

ABSTRAK

Wiwit Kurnia Lestari. 2016. *Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, jurusan perbankan syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dra. Nadiyah, MH (II) Lutpi Sahal, SHI, MSI.

Kata Kunci: Perlakuan, pelayanan, nasabah prioritas.

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.