

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pelayanan Prima**

##### **1. Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima atau *service excellent* diartikan suatu bentuk rasa empati terhadap nasabah melalui pelayanan sebaik terbaik untuk mewujudkan kepuasan nasabah. Keberhasilan pelayanan prima dinilai dari kesesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan optimal untuk menghasilkan kepuasan nasabah. Pelayanan yang cepat dan efisien dapat menciptakan hubungan yang intens antara nasabah dan pihak bank.<sup>21</sup>

Tingkat kebaikan pelayanan yang diberlakukan kepada nasabah, semakin baik juga penilaian dari nasabah terhadap bank dan memberi kesan bagus terhadap pelayanan yang diterima nasabah. Kepuasan nasabah pada kebaikan pelayanan yang diterima, memengaruhi sikap nasabah untuk setia kepada bank. Penting bagi bank memberi pelayanan prima kepada nasabah. Pelayanan prima ialah bentuk kepedulian bank kepada nasabah, dengan melakukan pelayanan terbaik dengan menyediakan fasilitas terbaik untuk nasabah demi terpenuhinya kebutuhan nasabah, serta mewujudkan kepuasan dari dalam diri nasabah.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 214

<sup>22</sup> Junaedi, Deddy. "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo)." *Profit: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 4.1 (2020): 24-32.

Memberikan pelayanan prima tentu disertai dengan penampilan yang menarik, rapi, dan memiliki *attitude* yang luhur. Penampilan memiliki peranan yang sangat penting. Hal ini dikarenakan adanya rasa nyaman yang dirasakan nasabah jika dihadapkan dengan orang yang *good looking*. Penampilan luar yang menarik, dalam memberi pelayanan prima dianjurkan untuk mengutamakan sikap siap sedia, menguasai pekerjaannya dengan baik, mampu berkomunikasi dengan lancar, mampu berkomunikasi dengan baik dan mudah dipahami orang lain untuk meminimalisir ucapan yang bersifat menyudutkan nasabah ataupun mengecilkan nasabah, mampu memahami bahasa isyarat nasabah secara dengan baik, sehingga nasabah mudah dalam menyampaikan kejelasan dari tujuannya.<sup>23</sup>

## 2. Fungsi Pelayanan Prima

Pada dasarnya, pelayanan prima merupakan bentuk upaya perusahaan dalam melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, untuk menghasilkan kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik dalam bentuk barang ataupun jasa. Zaenal Mukarom berpendapat bahwa fungsi pelayanan prima melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat memenuhi dan memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dalam rangka:

- a) Memberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik.

---

<sup>23</sup>Ibid., 24-32.

- b) Membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.<sup>24</sup>

### 3. Konsep Pelayanan Prima

M. Nur Rianto Al Arif berargumen ada enam faktor di dalam pelayanan prima, ke enam faktor tersebut adalah<sup>25</sup>:

- a) *Ability* (Kemampuan)

*Ability* ialah pengetahuan dan keterampilan yang harus ada dengan tujuan mendukung berjalannya pelayanan prima, berupa kemampuan menguasai bidang kerja yang dilakukan, dalam perkara ini semua pegawai bank syariah mendapat tuntutan supaya memahami maksud dari bank syariah beserta produk-produk bank syariah, dengan dilengkapi komunikasi yang efektif, serta memanfaatkan strategi public relation untuk media membangun suatu hubungan baik bersama nasabah.

- b) *Attitude* (Sikap)

Tingkah laku yang harus diperlihatkan pegawai bank kepada nasabah saat melakukan sebuah pelayanan. Seperti customer service dan teller bank yang memegang peranan penting dalam pelayanan terdepan diwajibkan mampu bersikap ramah tamah dengan selalu murah sebyum ketika melayani nasabah.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup>Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)." *Administrative Law and Governance Journal* 2.1 (2019): 143-154.

<sup>25</sup>Ediwijoyo, Sotya Partiw, et al. "Menciptakan Pelayanan Prima di Desa Kebakalan Kecamatan Karanggayam Kebumen." *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)* 4.1 (2023): 31-41.

<sup>26</sup> *Ibid.*, 43

c) *Appearance* (Penampilan)

Memiliki penampilan fisik maupun non fisik yang baik, rapi dan sopan dengan mencerminkan percaya diri yang tinggi dari diri pegawai bank.

d) *Attention* (Perhatian)

Rasa peduli kepada nasabah kaitannya dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan dari nasabah, atau bentuk pemahaman adanya saran dan kritik yang telah dilontarkan, haruslah diberikan perhatian penuh.

e) *Action* (Tindakan)

Tuntutan untuk melakukan pelayanan prima kepada nasabah menjadi bentuk tindakan yang harus dilakukan oleh pegawai bank.

f) *Accountability* (Pertanggungjawaban)

Adanya hak nasabah untuk turut andil dalam pelayanan yang baik supaya mengurangi munculnya rasa tidak puas dari nasabah dan sebagai bentuk kepedulian dari bank untuk nasabah.<sup>27</sup>

## **B. Nasabah**

### 1. Pengertian nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*customer*) ialah orang atau badan usaha yang merasakan fungsi produk jasa dari bank, berupa aktivitas

---

<sup>27</sup>Sanurdi, *Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik*, (Mataram:Sanabil,2021), 30.

pembelian, penyewaan dan pelayanan jasa.<sup>28</sup> Selain itu, pengertian nasabah berdasarkan Pasal 1 ayat 17 UU No. 10 tahun 1998 yaitu pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.<sup>29</sup>

Kasmir berpendapat bahwa nasabah adalah konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh pihak bank.<sup>30</sup> Sementara itu, sesuai pendapat Tjiptono nasabah merupakan setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan.<sup>31</sup>

Beberapa definisi diatas menyimpulkan bahwasanya nasabah merupakan orang atau perusahaan yang memiliki rekening simpanan serta pinjaman untuk bisa bertransaksi simpanan juga pembiayaan kepada bank.

## 2. Jenis-jenis nasabah

Pada Pasal 1 ayat 16 UU Perbankan menyatakan bahwa makna dari nasabah ialah pihak yang menggunakan jasa bank. Ada dua jenis nasabah dalam perbankan yakni :

### a. Nasabah debitur

Nasabah ini diberikan akomodasi kredit (pembiayaan) sesuai syariat islam dengan kesepakatan kedua belah pihak.

---

<sup>28</sup>Basu Swastha, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta : Liberty, 2019), 249.

<sup>29</sup>Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan.

<sup>30</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana Prenada Media, 2004), 23.

<sup>31</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, ( Yogyakarta : Andi, 2018 ), 128.

b. Nasabah simpanan

Nasabah jenis ini menitipkan uangnya kepada bank berupa simpanan disertai kesepakatan antar keduanya.<sup>32</sup>

### C. Rahn

1. Pengertian Rahn

*Rahn*, yang dalam bahasa Arab berarti tetap, kekal, dan jaminan, adalah istilah yang digunakan dalam syariat Islam untuk merujuk pada konsep gadai. Secara syara, *rahn* mengacu pada tindakan menahan sejumlah harta sebagai jaminan, yang dapat diambil kembali setelah dilakukan penebusan. Gadai termasuk dalam kategori perjanjian utang piutang, di mana pihak yang berutang memberikan barang sebagai jaminan untuk mendapatkan kepercayaan dari pihak yang berpiutang. Meskipun barang jaminan tersebut tetap menjadi milik pihak yang menggadaikan (pihak yang berutang), barang tersebut dikuasai oleh pihak yang menerima gadai (pihak yang berpiutang).<sup>33</sup>

Konsep ini dalam fiqh Islam dikenal dengan istilah *rahn* atau gadai. Tujuan dari rahn adalah untuk memberikan rasa percaya kepada pemberi pinjaman terhadap pihak yang berutang. Pada prinsipnya, pemeliharaan dan penyimpanan barang gadai menjadi tanggung jawab pihak yang menggadaikan (*rahn*), tetapi bisa juga dilakukan oleh pihak yang menerima gadai (*murtahin*), dengan biaya yang harus ditanggung

---

<sup>32</sup>Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan.

<sup>33</sup> Surepno, S. (2018). Studi implementasi akad rahn (gadai syariah) pada lembaga keuangan syariah. *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law*, 1(2), 174-186.

oleh rahin. Besaran biaya ini tidak boleh didasarkan pada jumlah pinjaman yang diberikan.<sup>34</sup>

Dalam rahn, barang yang dijadikan jaminan tidak otomatis menjadi milik pihak yang menerima gadai (pemberi pinjaman) sebagai pengganti piutang. Fungsi *rahn* di tangan murtahin (pemberi utang) hanya sebagai jaminan utang dari rahin (pihak yang berutang), sementara kepemilikan barang gadai tetap berada pada pihak yang berutang.<sup>35</sup>

## 2. Rukun rahn

Adapun beberapa rukun dari produk *Rahn* yaitu terdiri dari empat elemen penting, yaitu<sup>36</sup>:

- a. Pelaku, yang mencakup pihak yang menggadaikan (*rahin*) dan pihak yang menerima gadai (*murtahin*).
- b. Objek akad, yang terdiri dari barang yang digadaikan (*marhun*) dan utang yang dijamin oleh barang tersebut (*marhun bih*).
- c. Ijab Kabul, yang merujuk pada proses serah terima atau persetujuan antara kedua belah pihak.

Adapun ketentuan syariah yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

- a. Pelaku, harus cakap hukum dan telah mencapai usia baligh.
- b. Objek yang digadaikan (*marhun*)

---

<sup>34</sup> Purbasari, Indah, dan Sri Rahayu. "Analisis Penerapan Akad Rahn (Gadai) dan Pengenaan Biaya Administrasi Rahn di Pegadaian Syariah (Studi Empiris di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan)." *Jurnal Hukum Ekonomi Islam* 1.1 (2017): 144-170.

<sup>35</sup> Purbasari, Indah, dan Sri Rahayu. "Analisis Penerapan Akad Rahn (Gadai) dan Pengenaan Biaya Administrasi Rahn di Pegadaian Syariah (Studi Empiris di Kantor Cabang Pegadaian Syariah Pamekasan)." *Jurnal Hukum Ekonomi Islam* 1.1 (2017): 144-170.

<sup>36</sup> Tentiyo, Suharto. "Implementasi Regulasi dan Desain Kontrak Rahn (Gadai Syariah) Pada Lembaga Keuangan Syariah (LKS)." *JIBF MADINA: Journal Islamic Banking and Finance Madina* 5.1 (2024): 1-14.

- c. Barang gadai (*marhun*)
  - 1) Barang tersebut harus dapat dijual dan memiliki nilai yang setara dengan utang.
  - 2) Barang harus bernilai dan dapat dimanfaatkan.
  - 3) Barang harus jelas dan dapat ditentukan secara spesifik.
  - 4) Barang tidak boleh terkait dengan kepemilikan pihak lain.
- d. Utang (*marhun bih*) yaitu nilai utang harus jelas, termasuk tanggal jatuh temponya.
- e. Ijab kabul, adalah pernyataan persetujuan antara pihak-pihak yang terlibat dalam akad, yang dapat dilakukan secara lisan, tertulis, melalui korespondensi, atau menggunakan metode komunikasi modern lainnya.<sup>37</sup>

#### **D. *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT)**

##### 1. Pengertian *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT)

*Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) adalah sebuah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip Syariah dan memiliki peran penting dalam meningkatkan perekonomian yang berbasis pada ekonomi kerakyatan, terutama dalam aktivitas yang terkait dengan ekonomi mikro. Dalam Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, disebutkan bahwa bank adalah setiap badan usaha yang memiliki tugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau pinjaman, yang kemudian disalurkan kembali

---

<sup>37</sup> Royani, Royani, et al. "Model Transaksi Al-Rahn Perspektif Nash dan Al-Qanun." *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 7.01 (2023): 99-114.

kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat.<sup>38</sup>

Peran krusial terletak pada perkembangan lembaga keuangan mikro syariah, khususnya *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT), dalam menggerakkan sektor ekonomi mikro. Banyak pelaku usaha mikro menghadapi kesulitan, terutama dalam hal modal, karena mereka jarang dijangkau oleh lembaga keuangan formal, terutama lembaga keuangan konvensional, yang sering kali memandang mereka tidak mampu mengembalikan pinjaman. BMT merupakan contoh lembaga keuangan mikro syariah yang beroperasi dalam bentuk koperasi dan berfokus pada masyarakat ekonomi kelas bawah. Tujuannya adalah untuk menghimpun dana dari masyarakat dan mengembangkan usaha-usaha produktif dengan menyediakan fasilitas pembiayaan seperti mudharabah, musyarakah, murabahah, dan lain-lain.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Haryanti, Peni, dan Septia Nanda Dewi. "Praktik Semi Bank pada Koperasi-Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Muamalah Syariah Tebuireng Jombang." *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 5.1 (2024): 19-30.

<sup>39</sup> Solihin, Misbakhul Khaer, dan Ahmad Basuki. "Peran Model Kepemimpinan Karismatik Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Baitul Mal Wa Tamwil (Bmt) Muamalah Tulungagung)." *Wadiah* 7.1 (2023): 56-74.