

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

a. Sejarah Singkat

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-Undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channeling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.¹

b. Lokasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan syariah. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terletak di jalan Ahmad Yani

¹<http://www.bnisyariah.co.id/kategori-produk/phone-banking>, diakses tanggal 17 Mei 2016.

KM.4,5 No. 385 Banjarmasin. Bangunan BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin yang terdiri dari tiga lantai, yaitu lantai dasar yang terdiri dari ruangan *Consumer Sales*, ruangan *prima nasabah*, *Mushola* dan *Toilet*. Lantai dua yang terdiri dari ruang *Branch Manager*, ruangan *SME Financing*, *Operational Manager*, ruangan *Customer Service* dan *Toilet*. Lantai tiga terdiri dari ruangan *Operational*, ruangan *general Affair*, ruangan *Customer Processing*, *Mushola*, *Dapur* dan dua *Toilet*. Selain itu terdapat pula satu buah *Anjungan Tunai Mandiri (ATM)* dan satu buah *pos penjaga keamanan* yang terletak di halaman depan kantor. Sekarang BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki dua cabang pembantu yaitu di *Sungai Danau* dan *Batu Licin*.²

c. **Visi Misi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**

1) **Visi**

”Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”

2) **Misi**

- a) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.

²Dian, Bagian Umum BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 07 Mei 2016.

- d) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

d. Struktur Organisasi

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan tegas mengenai pola hubungan kerja, wewenang serta tanggung jawab dalam organisasi, maka biasanya akan disusun dan diatur dalam suatu struktur organisasi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dapat dilihat pada gambar berikut:

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, maka dapat diketahui *job description* sebagai berikut:

1) *Branch Manager* (BM)

- a) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktifitas kantor cabang syariah dan kantor pembantu syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas *assets* dan *leabilities*, mutu layanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI.
- b) Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja para pegawai.
- c) Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukan komite-komite yang melibatkan kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah secara kesinambungan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif.
- d) Memimpin dan berperan aktif terhadap perkembangan implementasi *Office Channeling* produk BNI Syariah pada Kantor Cabang Konvensional di bawah kelolaannya.

- e) Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan prinsip mengenal nasabah (PMN) atau *Know Your Customer* (KYC) sesuai ketentuan yang berlaku di Kantor Cabang Syariah dan Kantor Cabang Pembantu syariah.
- 2) *Operational Manager* (OM)
- a) Memimpin, membina, mengembangkan dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktifitas pelayanan nasabah di kantorcabang syariah dengan mengupayakan pelayanan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku.
 - b) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit yang dikelolanya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (internal/eksternal) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor.
 - c) Memastikan brosur dan alat promosi terpasang secara rapi dan lengkap, sesuai standar BNI Syariah.
 - d) Memimpin dan mengelola kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana BNI Syariah yang dilakukan oleh para penyedia dan asisten di unit pelayanan nasabah.
- 3) *Customer Services Head* (CSH)

Pemberian informasi mengenai produk BNI Syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo.

- a) Pemberian informasi mengenai produk BNI syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo
 - b) Administrasi dan pembagian rekening koran nasabah secara langsung atau lewat kurir/pos.
 - c) Administrasi pemberian buku cek/bilyet giro, mengelola formulir dan produk/jasa BNI Syariah.
 - d) Perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit.
 - e) Pembuatan laporan ke Bank Indonesia tentang giro wadiah, tabungan mudharabah, dan deposito berjangka.
- 4) *Operation Head* (OH)
- a) Mengelola administrasi pembiayaan dan portopel pembiayaan.
 - b) Memantau proses pemberian pembiayaan.
 - c) Melakukan percetakan surat keputusan, pembiayaan (SKP)
 - d) Mempersiapkan proses penandatanganan SKP.
 - e) Berperan aktif dalam melaksanakan program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) di kantor cabang.

5) *General Affair Head (GAH)*

- a) Mengelola sistem otomatis di kantor cabang dan kantor layanan.
- b) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- c) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- d) Mengendalikan transaksi pembukuan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- e) Mengelola laporan kantor cabang syariah.
- f) Berpartisipasi aktif dalam gugus tugas khusus dalam komite yang dibentuk oleh pemimpin cabang dan layanan.
- g) Mengelola dokumentasi dan database kepegawaian cabang.
- h) Mengadministrasikan dan mengkomplikasikan dan catatan absensi dan cuti pegawai.
- i) Mengadakan koordinasi dalam penyusunan rencana kerja dan anggaran kantor cabang.

6) *SME Financing Head (SFH)*

- a) Memasarkan seluruh produk pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif kecuali rahn.
- b) Memeriksa kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif.

- c) Melakukan kegiatan *cross selling* untuk produk-produk BNI syariah lainnya.
 - d) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI syariah.
- 7) *Consumer Sales Head (CSH)*
- a) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.
 - b) Melakukan transaksi dan plotting jaminan.
 - c) Melakukan analisa pembiayaan (BFM/ *Analyst Scoring*) membuat pengusulan dan surat keputusan pembiayaan.
- 8) *Consumer Processing Head (CPH)*
- a) Menyusun rencana kerja/anggaran kegiatan pemasaran dana sesuai dengan pedoman berlaku.
 - b) Mengadakan/menghadiri pertemuan dengan nasabah/calon nasabah.
 - c) Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran dana.
 - d) Penyelenggaraan administrasi/file kegiatan pemasaran dana.
- 9) *Teller*
- a) Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan, setoran kliring dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah.

- b) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh Kantor Besar atau pihak ketiga lainnya.
- c) Berpartisipasi aktif melaksanakan gugus tugas khusus yang dibentuk oleh Komite Manajemen Kantor Cabang Utama dan Layanan.
- d) Melaksanakan perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit/SPI.

10) *Administrasi Assistant (ADA)*

- a) Mengelola sistem otomasi di kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- b) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan syariah dan cabang pembantu.
- c) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- d) Transportasi dan penyelenggaraan administrasi umum kearsipan.

11) *Recovery & Remedial Divisional (RRM)*

- a) Pemantau proses penagihan dan memantau penyelesaian kewajiban pembiayaan.
- b) Pemeriksa laporan kunjungan setempat/Call Memo hasil penagihan pembayaran.

- c) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

12) *Recovery Remedial Head (RRH)*

- a) Berperan aktif dalam mendukung/mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).
- b) Memimpin dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

e. Produk yang Ditawarkan Bank BNI Syariah

Berdasarkan bidangnya yaitu bidang usaha keuangan maka jenis-jenis produk-produk yang ditawarkan oleh BNI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1) Produk Penghimpunan Dana

- a) Tabungan
 - (1) Tabungan iB Hasanah
 - (2) Tabungan iB Baitullah Hasanah
 - (3) Tabungan iB Prima Hasanah
 - (4) Tabungan iB Bisnis Hasanah
 - (5) Tabungan iB Tapenas Hasanah
 - (6) Tabungan iB Tunas Hasanah
 - (7) Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar) iB Hasanah
- b) Giro iB Hasanah (BNI Syariah Giro)
- c) Deposito iB Hasanah (BNI Syariah Deposito)

2. Produk Penyaluran Dana

- a) Griya iB Hasanah
- b) Flexi iB Hasanah
- c) Multiguna iB Hasanah
- d) Pembiayaan Emas iB Hasanah
- e) Tunas Usaha iB Hasanah
- f) Wirausaha iB Hasanah
- g) Usaha Kecil iB Hasanah
- h) iB Hasanah Card
- i) Oto iB Hasanah

3. Produk Jasa dan Layanan

- a) E-Banking iB Hasanah.
 - 1) SMS Banking
 - 2) Internet Banking
 - 3) ATM
- b) *Payroll Gaji*
- c) *Virtual Account*

2. Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Khairyadi yang bertugas pada bagian *Funding Assistant* sebagai staf asisten yang menangani nasabah prioritas sekaligus bertugas bagian penghimpun dana menjelaskan bahwa nasabah prioritas adalah seseorang yang

memiliki rekening dan volume transaksi dalam jumlah yang cukup besar di sebuah bank. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah prioritas pada bank BNI syariah kantor cabang banjarmasin sama seperti membuka tabungan nasabah biasa yaitu sebagai berikut:

Secara umum persyaratan untuk menjadi nasabah prioritas sama dengan seperti umumnya yaitu apabila perorangan harus membawa kartu identitas diri terbaru (KTP/SIM/Paspor/KTP Sementara). Sedangkan jika untuk perusahaan/lembaga/yayasan lebih rumit lagi, selain fotokopi identitas diri, juga diminta Akta Notaris, NPWP, SIUP, SKTU, dan dokumen penting lainnya. Jika salah satunya tidak ada maka prosesnya tidak dapat diteruskan. Kemudian nasabah harus memilih jenis produk simpanan, baik dalam bentuk tabungan, giro, maupun deposito sesuai dengan keperluan nasabah prioritas.

Untuk persyaratan administrasi nasabah diminta untuk mengisi formulir pembukaan rekening dan menyerahkan setoran awal Rp.100.000,- sedangkan untuk nasabah prioritas setoran awalnya minimal Rp.10.000.000,- dan memiliki dana minimal Rp.250.000.000,-. Untuk biaya administrasi dipersamakan antara nasabah biasa dan nasabah prioritas yaitu Rp.11.000,- Rp.5.000,- untuk biaya pembuatan ATM dan Rp.6.000,- untuk maretai.

Setelah persyaratan di atas terpenuhi, maka nasabah akan mendapatkan fasilitas layanan yang akan di berikan oleh petugas bank. Untuk lebih khususnya petugas bank yang bertanggung jawab untuk

melayani nasabah prioritas berjumlah empat orang. Satu orang sebagai *Funding Officer* dan tiga orang lagi sebagai *Funding Assistant*. *Funding Officer* adalah karyawan yang bertugas melayani nasabah prioritas yang dananya lebih dari Rp. 250.000.000,- sedangkan *Funding Assistant* adalah karyawan yang membantu *Funding Officer* melayani nasabah prioritas yang dananya mulai dari Rp. 50.000.000,- hingga Rp. 250.000.000,-. Keempat petugas bank ini merupakan petugas khusus yang melayani *Pick up service* yaitu layanan pengambilan setoran tabungan dari nasabah prioritas yang dananya di atas Rp. 5.000.000.000,- untuk menyetor tabungannya ke bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Selain keempat petugas khusus di atas, nasabah prioritas juga mendapat layanan prima mulai dari *security, Customer Service, Account Manager* (karyawan yang menangani pembiayaan), bahkan hingga ke pimpinan bank.³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yuni Astuti yang bertugas pada bagian *Sales Head* sebagai ketua bidang pemasaran yang membawahi *Funding Officer* dan *Funding Asistent* yang khusus menangani nasabah prioritas menjelaskan bahwa nasabah prioritas merupakan nasabah yang dananya di atas Rp. 250.000.000,- kemudian prosedur, tanggung jawab, produk, biaya administrasi, yang dilakukan untuk menjadi nasabah prioritas jawaban yang sama dengan pemaparan dari bapak Muhammad Khairyadi, fasilitas yang diberikan kepada nasabah prioritas cukup banyak. Secara garis besar, nasabah mendapatkan fasilitas

³Muhammad Khairyadi, *Funding Asistent, Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 16 April 2016.

kartu jambrut 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. Beliau berpendapat, apabila dalam sebuah bank tidak menjalankan pelayanan yang prima terhadap nasabah prioritas, maka nasabah akan lari ke bank lain.⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Tajudin. N. selaku petugas keamanan/*security*, layanan yang diberikan kepada nasabah prioritas yaitu saat nasabah prioritas datang ke Bank BNI, *security* harus mengenali apakah yang datang nasabah prioritas atau nasabah biasa, pelayanan yang diberikan sama saja, yaitu membukakan pintu mobil nasabah, memberikan senyum ramah, membukakan pintu ke nasabah, mengucapkan salam, dan menanyakan keperluan nasabah, tetapi sebagian nasabah prioritas dibawakan tas nasabah dan ada pula yang meminta untuk diberi pelayanan prima, yaitu ditempatkan diruangan khusus untuk nasabah prioritas. Apabila nasabah prioritas ingin menyampaikan keluhan atau konsultasi dan sebagainya, maka tugas *security* memanggil *Customer Service*, *lending Officer*, pimpinan bank ataupun petugas bank lainnya untuk turun dan melayani nasabah prioritas tersebut.⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sri Wahyuningsih selaku *Customer Service* pelayanan prima yang diberikan oleh *Customer Service*, memberikan pelayanan sebagaimana di jelaskan di atas yaitu melayani

⁴Yuni Astuti, Sales Head, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 23 Juni 2016.

⁵Muhammad Tajudin. N, Security, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 18 Juni 2016.

semua transaksi yang di inginkan oleh nasabah prioritas, memberikan solusi atas keluhan nasabah dan melayani konsultasi dari nasabah dengan baik. Apabila nasabah prioritas akan datang ke bank, maka bagian pemasaran telah menginformasikan terlebih dahulu bahwa hari dan waktu yang telah di tentukan nasabah prioritas akan datang. Dengan begitu *Customer Service* akan bersiap-siap untuk melakukan penyambutan yang sangat baik, bahkan *Customer Service* akan turun di tempat ruangan yang telah disediakan khusus untuk nasabah prioritas. Pelayanan lain yang diberikan oleh bank juga termasuk saat nasabah ada acara besar maka, pihak bank memberikan hadiah kecil seperti sofenir atau sejenisnya sebagai bentuk kepedulian terhadap nasaabah prioritas. Untuk poin pengertian, persyaratan, tanggung jawab, produk, biaya administrasi, dan faktor kenapa harus ada nasabah prioritas jawaban ibu Sri Wahyuni sama pemaparannya dengan kedua sumber data peneliti di atas. Untuk bagian fasilitas ibu menambahkan sedikit sesuai tugas *customer service*.⁶

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Supian Hadi selaku *Dirac Sales* pihak yang menganalisa calon nasabah prioritas pembiayaan syaratnya adalah pembiayaan yang dimiliki harus lancar pembayarannya, maksudnya maksimal bayar harus saat jatuh tempo. Untuk prosedur, harus melengkapi syarat-syarat pengajuan pembiayaan yang ada, untuk bagian tanggung jawab semua pengelola pembiayaan bertanggung jawab atas nasabah prioritas, fasilitasnya sama saja dengan nasabah biasa, tetapi

⁶Sri Wahyuningsih, Customer Service, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 21 Juni 2016.

untuk persyaratan jaminan, nasabah dapat menggunakan uang yang mengendap sebagai jaminannya.⁷

B. Laporan Penelitian

Berdasarkan penyajian data yang telah dipaparkan di atas, untuk selanjutnya data tersebut akan dianalisis dalam laporan penelitian secara deskriptif kualitatif.

Ada beberapa perlakuan pelayanan yang berbeda antara nasabah biasa dengan nasabah prioritas yang ada di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin antara lain sebagai berikut :

1. Gambaran Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Secara umum tugas seorang *Funding Officer* dan *Funding Assistant* yaitu mencari nasabah penyimpan, baik berupa produk tabungan, giro maupun deposito selain itu tugas khusus seorang *Funding Officer* dan *Funding Assistant* yaitu melayani nasabah prioritas. Layanan yang khusus diberikan untuk nasabah prioritas yaitu layanan *Pick up service* atau pengambilan setoran tabungan dari nasabah prioritas untuk menyetor tabungannya ke bank BNI syariah kantor cabang Banjarmasin. layanan ini tidak diberikan untuk nasabah biasa atau nasabah yang jumlah uangnya di bawah Rp. 5.000.000.000.- dengan kata lain nasabah biasa yang ingin

⁷Supian Hadi, Direc Sales, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 20 April 2016.

menabung, harus datang terlebih dahulu ke bank BNI syariah terdekat. Tidak hanya di bagian *Funding Officer* dan *Funding Assistant* yang memberikan layanan prima, di bagian *security*, *Customer Service*, *lending officer*, bahkan ke pimpinan pun nasabah prioritas akan diberikan layanan yang sangat prima. Seperti yang dijelaskan di dalam penyajian data di atas, bahwa ada beberapa keunggulan layanan yang diberikan terhadap nasabah prioritas, itu menunjukkan bahwa nasabah prioritas merupakan aset yang sangat penting di dalam suatu bank.

Pemberian fasilitas terhadap nasabah prioritas yaitu antara lain: yang pertama, nasabah prioritas mendapatkan fasilitas berupa kartu zambrut platinum dimana kartu zambrut ini bisa digunakan di seluruh Kantor BNI Syariah untuk wilayah Indonesia dan kartu zambrut ini dapat juga digunakan sebagai kartu privas pada saat masuk *lounge* bandara, ada 19 bandara di 19 kota yang bekerja sama dengan BNI Syariah. Kartu tersebut bebas keluar masuk bandara tanpa biaya karena bebannya di bayar oleh bank BNI syariah. Kemudian yang kedua, fasilitas yang didapatkan yaitu nasabah mendapatkan hadiah ulang tahun setiap tahunnya dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, fasilitas yang ketiga nasabah akan mendapatkan perlakuan pelayanan khusus berupa konsultasi via telepon setiap bulannya dengan *Funding Officer* dan *Funding Asistent* yang nasabah tidak harus datang ke bank. Yang ke empat, jika nasabah prioritas memiliki dana diatas Rp. 5000.000.000.- maka akan mendapatkan layanan *Pick up service* yaitu layanan pengambilan setoran tabungan dari nasabah

prioritas untuk disetorkan ke bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Yang kelima, nasabah akan mendapatkan ruangan khusus yang mana ruangan tersebut dapat dipergunakan nasabah untuk bertemu dengan pimpinan bank maupun yang lainnya. Yang ke enam jika nasabah ingin melakukan pembiayaan rumah ataupun yang lainnya, maka nasabah tidak perlu memberikan jaminan, dikarenakan uang nasabah prioritas yang mengendap akan dijadikan sebagai jaminan. Yang terakhir, fasilitas yang diberikan terhadap nasabah prioritas adalah akan ada acara undian yang diadakan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang selenggarakan beberapa kali dalam setahun yang khusus untuk nasabah yang mempunyai dana diatas rata-rata. Misalnya dananya diatas Rp. 25.000.000.- dan lain sebagainya.

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah prioritas berpedoman pada Surat Edaran Bank Indonesia No. 13 Tahun 2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima. yang paling kurang mencakup hal-hal sebagai berikut:

a. Persyaratan Nasabah Prima

Bank menetapkan kriteria atau persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk dapat diperlakukan sebagai Nasabah Prima.

b. Ruang lingkup produk dan/atau aktivitas Bank

Bank menetapkan ruang lingkup produk dan/atau aktivitas yang dapat ditawarkan dalam LNP dengan memperhatikan ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan lain yang mengatur mengenai produk dan/atau aktivitas Bank.

c. Cakupan keistimewaan LNP

Bank menetapkan cakupan keistimewaan layanan yang dapat diberikan kepada Nasabah Prima baik berupa layanan keuangan maupun non keuangan dengan tetap memperhatikan kepatuhan terhadap ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan lain yang terkait.

d. Nama layanan dan pengelompokan Nasabah Prima

Dalam melakukan LNP, Bank harus menetapkan nama layanan (brand name) tertentu. Dalam hal Bank melakukan pengelompokan Nasabah Prima, maka Bank harus menetapkan secara jelas perbedaan keistimewaan layanan untuk setiap kelompok Nasabah Prima.

Persyaratan menjadi nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin minimal memiliki dana yang mengendap Rp.250.000.000,- untuk proses EDD bank tersebut tidak memberikan informasi dikarenakan menyangkut kerahasiaan bank, tetapi bank tersebut telah melakukan proses *Enhanced Due Diligence* (EDD). Serta untuk proses terakhir atas dasar pengajuan dari nasabah.

Syarat di atas nasabah memberikan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Tetap bank mempunyai produk yang khusus untuk nasabah prioritas yaitu Tabungan Prima Hasanah.

Cakupan keistimewaan yang di yang dimaksud disini adalah fasilitas-fasilitas yang telah peneliti paparkan di atas. Menurut peneliti semua cakupan keistimewaan yang ada di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin patuh terhadap peraturan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan lain yang terkait

Nama layanan dan pengelompokan nasabah prima yang ada di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memang belum terstruktur dengan baik, tetapi secara tersirat sudah ada pengelompokan nama dan batas minimal untuk menjadi nasabah prioritas. Contohnya saja yang ada pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk nasabah mulai dari Rp. 50.000.000,- hingga Rp. 250.000.000,- ditangani oleh *Funding Asistent* dan Rp. 250.000.000,- hingga Rp. 5.000.000.000,- ditangani oleh *Funding Officer* untuk *Pick up service* yaitu layanan pengambilan setoran tabungan dari nasabah prioritas yang dananya di atas Rp. 5.000.000.000,-.

Dengan semua pemaparan di atas dapat dikatakan bahwa 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.

2. Penyebab terjadinya perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Nasabah prioritas merupakan aset penting dalam setiap bank, karena setiap bank sangat membutuhkan adanya nasabah prioritas tak terkecuali di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, tetapi dalam pemasarannya setiap bank berbeda-beda. Untuk menarik minat para calon nasabah prioritas Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin lebih menekankan pada pelayanan yang maksimal atau pelayanan prima agar nasabah tetap loyal. Karena kualitas layanan merupakan pertimbangan utama dalam menentukan pilihan untuk memilih bank baik nasabah prioritas maupun nasabah biasa.

Menurut Herry Susanto dan Kherul Umam dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pemasaran Bank Syariah” dikatakan bahwa Konsep Loyalitas Nasabah antara lain, *Building Customer Value, Satisfaction, and Loyalty, Customer Perceived Value (CPV), Product and Service Quality* dan yang terakhir *Competitive Advantage* (Keunggulan Daya Saing), yang dalam konsepnya kepuasan pelanggan adalah seseorang yang harus diutamakan untuk menunjang dalam perkembangan dalam sebuah

perusahaan. Konsep ini sesuai dengan apa yang telah dilakukan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Apabila nasabah prioritas tidak dilayani dengan prima di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, maka nasabah prioritas akan lari ke bank-bank lain yang memberikan layanan yang lebih prima. Dikatakan lari ke bank lain dikarenakan bukan hanya pada satu bank saja nasabah prioritas menempatkan dananya, tetapi pada bank lain juga nasabah prioritas menempatkan dananya, ini juga faktor yang sangat penting mengapa di dunia perbankan pelayanan prima pada nasabah prioritas harus diutamakan.

Kualitas layanan dapat membentuk citra atau *image* suatu perusahaan ini sesuai konsep yang telah dipaparkan oleh Herry Susanto dan Kherul Umam dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pemasaran Bank Syariah”. Apabila perusahaan mempunyai citra yang baik di mata nasabah, maka nasabah akan memberikan penilaian yang positif pada perusahaan tersebut yang mendorong para nasabah untuk loyal pada produk tersebut. Sebaliknya, apabila perusahaan mempunyai citra yang buruk, nasabah akan memberi penilaian yang negatif sehingga nasabah akan berpindah ke produk lain. Ini menjadi ukuran keterikatan pada loyalitas nasabah.

Sesuai dengan konsep keadilan yang dipaparkan oleh Faisal Badroen, Dkk. Dalam bukunya yang berjudul “*Etika Bisnis dalam Islam*”

bahwa adil memiliki beberapa definisi yakni, kepada masing-masing pembagian yang sama, kepada masing-masing sesuai dengan kebutuhan, kepada masing-masing sesuai dengan usahanya, kepada masing-masing sesuai kontribusi sosialnya, kepada masing-masing sesuai dengan kelebihanannya (meritokrasi). Dengan beberapa pengertian konsep ini dapat dikatakan bahwa pelayanan nasabah prioritas yang ada di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sesuai dengan pengertian keadilan kepada masing-masing sesuai dengan kebutuhan, kepada masing-masing sesuai dengan usahanya, kepada masing-masing sesuai kontribusi sosialnya. Jadi nasabah prioritas adalah pelanggan yang harus diberikan kepuasan yang tersendiri sesuai dengan apa yang telah dikontribusikan kepada bank.

Dengan banyaknya pelayanan berupa fasilitas yang telah diberikan oleh bank ini, dikarenakan sesuai dengan kontribusi yang telah diberikan nasabah prioritas kepada bank yaitu kepercayaan nasabah prioritas menempatkan dananya ke bank. Berbeda dengan nasabah biasa yang hanya diberikan fasilitas standar pelayanan dalam sebuah bank, itu dikarenakan sesuai pula dengan dananya yang ditempatkan di bank tersebut. Tetapi di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sebisa mungkin juga memberikan pelayanan yang terbaik pula terhadap nasabah biasa, karena dengan pelayanan yang prima, nasabah akan loyal terhadap bank.

Sesuai konsep pelayanan prima, bahwa bukan hanya produk yang harus mempunyai kualitas yang baik melainkan pelayanan yang

diberikan dari karyawan bank lah yang mendorong nasabah untuk loyal bahkan menjadi nasabah seumur hidup. Ini membuktikan bahwa bank ini dapat bersaing dengan bank-bank lain dan menempatkan nasabah sebagai aset yang sangat penting dalam bank.

Dengan adanya perlakuan pelayanan nasabah prioritas ini menunjukkan bank ingin mengetahui apa keinginan nasabah. Apabila keinginan nasabah telah diketahui oleh bank maka akan lebih mudah untuk bank untuk memberikan produk ataupun pelayanan yang di inginkan. Satu cara Bank BNI mengetahui kebutuhan nasabah prioritas yaitu melakukan layanan via telfon yang setiap bulannya di berikan. Pada layanan ini karyawan khusus pengelola nasabah prioritas mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang menanyakan kabar (kepedulian), pertanyaan masalah kendala-kendala nasabah yang dapat dikonsultasikan, pertanyaan tentang kebutuhan nasabah, terhadap nasabah prioritas. Dengan demikian bank akan mengetahui apa keinginan dan kebutuhan nasabah prioritas.