

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan perekonomian Islam di Indonesia mengalami perkembangan semakin pesat, terbukti dengan industri perbankan syariah di Indonesia yang mengalami perkembangan peningkatan jumlah bank syariah setiap tahunnya. Bank adalah sebuah lembaga keuangan yang mengumpulkan dana dari orang-orang sebagai simpanan dan kemudian memberikan uang itu kembali kepada orang-orang berupa pembiayaan atau cara lainnya untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Bank berdasarkan UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan di definisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.¹ Bentuk operasional perbankan di Indonesia dibagi menjadi dua, diantaranya bank konvensional dan bank syariah.

Berdasarkan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, mendefinisikan Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak

¹ Sumartik dan Misti Hariasih, *Buku Ajar: Manajemen Perbankan* (Umsida Press, 2018), 16.

mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan obyek yang haram.² Lembaga keuangan yang menggunakan sistem dengan berlandaskan syariat-syariat Islam merupakan salah satu alternatif umat muslim yang ingin menabung maupun melakukan transaksi pembiayaan namun ingin terbebas dari bunga serta beberapa hal lain yang tidak sesuai dengan syariat-syariat Islam disebut dengan perbankan syariah. Penerapan ekonomi syariah di Indonesia diperkuat dengan dikeluarkannya Undang Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang kemudian diganti menjadi Undang Undang No. 7 tahun 1998, dan dibentuknya Dewan Syariah Nasional serta Bank Indonesia yang mendukung ekonomi Syariah di Indonesia.

Tuntutan Lembaga keuangan syariah terutama perbankan syariah di masa globalisasi mengharuskan perbankan syariah melakukan perkembangan serta inovasi secara terus menerus untuk dapat bersaing dengan perbankan konvensional yang sebelumnya ada di Indonesia. Perencanaan dan penerapan pelayanan yang baik serta tepat sasaran menjadi bagian yang perlu diperhatikan untuk menjaga keberlangsungan usaha perbankan syariah, sehingga dapat menjaga konsumennya serta menarik perhatian konsumen baru.

Pelayanan nasabah atau sering disebut *customer service* berasal dari dua kata yaitu *customer* yang berarti pelanggan dan *service* yang berarti pelayanan. Kasmir menyatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada

² Andrianto, *Manajemen Bank Syariah*, (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 23-24.

pelanggan atau sesama karyawan.³ Pelanggan yang dimaksud tidak hanya pelanggan atau nasabah yang membeli produk, namun juga pelanggan yang berada di dalam perusahaan seperti karyawan dan pimpinan. Kemampuan suatu perusahaan untuk melayani pelanggannya adalah salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitasnya. Pelayanan yang lebih baik menghasilkan lebih banyak pelanggan yang datang kembali untuk membeli barang dan menggunakan jasa perusahaan tersebut, karena pelanggan merasa puas sehingga pelanggan akan kembali lagi dan mengajak orang lain untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Perusahaan agar dapat memiliki kualitas pelayanan yang baik maka diperlukan peran pelayanan prima yang baik dan tepat supaya dalam penerapannya dapat berjalan dengan maksimal. Fungsi pelayanan prima (*service excellent*) dalam suatu perusahaan terutama perbankan syariah adalah memberikan pelayanan secara maksimal dengan tujuan agar nasabah mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang telah dilakukan sehingga dapat menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk atau jasa yang akan berdampak memberikan keuntungan bagi perusahaan.⁴ Pelanggan atau nasabah yang merasa puas akan memberikan *feedback* yang baik terhadap perusahaan tersebut berupa loyalitas nasabah serta dapat meningkatkan jumlah nasabah.

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan Syariah pasal 1 No. 7 dilihat berdasarkan jenisnya Bank Syariah memiliki dua jenis bank yaitu Bank Umum

³ Kasmir, *Customer Services Excellent : Teori dan Praktik*, (Depok: Rajawali Pers, 2018), 47.

⁴ Jamiatul Arwaini, 'Penerapan Fungsi Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Oleh Coustemer Service Pada PT. BPRS Tulen Amanah Paok Motong' (UIN Mataram, 2021), 14.

Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).⁵ Perbedaan dua jenis bank tersebut terletak pada BPRS dilarang menerima simpanan berupa giro dan ikut serta dalam lalu lintas sistem pembayaran. Di Indonesia Bank Umum Syariah pertama yaitu Bank Muamalat yang kemudian disusul oleh Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 dan Bank Mega Syariah yang berdiri pada tahun 2004. Berdirinya bank-bank Syariah tersebut menunjukkan bahwa lembaga perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat serta dapat diterima oleh masyarakat.

Minat masyarakat yang meningkat terhadap perbankan syariah hal ini mendorong berdirinya beberapa Bank Umum Syariah di Indonesia seperti bank BCA Syariah yang didirikan pada tahun 2010. PT. Bank BCA Syariah berdiri dan mulai melaksanakan kegiatan usaha dengan prinsip-prinsip syariah setelah memperoleh izin operasi syariah dari Bank Indonesia pada tanggal 2 Maret 2009 dan resmi beroperasi sebagai bank syariah pada tanggal 5 April 2010. BCA berperan sebagai perusahaan induk sehingga nasabah bank BCA Syariah dapat berbagai layanan yang dapat dimanfaatkan pada jaringan cabang BCA yaitu setoran (pengiriman uang) hingga tarik tunai dan debit di seluruh ATM dan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) milik BCA, semua tanpa dikenakan biaya. Informasi dan pengaduan keluhan nasabah dapat dengan menghubungi Halo BCA sebagai layanan *customer service*. Pada saat ini jaringan cabang bank BCA Syariah tersebar di wilayah DKI Jakarta, Tangerang, Bogor, Depok,

⁵ Zubairi Rodoni, *Undang-Undang Perbankan Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 5

Bekasi, Surabaya, Semarang, Bandung, Solo, Yogyakarta, Medan, Palembang, Malang, Lampung, Banda Aceh, Kediri, Pasuruan, dan Panakkukang.

Berdasarkan jumlah penduduk Kota Kediri merupakan kota terbesar ketiga di Provinsi Jawa Timur, Indonesia, setelah Kota Surabaya dan Kota Malang.⁶ Kota Kediri terkenal sebagai pusat perdagangan rokok dan gula. Jumlah penduduk yang banyak serta sebagai pusat perdagangan hal ini menyebabkan Kota Kediri mengalami pertumbuhan ekonomi yang meningkat setiap tahunnya, sehingga banyak lembaga keuangan bank maupun non bank berbasis syariah dan non syariah didirikan di Kota Kediri. Berikut daftar bank umum syariah yang berada di Kota Kediri beserta rating dan ulasan berdasarkan aplikasi *google maps*.

Tabel 1.1

Daftar Bank Umum Syariah di Kota Kediri Tahun 2023

No	Nama Lembaga	Alamat	Tahun Berdiri	Kepemilikan	Rating	Ulasan
1	Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Hasanudin	Hasanudin Bussines Centre, Jl. Hasanudin No. 21 B, Dandangan, Kota Kediri	2021	PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BUMN)	3,5	51
2	Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Hayam Wuruk	Jl. Hayam Wuruk No.49, Dandangan, Kota Kediri	2021	PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BUMN)	3,7	91
3	Bank Mega Syariah	Jl. P. Kusuma Bangsa, Ngadirejo, Kota Kediri	-	PT. Mega Corpora (Swasta)	3,9	11

⁶ <https://jatim.bpk.go.id/kota-kediri>, diakses pada tanggal 8 Agustus 2023

4	Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri	Gedung BCA, Jl. Brawijaya No. 8, Kota Kediri	2019	PT. Bank Central Asia (Swasta)	5,0	70
5	Bank Muamalat KC Kediri	Jl. Sultan Hasanudin, No. 26, Dandangan, Kota Kediri	2004	BPKH (swasta)	4,9	50

Sumber: Data diolah peneliti melalui aplikasi *Google Maps* Kota Kediri

Berdasarkan pada tabel 1.1 di atas menunjukkan terdapat 3 Bank Umum Syariah yang mendapatkan ulasan terbanyak serta rating tertinggi di Kota Kediri yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Hayam Wuruk dengan rating 3,7 serta ulasan sebanyak 91, Bank Muamalat KC Kediri dengan rating 4,9 dengan jumlah ulasan sebanyak 50, dan Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri dengan rating 5,0 dengan ulasan sebanyak 70. Berdasarkan data tersebut peneliti memutuskan mengambil 3 sampel bank umum syariah dengan rating dan ulasan terbanyak untuk dibandingkan. Berikut ini adalah data perbandingan Bank Umum Syariah di Kota Kediri.

Tabel 1.2

Perbandingan Perbankan Syariah di Kota Kediri Tahun 2023

No	Nama Bank Syariah	Bank BCA Syariah KCP Kediri	Bank Muamalat KC Kediri	Bank Syariah Indonesia KCP Hayam Wuruk
1	Jumlah Jaringan ATM	17 jaringan ATM di sekitar Kota Kediri	5 jaringan ATM di sekitar Kota Kediri	6 jaringan ATM di sekitar Kota Kediri
2	Tahun berdiri	2019	2004	2004 (awalnya bernama BSM), kemudian merger pada tahun 2021 berubah nama menjadi Bank

				Syariah Indonesia (BSI)
3	Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Mesin ATM yang masih menjadi satu dengan BCA konvensional memudahkan nasabah dalam mengakses layanan b. Hampir tidak ada antrian di banking hall, dikarenakan petugas yang tanggap dan cekatan c. Dapat membuka rekening melalui online serta mendapatkan kartu ATM d. Setoran awal minimal Rp 100.000 untuk pembukaan rekening 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mesin ATM masih terbatas b. Masih ada beberapa antrian, meskipun telah disediakan mesin berbasis elektronik untuk antrian nasabah c. Dapat membuka rekening secara online, namun tidak semua jenis rekening yang dibuka secara online d. Setoran awal Rp 20.000 namun tidak ada fasilitas kartu ATM 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mesin ATM yang masih terbatas, namun terdapat fasilitas gratis tarik tunai di mesin ATM bank Mandiri b. Antrian masih Panjang dan terkadang lama, sedangkan sudah ada fasilitas daftar antrian secara online c. Dapat membuka rekening secara online dan mendapatkan fasilitas kartu ATM, namun dalam aktivasinya harus datang ke kantor d. Setoran awal Rp 100.000

Sumber: Data hasil observasi

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 1.1 dan 1.2 dapat dilihat apabila pada bank BCA Syariah KCP Kota Kediri memiliki kelebihan di layanan berupa penyebaran jaringan ATM yang sangat banyak di Kota Kediri apabila dibandingkan dengan Bank Muamalat KC Kediri dan Bank Syariah Indonesia KCP Hayam Wuruk. Banyaknya jaringan mesin ATM ini memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi dan pelayanan di bank BCA Syariah KCP Kota Kediri *relative* lebih cepat dikarenakan tidak adanya antrian hal ini juga mempengaruhi kepuasan nasabah. Program pembukaan rekening online yang dapat dilakukan tanpa

harus ke bank BCA Syariah KCP Kota Kediri yang baru diluncurkan menambah mudahnya akses para konsumen dalam bertransaksi hal ini menunjukkan bahwa Bank BCA Syariah melakukan perkembangan yang cukup pesat. Meskipun pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri masih terdapat beberapa kekurangan seperti kurangnya pelayanan pada nasabah di *banking hall* tidak sekompleks jika dibandingkan dengan Bank Muamalat KC Kediri dan Bank Syariah Indonesia KCP Hayam Wuruk. Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri baru berdiri pada tahun 2019 sehingga dapat dikatakan bank syariah baru yang masih merintis di Kota Kediri sehingga diperlukan penerapan pelayanan prima yang tepat dan efektif agar dapat bersaing diantara Bank Syariah di Kota Kediri.

Pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah maupun untuk menarik nasabah baru. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah, pihak bank harus memiliki keterampilan tertentu. Hal ini termasuk berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, menunjukkan semangat kerja, tangkas dan selalu siap melayani. Karyawan juga harus tenang dalam bekerja, tidak terlalu tinggi hati karena merasa dibutuhkan, terampil dalam pekerjaan mereka baik yang berkaitan dengan bagian atau sesama departemen mereka maupun departemen lainnya. Hal tersebut dilakukan agar nasabah dapat merasakan kenyamanan serta kepuasan dalam bertransaksi di lembaga tersebut.

Adanya kepuasan dari nasabah pada suatu lembaga perbankan akan membawa beberapa keuntungan bagi bank itu sendiri seperti meningkatnya jumlah nasabah maupun loyalitas nasabah yang berpengaruh terhadap

kemampuan lembaga tersebut mencapai target yang telah ditentukan. Berikut adalah data jumlah nasabah di beberapa Bank Umum Syariah yang ada di Kota Kediri :

Tabel 1.3
Data Jumlah Nasabah Bank Umum Syariah
di Kota Kediri Tahun 2020-2023

No	Nama Bank Umum Syariah	Tahun			
		2020	2021	2022	2023
1.	Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri	827	852	1536	6880
2.	Bank Syariah Indonesia KCP Hayam Wuruk	1142	1186	1257	-
3.	Bank Muamalat KC Kediri	1494	1525	-	-

Sumber: Data Hasil Observasi

Berdasarkan data pada tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah pada Bank Muamalat pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 31 nasabah. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Hayam Wuruk pada tahun 2021 mengalami penurunan sebanyak 44 nasabah, kemudian baru meningkat pada tahun 2022 sebanyak 71 nasabah. Pada Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 25 nasabah, lalu pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 684 nasabah selanjutnya pada tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 5344 nasabah. Data tersebut menunjukkan bahwa Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri terus mengalami peningkatan jumlah nasabah di setiap tahunnya meskipun merupakan bank syariah yang baru berdiri di Kota Kediri hal ini menunjukkan bahwa Bank BCA Syariah KCP Kediri dapat bersaing diantara bank syariah yang ada di Kota Kediri.

Memberikan pelayanan prima kepada nasabah, pihak bank harus memiliki keterampilan tertentu. Karyawan juga harus tenang dalam bekerja, tidak terlalu tinggi hati karena merasa dibutuhkan, terampil dalam pekerjaan mereka baik yang berkaitan dengan bagian atau sesama departemen mereka maupun departemen lainnya. Menurut Barata pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 kriteria pelayanan yang baik, antara lain kemampuan (*ability*), sikap atau perhatian (*attitude*), penampilan (*appearance*), aksi atau tindakan (*action*), perhatian (*emphthy*), dan tanggung jawab (*responsibility*).⁷

Pada setiap bank terutama pada bagian pelayanan selain menerapkan aturan yang ada, karyawan dapat juga dapat menerapkan 6 kriteria pelayanan yang baik berupa kemampuan (*ability*), sikap atau perhatian (*attitude*), penampilan (*appearance*), aksi atau tindakan (*action*), perhatian (*emphthy*), dan tanggung jawab (*responsibility*). Bank BCA Syariah KCP Kediri juga menerapkan pelayanan prima sesuai dengan indikator 6 kriteria pelayanan prima sebagai berikut:

Tabel 1.4

Kriteria Pelayanan Prima di Bank BCA Syariah KCP Kediri

No	Kriteria	Penerapan
1	Kemampuan (<i>Ability</i>)	Semua divisi karyawan di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri, dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu sesuai target yang ditentukan. Terutama bagian <i>frontliner</i> dapat dengan mudah menjelaskan apa saja produk jasa yang ada kepada calon nasabah. Baik security sebagai garda terdepan pelayanan juga dapat menjelaskan produk serta tahapan-tahapan kepada nasabah.
2	Sikap (<i>Attitude</i>)	Karyawan <i>frontliner</i> di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri mengutamakan sikap sopan santun terhadap

⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017), 31

		nasabah, seperti menerapkan 3S dan menjawab segala keluhan kesah nasabah dengan ramah kepada nasabah.
3	Perhatian (<i>Attention</i> atau <i>empty</i>)	Karyawan <i>frontliner</i> di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan dari nasabahnya serta memberikan solusi baik saat di kantor maupun melalui <i>contact person</i> .
4	Tindakan (<i>Action</i>)	Setiap karyawan tidak hanya bagian <i>frontliner</i> di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri selalu sigap serta cepat tangkas dalam memberikan saran maupun solusi kepada nasabahnya dalam mengenalkan produknya agar sesuai dengan kebutuhan nasabah
5	Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	Karyawan <i>frontliner</i> selalu bertanggung jawab atas tugasnya baik itu dalam menjelaskan produk Bank BCA Syariah maupun apabila ada kesalahan yang terjadi kepada nasabah untuk meminimalisir ketidakpuasan nasabah.
6	Penampilan (<i>Apperance</i>)	Karyawan berpenampilan rapi dan menarik sesuai dengan aturan dan jadwal yang sudah diterapkan

Sumber: Data hasil wawancara

Berdasarkan tabel 1.4 penerapan pelayanan prima di Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri kepada nasabah telah sesuai dengan standar pelayanan prima yang ada meskipun ditengah kekurangan dibagian *banking hall* yang tidak sekompleks Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia KCP Hayam Wuruk. Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri juga mengejar ketinggalan dengan diluncurkannya sistem pembukaan rekening online yang dapat diakses pada mobile banking BCA Syariah pada tahun 2023 yang semakin memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Maka berdasarkan pemikiran yang didasarkan beberapa perbandingan seperti tabel uraian diatas, serta perkembangan pelayanan yang dilakukan oleh Bank BCA Syariah jumlah nasabah baru yang cukup signifikan di bank BCA Syariah KCP Kota Kediri meskipun masih baru berdiri serta dalam pendiriannya mengalami rintangan tambahan berupa kondisi pandemi Covid-

19 serta pasca pandemi oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “**Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Baru. (Studi Pada: Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri)**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan fokus penelitian yang akan diteliti pada peneelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelayanan prima di BCA Syariah KCP Kota Kediri?
2. Bagaimana peran pelayanan prima di BCA Syariah KCP Kota Kediri dalam meningkatkan jumlah nasabah baru?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pelayanan prima di BCA Syariah KCP Kota Kediri.
2. Menganalisis peran pelayanan prima di BCA Syariah KCP Kota Kediri dalam meningkatkan jumlah nasabah baru.

D. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis. Adapun manfaat dari peneltian ini adalah:

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan ilmu pengetahuan mengenai seputar materi yang diteliti. Serta dapat menjadi tambahan refrensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Peneliti

Mahasiswa melalui penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam berpikir secara tanggap dan kritis dalam merespon masalah yang ada di lapangan. Mahasiswa pun melalui kesempatan ini dapat mengenal lebih dekat tentang proses peran pelayanan prima di bank BCA Syariah KCP Kota Kediri dalam meningkatkan jumlah nasabah baru.

b. Bagi Akademik

Lembaga akademis sebagai instansi pendidikan yang memberikan dedikasi pada keilmuan bisa mendapatkan penambahan pengetahuan tentang *service excellent* atau pelayanan prima yang kini di implementasikan di bank BCA Syariah KCP Kota Kediri.

c. Bagi Bank BCA Syariah KCP Kota Kediri

Manfaat praktis membahas mengenai penerapan materi dalam kehidupan sehari-hari. Bagi pimpinan dan karyawan BCA Syariah KCP Kota Kediri diharapkan dapat memperoleh masukan objektif bagi keberlangsungan implementasi pelayanan prima. Peneliti melalui penelitian ini bermaksud memperkenalkan keunggulan dan kondisi BCA Syariah KCP Kota Kediri kepada publik sehingga menambah peluang perkembangan jumlah nasabah.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, peneliti melakukan perbandingan dengan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian tersebut diantaranya :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Choliva Ayu Puspita dari IAIN KEDIRI (2022), dengan judul “Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Prioritas Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu/KCP Madiun”.⁸

Pada penelitian ini berfokus pada strategi kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah sebagai salah satu cara mempertahankan nasabah prioritas. Hasil penelitian ini berupa adanya beberapa strategi yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Madiun dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya yaitu strategi *door to door*, *cross selling*, review layanan nasabah prioritas, *extra gift*, dan diskon debit muamalat prioritas dan dalam menerapkan kualitas pelayanan harus memperhatikan terkait keseimbangan, keadilan dan sifat kejujuran dalam melayani nasabah tanpa ada yang disembunyikan kecuali privasi nasabah.

Penelitian ini memiliki perbedaan yang terletak pada objek judul penelitian yaitu membahas loyalitas nasabah serta perbedaan letak lokasi penelitian. Sedangkan persamaan penelitian terdapat pada jenis dan metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kualitatif, serta sama-sama membahas tentang pelayanan.

⁸ Choliva Ayu Puspita, “*Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Prioritas Pada Bank Mumalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu/KCP Madiun*”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2022).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni Nada Fatmawati dari Institut Agama Islam Negeri Ponorogo (2021), dengan judul “Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam *Complain Handling* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun)”⁹

Hasil penelitian ini yaitu adanya strategi pelayanan prima dalam *complain handling* yang dilakukan Bank Muamalat KCP Madiun untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, telah mematuhi prosedur operasi standar (SOP) yang ditetapkan oleh bank pusat. Cara Bank Muamalat KCP Madiun mengukur kepuasan pelanggan adalah melalui tim khusus yang mengunjungi setiap cabang di seluruh Indonesia dan melakukan penyamaran menjadi pelanggan.

Perbedaan penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian yang diteliti serta variabel penelitian sebelumnya berfokus pada hubungan strategi pelayanan prima dalam *complain handling* sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah sedangkan pada penelitian ini peneliti lebih bertujuan tentang strategi pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabah baru. Sedangkan persamaan penelitian ini terletak pada metode yang digunakan berupa metode kualitatif serta jenis penelitian yang dilakukan dan sama-sama membahas tentang pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan nasabah.

⁹ Wahyuni Nada Fatmawati, “Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam *Complain Handling* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun)”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ingrid Renvhilia Putri dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung (2019), dengan judul “Strategi Pelayanan Prima di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”.¹⁰

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro khususnya *Frontliner* adalah *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance*. Strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro telah sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam yaitu prinsip kesatuan, prinsip keseimbangan atau keadilan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip tanggung jawab.

Persamaan pada penelitian ini terletak pada metode serta jenis penelitian yang digunakan yaitu tentang strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh instansi perbankan. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan fokus penelitian, penelitian sebelumnya mefokuskan penelitian pada strategi pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis islam sedangkan penelitian sekarang mefokuskan pada peran pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabah baru.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Lilis Indriani dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin (2020), dengan judul “Strategi Pelayanan Prima

¹⁰ Ingrid Renvhilia Putri, “*Strategi Pelayanan Prima di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung, 2019).

Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru”.¹¹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima Bank BNI Syariah KC Banjarbaru adalah memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Selain itu, bank BNI Syariah juga menerapkan pelatihan staf untuk memahami cara mengatasi pelanggan dengan baik dan tepat. Selain itu, bank BNI Syariah juga menerapkan strategi menawarkan produk yang sesuai dengan keperluan pelanggan.

Perbedaan penelitian terletak pada objek serta lokasi tempat yang diteliti. Sedangkan persamaan penelitian terletak pada jenis penelitian serta sama-sama membahas tentang pelayanan prima terhadap peningkatan jumlah nasabah.

5. Penelitian oleh Erlinda Julyanti dari IAIN KEDIRI (2021), dengan judul “Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Perspektif Pelayanan Islami”.¹²

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang digunakan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri untuk meningkatkan jumlah anggota adalah *Operational Process* (SOP) dan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). Strategi yang

¹¹ Lilis Indriani, “*Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru*”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2020).

¹² Erlinda Julyanti, “*Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Perspektif Pelayanan Islami*”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2021).

dipilih dan diterapkan oleh karyawan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah telah sesuai dengan pelayanan islami yang meliputi *muhabbah*, dan sikap pelayanan telah mengikuti prinsip *Musawah*, yaitu persamaan, tanpa membedakan individu.

Perbedaan penelitian ini terletak pada objek dan tempat penelitian serta adanya sudut pandang menurut perspektif pelayanan islami. Sedangkan persamaan penelitian ini adalah topik pembahasan pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah atau anggota dan metode kualitatif yang digunakan.