BAB I
PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Nasabah adalah satu, setiap orang yang datang ke bank untuk bertransaksi. Kemudian yang kedua, setiap orang yang menelpon ke bank yang mendapatkan informasi, dan tiga, setiap orang yang ada dikantor (satu bagian, bagian lain, atau cabang lain). Pepatah pemasaran mengatakan nasabah adalah raja, maka ia wajib dilayani dengan tulus dan ikhlas" (Muhammad, 2005). Menurut (Al Arif, 2010), Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Pengertian prioritas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah hak utama, hak istimewa artinya hak dahulu, hak atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain. Sehingga nasabah merupakan orang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank.

Menurut (Farhaini, 2019) nasabah priority merupakan layanan ekslusif dari setiap bank khusus bagi nasabah pribadi istimewa. setiap bank bertekad membangun kemitraan bersama nasabah dengan mengembangkan *one stop financial service* yang inovatif dan menghadirkan *Priority Banking Officer* yang berdedikasi untuk mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaat aset nasabah secara seimbang.

Nasabah yang mengunakan pelayanan nasabah priority dalam suatu bank, maka yang ingin dicapai oleh nasabah tersebut adalah

kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa baik pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya. Untuk menjadi nasabah priority syaratnya adalah jumlah tabungan atau simpanan awal harus mencapai 250-500 juta.

Pelayanan nasabah proritas mendapatkan pelayanan yang diistimewakan dalam pelayanan yang diberikan service tambahan (Fauszia Nasuha, 2011). Dengan pelayanan nasabah prioritas bantuan yang akan diberikan kepada nasabah adalah kemudahan dalam bertransaksi, nasabah prioritas tidak perlu repot antri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai suatu loket tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi. Sebenarnya yang dijual oleh perusahaan bukanlah nilai aktual tetapi nilai yang dirasakan konsumen yang benar-benar penting. Konsumen membeli apa yang mereka butuhkan sehingga mereka dapat memperoleh apa yang mereka inginkan. Mereka tidak menginginkan solusi, yang mereka inginkan hasilnya (Fauszia Nasuha, 2011).

PT Bank Tabungan Negara, (Persero),Tbk (Bank BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Perbankan yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah. Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Kendari merupakan salah satu cabang PT. Bank Tabungan Negara yang berbasis syariah, dimana system pelaksanaannya berdasarkan

Hukum Islam (Syariah). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home).

Salah satu produk yang ada di Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Kendari adalah Nasabah Prima/Priority, yang terdiri dari pengusaha dan devolopement, namun lebih di dominasi oleh nasabah yang profesinya sebagai pengusaha.

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011, tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima (LNP). Layanan Nasabah Prima (layanan priority banking) merupakan bagian dari kegiatan usaha bank dalam menyediakan layanan terkait produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi nasabah prima (priority banking). Nasabah prima (priority banking) adalah perseorangan yang memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan bank untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas bank dengan keistimewaan tertentu dibandingkan dengan nasabah lain pada umumnya (Yuliana, 2016).

Adapun pelayanan yang diberikan kepada nasabah terhadap kepuasan nasabah apabila dilayaninya dengan baik, cepat tanggap dalam keperluan nasabah. Namun beda halnya pelayanan nasabah prioritas, nasabah mendapatkan pelayanan yang diistimewakan dalam pelayanan yang diberikan service tambahan dari Pelayan

Bank Tabungan Negara Prima/Priority. Dengan pelayanan nasabah prioritas bantuan yang akan diberikan kepada nasabah adalah kemudahan dalam bertransaksi, nasabah prioritas tidak perlu repot antri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai suatu loket tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi.

Menurut (Sutedi, 2011), *good corporate governance* adalah pengaturan yang dalam konteks Good Corporate Governance ada yang menyebut tata pamong. Corporate Governance dapat didefinisikan sebagai suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ perusahaan (Pemegang Saham, Pemilik Modal, Komisiaris atau Dewan Pengawas, Direksi) untuk meningkatkan usaha dan akuntabilitas perusahaan dengan tetap memperhatikan kepentingan stakeholders lainnya, berlandaskan peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai etika.

Menurut (Badroen, 2006) etika bisnis merupakan seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku dan berelasi guna mencapai “daratan” atau tujuan-tujuan bisnisnya dengan selamat. Menurut (Arifin, 2009) mengemukakan bahwa ada dua macam etika yaitu etika deskriptif dan etika normatif.

Adapun ayat yang menjelaskan etika bisnis dalam Islam adalah Q.S. An Nisa ayat 135 :

۞يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ كُونُواْ قَوَّٰمِينَ بِٱلۡقِسۡطِ شُهَدَآءَ لِلَّهِ وَلَوۡ عَلَىٰٓ
أَنفُسِكُمۡ أَوِ ٱلۡوَٰلِدَيۡنِ وَٱلۡأَقۡرَبِينَۚ إِن يَكُنۡ غَنِيًّا أَوۡ فَقِيرٗا فَٱللَّهُ أَوۡلَىٰ بِهِمَاۖ

فَلَا تَتَّبِعُواْ ٱلۡهَوَىٰٓ أَن تَعۡدِلُواْۚ وَإِن تَلۡوُۥٓاْ أَوۡ تُعۡرِضُواْ فَإِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِمَا تَعۡمَلُونَ خَبِيرٗا

Terjemahan : Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu. Jika ia kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui segala apa yang kamu kerjakan."

Berdasarkan berbagai uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Sistem Pelayanan Nasabah Priority Pada Bank Tabungan Negara Syariah KC. Kendari".

1.2.Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada "Sistem

Pelayanan Nasabah Priority Pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Kendari'.

1.3.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian singkat dari latar belakang di atas, maka peneliti akan merumuskan masalah yang akan menjadi panduan dalam penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi objektif system pelayanan nasabah priority pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Kendari?
2. Bagaimana pelayanan nasabah priority dalam perspektif etika bisnis islam pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Kendari?
3. Bagaimana tinjauan *good corporate governance* terhadap pelayanan nasabah priority pada Bank Tabungan Syariah Kantor Cabang Kendari?

1.4.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi objektif sistem pelayanan nasabah priority pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Kendari'
2. Untuk mengetahui pelayanan nasabah priority dalam perspektif etika bisnis islam pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Kendari
3. Untuk mengetahui tinjauan *good corporate governance* terhadap pelayanan nasabah priority pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Kendari

1.5.Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademisi

   Sebagai sarana pembelajaran dan penambahan pengetahuan atau wawasan untuk menganalisis, memahami permasalahan di bidang perbankan dalam menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh selama berada di perkuliahan.

2. Bagi praktisi dan Instasi

   Mengembangkan kemitraan dan kerjasama melalui kegiatan magang kerja mahasiswa dan pelatihan kerja dan memberikan informasi dan evaluasi kerja karyawan dari hasil observasi magang mahasiswa selain itu dapat dijadikan sebagai bahan rujukan ataupun masukan bagi perusahaan untuk melihat perkembangan perusahaan dalam hal proses pelayanan priority dimasa yang akan datang.

3. Bagi para pembaca

   Memberikan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.

1.6.Definisi Operasional

1. Teori *Good Corporate governance*

   Good corporate governance adalah pengaturan yang dalam konteks Good Corporate Governance ada yang menyebut tata pamong. Corporate Governance dapat didefinisikan sebagai suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ

perusahaan (Pemegang Saham, Pemilik Modal, Komisiaris atau Dewan Pengawas, Direksi) untuk meningkatkan usaha dan akuntabilitas perusahaan dengan tetap memperhatikan kepentingan stakeholders lainnya, berlandaskan peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai etika.

2. Teori Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Nasabah priority merupakan layanan ekslusif dari setiap bank khusus bagi nasabah pribadi istimewa. setiap bank bertekad membangun kemitraan bersama nasabah dengan mengembangkan *one stop financial service* yang inovatif dan menghadirkan *Priority Banking Officer* yang berdedikasi untuk mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaat aset nasabah secara seimbang.

3. Teori *Etika Bisnis Islam*

Etika bisnis Islam merupakan seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku dan berelasi guna mencapai "daratan" atau tujuan-tujuan bisnisnya dengan selamat. Bisnis adalah usaha yang dijalankan yang tujuan utamanya adalah keuntungan.

1.7.Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi tentang uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori pembahasan bab ini akan menguraikan tentang penjelasan dan beberapa teori yang dipakai untuk melandasi pelaksanaan penelitian dari berbagai sumber-sumber referensi, buku, atau jurnal, serta termasuk penelitian mengenai Sistem Pelayanan Nasabah Priority Pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Kendari.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian dalam bab ini berisi tentang metode yang digunakan dalam pengambilan data yang berkaitan dengan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai Sistem Pelayanan Nasabah Priority Pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Kendari.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian.