

**IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN NASABAH  
PRIORITAS PADA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR  
CABANG PEKALONGAN DALAM PERSPEKTIF  
EKONOMI ISLAM**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

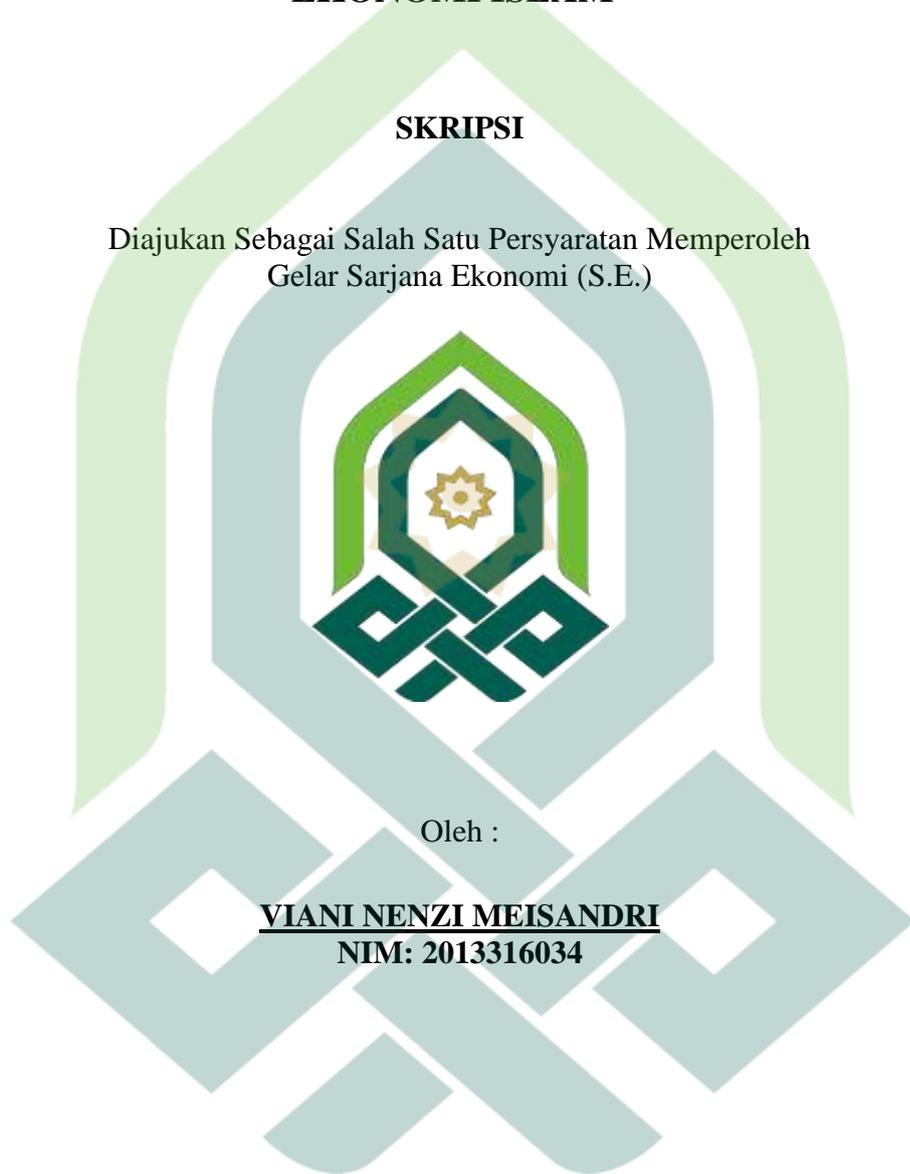
**VIANI NENZI MEISANDRI**  
**NIM: 2013316034**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2019**

**IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN NASABAH  
PRIORITAS PADA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR  
CABANG PEKALONGAN DALAM PERSPEKTIF  
EKONOMI ISLAM**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

**VIANI NENZI MEISANDRI**  
**NIM: 2013316034**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNISISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2019**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : VIANI NENZI MEISANDRI

NIM : 2013316034

JUDUL : Implementasi Sistem Layanan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 8 Januari 2019

Yang menyatakan,



**VIANI NENZI MEISANDRI**

**NIM. 2013316034**

## NOTA PEMBIMBING

**M. Aris Safi'i, M.E.I**

Jl. H. Sabrawi, Perum Prisma Garden B 43 Tirto  
Pekalongan

---

Lamp : 5 (Lima) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Viani Nenzi Meisandri

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Pekalongan  
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah  
di  
PEKALONGAN

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

NAMA : VIANI NENZI MEISANDRI

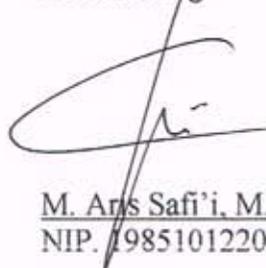
NIM : 2013316034

JUDUL : Implementasi Sistem Layanan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

Dengan permohonan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan. Demikian harap menjadi perhatian dan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pembimbing



M. Aris Safi'i, M.E.I  
NIP. 198510122015031004





**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan, Kajen, Kabupaten Pekalongan. Telp. (0285) 412575 Fax. 423418

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : **VIANI NENZI MEISANDRI**

NIM : **2013316034**

Judul : **IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN NASABAH PRIORITAS  
PADA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG  
PEKALONGAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

Telah diujikan pada hari Rabu, 6 Maret 2019 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

**Penguji I**

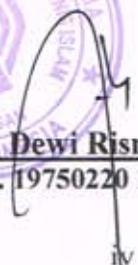
**Hj. Rinda Asytuti, M.Si**  
NIP. 19771206 200501 2 002

**Penguji II**

**M. Khoirul Fikri, M.E.I**  
NITK. 19910212 201608 D1 116

Pekalongan, 6 Maret 2019

Disahkan oleh Dekan,



**Dr. Shinta Dewi Rismawati, SH., M.H.**  
NIP. 19750220 199903 2 001



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	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	sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	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. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أ ي = ai	إ ي = ī
أ = u	أ و = au	أ و = ū

3. Ta Marbutah

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة                      ditulis                      *mar'atunjamīlah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة                              ditulis                              *fātimah*

4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا                                  ditulis                                  *rabbanā*

البر                                    ditulis                                    *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.



Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البديع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

#### 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / `/. Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>



MOTTO

*Profesional Handal Santun*

*Kejujuran dalam proses pelayanan*

*Merupakan*

*Prioritas*

*Rahasia kesuksesan*

*Adalah*

*Melakukan hal yang biasa*

*Secara tidak biasa*



## PERSEMBAHAN

Ayahanda (Roni Rustoyo) dan ibunda (Titin Kusniati) tercinta sebagai motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan menyayangiku, membimbing, mengarahkanku, dan memberikan bantuan moril dan materil dalam setiap langkah.

Kakak tersayang Engky Andhika Permana serta adik tersayang Tio Helda Setiawan yang telah memberi dukungan dalam menjalani kehidupan ini.

Seluruh Keluarga Besar Codironoriwen yang selalu menjaga tali silaturahmi dengan baik dan mensuport untuk melangkah kehidupan yang lebih baik.

## ABSTRAK

**Nama : Viani Nenzi Meisandri**

**NIM : 2013316034**

**Judul : Implementasi Sistem Layanan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.**

Ada tiga tujuan penulisan skripsi ini diantaranya (1) Menganalisis konsep layanan implementasi nasabah prioritas pada PT. Bank BNIS Kantor Cabang Pekalongan. (2) Menganalisis implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNIS Kantor Cabang pekalongan. (3) Menganalisis persepsi implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNIS Kantor Cabang Pekalongan.

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian dikumpulkan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan pihak bank maupun nasabah prioritas. Data terkumpul dianalisis secara induktif untuk memperoleh kesimpulan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di bab-bab sebelumnya penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut. (1) konsep sistem layanan nasabah prioritas di Bank BNIS Kantor Cabang Pekalongan mengacu pada kebijakan pusat juga mengacu pada kearifan lokal. Disamping itu juga mengacu pada nilai keislaman, yang dirumuskan dalam *Islamic Priority Banking* dan mengacu pada peraturan BI. (2) Implementasi LNP di PT. Bank BNIS mengacu pada (SOP), menentukan kriteria calon nasabah prioritas, memberikan layanan prima menyediakan tempat *Executive Lounge* dan layanan prioritas yang berbeda dengan nasabah umum. (3) Persepsi nasabah prioritas tentang layanan prioritas cukup beragam yaitu: pada aspek layanan masih kurang memuaskan karena masih terbatasnya SDM, jumlah cabang terbatas dan sedikit bagi hasil, Pada aspek jaringan offline belum memuaskan karena seringkali terjadi kendala teknis, pada aspek infrastruktur misalnya Bank BNIS tidak memiliki kantor *Priority Banking* seperti BNIS Emerald, jumlah cabang Bank BNIS masih terbatas. Sedangkan keunggulannya banyak fasilitas yang di dapat seperti fasilitas mendapatkan *special birthday gift*, pelayanan yang ramah serta diistimewakan, segera mengatasi keluhan nasabah dilayani cepat, fasilitas lebih, layanan antrian prioritas dengan menunjukkan kartu *Zamrud Card* dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan, dan perlindungan asuransi. Dalam perspektif islam, pada hakikatnya manusia sama derajatnya tidak ada perbedaan oleh jabatan, kekayaan serta pangkat yang membedakan tingkat ketaqwaannya kepada Allah. Ekonomi islam dalam pelayanan ekstra mereka yang sudah memberikan kontribusi lebih untuk perusahaan atau disebut BNIS Prioritas diperbolehkan selagi tidak merugikan pihak lain.

**Kata kunci:** Nasabah Prioritas, BNI Syariah, Bank Syariah dan Perspektif Ekonomi Islam.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Implementasi Sistem Layanan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam** .Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga kita mendapat syafaatnya di *yaumul akhir* nanti, amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat mengalami kendala, keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan waktu yang penulis miliki. Namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari ALLAH SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu mengharap segala pendapat, kritik dan saran yang bersifat membangun dalam skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag. selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr.Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Agus Fakhрина M.S.I selaku ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
4. Bapak Kwat Ismanto M. Ag. selaku Sekretaris Jurusan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
5. Bapak Muhammad Aris Syafi'i M. E. I selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan civitas karyawan IAIN Pekalongan yang telah membantu penulis selama melakukan studi.
7. Pegawai Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan yang berkenan menjadi narasumber dalam skripsi ini.



8. Teman- teman S1 Ekonomi Syariah dan orang-orang terdekatku yang mencintaiku serta menyayangiku (secret).

Semoga Allah SWT membalas segala budi pekerti yang telah diberikan semua pihak kepada penulis. Dalam penyusunan skripsi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pekalongan, 8 Januari 2019

Penulis

**VIANI NENZI MEISANDRI**  
**NIM. 2013316034**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah1	
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	9
F. Sistematika Penulisan .....	19
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Bank Syariah dan Pelayanan .....	21
B. Pengertian Nasabah, Prioritas, dan Nasabah Prioritas.....	31
C. Landasan Peraturan Bank Indonesia tentang Nasabah Prioritas ...	34
D. Dimensi Persepsi Kualitas Pelayanan Nasabah Prioritas .....	38
E. Konsep Kepuasan Layanan Nasabah.....	39
F. Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	46



**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Data dan Sumber Data Penelitian.....	52
D. Metode Pengumpulan Data.....	52
E. Metode Analisis Data.....	54
F. Pengujian Keabsahan Data.....	54

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	57
1. Gambaran umum BNI Syariah Cabang Pekalongan	
a. Kelembagaan BNI Syariah Cabang Pekalongan.....	57
b. Visi dan Misi PT. BANK BNI Syariah.....	63
c. Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Pekalongan.....	64
d. Produk –Produk PT. BANK BNI Syariah.....	65
2. Sistem Layanan Nasabah Prioritas PT. Bank BNI Syariah...	73
a. Konsep implementasi sistem layanan nasabah prioritas PT. Bank BNI Syariah.....	78
b. Implementasi Sistem Layanan Nasabah Prioritas.....	80
c. Persepsi Nasabah Prioritas Terhadap Layanan Prioritas.....	89
d. Pelayanan Nasabah Prioritas Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	94
B. Pembahasan.....	96

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	101

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>103</b>
----------------------------	------------

**LAMPIRAN**



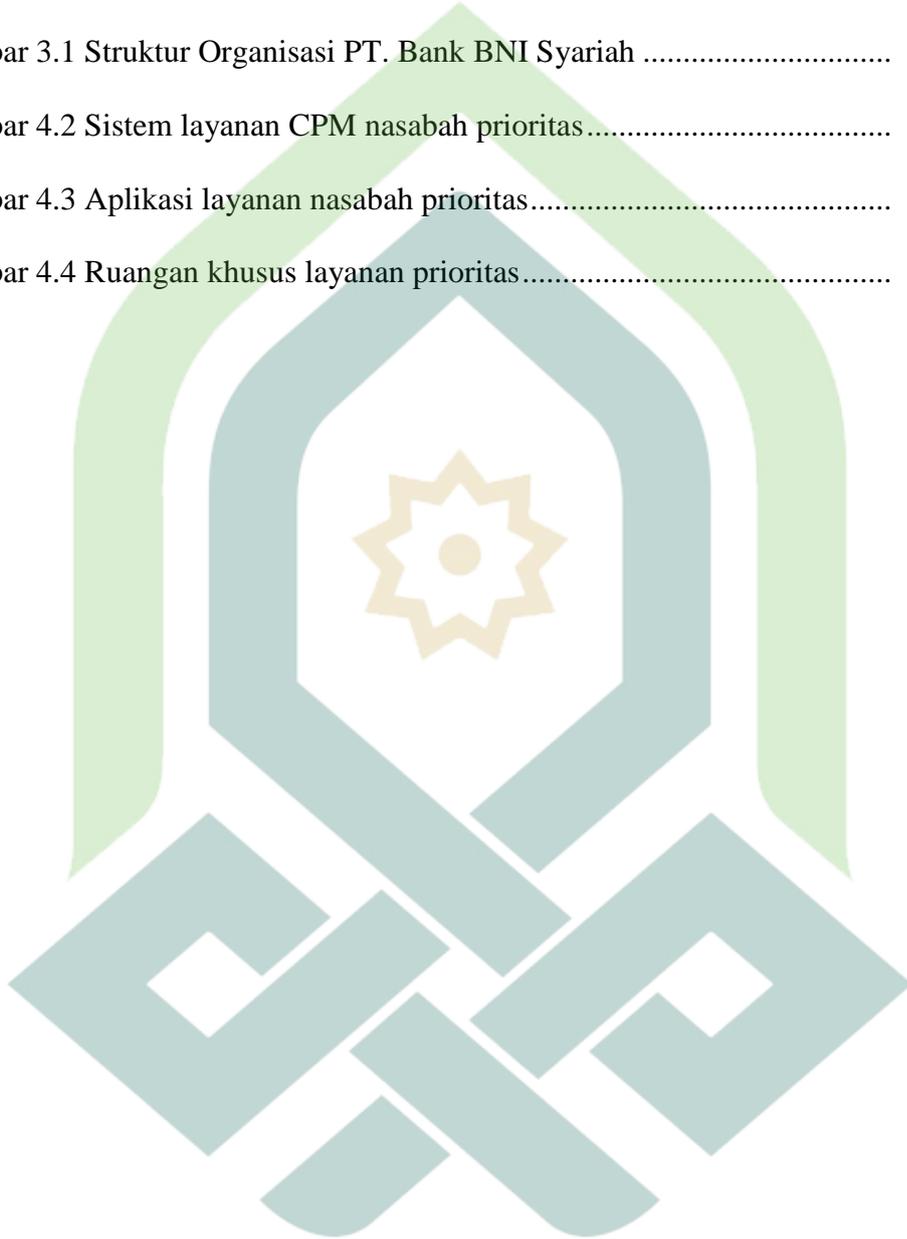
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah Prioritas PT. Bank BNI Syariah .....	6
Tabel 1.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional .....	24
Tabel 4.1 Kewenangan User CPM Pada PT. Bank BNI Syariah.....	79



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah .....	64
Gambar 4.2 Sistem layanan CPM nasabah prioritas.....	78
Gambar 4.3 Aplikasi layanan nasabah prioritas.....	79
Gambar 4.4 Ruang khusus layanan prioritas.....	89





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi bagi ekonomi syariah. Keberadaan bank syariah ini diharapkan oleh umat muslim di seluruh belahan dunia, tidak terkecuali di Indonesia yang menuntut adanya perubahan gaya hidup. Perubahan gaya hidup tersebut mencakup penerapan prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan ekonomi dan muamalah diantaranya *preferensi* (prioritas atau kesukaan), penerapan bank syariah sebagai lembaga keuangan yang dipercaya untuk menyimpan dan mengelola dana mereka.

Bank Syari'ah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadits. Bank yang beroperasi sesuai prinsip syari'ah Islam merupakan bank yang dalam beroperasi yaitu mengikuti ketentuan-ketentuan syari'ah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan<sup>1</sup>. Kehadiran bank islam atau perbankan syariah di Indonesia sebagai negara yang memiliki populasi muslim terbesar di dunia. Bank syariah telah hadir di negara Mesir, Sudan, negara-negara Teluk, Pakistan,

---

<sup>1</sup> Karnaen Perwata Atmadja dan M. Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: PT. Dana Badan Wakaf, 1997) hlm.1.

Iran, Malaysia, Bangladesh serta Turki.<sup>2</sup> Sejak berlakunya UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, keberadaan bank syariah dalam sistem perbankan merupakan pintu gerbang dimulainya perbankan syariah di Indonesia.

Tahun 1998 berlakunya UU No.10 Tahun 1998 tentang perubahan 1992 ketentuan pelaksanaan dalam bentuk SK direksi BI baru dianggap telah memberikan landasan hukum yang lebih kuat dan kesempatan yang lebih luas bagi perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Selain itu, UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia juga menugaskan BI untuk mempersiapkan perangkat peraturan dan fasilitas-fasilitas penunjang yang mendukung operasional bank syariah.<sup>3</sup> Penerapan Bank BNI Syariah dalam sistem layanan nasabah misalnya pada pelayanan front office sipak *Customer Service, Teller, dan Security Staff*.<sup>4</sup> Sedangkan transaksi *E- Channel* layanan perbankan terdapat layanan ATM, SMS Banking, *Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking, dan H-Pay*.

Kota Pekalongan adalah salah satu kota pusat pertumbuhan ekonomi di Jawa Tengah yang berbatasan dengan laut Jawa di utara. Disamping itu merupakan kota santri dan kota kreatif dunia dalam kerajinan batik. Keberadaan masyarakat yang religius dan pedagang membutuhkan layanan perbankan yang sesuai dengan agama yang dianut serta mampu memenuhi

<sup>2</sup> Mas Agung M Noor. *Perbandingan Kinerja Bank Umum Syariah Dengan Bank Umum Konvensional*; Indonesia, 2002. -2005. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 4, No.1 Desember 2009 hlm. 18.

<sup>3</sup> Amir Machmud dan H. Rukmana, *Bank Syariah (Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia)*, Penerbit Erlangga: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010 hlm. 55.

kebutuhan transaksi perbankan yang memadai. Bank BNI Syariah memberikan telah menyediakan program layanan prioritas bagi nasabah yang membutuhkan layanan secara eksklusif, yang disebut dengan layanan nasabah prioritas.<sup>4</sup>

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. PT. Bank BNI Syariah bermula sebagai unit bisnis strategis bagian dari BNI Syariah yang mulai beroperasi sejak 29 April tahun 2000. Pada tahun 2010 status BNI Syariah meningkat menjadi Bank Umum Syariah (BUS), komposisi kepemilikan saham BNI Syariah adalah 99,9 % milik Bank BNI Syariah sisanya dimiliki oleh PT. Bank BNI Life.

Layanan nasabah merupakan sikap pelayanan yang ditujukan kepada nasabah dengan sikap menolong dalam segi profesional untuk memberikan layanan seutuhnya dengan pendekatan pihak bank kepada pihak nasabah.<sup>5</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa layanan artinya mengurus, menyiapkan, dan membantu yang diperlukan oleh seseorang untuk proses layanan. Pengertian layanan merupakan usaha melayani untuk melakukan kebutuhan orang lain.

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Siska Novita selaku Customer Service Head, tanggal 23 September 2018.

<sup>5</sup> Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Ketrampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997) hlm.8.

Bank BNI Syariah menggunakan istilah layanan ini dengan bahasa prioritas. Istilah *prioritas* digunakan dalam bahasa Indonesia tetapi dalam bahasa Inggris menggunakan istilah bahasa *priority*. Sehingga mencakup implementasi sistem layanan nasabah *prioritas*. Dalam layanan BNI Syariah prioritas nasabah untuk setoran awal pembukaan rekening sebesar 25 juta serta biaya pembuatan kartu Zamrud Card tidak dipungut biaya, akan tetapi jika penggantian kartu Zamrud Card dikenakan biaya sebesar 20 ribu dan jika nasabah ingin menutup rekening tabungan prioritas dikenakan biaya sebesar 100 ribu sesuai layanan perbankan yang dilakukan dengan cara penawaran kepada perorangan, konsumen maupun organisasi. Layanan perbankan antrian nasabah prioritas di kantor-kantor cabang BNI Syariah dengan menunjukkan kartu Zamrud Card dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan *Pre-embossed Hasanah Card Platinum* sesuai ketentuan yang berlaku. Layanan prioritas mendapatkan *Special Birthday Gift*, mendapatkan *Special Event*, dan *Invitation*. Zamrud Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI Syariah, ATM Link, ATM Prima dan Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di Merchant Berlogo Master Card di seluruh dunia. Dalam layanan Zamrud Card dengan limit transaksi tarik tunai hingga 10 juta per hari, transfer hingga 100 juta per hari, dan sesama BNI Syariah maupun ke Non BNI Syariah 25 juta perhari.

Dunia perbankan biasanya menggunakan praktek layanan oleh *customer service*. Secara umum *customer service* merupakan kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah

melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan termasuk menerima keluhan/ masalah yang sedang dihadapi.<sup>6</sup>

Perspektif Syariah dalam layanan memiliki perjanjian pihak bank dengan pihak nasabah yang telah diatur dalam lapangan hukum islam, peraturan ini terdapat prinsip-prinsip bidang muamalah perjanjian bisnis dalam peraturan umum. Penyimpanan dana nasabah dibank memiliki kedudukan antara nasabah kepada pihak bank adalah penyimpanan dana nasabah, tetapi bagi pihak nasabah penyimpanan dana dengan bank disebut investor pengelolaan investasi.

Bank BNI Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Prinsip ini dituangkan kedalam pilar muamalah berdasarkan pada nilai keadilan, kemitraan, amanah serta transparansi dan saling menguntungkan baik bagi pihak bank maupun pihak nasabah. Sehubungan hal tersebut Bank BNI Syariah menjalankan aktivitasnya berupaya secara optimal untuk memberikan yang terbaik kepada seluruh *stakeholder*. Salah satu produk layanan yang paling strategis dimiliki Bank BNI Syariah adalah layanan BNI Syariah prioritas. Dalam layanan BNI Syariah kategori Prioritas adalah nasabah dengan menempatkan dana minimal 250 juta bahwa nasabah berhak mendapatkan layanan prioritas personal dengan mengutamakan kenyamanan dalam *finansial* atau *non finansial*. Bank BNI Syariah terdapat Personal Relationship Officer yang membantu nasabah dalam menentukan pilihan

---

<sup>6</sup> Kasmir. *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004) hlm. 201.

rencana keuangan, seperti waqaf, pembagian harta warisan, serta konsultasi zakat dengan layanan BNI Syariah Prioritas.

Dalam implementasi sistem layanan nasabah prioritas PT. Bank BNI Syariah dari tahun ketahun jumlah nasabah prioritas semakin bertambah, karena banyak nasabah Orang Kaya Baru (OKB) aset seseorang yang terkena proyek jalan tol mendapatkan ganti untung dana sesuai aset yang dimiliki dan dana ganti untung proyek jalan tol ada sebagian orang yang menyimpan dananya di PT. Bank BNI Syariah, sehingga menarik untuk diteliti, berikut data jumlah nasabah dari tahun 2015- 2018 adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

Tabel. 1.1  
Data Nasabah Prioritas pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan

Tahun	Jumlah
2015	88 orang
2016	97 orang
2017	122 orang
2018	149 orang

Sumber: Dokumentasi PT. BNI Syariah Pekalongan 2018

Data tabel 1.1 menunjukkan bahwa nasabah prioritas semakin meningkat dari tahun 2015 terdapat jumlah nasabah sebanyak 88 orang, pada tahun 2016 sebanyak 97 orang, tahun 2017 sebanyak 122 orang dan

<sup>7</sup> Dokumentasi PT. BANK BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan, 17 Agustus 2018.

pada tahun 2018 sebanyak 149 orang jumlah nasabah prioritas tersebut. Dalam layanan perbankan syariah pada PT. Bank BNI Syariah Prioritas merupakan layanan BNI Syariah Prioritas. Sehingga nasabah bebas memilih layanan perbankan sesuai keinginannya untuk penghimpunan dana mereka. Dalam Kesetiaan nasabah atau pelanggan tidak dapat dibeli, tidak dapat dipaksakan dalam layanan nasabah umum serta nasabah prioritas, menjaga proses layanannya dengan baik dan terus dilakukan tanpa batasan waktu. Setelah peneliti melakukan penelusuran proses implementasi sistem layanan nasabah prioritas terdapat layanan nasabah umum serta layanan nasabah prioritas yang berbeda. Berdasarkan kontribusi nasabah prioritas Bank BNI Syariah dalam pengembangan nasabah deposito lebih tinggi dibanding nasabah pada umumnya.

Usaha dalam pengumpulan dana lebih maksimal PT. Bank BNI Syariah mengeluarkan produk jasa perbankan. Layanan nasabah prioritas juga memiliki perbedaan perlakuan antara nasabah umum dengan nasabah prioritas. Penelitian dalam model layanan menjadi menarik untuk penulis melakukan penelitian karena meningkatnya jumlah nasabah prioritas. Berdasarkan latar belakang diatas bahwa penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut: “IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN NASABAH PRIORITAS PADA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEKALONGAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi rumusan masalah pada implementasi sistem layanan nasabah prioritas sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan?
2. Bagaimana implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan?
3. Bagaimana persepsi nasabah prioritas terhadap layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan?
4. Bagaimana pelayanan nasabah prioritas dalam perspektif ekonomi Islam?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis konsep layanan implementasi nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan.
2. Menganalisis implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan.
3. Menganalisis persepsi implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan.
4. Menganalisis pelayanan nasabah prioritas dalam perspektif ekonomi Islam.

## D. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini, yaitu manfaat praktis dan teoritis.

### 1. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan manfaat menambah ilmu pengetahuan dibidang lembaga keuangan syariah khususnya perbankan syariah.
- b. Bagi pihak PT. Bank BNI Syariah sebagai evaluasi penerapan sistem layanan dan kepuasan nasabah dalam menjalankan tugas maupun fungsinya.

### 2. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsiah positif khususnya menjadi referensi penunjang dalam pengembangan kajian dan penelitian di bidang ekonomi syariah khususnya dalam perbankan syariah di Indonesia. Bagi dunia pengembangan kampus sendiri khususnya pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan khususnya Program Studi Ekonomi dan Bisnis Syariah, penelitian ini menjadi wujudnya kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan.

### E. Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan hasil penelitian dan referensi yang membahas layanan prioritas guna menghasilkan karya ilmiah. Proses penyusunan skripsi ini telah menemukan buku-buku, serta sumber lainnya yang membahas mengenai implementasi sistem layanan nasabah prioritas di bank syariah. Hasil penelusuran penulis disajikan pada tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2  
Kajian Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan	Sumber
1	Irwandi (2018)	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pekalongan.	Penelitian Kualitatif ( <i>Convenience Sampling</i> ).	Tingkat kepuasan kinerja di Bank BNI Syariah belum maksimal dan seluruh atribut di Bank BNI Syariah masih dibawah garis.	Penelitian penulis tentang implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan.	Perpustakaan IAIN Pekalongan
2	Nur Baidah(2010)	Manajemen Jasa Pelayanan di PT. Bank BNI Syariah Cabang Pekalongan.	Penelitian Kualitatif ( <i>Field Research</i> ).	Suatu layanan yang diberikan kepada nasabah adanya manajemen perencanaan dan strategi pelayanan yang tepat sasaran.	Pada penelitian Nur Baidah membahas tentang manajemen jasa pelayanan Bank BNI Syariah sedangkan penulis membahas Implementasi Nasabah Prioritas.	Perpustakaan IAIN Pekalongan D3 Perbankan Syariah

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan	Sumber
3	Andi Lesmana (2018)	Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri Syariah (BSM) Cabang Pemalang.	Penelitian Kualitatif Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.	Pelayanan tingkat kepuasan yang diberikan para petugas bank belum terpenuhinya seluruh tingkat kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Pemalang. Loyalitas terhadap kualitas pelayanan mengacu pada <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>assurance</i> (Jaminan) and <i>empathy</i> (simpati)	Kepuasan Nasabah Pelayanan BSM Pemalang Sedangkan Penulis layanan prioritas di Bank BNI Syariah Pekalongan	Perpustakaan IAIN Pekalongan D3 Perbankan Syariah

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan	Sumber
4	Mahardika (2015)	Analisa Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah DI PT. Bank Mandiri (Persero) Kantor Cabang Sidoharjo Gedangan.	Penelitian Kualitatif ( <i>Convenience Sampling</i> )	Layanan nasabah dapat terpenuhinya kenaikan jumlah debitur yang meningkat karena ada keramah tamah dalam pelayanan service pihak bank kepada nasabah. Sehingga nasabah merasakan pelayanan yang sesuai dengan kualitas layanan produk jasa yang telah Dirasakan.	Tentang layanan Bank Mandiri (Persero) Sidoharjo, sedangkan penulis membahas penelitian implementasi layanan nasabah prioritas di PT. Bank Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan.	Sidoharjo- Jurnal Maksipreneur Vol. IV, No.2

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan	Sumber
5	Mustaqim (2016)	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya.	Metode Penelitian Kualitatif Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.	Sudah cukup memuaskan dalam melaksanakan pelayanan bagi para nasabahnya.	Penulis membahas tentang layanan nasabah prioritas sedangkan peneliti terdahulu tentang kualitas pelayanan kepuasan nasabah Bank Muamalat cabang Palangkaraya.	Palangkaraya Skripsi Ekonomi Syariah

6	Amelia Yulinsa (2018)	Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir	Metode Penelitian Kualitatif Penelitian Lapangan.	Pelayanan prima yang diterapkan Bank BRI Syariah pada produk tabungan IB BRIS dengan melalui aspek dari output nasabah penabung, aturan BRI Syariah dalam melakukan pelayanan prima dalam persaingan dunia perbankan.	Membahas tentang analisis pelayanan prima nasabah di Bank BRI Syariah Cipulir sedangkan penulis tentang layanan nasabah prioritas di PT. BNI Syariah kantor cabang Pekalongan	Cipulir- Skripsi Komunikasi Islam
---	--------------------------	--	---	--	---	--

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan	Sumber
7	Fauziah Nasuha (2011)	Sistem Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam.	Metode Penelitian Kualitatif ( <i>Field Research</i> ).	Sistem layanan nasabah priority saat ini masih konsisten pada peraturan-peraturan yang berlaku sesuai dengan sistem syariah, namun kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam bertransaksi yang didapat oleh nasabah baik pelayanan yang sifatnya mudah dan cepat.	Permasalahan perbedaan perlakuan, tetapi nasabah priority saat ini sesuai syariat islam pada BSM Pekanbaru, sedangkan penulis layanan prioritas Bank BNI Syariah mengkaji penerapan layanan nasabah prioritas .	Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan	Sumber
8	Nurul Istiqamah (2013)	Analisis Pelaksanaan Standar Mutu Pelayanan di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Makassar.	Metode Penelitian Analisis Deskriptif.	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa standar mutu pelayanan di Bank Negara Indonesia cukup memuaskan nasabah berdasarkan persyaratan ISO 9001/2008 telah dilaksanakan dengan baik oleh Bank Negara Indonesia.	Penelitian ini membahas pelaksanaan standar mutu pelayanan Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Makassar, Segi penelitian implementasi sistem layanan nasabah prioritas di PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan.	Perpustakaan Makasar Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara

No.	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan	Sumber
9	Viani Nenzi Meisandri (2014)	Implementasi Sistem Layanan Nasabah Pada PT. BANK BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan	Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif ( <i>Interviewing</i> , Observasi, Dokumentasi)	Standar pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku :modern, efektif, efisien mutlak menjadi perhatian utama bagi Bank BNI Syariah Cabang Pekalongan. Aspek utama dalam penyelenggaraan sistem layanan nasabah pada Bank BNI Syariah adalah Kualitas sistem layanan nasabah, Standar Layanan Nasabah, standar penampilan petugas, standar kebersihan maupun kerapihan ruang kerja.	Tinjauan penelitian ini membahas sistem layanan perbankan, sedangkan penulis membahas tentang implementasi sistem layanan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan.	Perpustakaan IAIN Pekalongan D3 Perbankan Syariah

10	Mohammad Nailul Authar (2014)	Implementasi Standar Pelayanan Frontliner Pada PT. PANIN Bank Syariah Tbk. Cabang Malang	Metode Penelitian Kualitatif ( <i>Field Research</i> )	Implementasi pelayanan pada frontliner telah sesuai dengan standar yang diterapkan dalam penerapan kualitas layanan sudah sesuai harapan nasabah baik dalam segi pelayanan customer service, teller, security dan fasilitas yang ada pada PT. Panin Bank Syariah Tbk Cabang Malang. Sehingga nasabah sudah merasa puas.	Mohammad Nailul Authar membahas tentang Pelayanan Front Liner pada PT. PANIN Bank Syariah Tbk. Cabang Malang, sedangkan penulis membahas tentang implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan.	Perpustakaan IAIN Pekalongan D3 Perbankan Syariah
----	-------------------------------	--	--	---	--	---

Dari hasil penelitian-penelitian diatas membahas tentang pelayanan nasabah secara umum. Sehingga ditinjau dari segi fokus pembahasannya, belum ada yang membahas secara khusus tentang implementasi sistem layanan nasabah prioritas, khususnya PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan.

### **I. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada skripsi ini disusun sesuai dengan kaidah metodologi penelitian untuk mempermudah pembahasan dan pemahaman dalam penyusunan skripsi ini, maka dibuat sistematika penulisan sebagai berikut:

- BAB I   Pendahuluan bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, kajian penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II   Landasan Teori Bank Syariah dan Pelayanan Nasabah bab ini penulis menguraikan tentang pengertian bank syariah dan pelayanan, pengertian nasabah, prioritas dan nasabah prioritas, Landasan Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang nasabah prioritas, dimensi Persepsi Kualitas Pelayanan Nasabah Prioritas, konsep kepuasan layanan nasabah prioritas, dan Pelayanan perspektif ekonomi islam.
- BAB III   Metode Penelitian bab ini penulis menguraikan tentang Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Data dan Sumber Data

Penelitian, Metode Pengumpulan Data, Metode Analisis Data, Pengujian Keabsahan Data

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan bab ini menjelaskan tentang Kelembagaan BNI Syariah Cabang Pekalongan, Sejarah Berdirinya PT. BANK BNI Syariah, Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Pekalongan, Produk –Produk PT. BANK BNI Syariah, Konsep Sistem Layanan Nasabah Prioritas, Implementasi Sistem Layanan Nasabah Prioritas, Persepsi Nasabah Prioritas Terhadap Layanan Prioritas, Pelayanan dalam perspektif ekonomi islam dan Pembahasan.

BAB V Pada bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di bab-bab sebelumnya penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsep sistem layanan nasabah prioritas di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan mengacu pada kebijakan pusat dan juga mengacu pada kearifan lokal. Disamping itu juga mengacu pada nilai-nilai keislaman, yang dirumuskan dalam *Islamic Priority Banking* dan mengacu pada peraturan BI.
2. Implementasi layanan nasabah prioritas di PT. Bank BNI Syariah mengacu pada SOP, menentukan kriteria calon nasabah prioritas, memberikan layanan prima dengan menyediakan tempat *Executive Lounge* dan layanan prioritas yang berbeda dengan nasabah pada umumnya.
3. Persepsi nasabah prioritas tentang layanan prioritas cukup beragam yaitu: pada aspek layanan masih kurang memuaskan karena masih terbatasnya SDM, Pada aspek jaringan offline belum memuaskan karena seringkali terjadi kendala teknis, pada aspek infrastruktur misalnya Bank BNI Syariah tidak memiliki kantor *Priority Banking* seperti BNI Syariah Emerald.
4. Perspektif nasabah prioritas dalam ekonomi islam, manusia itu hakikatnya semua sama tanpa dibedakan oleh kekayaan yang dimilikinya, jabatan,

pangkat yang disandang dengan membedakan manusia itu hanya tingkat ketaqwaannya kepada Allah. Sehingga dalam ekonomi islam memberikan pelayanan yang ekstra kepada mereka yang telah memberikan kontribusi penuh kepada perusahaan atau badan dalam istilah BNIS layanan Prioritas justru diperbolehkan sepanjang tidak merugikan orang lain.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bank BNI Syariah diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah, sosialisasi khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan fasilitas kenyamanan serta kemudahan transaksi perbankan.
2. Bank Indonesia seharusnya lebih maksimal lagi dalam pengawasan terhadap implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan.
3. Penulis berharap kepada calon nasabah/masyarakat agar mempelajari terlebih dahulu mengenai sistem syariah, sehingga lebih mengerti tentang prinsip-prinsip syariah walaupun bank belum membuat sosialisasi agar calon nasabah dapat membuat pertimbangan tentang manfaat dalam sistem pelayanan nasabah prioritas di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan serta selalu menggunakan jasa Bank Syariah agar lebih berkembang.
4. Peningkatan ketrampilan penguasaan produk jasa serta kecakapan personal

pegawai dibidang layanan prioritas karena sumber daya manusia akan berpengaruh terhadap kualitas layanan nasabah prioritas yang diberikan BNI Syariah Pekalongan kepada nasabahnya. Upaya yang dilakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia pada BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan dengan cara:

- a. Penyelenggaraan training bagi calon tenaga *Frontliner* secara intensif.
- b. Meningkatkan jumlah petugas pelayanan nasabah prioritas.
- c. Peningkatan jumlah ketersediaan Kantor cabang Bank BNI Syariah.
- d. Mengadakan workshop, event, training manajemen serta motivasi.



### Daftar Pustaka

- Al Arif, M Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Alex , Sobur. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Atmadja, Karnaen Perwatanan M. Syafi'i Antonio.1997. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*.Yogyakarta: PT. Dana Bhakan Wakaf.
- Aziz, M. Amin. 1992. *Mengembangkan Bank Islam di Indonesia*, jilid 1, Jakarta Penerbit Bangkit.
- Badudu, J.S. 2003. *Kamus Kata-Kata Serapan Dalam Bank Indonesia*.
- Departemen Agama RI. 1971. *Al- Qur'an dan terjemahannya*, Jakarta; Khadim al Haramain asy Syarifain.
- Hajar, Ibnu. 2000. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Heri, Sudarsono. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Huda, Nurul dan Mustafa Edwin Nasution. 2008. *Investasi pada Pasar Modal Syariah*, Edisi Revisi Jakarta; Kencana.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Lewis R., Barbara, 1993. *Service Quality : Recent Development In Financial Service*, Internasional journal of Bank Marketing Vol. 11, June 6.
- Malayu S.P Hasibuan. 2005. *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda
- Noor, Mas Agung M .2002.*Perbandingan kinerja bank umum syariah dengan bank umum konvensional ; Indonesia*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol.4 ,No.1.
- Nurbaiti Titik dan Mahmud Machfoedz. 2005. *Manajemen Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Kayon.

Rivai, Veitzhal, dkk. 2007. *Bank and Financial Institution Managemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sarlito, Sarwono. 2009. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Press.

Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugono, Dendy. 2008. *Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Pusat Bahasa.

Supramto. 2002. *Tingkat Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Rineka Cita.

Sutabri, Tata S. Kom., MM. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Andi.

Umar, Husein. 2002. *Peranan Riset Keuangan Dan Perbankan Dalam Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

### Hasil Penelitian

Authar, Mohammad Nailul. 2017. *Implementasi Standar Pelayanan Frontliner PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang*. Malang: Tugas Akhir UIN Maulana Malik Ibrahim.

Baidah, Nur. 2010. *Manajemen Jasa Pelayanan di PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan*. Pekalongan: IAIN.

Istiqamah, Nurul. 2013. *Analisis Pelaksanaan Standar Mutu Pelayanan di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Makassar*. Makassar: Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara.

Irwandi. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pekalongan*. Pekalongan: Perpustakaan IAIN.

Lesmana Andi. 2018. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri Syariah (BSM) Cabang Pemalang tentang retail and consumer risk group*. Pekalongan: Tugas Akhir perpustakaan IAIN.

Machmud, Amir dan H. Rukmana. 2010. *Bank Syariah (Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia)*. Penerbit Erlangga: PT. Gelora Aksara Pratama.

- Mahardika. 2015. *Analisa Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) TBK. Cabang Sidoarjo Gedangan.*Sidoarjo: Jurnal Maksipreneur Vol. IV, No. 2.
- Meisandri, Viani Nenzi. 2014. *Implementasi Sistem Layanan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan.* Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.
- Mustaqim. 2016. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya.* Palangkaraya: Skripsi Ekonomi Syariah.
- Nasuha, Fausiah. 2011. *Sistem Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam.*Riau: Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Yulinsa, Amelia. 2014. *Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah DI Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir.* Cipulir: Skripsi Komunikasi Islam.





KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Kabupaten Pekalongan  
Website: www.febi.iainpekalongan.ac.id Email: febi@iainpekalongan.ac.id

Nomor : 536/In.30/M.6/PP.00.9/07/2018  
Lamp : -  
Hal : Permohonan izin Penelitian

16 Juli 2018

Kepada Yth,  
Pimpinan PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Kota Pekalongan  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Diberitahukan dengan hor mat bahwa mahasiswa:

Nama : Viani Nenzi Melsandri

NIM : 2013316034

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa Sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: "Implementasi Sistem Layanan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan Dalam Prespektif Ekonomi Islam".

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut. Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

A.n Dekan  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Agus Fakhriana, M.S.I.  
NIP. 197701232003121001

Visi Jurusan Ekonomi Syariah :

Menjadi jurusan yang terkemuka dan kompetitif dalam menghasilkan professional dan entrepreneur di bidang ekonomi syariah berwawasan ke-Indonesiaan di tingkat nasional pada tahun 2036

Dokumen Viani Nenzi Melsandri 2019





**SURAT KETERANGAN**

NO : PLS/1/03

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan menerangkan bahwa :

- Nama : VIANI NENZI MEISANDRI
- NIM : 2013316034
- Jurusan : S1 Ekonomi Syariah

Telah melakukan observasi / penelitian di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan guna penyusunan skripsi dengan judul **"IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN NASABAH PRIORITAS PADA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEKALONGAN DALAM PRESPEKTIF EKONOMI ISLAM**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 8 Januari 2019

PT. Bank BNI Syariah  
Kantor Cabang Pekalongan

  
Ahmad Akhmad W  
Back Office Head

PT. Bank BNI Syariah

Kantor Cabang Pekalongan Jl. Pemuda No. 52 - 54 Pekalongan Telp. : (0285) 434918, 434919, Fax. : (0285) 434920  
Kantor Cabang Pembantu Tegal Jl. Mayjend Sutoyo No. 22 Telp. : (0283) 340715, Fax. : (0283) 340716

Dokumen Viani Nenzi Meisandri

Perpustakaan IAIN Pekalongan



Perpustakaan IAIN Pekalongan

## PEDOMAN WAWANCARA

### PT. BANK BNI SYARIAH (PERSERO) KANTOR CABANG PEKALONGAN

Pertanyaan yang diajukan penulis pada saat melakukan wawancara nasabah pada narasumber sebagai berikut:

1. Bagaimana pedoman implementasi sistem layanan nasabah prioritas PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?
2. Siapa yang terlibat dalam implementasi sistem layanan nasabah prioritas PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?
3. Sejak kapan pelaksanaan implementasi sistem layanan nasabah prioritas PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?
4. Berapa besar peranan implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?
5. Apa kendala teknis pihak internal dalam implementasi sistem layanan kepuasan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?
6. Apakah implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan telah dilaksanakan untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah prioritas yang optimal?
7. Apa kendala teknis pihak eksternal dalam implementasi sistem layanan dan tingkat kepuasan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?
8. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan untuk mencapai dan mempertahankan nasabah prioritas yang optimal?
9. Bagaimana upaya mengurangi tingkat kegagalan dalam proses implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?
10. Jika sebelumnya terjadi kendala seperti yang disebutkan pada pertanyaan, upaya apa yang paling mungkin kira-kira untuk perbaikan dikemudian hari?

*~ Terimakasih atas kesediaan PT. Bank BNI Syariah dalam wawancara ini~*

WAWANCARA LAYANAN NASABAH PRIORITAS  
BANK BNI SYARIAH (PERSERO) KANTOR CABANG PEKALONGAN

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

1. Kenapa anda memilih Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?
2. Apakah anda pernah menjadi nasabah prioritas di bank lain (Konvensional atau Syariah) ?
3. Sejak kapan menjadi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?
4. Apa saja produk- produk Bank BNI Syariah (Persero) bagi nasabah Prioritas yang diambil?
5. Apa *benefit* (manfaat) produk bagi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?
6. Seberapa puas dengan layanan Bank BNI Syariah Prioritas 1-10 ?
7. Apa kekurangan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah ?
8. Apa keunggulan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero)?
9. Bagaimana saran dan masukan untuk Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?

*~ Terimakasih atas kesediaan anda dalam wawancara ini~*



## HASIL WAWANCARA

### Wawancara dengan Nasabah Prioritas Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan

Nama : Responden 1

Usia : 30 tahun

Pekerjaan : Pengusaha

1. Kenapa anda memilih Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : responden ingin pindah ke tabungan syariah.
2. Apakah anda pernah menjadi nasabah prioritas di bank lain (Konvensional atau Syariah) ? Jawab : belum pernah.
3. Sejak kapan menjadi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Sejak tahun 2016.
4. Apa saja produk- produk Bank BNI Syariah (Persero) bagi nasabah Prioritas yang diambil? Jawab : Responden memilih produk Deposito.
5. Apa *benefit* (manfaat) produk bagi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Pelayanan dipermudah.
6. Seberapa puas dengan layanan Bank BNI Syariah Prioritas 1-10 ?  
Jawab : Responden menilai 8.
7. Apa kekurangan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah ? Jawab : Nominal bagi hasil kecil.
8. Apa keunggulan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero)? Jawab : Banyak fasilitas yang didapatkan.
9. Bagaimana saran dan masukan untuk Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Responden berharap untuk nasabah prioritas dikasih kartu anggota prioritas atau KAP.

#### *Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian*

Nama : Responden 2

Usia : 32 tahun

Pekerjaan : Pemilik Rumah Sakit Siti Khotijah

1. Kenapa anda memilih Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : responden berusaha untuk menghindari riba sebagai seorang muslim dan kebetulan cabang pekalongan tidak terlalu jauh dari lingkungan rumah serta tempat kerja.
2. Apakah anda pernah menjadi nasabah prioritas di bank lain (Konvensional atau Syariah) ? Jawab : responden pernah menjadi nasabah prioritas di bank konvensional.
3. Sejak kapan menjadi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Responden menjadi nasabah prioritas di BNI Syariah Sejak tahun 2014.
4. Apa saja produk- produk Bank BNI Syariah (Persero) bagi nasabah Prioritas yang diambil? Jawab : Responden memilih tabungan IB Hasanah.
5. Apa *benefit* (manfaat) produk bagi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Banyak fitur-fitur serta fasilitas yang didapat untuk menunjang kebutuhan responden dalam bertransaksi keuangan.
6. Seberapa puas dengan layanan Bank BNI Syariah Prioritas 1-10 ? Jawab : Responden puas dengan layanan prioritas serta menilai diangka 9.
7. Apa kekurangan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah ? Jawab : Jumlah cabang terbatas, nominal bagi hasil tidak sebesar bunga tetapi untuk menghindari riba bahwa responden tetap memilih Banj BNI Syariah.
8. Apa keunggulan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero)? Jawab : Dilayani lebih cepat, diberikan fasilitas yang lebih, dan keluhan responden segera diatasi.
9. Bagaimana saran dan masukan untuk Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Responden berharap pada

*Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian*

pihak PT. Bank BNI Syariah dengan layanan prioritas untuk tetap menjaga pelayanan demi terciptanya kenyamanan kepuasan nasabah.



#### *Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian*

Nama : Responden 3

Usia : 37 tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

1. Kenapa anda memilih Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : responden memilih BNI Syariah karena dekat dengan rumah, rekomendasi dari teman yang sudah membuka rekening tabungan menjadi nasabah di BNI Syariah, dan pegawainya ramah-ramah serta layanan yang memuaskan.
2. Apakah anda pernah menjadi nasabah prioritas di bank lain (Konvensional atau Syariah) ? Jawab : Responden pernah menjadi nasabah prioritas di Bank BCA, dan Bank BNI konvensional.
3. Sejak kapan menjadi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Sejak tahun 2015.
4. Apa saja produk- produk Bank BNI Syariah (Persero) bagi nasabah Prioritas yang diambil? Jawab : Responden memilih tabungan BNI Syariah IB Hasanah serta deposito 12 bulan.
5. Apa *benefit* (manfaat) produk bagi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Responden mendapatkan fasilitas yang lebih lengkap dari pada produk tabungan biasa, dan cepat saat bertransaksi di seluruh kantor cabang BNI Syariah.
6. Seberapa puas dengan layanan Bank BNI Syariah Prioritas 1-10 ?  
Jawab : Responden menilai 9.
7. Apa kekurangan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah ? Jawab : Menurut responden kekurangan PT. Bank BNI Syariah tidak terdapat kantor Priority Banking seperti Kantor BNI Emerald.
8. Apa keunggulan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero)? Jawab : Kemudahan bertransaksi.
9. Bagaimana saran dan masukan untuk Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Petugas telah melayani dengan

*Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian*

sangat baik, saran responden PT. Bank BNI Syariah kedepannya membangun Kantor Priority Banking.



#### *Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian*

Nama : Responden 4

Usia : 45 tahun

Pekerjaan : Dokter

1. Kenapa anda memilih Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : responden memilih BNI Syariah karena dekat dengan rumah.
2. Apakah anda pernah menjadi nasabah prioritas di bank lain (Konvensional atau Syariah) ? Jawab : Responden pernah menjadi nasabah prioritas di Bank konvensional.
3. Sejak kapan menjadi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Sejak tahun 2017.
4. Apa saja produk- produk Bank BNI Syariah (Persero) bagi nasabah Prioritas yang diambil? Jawab : Responden memilih tabungan BNI Syariah IB Hasanah.
5. Apa *benefit* (manfaat) produk bagi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : untuk mendapatkan benefit limit transaksi lebih besar dan fasilitas yang lebih.
6. Seberapa puas dengan layanan Bank BNI Syariah Prioritas 1-10 ?  
Jawab : Responden tingkat kepuasan cukup puas menilai 9.
7. Apa kekurangan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah ? Jawab : Masih terbatasnya petugas layanan.
8. Apa keunggulan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero)? Jawab : Pelayanan yang ramah, lingkungan yang nyaman, dan bisa segera mengatasi keluhan nasabah.
9. Bagaimana saran dan masukan untuk Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Tenaga layanan prioritas ditambah agar semakin nyaman dan cepat, Tetap jaga pelayanan yang sudah baik serta tingkatkan terus.

#### Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian

Nama : Responden 5

Usia : 43 Tahun

Pekerjaan : Pengusaha Klinik/Apoteker

1. Kenapa anda memilih Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Tabungan IB Hasanah dan Deposito.
2. Apakah anda pernah menjadi nasabah prioritas di bank lain (Konvensional atau Syariah) ? Jawab : Responden pernah menjadi nasabah prioritas di Bank Mandiri.
3. Sejak kapan menjadi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Responden menjadi nasabah prioritas sejak tahun 2016.
4. Apa saja produk- produk Bank BNI Syariah (Persero) bagi nasabah Prioritas yang diambil? Jawab : Responden memilih tabungan BNI Syariah IB Hasanah dan Deposito.
5. Apa *benefit* (manfaat) produk bagi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Responden mendapat fasilitas fitur-fitur lebih banyak, limit transaksi yang lebih besar serta antrian prioritas, sehingga memudahkan responden dan mempercepat dalam bertransaksi.
6. Seberapa puas dengan layanan Bank BNI Syariah Prioritas 1-10 ? Jawab : Responden menilai 9.
7. Apa kekurangan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah ? Jawab : Nominal bagi hasil kecil dari bank lain,
8. Apa keunggulan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero)? Jawab : keluhan nasabah segera diatasi, banyak fitur dan fasilitas yang didapat.
9. Bagaimana saran dan masukan untuk Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Pelayanan menurut responden untuk layanan prioritas di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan sudah sangat bagus, petugas ramah dan sigap dalam melayani.

#### *Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian*

Nama : Responden 6

Usia : 45 Tahun

Pekerjaan : Dokter Spesialis Mata

1. Kenapa anda memilih Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Responden memilih bank yang syariah serta dekat dengan lingkungan tempat tinggal.
2. Apakah anda pernah menjadi nasabah prioritas di bank lain (Konvensional atau Syariah) ? Jawab : Responden pernah menjadi nasabah prioritas di Bank konvensional.
3. Sejak kapan menjadi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Responden menjadi nasabah prioritas sejak tahun 2017.
4. Apa saja produk- produk Bank BNI Syariah (Persero) bagi nasabah Prioritas yang diambil? Jawab : Responden memilih Tabungan BNI Bisnis, Zamrud Card dan Deposito.
5. Apa *benefit* (manfaat) produk bagi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Responden mendapat limit transaksi yang lebih besar, perlindungan asuransi jiwa, fasilitas *executive*, mendapat antrian prioritas.
6. Seberapa puas dengan layanan Bank BNI Syariah Prioritas 1-10 ? Jawab : Responden menilai kepuasan 9.
7. Apa kekurangan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah ? Jawab : Jumlah Cabang BNI Syariah masih terbatas.
8. Apa keunggulan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero)? Jawab : Banyak fasilitas bisa didapat, fitur-fitur membantu pembayaran tagihan lumayan banyak, dan pelayanan yang ramah.
9. Bagaimana saran dan masukan untuk Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Pelayanan menurut responden untuk selalu meningkatkan dalam segi pelayanan, segi SDM, dan lingkungan bank agar selalu nyaman.

#### *Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian*

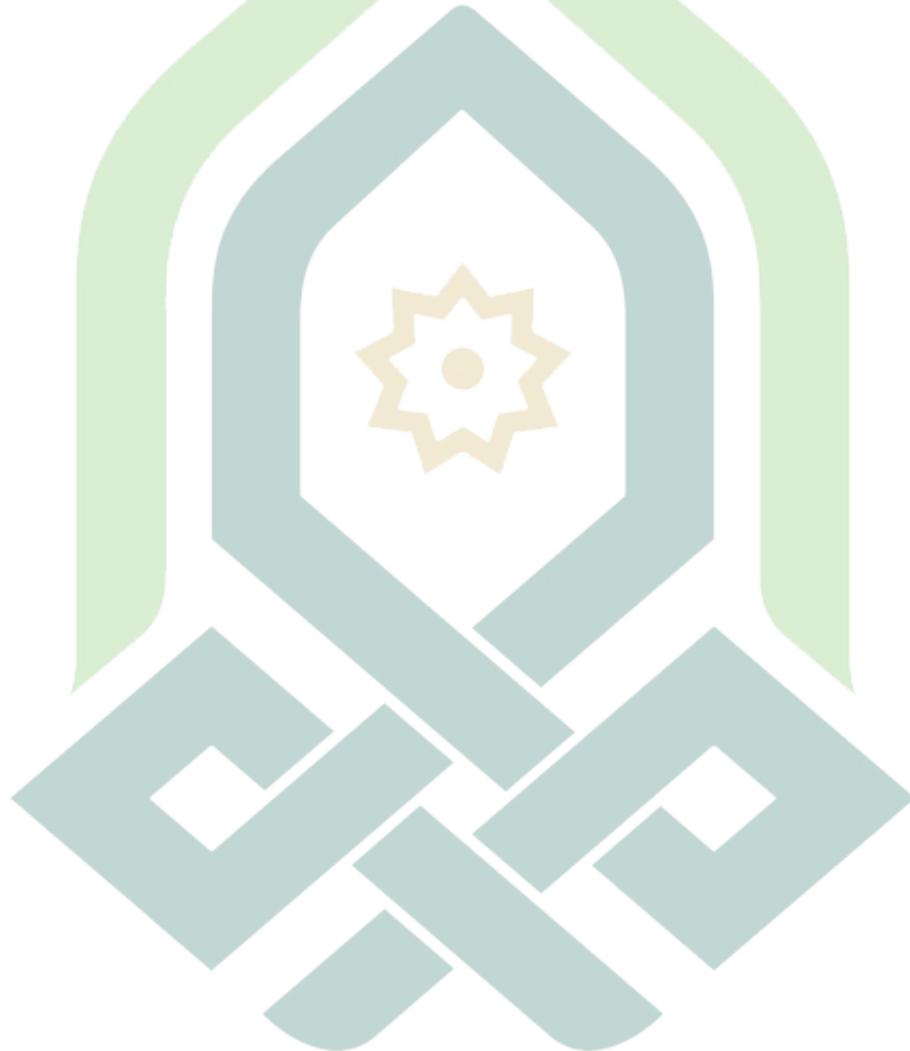
Nama : Responden 7  
Usia : 40 tahun  
Pekerjaan : Pengusaha Hotel

1. Kenapa anda memilih Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : responden memilih BNI Syariah karena dekat dengan rumah, sehingga memudahkan responden apabila melakukan transaksi di Bank BNI Syariah.
2. Apakah anda pernah menjadi nasabah prioritas di bank lain (Konvensional atau Syariah) ? Jawab : Responden pernah menjadi nasabah prioritas di Bank konvensional.
3. Sejak kapan menjadi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Sejak tahun 2018.
4. Apa saja produk- produk Bank BNI Syariah (Persero) bagi nasabah Prioritas yang diambil? Jawab : Responden memilih tabungan BNI Syariah IB Hasanah.
5. Apa *benefit* (manfaat) produk bagi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Responden dapat melakukan transaksi dicounter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia, dapat melakuka transaksi melalui ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, serta Phone Banking, dan dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.
6. Seberapa puas dengan layanan Bank BNI Syariah Prioritas 1-10 ?  
Jawab : Responden menilai 10.
7. Apa kekurangan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah ? Jawab : Secara keseluruhan layanan prioritas Bank BNI Syariah sudah memuaskan dan kekurangannya hanya masalah teknis seperti jaringan internet.
8. Apa keunggulan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero)? Jawab : Keunggulan bagi responden kartu Zamrud Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM bersama, ATM Link, ATM Prima dan Cirrus) serta kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo Mastercard

#### *Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian*

seluruh dunia, Zamrud Card dengan limit transaksi tarik tunai hingga 10 juta/hari (sesama BNI Syariah) dn 25 juta/hari ke Non BNI Syariah.

9. Bagaimana saran dan masukan untuk Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Teruslah berinovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah.



#### *Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian*

Nama : Responden 8  
Usia : 45 tahun  
Pekerjaan : Dokter Spesialis Kulit

1. Kenapa anda memilih Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : responden memilih BNI Syariah karena ingin menjadi nasabah Bank BNI Syariah serta mengetahui sistem Bank Syariah.
2. Apakah anda pernah menjadi nasabah prioritas di bank lain (Konvensional atau Syariah) ? Jawab : Responden pernah menjadi nasabah prioritas di Bank konvensional.
3. Sejak kapan menjadi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Sejak tahun 2013.
4. Apa saja produk- produk Bank BNI Syariah (Persero) bagi nasabah Prioritas yang diambil? Jawab : Responden memilih tabungan BNI Syariah IB Hasanah.
5. Apa *benefit* (manfaat) produk bagi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : untuk mendapatkan benefit limit transaksi lebih besar dan fasilitas yang lebih.
6. Seberapa puas dengan layanan Bank BNI Syariah Prioritas 1-10 ? Jawab : Responden menilai 10.
7. Apa kekurangan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah ? Jawab : sedikit bagi hasil, layanan prioritas tidak terdapatnya kantor priority banking seperti BNI Emerald.
8. Apa keunggulan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero)? Jawab : Perlindungan asuransi, limit tarik tunai hingga 10 juta.
9. Bagaimana saran dan masukan untuk Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Responden berharap kedepannya banyak membuka kantor Cabang Bank BNI Syariah.

#### *Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian*

Nama : Responden 9

Usia : 38 tahun

Pekerjaan :Pengusaha

1. Kenapa anda memilih Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : responden memilih BNI Syariah karena ingin menjadi nasabah prioritas Bank BNI Syariah dan menghindari riba.
2. Apakah anda pernah menjadi nasabah prioritas di bank lain (Konvensional atau Syariah) ? Jawab : Responden pernah menjadi nasabah prioritas di Bank konvensional.
3. Sejak kapan menjadi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Sejak tahun 2012.
4. Apa saja produk- produk Bank BNI Syariah (Persero) bagi nasabah Prioritas yang diambil? Jawab : Responden memilih deposito.
5. Apa *benefit* (manfaat) produk bagi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : untuk mendapatkan benefit limit transaksi lebih besar dan banyak fasilitas yang didapat.
6. Seberapa puas dengan layanan Bank BNI Syariah Prioritas 1-10 ?  
Jawab : Responden menilai 10.
7. Apa kekurangan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah ? Jawab : Minim bagi hasil.
8. Apa keunggulan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero)? Jawab : Fasilitas Autodebet, e-banking dan mendapatkan Special Birthday Gift, dan Special Even Invitation.
9. Bagaimana saran dan masukan untuk Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Belum adanya kantor BNI Syariah Priority Banking.

#### *Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian*

Nama : Responden 10

Usia : 50 tahun

Pekerjaan : Wiraswasta

1. Kenapa anda memilih Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : responden memilih BNI Syariah karena ingin menjadi nasabah prioritas Bank BNI Syariah dan menghindari riba.
2. Apakah anda pernah menjadi nasabah prioritas di bank lain (Konvensional atau Syariah) ? Jawab : belum pernah.
3. Sejak kapan menjadi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Sejak tahun 2013.
4. Apa saja produk- produk Bank BNI Syariah (Persero) bagi nasabah Prioritas yang diambil? Jawab : Responden memilih tabungan IB Hasanah dan deposito.
5. Apa *benefit* (manfaat) produk bagi nasabah Prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Banyak fitur dan fasilitas.
6. Seberapa puas dengan layanan Bank BNI Syariah Prioritas 1-10 ?  
Jawab : Responden menilai 10.
7. Apa kekurangan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah ? Jawab : Bagi hasilnya lebih kecil dari bank lain.
8. Apa keunggulan Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero)? Jawab : Pelayanan yang ramah, diistimewakan, lingkungan yang nyaman, dan lebih cepat bertransaksi.
9. Bagaimana saran dan masukan untuk Layanan Prioritas Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan? Jawab : Belum adanya kartu anggota prioritas atau KAP.

**Transkrip Wawancara Dengan Manajemen BNI Syariah  
Cabang Pekalongan**

1. Bagaimana pedoman implementasi sistem layanan nasabah prioritas PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?

Jawab; Pedoman implementasi sistem layanan nasabah prioritas Bank BNI Syariah mengacu pada buku pedoman yang mempunyai kriteria lokal sistem layanan agar menjadi nasabah prioritas dalam kerangka kearifan lokal. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor seperti status dan peran pimpinan perusahaan yang memberikan perhatian lebih kepada pihak perbankan dalam layanan nasabah prioritas. Dalam layanan nasabah prioritas pihak perbankan memberikan layanan ekstra dengan mengistimewakan nasabahnya yang memiliki dana lebih besar dari nasabah pada umumnya karena sebagai corong utama agar dana nasabah tersebut tetap berada di PT. Bank BNI Syariah.

2. Siapa yang terlibat dalam implementasi sistem layanan nasabah prioritas PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?

Jawab ; Pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi sistem layanan nasabah prioritas lingkup Kantor Cabang BNI Syariah paling utama Pimpinan memberikan layanan *priority*, *Customer Service*, dan *Teller* memberikan layanan prioritas. Sedangkan lingkup luas layanan nasabah prioritas pihak yang terlibat dalam layanan nasabah prioritas adalah pihak Divisi *Emerald Funding*, pembiayaan konsumen, pelayanan keluhan nasabah prioritas dan sistem layanan teknologi prioritas jaringan jika terjadi kendala teknis dalam layanan *online*.

3. Sejak kapan pelaksanaan implementasi sistem layanan nasabah prioritas PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?

Jawab ; Pelaksanaan sistem layanan nasabah prioritas sejak *Spin Off* 19 juni 2010 sekitar 8 tahun memiliki layanan prioritas di PT. Bank BNI Syariah . Proses *spin off* juga memiliki tahapan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam ketentuan Bank Indonesia.

4. Berapa besar peranan implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?

Jawab ; Peranan layanan nasabah prioritas agar nasabah tetap loyal yang dilakukan PT. Bank BNI Syariah peranan meating *priority* yang masuk dalam layanan prioritas sistem *CRM* untuk melihat data-data nasabah serta dana nasabah lengkap yang menjadi nasabah *priority* bahwa pihak bank harus mengetahui hari ulang tahun, favorit, update informan dari nasabah, memberikan perhatian lebih kepada nasabah prioritas agar memudahkan pihak bank dalam pencarian data sistem *online* secara valid.

5. Apa kendala teknis pihak internal dalam implementasi sistem layanan kepuasan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?

Jawab ; Kendala teknis pihak internal dalam implementasi sistem layanan nasabah prioritas sejauh ini belum terjadi kendala dalam layanan *priority* karena di support penuh layanan yang optimal pengembangan *software*, *look book*, *referral*, *comunitas* dan update layanan *online* tidak ketinggalan teknologi meskipun Bank Syariah. Nasabah prioritas sangat *enjoy* dengan layanan prioritas yang diberikan oleh pihak BNI Syariah supaya nasabah tetap bertahan.

6. Apakah implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan telah dilaksanakan untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah prioritas yang oprimal?

Jawab ; Implementasi sistem layanan nasabah prioritas sudah dilaksanakan untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah prioritas yang oprimal dengan mencakup layanan internal serta layanan eksternal.

7. Apa kendala teknis pihak eksternal dalam implementasi sistem layanan dan tingkat kepuasan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?

Jawab; Kendala teknis eksternal Call Center, Fasilitas up to date *Internet Banking*, *SMS Banking*, *Mobile Banking* dalam pembatasan bertransaksi, teknologi bisa menjadi *boomerang* jika tidak ada pembatasan, edukasi dalam pembatasan yang dilakukan oleh pihak regulator dalam OJK dibatasi Top

Chas *E-Money* 1-2 juta. Pembatasan nasabah prioritas dengan transaksi internet banking hingga 1 Milyar.

8. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan untuk mencapai dan mempertahankan nasabah prioritas yang optimal?

Jawab ; Upaya yang dilakukan oleh pihak Bank BNI Syariah layanan prioritas agar mencapai serta mempertahankan nasabah prioritas yang optimal dengan menjalin silaturahmi, memberikan *Gift*, perhatian lebih agar nasabah prioritas merasa distimewakan, merasa dibutuhkan oleh Bank BNI Syariah, merasa spesial menjadi nasabah Bank BNI Syariah walaupun hanya *Gift* sederhana seperti agenda, pihak bank harus rajin menghubungi nasabah prioritas, menyampaikan ke nasabah prioritas jika ada promo-promo sebelum mereka datang ke Bank BNI Syariah sudah mengetahui informasi terbaru.

9. Bagaimana upaya mengurangi tingkat kegagalan dalam proses implementasi sistem layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Pekalongan?

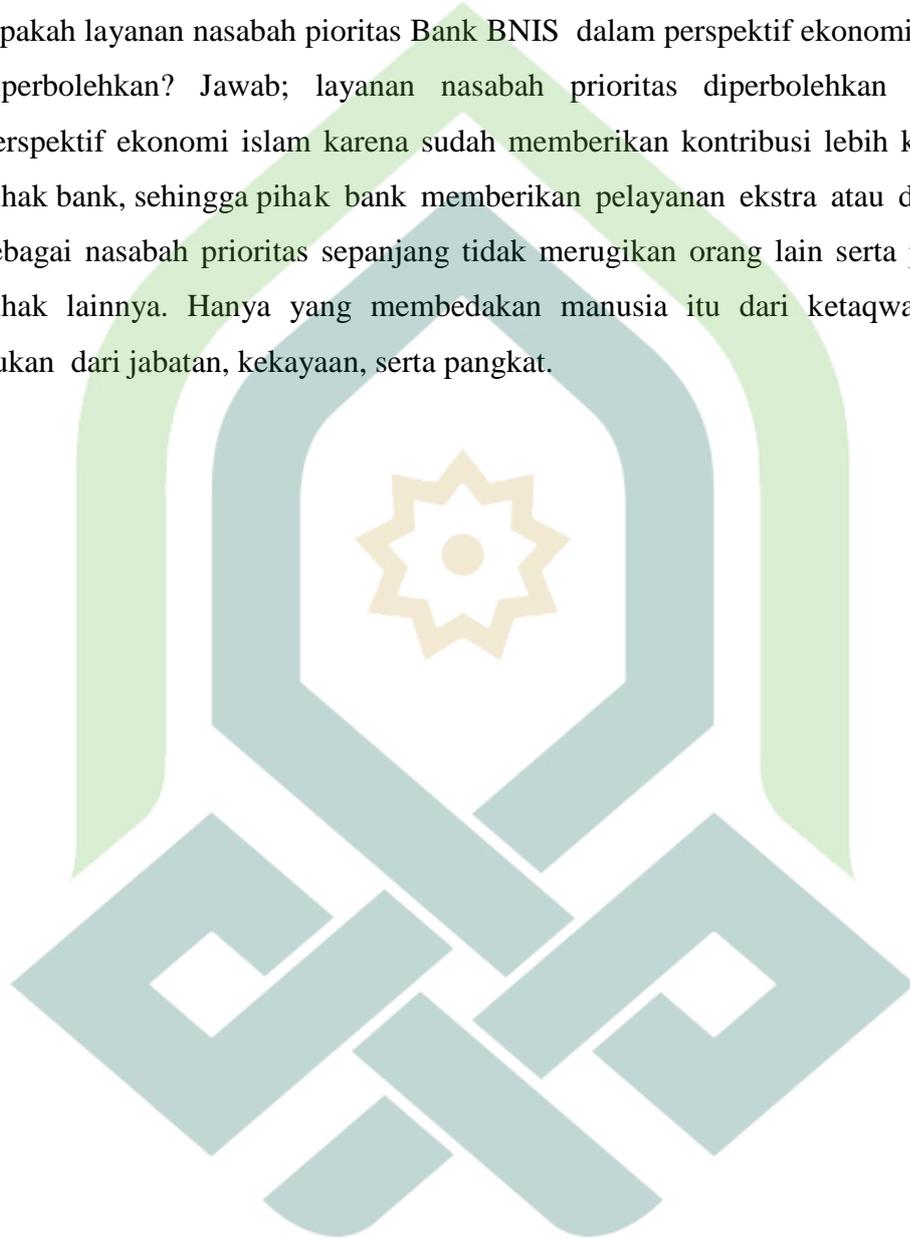
Jawab ; Upaya mengurangi tingkat kegagalan dalam proses implementasi sistem layanan nasabah prioritas rata-rata personal yang menginginkan sendiri petugas yang diinginkan oleh nasabah dalam kenyamanan berkomunikasi, kenyamanan nasabahnya sendiri kepada petugas yang disukai, memperkenalkan petugas baru dalam penanganan layanan prioritas agar nasabahnya mau menerima jika diganti petugas baru. Nasabah prioritas akan selalu menempatkan dananya, jika sudah menyukai petugas layanan prioritas nasabahnya juga memiliki rasa pekewuh bila dananya akan diambil.

10. Jika sebelumnya terjadi kendala seperti yang disebutkan pada pertanyaan, upaya apa yang paling mungkin kira-kira untuk perbaikan dikemudian hari?

Jawab ; Upaya mengantisipasi agar tidak terjadi kendala dengan pengenalan petugas baru agar nasabahnya nyaman, tetap eksis, pihak bank juga mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi terkadang nasabah tidak mau ribet tidak menunjukkan ktp, pihak bank juga melakukan *back up* sudah copy

ktp jumlah yang banyak kepada nasabah yang tidak menunjukkan identitas diri saat proses transaksi penarikan.

11. Apakah layanan nasabah prioritas Bank BNIS dalam perspektif ekonomi islam diperbolehkan? Jawab; layanan nasabah prioritas diperbolehkan dalam perspektif ekonomi islam karena sudah memberikan kontribusi lebih kepada pihak bank, sehingga pihak bank memberikan pelayanan ekstra atau disebut sebagai nasabah prioritas sepanjang tidak merugikan orang lain serta pihak-pihak lainnya. Hanya yang membedakan manusia itu dari ketaqwaannya bukan dari jabatan, kekayaan, serta pangkat.



Dokumentasi Penelitian



Gambar 1 Dokumentasi Wawancara



**Gambar 2 Ruangn luar Executive Lounge**



**Gambar 3 Ruangn Khusus Layanan Nasabah Prioritas**



**Gambar 4 Layanan Nasabah PT. Bank BNI Syariah Pekalongan**



### RIWAYAT HIDUP

Nama : Viani Nenzi Meisandri  
Tempat , tanggal lahir : Pekalongan, 10 Mei 1992  
Jenis kelamin : Perempuan  
Status : Belum Menikah  
Nama ayah : Roni Rustoyo  
Nama ibu : Titin Kusniati  
Alamat : Ds. Ketanon Ageng Rt. 001 Rw. 005  
Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan

#### Riwayat Pendidikan

1. Tk Handayani Tahun 1997- 1998
2. SD Negeri Ketanon Tahun 1998- 2004
3. SMP Negeri 3 Bodeh Tahun 2004- 2007
4. SMA Negeri 1 Bodeh Tahun 2007- 2010
5. Diploma III Perbankan Syariah STAIN Pekalongan Tahun 2011- 2014
6. Sarjana Ekonomi IAIN Pekalongan Tahun 2019

Pekalongan, 8 Januari 2019



Viani Nenzi Meisandri





KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PEKALONGAN

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 ext :112 | Faks. (0285) 423418  
Website : [perpustakaan.iainpekalongan.ac.id](http://perpustakaan.iainpekalongan.ac.id) | Email : [perpustakaan@iain-pekalongan.ac.id](mailto:perpustakaan@iain-pekalongan.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : VIANI NENZI MEISANDRI  
NIM : 2013316034  
Jurusan : EKONOMI SYARIAH  
E-mail address : vianinenzi39@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir  Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

Yang berjudul:

**“Implementasi Sistem Layanan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam”**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (data base), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 21 Maret 2019



**VIANI NENZI MEISANDRI**  
NIM. 2013316034

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani  
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam flashdisk  
(*flasdishk dikembalikan*)