *priority* Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura yaitu *pertama*, untuk bank BNI Syariah KCP Martapura Pelayanan prima yang diberikan yaitu, melayani semua transaksi, memberikan solusi atas keluhan nasabah dan melayani konsultasi, disediakan ruangan khusus, bank memberikan hadiah kecil seperti souvenir atau sejenisnya kepada nasabah saat ada acara besar. Layanan yang diberikan oleh Bank BRI Syariah KCP Kayutangi pada nasabah prioritas yaitu secara garis besar, nasabah mendapatkan fasilitas kartu jambret platinum, layanan prima saat di bandara, layanan Pick up service, layanan ruangan khusus, layanan kepedulian saat nasabah ada hari-hari besar misalkan ulang tahun, perkawinan ataupun yang lainnya. *Kedua*, perbedaan perlakuan Bank BNI Syariah KCP Martapura dan Bank BRI Syariah KCP Kayutangi yaitu hanya pada nilai budaya kerja. Dimana untuk Bank BNI Syariah KCP Martapura (Profesional, Antusias, Penghargaan SDM, Tawakal, Integritas, Berorientasi Bisnis, dan Kepuasan Pelanggan), seangkan untuk dan Bank BRI Syariah KCP Kayutangi (Amanah dan Jama'ah). Akan tetapi dalam melayani Nasabah Prioritas sama-sama menggunakan konsep pelayanan prima. Nasabah mendapatkan pelayanan yang diistimewakan serta mendapatkan fasilitas kenyamanan dan kemudahan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa. Pelayanan tersebut sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya yang diberikan dari pihak *personal relationship officer*.