

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia pada saat ini sedang berada pada persaingan yang sangat ketat terutama dalam bidang Perbankan. Dengan adanya persaingan tersebut, maka Lembaga Perbankan harus senantiasa bergerak cepat, kompetitif, serta terintegrasi dengan tantangan yang semakin tahun semakin berkembang. Selain itu juga dibutuhkan penyesuaian kebijakan dalam bidang lembaga keuangan yang semakin meningkat.¹ Lembaga Perbankan tidak hanya melakukan persaingan sebatas memasarkan produk ataupun fasilitas yang ada di dalam Bank tersebut akan tetapi harus lebih menekankan juga terhadap sektor jasa, dimana ini yang membuat nasabah semakin tertarik dalam bertransaksi. Banyaknya produk yang ditawarkan oleh bank umumnya dapat memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan.²

Setiap Lembaga yang sangat memperhatikan kepuasan melalui pelayanan seorang nasabah akan mendapatkan banyak keuntungan.³ Pelayanan yang diharapkan nasabah tentunya memiliki selera dan keinginan yang berbeda-beda sesuai dengan tujuannya, maka dari itu

¹ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta; Graha Ilmu, 2013), 3-4.

² Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta: PT. Indeks, 2013), 59.

³ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellent* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), 3.

setiap lembaga atau perusahaan memiliki strategi pelayanan yang berbeda-beda pula.

Penerapan strategi pelayanan tentunya menjadi keyakinan nasabah terhadap lembaga keuangan dan produk-produknya. Strategi pelayanan ialah suatu faktor yang paling utama dalam meningkatkan loyalitas atau kepuasa nasabah serta meningkatkan *image* perusahaan itu sendiri, karena bank sebagai lembaga penyedia jasa keuangan tentunya sangat bergantung pada nasabah yang menggunakan jasanya.

Dalam Undang-Undang Perbankan Syariah pasal 1 No. 7 dilihat dari jenisnya Bank Syariah memiliki dua jenis bank yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).⁴ BUS dinyatakan mengalami peningkatan pada tahun 2002-2004. Pada tahun 1992 sampai tahun 1999 terdapat satu BUS yang sudah ada di Indonesia, pertama yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI), dan yang kedua pada tahun 2000-2003 mengalami penambahan yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM). Selanjutnya pada tahun 2004-2007 muncul satu lagi yaitu Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI).⁵

Bank Muamalat Indonesia (BMI) ialah lembaga keuangan perbankan yang pertama kali didirikan di Indonesia pada tanggal 1 Mei 1992 yang secara resmi dapat berjalan sebagaimana bank yang sedang menjalankan usahanya dengan prinsip Syariah. Bank Muamalat Indonesia sering dikenal dengan sebutan BMI, supaya masyarakat mudah dalam

⁴Zubairi Rodoni, *Undang-Undang Perbankan Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 5.

⁵Nofinawati. "Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia", *Jurnal Ilmu Syariah*, Vol. 4 No. 2, 2015, 175. Diakses melalui <https://media.neliti.com> pada tanggal 3 April 2022 pukul 10.30 WIB.

menyebutnya. Setelah didirikan BMI pada tahun 1992, dua tahun kemudian tepatnya pada tanggal 27 Oktober 1994 BMI mendapat izin sebagai Bank Devisa, di mana setahun sebelumnya hanya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listin di Bursa Efek Indonesia (BEI).⁶ Pada saat ini BMI sudah tersebar di masing-masing wilayah salah satunya di Kota Madiun.

Kota Madiun adalah salah satu kota di mana di dalam kota tersebut didirikan beberapa Lembaga Perbankan Syariah yang bergerak dibidang Swasta. Namun menurut pengamatan peneliti di dalam mendirikan suatu lembaga tersebut tentunya ada kekurangan dan kelebihan masing-masing. Berikut beberapa Lembaga Perbankan Syariah di Kota Madiun.

Tabel 1. 1
Daftar Lembaga Perbankan Syariah
di Kota Madiun
Tahun 2022

No	Nama Lembaga	Alamat	Tahun Berdiri	Jumlah Nasabah Prioritas	Jumlah Ulasan
1.	Bank Syariah Indonesia	Jl. H. A. Salim No. 120, Kel. Nambangan Lor, Kec. Mangunharjo, Kota Madiun.	2021	101	21
2.	Bank Jatim Syariah	Jl. Cokroaminoto No. 128, Kel. Pandean, Kec. Taman, Kota Madiun.	2007	119	4
3.	BTN Syariah	Jl. Cokroaminoto No. 93, Kejuron, Kec. Taman, Kota Madiun.	2004	-	2

⁶ www.bankmuamalat.co.id diakses pada tanggal 3 April 2022 pukul 10.45 WIB.

4.	Panin Bank Syariah	Jl. S. Parman No. 64, Oro-Oro Ombo, Kec. Kartoharjo, Kota Madiun.	2009	-	24
5.	Bank Mega Syariah	Jl. H. A. Salim No. 62-64, Kel. Pandean, Kec. Taman, Kota Madiun.	2004	-	31
6.	BPR Syariah	Jl. Kapten Saputra No. 13, Kejuron, Kec. Taman, Kota Madiun.	2004	-	2
7.	Bank Muamalat Indonesia	Jl. Kolonel Marhadi No. 28, Kel. Nambangan Lor, Kec. Mangunharjo, Kota Madiun.	2009	126	36

Sumber: Data diolah peneliti melalui *Google Maps* Kota Madiun (8 September 2022).⁷

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa terdapat 7 Lembaga Perbankan Syariah yang bergerak di bidang swasta di Kota Madiun baik UUS maupun BUS. Keberadaan Lembaga tersebut belum sepenuhnya diketahui masyarakat secara luas baik masyarakat Kota Madiun sendiri ataupun luar Kota Madiun. Hal tersebut dapat dilihat dari paparan ulasan yang tersedia di *google maps* dan banyaknya jumlah nasabah prioritas pada lembaga tersebut. Di mana BSI memiliki sebanyak 21 ulasan dengan jumlah nasabah prioritas sebanyak 101 nasabah prioritas, Bank Jatim Syariah memiliki sebanyak 4 ulasan dengan jumlah nasabah prioritas sebanyak 119 nasabah prioritas, BTN Syariah memiliki sebanyak 2 ulasan akan tetapi tidak adanya layanan terkait nasabah prioritas, Panin

⁷ Data diolah peneliti, <https://maps.app.goo.gl/zmHvVDYKqjqQRhXZ9>, diakses dari Google Maps (8 September 2022)

Bank Syariah memiliki sebanyak 24 ulasan akan tetapi tidak adanya layanan terkait nasabah prioritas, Bank Mega Syariah memiliki sebanyak 31 ulasan akan tetapi tidak adanya layanan terkait nasabah prioritas, BPR Syariah memiliki 2 ulasan akan tetapi tidak adanya layanan terkait nasabah prioritas, dan Bank Muamalat Indonesia memiliki 36 ulasan dengan jumlah nasabah prioritas sebanyak 126 nasabah prioritas.

Banyaknya data Lembaga Perbankan Syariah yang bergerak dibidang swasta Kota Madiun tersebut yang memiliki ulasan tertinggi dan memiliki layanan nasabah prioritas yaitu Bank Muamalat Indonesia. Berikut ini data perbandingan antara ketiga lembaga tersebut, yakni:

Tabel 1. 2
Data Perbandingan Nasabah Prioritas
Lembaga Perbankan Syariah Kota Madiun
Tahun 2021

No	Produk Layanan	Bank Muamalat Indonesia	Bank Mega Syariah	Panin Bank Syariah
1.	Layanan Personal dan Kenyamanan Akses	a. Kartu <i>Shar-E Debit</i> Prioritas b. <i>E-Banking</i> Muamalat c. <i>Dedicated Relationship Manager (RM)</i> d. <i>Call Center Dedicated Line</i> (24 jam) e. <i>Priority Center</i>	Belum adanya layanan untuk nasabah prioritas	Belum adanya layanan untuk nasabah prioritas
2.	Layanan Istimewa dan Kenyamanan Transaksi	a. <i>Priority Lane</i> dan <i>Parking Lot</i> b. Batas Limit Transaksi Lebih Tinggi di Media <i>e-Channel</i> (<i>Internet</i> dan <i>Mobile Banking</i>)	Belum adanya layanan untuk nasabah prioritas	Belum adanya layanan untuk nasabah prioritas

		<ul style="list-style-type: none"> c. Bebas Biaya Transaksi Transfer d. Bebas Biaya Tarik dan Setor US Dollar e. <i>Special Remittance Fee</i> f. Layanan SMS Notifikasi g. Layanan Laporan Konsolidasi Rekening 		
3.	Program <i>Loyalty</i> dan Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Safe Deposit Box</i> b. Layanan <i>Airport Lounge</i> Gratis c. <i>Event Eksklusif</i> d. Bingkisan <i>Eksklusif</i> di Hari Istimewa Nasabah 	Belum adanya layanan untuk nasabah prioritas	Belum adanya layanan untuk nasabah prioritas
4.	Layanan dengan Cakupan <i>Regional</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Fasilitas Layanan Khusus di Bank Muamalat Cabang Kuala Lumpur, Malaysia b. Fasilitas Diskon dan Bebas Biaya Transaksi di Arab Saudi 	Belum adanya layanan untuk nasabah prioritas	Belum adanya layanan untuk nasabah prioritas

Sumber: Data diolah peneliti dari laporan keuangan dan web lembaga (9 September 2022).⁸

Berdasarkan tabel 1.2 terkait data perbandingan nasabah prioritas di atas menunjukkan bahwa hanya Bank Muamalat yang memiliki layanan untuk nasabah prioritas. Bank Muamalat memiliki 4 layanan yang diberikan kepada nasabah prioritas seperti layanan personal dan

⁸ Data diolah peneliti melalui <https://www.bankmuamalat.co.id>, <https://www.megasyariah.co.id>, <https://panin.co.id>, pada 9 September 2022.

kenyamanan akses; layanan istimewa dan kenyamanan transaksi; program *loyalty* dan apresiasi; dan layanan dengan cakupan *regional*. Beberapa layanan tersebut diberikan kepada nasabah prioritas karena sudah menjadi *benefit* atau keuntungan yang diperoleh nasabah prioritas, dengan adanya layanan tersebut maka nasabah prioritas diharapkan memiliki rasa puas dan semakin loyal untuk bertransaksi.

Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun melakukan strategi kualitas pelayanan dengan cara *service excellent*, karena pelayanan tersebut yang biasanya sering diharapkan oleh nasabah. Selain pelayanannya mudah nasabah juga bisa merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam bertransaksi di lembaga tersebut. Dengan adanya kepuasan tersebut maka Lembaga memberikan suatu *benefit* kepada nasabah untuk mendapatkan layanan prioritas atau yang diutamakan. Layanan prioritas merupakan suatu layanan perorangan untuk kategori segmen pasar menengah atas yang memiliki pengendapan dana di Bank dengan saldo rata-rata minimal senilai Rp 500.000.000 per bulan atau dapat berubah sesuai apa yang ditetapkan oleh Bank. Nasabah yang memperoleh layanan prioritas ini berhak mendapatkan pelayanan secara khusus oleh *Priority Banking Officer* (PBO) terkait layanan *financial* ataupun *non financial*.⁹ Dengan adanya produk dan layanan ini, maka lembaga diharuskan lebih meningkatkan dalam hal pelayanan prima supaya nasabah tertarik pada produknya, oleh karena itu pelayanan yang

⁹ Nurul Hidayatul Ummah, "Strategi Pemasaran PBO dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Priority pada PT BSM", *SKRIPSI* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014), 3.

baik perlu lebih di perketat tetapi tetap sesuai dengan standar operasional yang ada.

Berikut adalah data nasabah prioritas lembaga perbankan syariah Kota Madiun sebagai berikut :

Tabel 1.3
Data Jumlah Nasabah Prioritas
Lembaga Perbankan Syariah Kota Madiun
Tahun 2016-2021.

No	Lembaga Perbankan Syariah	Tahun						
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1.	Bank Muamalat Indonesia	29	15	23	15	22	11	11
2.	Bank Mega Syariah	-	-	-	-	-	-	-
3.	Bank Panin Syariah	-	-	-	-	-	-	-

Sumber: Data diolah peneliti melalui hasil wawancara dengan *Branch Manager* BMI KCP Madiun (5 September 2022).¹⁰

Berdasarkan tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa nasabah prioritas Bank Muamalat KCP Madiun setiap tahunnya mengalami *fluktuatif* (naik turun). Pada tahun 2016 sebanyak 29 nasabah, tahun 2017 sebanyak 15 nasabah, tahun 2018 sebanyak 23 nasabah, tahun 2019 sebanyak 15 nasabah, tahun 2020 sebanyak 22 nasabah, tahun 2021 sebanyak 11 nasabah dan tahun 2022 sebanyak 11 nasabah. Penurunan tersebut disebabkan oleh saldo pengendapan nasabah di Bank mengalami

¹⁰ Affandi Sophia Wijaya (Branch Manager Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun), wawancara dan observasi oleh peneliti pada 5 September 2022.

penurunan dimana itu menjadi syarat utama nasabah agar bisa menjadi nasabah prioritas.

Dengan adanya penurunan tersebut, seorang *frontliner* harus bisa memberikan pelayanan dengan ekstra kepada nasabah agar mereka merasa puas dan berkeinginan mendapatkan layanan prioritas. Pelayanan prima yang dimaksud seperti menerapkan sistem jemput bola, menawarkan *benefit* yang ada, atau pemberian *gift* kepada nasabah tersebut. Sedangkan kenaikan tersebut disebabkan oleh adanya nasabah yang melakukan transaksi di Bank dengan saldo pengendapan di atas 500.000.000. Oleh karena itu, setiap *frontliner* diharuskan mampu memberikan pelayanan dengan baik.

Strategi kualitas pelayanan yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun biasanya disebut dengan istilah pelayanan prima (*service excellent*), di mana indikator yang digunakan harus sesuai dengan teori yang ada. Berikut ini indikator *service excellent*:

Tabel 1. 4
Data Indikator Service Excellent
Di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun
Tahun 2021

No.	Teori	Penerapan
1.	Kemampuan (<i>Ability</i>)	Semua <i>frontliner</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu sesuai target yang ditentukan. Serta mereka dapat dengan mudah menjelaskan apa saja produk jasa yang ada kepada calon nasabah.
2.	Sikap (<i>Attitude</i>)	Semua <i>frontliner</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun selalu mengutamakan sikap sopan santun terhadap nasabah, seperti menerapkan 3S dan menjawab segala keluhan nasabah.
3.	Penampilan (<i>Appearance</i>)	Semua <i>frontliner</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun selalu berpakaian rapi sesuai ketentuan

		yang sudah ditetapkan.
4.	Perhatian (<i>Attention</i>)	Semua <i>frontliner</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun selalu memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan dari nasabahnya.
5.	Tindakan (<i>Action</i>)	Semua <i>frontliner</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun mampu memberikan saran atau solusi kepada nasabah mengenai keluhannya.
6.	Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	Semua <i>frontliner</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun selalu tanggung jawab atas apa yang ia lakukan. Seperti jika ada kesalahan dalam transaksi maka ia harus bisa bertanggung jawab atas kesalahannya, selain itu jika ada kesalahan bicara atau sikap kepada nasabah untuk meminimalisir ketidakpuasan nasabah

Sumber: Data diolah peneliti melalui hasil wawancara dengan *Branch Manager* Indonesia BMI KCP Madiun (10 November 2022).

Berdasarkan tabel 1.4 bahwa penerapan pelayanan prima di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sudah diterapkan untuk semua nasabah, namun yang menjadi kelebihan di Lembaga ini adanya pelayanan prima yang khusus terhadap nasabah yang mendapatkan layanan prioritas. Hal ini dibuktikan dengan adanya sistem *door to door* atau langsung terjun ke lokasi nasabah, jika ia ingin melakukan pembiayaan atau menabung di Bank. Selain itu jika nasabah layanan prioritas tersebut dirasa belum mampu mencapai saldo pengendapan yang menjadi syarat mendapatkan layanan prioritas maka pihak Bank memberikan beberapa penawaran atau benefit sampai ia bisa mendapatkan layanan tersebut. Nasabah yang mendapatkan layanan prioritas juga bisa mendapatkan gift dari Bank jika ia berhasil melakukan transaksi terus menerus minimal 500.000.000 per bulan. Selain hal itu menjadi salah satu pelayanan khusus yang diterapkan, Bank juga bisa dikatakan membangun loyalitas nasabah agar nasabah tidak

berlari ke lembaga lainnya. Pendekatan yang dilakukan biasanya menjalin komunikasi melalui telepon, *whatsapp*, atau lainnya dengan tujuan agar nasabah tersebut loyal.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait **“Strategi Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Prioritas (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu/KCP Madiun)”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?
2. Bagaimana loyalitas nasabah prioritas pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?
3. Bagaimana strategi kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah prioritas pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari peneliti melakukan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengembangkan teori terkait kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

2. Untuk mengembangkan teori terkait loyalitas nasabah prioritas pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
3. Untuk mengembangkan teori terkait strategi kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah prioritas pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan mampu memberikan kegunaan yang dapat dimanfaatkan dengan baik bagi peneliti itu sendiri maupun masyarakat secara luas, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan baik dalam kepustakaan maupun penelitian lainnya dalam ruang lingkup Manajemen Perbankan Syariah.
 - b. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis
 - 1) Penelitian ini dilakukan untuk menyelesaikan dan mendapatkan gelar (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

2) Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kemampuan penulis dalam menerapkan materi yang sudah diberikan pada saat perkuliahan.

b. Bagi Lembaga Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjawab permasalahan terkait dengan bagaimana strategi kualitas pelayanan dengan tujuan untuk mempertahankan loyalitas nasabah prioritas pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Sehingga dapat menjadi tantangan pada *frontliner* guna menciptakan nasabah prioritas dengan lebih banyak lagi.

E. Telaah Pustaka

1. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Terhadap Kepuasan Muzakki* oleh Muhammad Ahriviansyah Rowi IAIN Kediri pada tahun 2020.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana pengaruh kualitas pelayanan di LAZNAS terhadap kepuasan muzakki. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Hasil pembahasan penelitian ini adalah bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berdasarkan indikator keandalan, jaminan atau kepastian, dan daya tanggap termasuk pada kategori sangat baik dan variabel kepuasan muzakki (Y) dengan indikator terpenuhinya perasaan senang, perasaan puas, nyaman, dan sesuai harapan terhadap pilihan berada dalam kategori yang baik. Hasil dari analisis data yang dilakukan peneliti terhadap kedua

variabel diperoleh distribusi data yang berdistribusi normal. Kemudian hal itu disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki.¹¹ Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada kesamaan variabel yaitu terkait kualitas pelayanan yang digunakan untuk mempertahankan nasabah. Sedangkan perbedaan keduanya terletak pada jenis penelitian, dimana penelitian sebelumnya menggunakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan penelitian sekarang menggunakan penelitian kualitatif.

2. *Peran Strategi Service Excellent dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri)* oleh Eva Nur Safitri IAIN Kediri pada tahun 2021.

Penelitian ini berfokus pada peran strategi service excellent saat menegakkan loyalitas nasabah pada masa pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil pembahasan dari penelitian ini adalah strategi *service excellent* yang diterapkan karyawan yaitu melakukan pelayanannya secara *online* melalui *whatsapp* kemudian uangnya ditransfer. Adanya perpanjangan kepada nasabah dalam memberikan produk jasa dengan tujuan untuk meminimalisir anggota yang sulit membayar karena kondisi ekonomi pada saat pandemic kurang stabil. Lembaga juga memberikan

¹¹ Muhammad Ahriviansyah Rowi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Nasional Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri)” (SKRIPSI, Institut Agama Islam Negeri Kediri, Kediri, 2020).

kesempatan pada nasabah untuk bisa datang langsung ke bank dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dan adanya diskon pelunasan ketika angsuran lancar setiap bulan serta memberikan relaksasi bagi anggotanya.¹² Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada pembahasan mengenai pelayanan prima yang digunakan oleh perbankan dan kesamaan dalam menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan keduanya yaitu terletak pada situasi dan kondisinya untuk penelitian sebelumnya dilakukan pada masa pandemic covid-19 sedangkan penelitian yang sekarang dilakukan setelah masa pandemi.

3. *Prosedur Pelayanan Nasabah Priority pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani* oleh Difa Farhaini Universitas Negeri Islam Sumatera Utara pada tahun 2019.

Penelitian ini berfokus pada prosedur pelayanan nasabah *priority*, dan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil pembahasan dari penelitian ini adalah adanya kriteria supaya bisa menjadi nasabah *priority* di BSM yaitu nasabah perorangan yang menempatkan dananya dengan total saldo minimal Rp 500.000.000 dalam dua produk pendanaan yaitu tabungan-giro dan tabungan *mudharabah-muthlaqah*. Ada beberapa syarat yang ditentukan oleh BSM salah satunya yaitu mengisi surat formulir hak dan kewajiban antara nasabah dan bank

¹² Eva Nur Safitri, "Peran Strategi Service Excellent dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMW Rahmah Kota Kediri)" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, Kediri, 2021).

yang melalui proses EDD. Sedangkan prosedur yang diterapkan yaitu dimulai dari proses perjanjian pertemuan dengan nasabah yang dihubungi oleh PBO melalui *handphone* dan kemudian PBO bertanya terkait apa yang dibutuhkan nasabah, kondisi nasabah, dan menawarkan produk yang cocok untuk nasabahnya.¹³ Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada sama-sama membahas mengenai pelayanan yang diberikan kepada nasabah prioritas dan sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif . Sedangkan perbedaan keduanya yaitu terletak pada variabel dimana penelitian sebelumnya menggunakan kualitas pelayanan nasabah saja sedangkan penelitian sekarang lebih bertujuan untuk mempertahankan loyalitas nasabah prioritas.

4. *Strategi Pemasaran Priority Banking Officer (PBO) dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Priority pada PT Bank Syariah Mandiri* oleh Nurul Hidayatul Ummah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2014.

Penelitian ini berfokus pada prosedur pemasaran *priority banking officer* untuk meningkatkan jumlah nasabah. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil pembahasan dari penelitian ini adalah adanya strategi pemasaran yang dilakukan dengan cara promosi di media sosial, dalam hal ini menggunakan majalah

¹³ Difa Farhaini, “*Prosedur Pelayanan Nasabah Priority pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani*” (Skripsi, Universitas Negeri Islam Sumatera Utara, Sumatera Utara, 2019).

TEMPO dan NOOR untuk mensosialisasikan programnya. Selain itu promosi dilakukan dengan cara adanya pemberian hadiah yang diberikan kepada nasabah, disamping itu BSM *priority* juga mengirimkan surat penawaran terhadap nasabah regular. Untuk mendapatkan nasabah *priority*, BSM menggunakan beberapa tehnik yakni, *costumer is our family*, *priority gathering*, *direct gift*, *anchor product*, dan *social media*.¹⁴ Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada sama-sama membahas mengenai pelayanan yang diberikan kepada nasabah prioritas dan sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif . Sedangkan perbedaan keduanya yaitu terletak pada cara memasarkannya, untuk penelitian sebelumnya lebih kepada cara secara *online* dan tidak langsung bertatap muka dengan nasabah sedangkan penelitian yang sekarang dilakukan dengan cara adanya tatap muka antara PBO dan nasabah secara langsung.

5. *Analisis Besarnya Pengaruh Kerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Cabang Permata Buana Jakarta* oleh Sonny Koeswara dan Muslimah Universitas Mercu Buana Jakarta pada tahun 2008.

Penelitian ini fokus pada seberapa besar pengaruh kinerja pelayanan *frontliner* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah prioritas,

¹⁴ Nurul Hidayatul Ummah, “*Strategi Pemasaran Priority Banking Officer (PBO) dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Priority pada PT Bank Syariah Mandiri*” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2014).

dan merupakan penelitian kuantitatif. Hasil pembahasan dari penelitian ini adalah adanya kinerja *customer service* dan *teller* yang belum dilakukan secara optimal baik dalam menyampaikan informasi ataupun melakukan pelayanan kepada nasabah. Tingkat kinerja *customer service* dan *teller* memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 53%, dan sisanya adalah faktor yang tidak diteliti seperti kenyamanan banking, antrian yang terlalu panjang, dan lokasi atau tempat yang tidak strategis.¹⁵ Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada cara pelayanan yang diberikan kepada nasabah prioritas. Sedangkan perbedaannya yaitu untuk penelitian sebelumnya menggunakan metode pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan penelitian kualitatif.

Berdasarkan telaah pustaka di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan peneliti ini ialah suatu *replikasi* dari penelitian terdahulu, dalam artian bahwa penelitian ini mengulang penelitian yang sudah ada dengan menggunakan teori serta metodologi penelitian yang sama, akan tetapi untuk objek penelitian tersebut berbeda dengan penelitian sebelumnya. Untuk objek penelitian yang ditulis peneliti ini berlokasi di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Sedangkan hasil penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan tergantung dari

¹⁵ Sonny Koeswara dan Muslimah, “*Analisis Besarnya Pengaruh Kerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT BCA Cabang Permata Buana Jakarta*” (Jurnal PASTI Vol. VIII No. 1, Universitas Mercu Buana, Jakarta, 2008).

pemahaman dari peneliti itu sendiri terkait teori yang digunakan serta sesuai dengan keadaan lapangan yang diteliti.