

**ANALISIS PERLAKUAN PELAYANAN NASABAH
PRIORITAS PADA BANK BNI SYARIAH
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
WIWIT KURNIA LESTARI**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2016 M/1437 H**

**ANALISIS PERLAKUAN PELAYANAN NASABAH
PRIORITAS PADA BANK BNI SYARIAH
KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam

Oleh:
Wiwit Kurnia Lestari
NIM. 1201160310

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2016 M/1437 H**

PERSETUJUAN

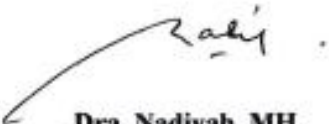
Skripsi yang berjudul : Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas
Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang
Banjarmasin
Ditulis oleh : Wiwit Kurnia Lestari
N I M : 1201160310
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2015/2016
Tempat dan tanggal lahir : Purwodadi, 24 Oktober 1994
Alamat : Jl. Jadi Mulya-1 RT 001, RW 001 Kecamatan
Maliku Kabupaten Pulang Pisau, Kalimantan
Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya
untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan
Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 11 Juni 2016

Pembimbing I

Pembimbing II,


Dra. Nadivah, MH

NIP. 196307211990012001


Lutpi Sahal, SHI, MSI

NIP. 198109212008011008

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin


Rahman Helmi, S.Ag., MSI

NIP. 19740508 199903 1 002



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”, ditulis oleh Wiwit Kurnia Lestari, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Senin

Tanggal : 18 Juli 2016

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (Amat Baik)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

IAIN Antasari Banjarmasin



Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH.
NIP. 195804061987031001

Tim Penguji

No	Nama	Tanda Tangan
1.	Drs. Nor Ipansyah, M.Ag. (Ketua)	
2.	Lutpi Sahal, SHI. MSI. (Anggota)	
3.	Dra. Hj. Nadiyah, MH. (Anggota)	
4.	Sa'adah, S.Ag., MH. (Anggota)	

MOTO

“Berangkat dengan penuh keyakinan
Berjalan dengan penuh keikhlasan
Istiqomah dalam menghadapi cobaan”

“Bukanlah hidup kalau tidak ada masalah
Bukanlah sukses kalau tidak melalui rintangan
Bukanlah menang kalau tidak dengan pertarungan
Bukanlah lulus kalau tidak ada ujian, dan
Bukanlah berhasil kalau tidak berusaha”

“Kuolah kata, kubaca makna
Kuikat dalam alinea,
Kubingkai dalam bab sejumlah lima.
Orang tua, keluarga,
Sahabat dan calon suami pun bahagia.”

Kata Persembahan

Untuk tiap tawa yang tak ternilai, untuk tiap jatuh dan banggunya, untuk tiap peluang ditengah putus asa, untuk tiap doa dan dukungan. Sebuah skripsi ini kupersembahkan kepada:

Untuk yang pertama skripsi ini kupersembahkan untuk ibuku (Ibu Juliyah). Sosok yang pertama dari tujuan hidupku, yang membangkitkanku disaat terpuruk dalam hidupku. Terima kasih Tuhan telah Kau lahirkan aku dari rahimnya. Sungguh terima kasih.

Untuk sosok yang selalu menjadi panutanku, yang mengajarkanku arti hidup. Ayah (Sunarto), terimakasih atas semua jasa-jasa yang telah kau berikan kepadaku selama ini. Terima kasih kepada adiku tersayang Ghina Raudhotul Jannah. Gapai cita-citamu dan lakukan sesuai yang kamu hendaki, tetaplah rendah diri dan jadilah adik yang solehah selalu taat akan agamamu.

Keberhasilan yang diperoleh pada saat sekarang ini tidak terlepas dari semua pihak yang membantu terutama kepada keluarga besar ku. Selain itu, kepada orang-orang terdekat yang banyak membantuku dalam proses kuliah selama ini, teman-teman seperjuangan dalam menempuh pendidikan di Madrasah Aliyah untuk dua kakak sepupuku Siti Muqodimah dan Desi Indraeni, Sri Kambang Cahaya, Tri Desi Alita, Raudotul Hidayah, Fitri Andriani, dan Juliana maupun teman-teman kuliah, ucapan terimakasih kepada kalian semuanya yang tidak bisa disebutkan satu persatu serta untuk sahabatku yang selalu ada saat masa-masa susah maupun senang bersama, buat Wiwik Selviana, Ari Sri martini, Desy Apriani, Asri Syamsiani, Erviana, Novi Nor Fajariani, Hasanah, Ni'Matul Aliyatul Azizah, Siti Hadijah dan Alfia Rahmah. Trima kasih semuanya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fenomena konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ṣa'	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta 'aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidp atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

4. Vokal Pendek

◌َ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌ِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>

◌ُ	Ḍammah	Ditulis	U
----	--------	---------	---

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	-	Ditulis	ā - <i>jāhiliyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	-	Ditulis	ā - <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	-	Ditulis	i - <i>karim</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	-	Ditulis	ū - <i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya'mati بينكم	-	Ditulis	ai - <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	-	Ditulis	au - <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
--------	---------	----------------

الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>
-------	---------	------------------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفر و ض	Ditulis	<i>Żawi al-furūd atau Żawil furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah atau ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR



الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ آمِينَ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah tuhan semesta alam. Keselamatan dan kesejahteraan atas semulia-mulia Nabi dan Rasul junjungan kita Nabi besar Muhammad Saw. beserta keluarga dan sahabat beliau.

Berkat taufik, hidayah dan inayah Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, motivasi, dan sebagainya. Maka penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menyetujui dan menerima judul skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi yang sesuai dengan kepentingan pengembangan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Dra. Nadiyah, MH dan Bapak Lutpi Sahal, SHI, MSIselaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Pimpinan dan karyawan-karyawati pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan penelitian.
5. Kepala perpustakaan Institut IAIN Antasari, Kepala perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam dan Kepala perpustakaan daerah Banjarmasin beserta seluruh staf dan karyawannya yang telah banyak membantu meminjamkan dan menyediakan bahan literatur yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada kita semua dan mencatat bagi kita kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda di sisi-Nya. Akhirnya, dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah. Amin.

Banjarmasin, 27 Juni 2016

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMANPERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Definisi Operasional	8
F. Kajian Pustaka	10
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II : PELAYANAN NASABAH PRIORITAS	15
A. Pelayanan	15
B. Nasabah Prioritas	20
C. Konsep Loyalitas Nasabah	23
D. Etika Pelayanan	28
BAB III : METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	32

C. Data dan Sumber Data	33
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Teknik Pengolahan Data	35
F. Analisis Data	35
BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	36
A. Penyajian Data	36
B. Laporan Penelitian	53
BAB V : PENUTUP	62
A. Simpulan	62
B. Saran-saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	68

DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal.
1.	<i>Traditional Organization Chart</i>	24
2.	<i>Modern Customer-Oriented Organization Chart</i>	25
3.	Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin	40