

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Salah satu ruang lingkup Islam adalah masalah yang dalamnya tercakup kegiatan ekonomi (perbankan). Kegiatan perbankan merupakan bagian muamalah yang memang manusia dipersilahkan untuk memanfaatkannya dalam rangka kesempurnaan hubungan manusia dengan Tuhannya dan hubungan manusia dengan sesamanya. Tidak sempurna keimanan seseorang jika terdapat ketimpangan dalam hubungan ini.

Muamalah terbagi menjadi dua pengertian, yakni muamalah dalam arti luas dan muamalah dalam arti sempit. Muamalah dalam arti luas mencakup masalah al-ahwal syakshiyah, hukum keluarga yang mengatur Antara hubungan suami istri, anak, dan keluarganya. Sedangkan muamalah dalam arti sempit membahas jual beli, gadai, salam, pemindahan utang, dan yang lainnya. Secara umum perbankan terbagi menjadi 2 yaitu syariah dan konvensional. Menurut Undang-Undang No 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang telah disempurnakan dengan Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No 7 Tahun 1992 tentang perbankan dikemukakan bahwa pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak pada umumnya yang meliputi:

1. Menerima berbagai bentuk simpanan dari masyarakat.

2. Memberikan pembiayaan yang bersumber dari dana yang diterima masyarakat berdasarkan atas kemampuannya untuk menciptakan daya beli baru.
3. Memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran utang.

Secara umum, bank syariah di definisikan sebagai bank dengan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan, maupun dalam bentuk lainnya. Produk-produk bank syariah memiliki kemiripan, tetapi tidak sama dengan produk bank konvensional karena adanya pelarangan riba, gharar, dan maysir. Oleh karena itu, produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada bank syariah harus menghindari yang dilarang tersebut.

Pertumbuhan bank syariah sangat menggembirakan, tercatat berdasarkan Data Statistik Perbankan Syariah Juni 2020, terinput ada 14 Bank Umum Syariah yaitu PT. Bank Aceh Syariah, PT BPD Nusa Tenggara Barat Syariah, PT. Bank Muamalat Indonesia, PT. Bank Victoria Syariah, PT. Bank BRISyariah, PT. Bank Jabar Banten Syariah, PT. Bank BNI Syariah, PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank Mega Syariah, PT. Bank Panin Dubai Syariah, PT. Bank Syariah Bukopin, PT. BCA Syariah, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah, PT. Maybank Syariah Indonesia, dengan jumlah Kantor Cabang yaitu 489, Kantor Cabang Pembantu yaitu 1256, dan Kantor Kas yaitu 197. Unit Usaha Syariah sebanyak 390 dengan rincian Kantor Cabang yaitu 162, Kantor Cabang Pembantu yaitu 166, dan Kantor Kas yaitu 62. Dengan jumlah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebanyak 459 dengan rincian Kantor Cabang yaitu 172 dan 287.

Dengan semakin meningkatnya pertumbuhan bank yang sangat pesat saat ini berarti perbankan memberikan citra yang baik kepada masyarakat. Perbedaan mendasar antara perbankan konvensional dan perbankan syariah yang didasarkan pada bunga dan bagi hasil ternyata tidak cukup mempertahankan loyalitas nasabah. Ada banyak faktor yang bisa dijadikan alasan nasabah untuk tetap loyal pada lembaga keuangan. Salah satunya adalah pelayanan. Pelayanan ini sangat penting untuk mempertahankan dan menarik nasabah lebih banyak.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

*Customer service is one of the organizational processes which companies perform considering the growing competition and for attracting entrepreneurial opportunities for increasing profitability and better access to the market and increasing the customer satisfaction and loyalty level* (pelayanan merupakan salah satu proses organisasi yang dilakukan perusahaan yaitu dengan mempertimbangkan persaingan yang semakin ketat dan untuk menarik peluang wisausaha agar lebih meningkatkan profitabilitas dan akses yang lebih baik lahi dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Calif, 1987, hlm. 138).

Dengan adanya pelayanan yang baik maka semakin banyak nasabah yang berniat bekerjasama dengan bank tersebut. Semakin banyak nasabah yang bekerjasama atau mempercayakan dananya kepada suatu bank maka akan semakin untung pula bank tersebut. Disinilah peran bank dalam membedakan yang mana

nasabah prioritas dan nasabah biasa. Sedangkan pengertian prioritas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hak utama, hak istimewa artinya hak dahulu, hak atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain (Qodratilah, 2011, hlm. 206).

Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank terhadap nasabah (Waworunto, 1997, hlm. 8). Dalam praktik pelayanan nasabah perbankan biasa dilakukan oleh *Customer Service*. *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Sementara nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan bank. Dalam melayani nasabah sebaiknya petugas bank mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat nasabahnya. Hal ini disebabkan setiap nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda. Namun secara umum, setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Berikut sifat-sifat nasabah yang harus diketahui, yaitu:

1. Nasabah dianggap sebagai raja.
2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.
4. Nasabah mau diperhatikan.
5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank.

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar daripada harapannya. Maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk atau jasa tersebut lebih kecil daripada yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas (Kasmir, 2002, hlm. 135).

*Service excellence* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan serta mempercayai suatu lembaga bank sebagai tempat mereka bertransaksi. Pelayanan yang baik menjadi penting sebagai alat promosi bagi calon nasabah. Jika nasabah puas dengan pelayanan maka tidak sedikit nasabah akan loyal dan akan menjadi nasabah yang banyak menitipkan dananya disuatu lembaga keuangan. Sehingga muncullah yang namanya nasabah prioritas. Dimana jika semakin banyak nasabah prioritas di suatu bank maka akan untung bank tersebut karena nasabah prioritas biasanya memiliki tabungan yang tidak sedikit

jumlahnya. Dalam perbankan syariah juga menerapkan layanan prima untuk nasabah utama atau prioritas.

Nasabah utama atau prioritas adalah seorang yang memiliki rekening dengan volume transaksi dalam jumlah yang cukup besar di sebuah bank. Persyaratannya pada suatu bank mungkin berbeda-beda. Misal saja, di suatu bank mensyaratkan nasabah prioritas harus memiliki deposito di bank tersebut sebanyak Rp 500.000.000,00 sampai dengan 1.000.000.000,00 dengan menjadi nasabah prioritas orang tersebut akan memperoleh banyak keuntungan, misalnya setoran di jemput, dan beberapa keuntungan lainnya. Jadi untuk menjadi nasabah prioritas harus mendepositkan sejumlah uang yang disyaratkan bank.

Selain nasabah, bank juga diuntungkan dengan adanya nasabah prioritas. Karena sebagian dari dana tabungan nasabah prioritas tidaklah sedikit sehingga dapat membuat bank semakin berkembang dan lebih maju. Namun setiap bank berbeda dalam memberi layanan kepada nasabah prioritas sehingga berbeda beda pula jumlah nasabah prioritas disuatu bank. Berikut Firman Allah SWT berkaitan dengan pelayanan yaitu dalam QS. al-Imran/3: 159, sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad,

*Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”* (Departemen Agama RI, 2004, hlm. 186).

Dari ayat di atas bisa kita ketahui bahwa kita harus selalu berlaku lemah lembut dan jangan bersikap keras lagi berhati kasar, dikarenakan itu membuat orang menjauh dari kita.

Dengan pemaparan di atas jelas harus ada pembeda antara bank konvensional dan bank syariah, pembeda bukan hanya dari segi bagi hasil dan bunga saja melainkan juga bisa dilihat dari segi pelayanan. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti mengenai perbandingan 2 bank dalam melayani nasabah prioritas. Sehingga nantinya dapat diketahui pelayanan seperti apa yang menjadi pertimbangan nasabah untuk tetap loyal dan tetap menjadi nasabah prioritas pada suatu bank. Mengenai hal ini peneliti mengangkat judul *“Perlakuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada Nasabah Prioritas”*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang diteliti dalam penelitian ini dirumuskan dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlakuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi kepada nasabah prioritas?
2. Bagaimana perbandingan perlakuan bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada nasabah prioritas?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlakuan bank Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi kepada nasabah prioritas.
2. Untuk membandingkan perlakuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi dalam melakukan pelayanan kepada nasabah prioritas.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Sejalan dengan tujuan penelitian tersebut, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna untuk:
  - a. Menjadi sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh dibangku kuliah dan menambah pengalaman serta sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada di masyarakat sebelum terjun dalam dunia kerja yang sebenarnya.
  - b. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai perlakuan bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada nasabah prioritas.
  - c. Penelitian ini dapat menjadi sumber dan menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi kalangan akademis dalam menunjang akademisnya dan

juga hasil penelitian ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan bagi UIN Antasari Banjarmasin, khususnya mengenai perlakuan bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada nasabah prioritas

2. Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi masyarakat umum dan mahasiswa yang lain, selain itu dapat juga dijadikan bahan bacaan serta mengetahui lebih dalam tentang perlakuan bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada nasabah prioritas. Skripsi ini juga diharapkan bisa memberikan manfaat serta masukan bagi bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.

### **E. Defenisi Operasional**

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka penulis memberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Perlakuan adalah perbuatan yang dikenakan terhadap sesuatu atau orang (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008). Maksud dari kata dikenakan terhadap sesuatu atau seseorang adalah perlakuan yang diberikan kepada benda atau manusia yang memberikan dampak serta efek bagi yang diberi perlakuan.
2. Analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis yang dimaksud adalah

menyelidiki perbandingan perlakuan yang dilakukan terhadap nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dengan bank dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.

3. Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank (Al-Arif, 2010, hlm. 189). Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dengan bank dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.
4. *Priority* adalah hak untuk melakukan sesuatu terlebih dahulu, keutamaan sesuatu yang didahulukan dan yang diutamakan yang dimaksud adalah nasabah prioritas.
5. Nasabah prioritas atau nasabah utama yaitu nasabah yang memiliki transaksi yang cukup besar, taat dalam memenuhi kewajiban-kewajibannya sebagaimana yang telah dipersyaratkan, nasabah prioritas juga mendapatkan perhatian khusus terhadap pertumbuhan finansial. (Al-Arif, 2010, hlm. 189)

## **F. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelahan terhadap beberapa penelitian terdahulu terdapat penelitian yang terkait dengan masalah yang diteliti, diantaranya adalah:

1. Wiwit Kurnia Lestari, IAIN Anatasari Banjarmasin, Fakultas Syariah dan Eonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah, 2016. Dengan judul skripsi

*“Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”*.

Penelitian ini dilatarbelakangi dari pemikiran bahwa dalam perlakuan pelayanan dan fasilitas yang diberikan terhadap nasabah prioritas akan memberikan dampak yang baik terhadap bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan Penyebab perlakuan nasabah prioritas pada Bank BNI syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Responden penelitian ini adalah karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah prioritas. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Instrumen pengumpulan datanya adalah wawancara dan dokumentasi sedangkan analisis datanya adalah dengan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan mengacu pada landasan teori yang ada.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama*; Gambaran nasabah prioritas adalah seseorang yang memiliki rekening dan volume transaksi dalam jumlah yang cukup besar di sebuah bank. Untuk menjadi nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki dana yang mengendap minimal Rp. 250.000.000,00. Nasabah prioritas juga mendapatkan beberapa fasilitas yang memadai. *Kedua* ; penyebab perlakuan pelayanan nasabah prioritas karena bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin tidak ingin tertinggal dari bank-bank lain artinya ingin bersaing dengan bank-bank konvensional, maupun dengan bank syariah lainnya.

Dari analisis yang diperoleh *pertama*; Perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Bank BNI Syariah

Kantor Cabang Banjarmasin telah melakukan perlakuan pelayanan nasabah prioritas sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia No. 13 Tahun 2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima. Maksudnya sesuai disini telah memiliki kebijakan tertulis sebagai acuan dalam melakukan LNP yang paling kurang mencakup: persyaratan untuk menjadi nasabah prima, ruang lingkup produk dan/ atau aktivitas bank, cakupan keistimewaan LNP dan nama layanan dan pengelompokan nasabah prima. *Kedua*; penyebab adanya perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu pertama; nasabah prioritas merupakan aset utama dalam bank, kedua; yaitu bank ingin membentuk citra atau image suatu perusahaan.

2. Muhammad Indra Al-Syarif, IAIN Anatasari Banjarmasin, Fakultas Syariah dan Eonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah, 2016. Dengan judul skripsi “*Strategi Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin Dalam Memperoleh Nasabah Produk Tabungan Haji*”.

Penelitian ini dilatarbelakangi tingginya animo masyarakat Kalsel khususnya di Kota Banjarmasin untuk menunaikan ibadah haji. Hal ini tentu menjadi daya tarik bagi perbankan syariah untuk berlomba meraih nasabah tabungan haji. Begitu juga dengan Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin telah berupaya melakukan berbagai strategi pemasaran dalam memperoleh nasabah produk tabungan haji ditengah persaingan dengan perbankan syariah lainnya. Tentunya ada strategi yang diterapkan dan kendala lapangan yang mesti diatasi.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui strategi Bank BRISyariah Cabang

Banjarmasin dalam memperoleh nasabah produk tabungan haji, dan mengetahui kendala dalam penerapan strategi yang dilakukan Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin dalam memperoleh nasabah produk tabungan haji. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang ber- sifat deskriptif. Untuk menggali datanya dilakukan wawancara dengan tiga orang responden. Hasilnya diolah dengan teknik editing dan tabulasi. Kemudian dianalisis secara kualitatif berdasarkan ekonomi Islam, dan ditarik kesimpulannya.

Hasil penelitian diperoleh bahwa strategi yang digunakan Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin dalam memperoleh nasabah produk tabungan haji, adalah: (a) membuka beberapa jenis tabungan Haji BRISyariah iB, (b) memasang iklan di website terkemuka tentang tabungan haji, (c) memberikan fasilitas kelengkapan haji bagi nasabah, (d) memberikan kemudahan pelayanan kepada nasabah, (e) melakukan promosi maksimal, dan (f) adanya jaminan keamanan (membangun reputasi yang baik).

Kendala dalam penerapan strategi yang dihadapi oleh Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin dalam memperoleh nasabah produk tabungan haji adalah: (a) kehadiran bank lainnya yang juga melayani tabungan haji, (b) masih terbatasnya pelayanan dengan hanya satu kantor cabang, dan (c) terbatasnya dana dalam melakukan kegiatan promosi. Terhadap tinjauan terhadap strategi yang dilakukan oleh Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin dalam memperoleh nasabah produk tabungan haji pada dasarnya telah menjalankan prinsip-prinsip pemasaran yang baik yang dilakukan secara modern dalam meraih para nasabah.

Meskipun ada beberapa kendala yang dihadapi, namun demikian tenaga

marketing (pemasaran) telah semaksimal mungkin menjalankan strateginya, yaitu melihat segmentasi pasar dengan upaya yang kreatif, targeting yang mampu dicapai, mampu melaksanakan positioning sebagai perbankan yang baik dan berbeda dengan perbankan konvensional, memberikan service maksimal, penuh kehangatan dan keikhlasan ibadah, serta terus memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih mudah dan lebih berkualitas dari hari ke hari bagi calon jemaah.

3. Nani Aulia, IAIN Anatasari Banjarmasin, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah, 2016. Dengan judul skripsi “*Upaya Front Office dalam Meningkatkan pelayanan pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*”.

Penelitian ini bertolak dari pelayanan *front office* Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah sehingga nasabah sering dikecewakan dengan pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan bagaimana upaya *Front Office* pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara secara mendalam dan kemudian hasil tersebut dapat diringkas berupa simpulan. Dimana informan dalam penelitian ini adalah dari divisi front office Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Banjarmasin yang berjumlah 3 orang terdiri dari 1 orang *Customer service*, 1 orang Teller, dan 1 orang *Security*.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan yaitu standar pelayanan yang telah ditetapkan dan semaksimal mungkin diaplikasikan oleh *front office* Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Banjarmasin, kesimpulannya standar pelayanan yang ditetapkan adalah harus menunjukkan sikap yang ramah dan ekspresi wajah yang nyaman dipandang oleh nasabah. Sedangkan upaya *front office* dalam meningkatkan pelayanan adalah dengan melayani nasabah dengan setulus hati yakni melayani nasabah bukan hanya dengan tutur kata yang bagus melainkan menunjukkan ekspresi wajah yang bisa membuat nasabah nyaman dan semaksimal mungkin mengaplikasikan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dari hasil penelitian ini, upaya divisi *front office* dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Banjarmasin, dengan melihat standar pelayanannya, dianggap telah sesuai dengan teori dan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah masih dalam batas yang biasa karena tidak ada strategi khusus selain dengan prinsip melayani nasabah dengan setulus hati.

Berdasarkan penelaahan penulis terhadap beberapa penelitian di atas terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan dimana sama-sama meneliti tentang Perlakuan pelayanan, Nasabah, dan BRI Syariah serta BNI Syariah. Tetapi juga banyak perbedaan seperti lokasi, tujuan penelitian, kemudian informasi yang digunakan dan aspek yang ingin diketahui. Namun penelitian ini tetap menjadi panduan guna mendapatkan referensi penulisan yang benar. Dalam penelitian yang akan diangkat penulis lebih banyak menitik beratkan pada perlakuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI

Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada nasabah prioritas.

### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab satu pendahuluan, yaitu berisi latar belakang masalah yang menempatkan tentang kerangka dasar pemikiran yang melatar belakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah digambarkan dari latar belakang masalah akan diteliti dengan rumusan rumusan masalah. Setelah itu rumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian supaya tujuan penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai. Untuk memudahkan penelitian ini maka dibuat sistematika penulisan .

Bab dua merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan, dan menginformasikan, masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori mendukung serta relevan dari buku atau literature yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga memberikan informasi dan referensi media lainnya.

Bab tiga merupakan metode penelitian, yang berisi jenis dan pendekatan, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab empat berisi tentang hasil penelitian perlakuan bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada Nasabah Prioritas. Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil analisis pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab tiga, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian serta jawaban-jawaban pertanyaan yang disebut dalam rumusan masalah.

Bab lima merupakan penutup, terdiri dari simpulan dan saran. Simpulan merupakan telaah ringkasan terhadap pembahasan dan analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulisan dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.