**Journal Economic Excellence Ibnu Sina**
**Volume 3, Nomor 1, Tahun 2025**
e-ISSN: 3025-2156; p-ISSN: 3025-2148, Hal. 150-162
DOI: https://doi.org/10.59841/excellence.v3i1.2319
*Available Online at:* https://jurnal.stikes-ibnusina.ac.id/index.php/Excellence

# Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Nasabah Prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah Kcp Marelan Raya Medan

**Suci Putri Pratiwi[1*], Siti Kadariah[2]**
[1,2] Universitas Potensi Utama, Indonesia
*sucitiwi6447@gmail.com* [1*], *sitikadariah1920@gmail.com* [2]

Alamat: JL. KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3-A, Tanjung Mulia, Tj. Mulia, Kec. Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20241
*Korespondensi penulis: sucitiwi6447@gmail.com*

***Abstract:*** *This study aims to determine the quality of service to increase priority customers at PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya and to determine the implementation of service quality to increase priority customers at PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. This study is qualitative with a descriptive approach. The type of data is qualitative data with primary data sources, namely interviews with certain parties, as well as secondary data obtained by researchers from the first source. The methods used in this study are interview methods, observation, documentation, and literature studies. The results of this study are the implementation of the quality of customer service of a bank, of course, encountering many services or conveniences provided by the bank when visiting or requiring administrative matters, these various methods are intended so that the matters owned by customers can be completed, and customers feel satisfied. Providing the best service to every customer owned must be a priority of the banking business. This can provide comfort to customers who come, so that their loyalty continues to increase. Improving the quality of service in general can be done in various ways, which can also be adjusted to the main values of the banking business provided. The implementation of service quality is not only that which is directly provided when customers come to the branch office, but also on other channels when customers come into contact with banking services.*

***Keywords:*** *Quality, Service, Customer, Priority*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya dan untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dengan sumber data primer yaitu wawancara dengan pihak-pihak tertentu, serta data sekunder yang diperoleh peneliti dari sumber pertama. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan kualitas pelayanan nasabah suatu bank tentunya menjumpai banyak sekali layanan atau kemudahan yang diberikan oleh pihak bank ketika berkunjung atau memerlukan urusan administrasi, berbagai cara tersebut dimaksudkan agar urusan yang dimiliki nasabah dapat terselesaikan, dan nasabah merasa puas. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabah yang dimiliki harus menjadi prioritas dari bisnis perbankan. Hal tersebut dapat memberikan kenyamanan kepada nasabah yang datang, sehingga loyalitasnya pun terus meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan berbagai cara, yang mana dapat juga disesuaikan dengan nilai-nilai utama bisnis perbankan yang diberikan. Penerapan kualitas layanan tidak hanya diberikan secara langsung pada saat nasabah datang ke kantor cabang, tetapi juga pada saluran lain saat nasabah melakukan kontak dengan layanan perbankan.

**Kata Kunci:** Kualitas, Layanan, Nasabah, Prioritas

## 1. PENDAHULUAN

Menurut UU No. 14 Tahun 1967 tentang pokok- pokok perbankan, bank adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokonya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Bank merupakan bidang usaha yang bergerak dalam sektor keuangan yang memberikan peranan penting bagi pengusaha-pengusaha yang membutuhkan dana untuk mengembangkan usahanya, bahwa ketentuan

*Received Desember 27, 2024; Revised Januari 11, 2025; Accepted Januari 25, 2025; Online Available Januari 29, 2025*

pelaksanaan mengenai bank berdasarkan prinsip syariah yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Bank syariah atau bank Islam merupakan lembaga keuangan yang beroperasi tanpa dengan melibatkan yang namanya bunga melainkan berdasarkan prinsip syariah.

Dunia perbankan diIndonesia saat ini sangatlah berkembang pesat, hal ini ditandai dengan banyaknya perusahaan Bank yang muncul dan mengakibatkan persaingan pada bisnis sektor jasa keuangan yang semakin sengit. Perbankan di Indonesia terbagi menjadi 2 jenis yaitu perbankan konvensional dan syariah. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan. Pada Undang-Undang tersebut mengatur mengenai landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat di implementasikan oleh bank syariah dan mengarahkan kepada bank-bank konvensional yang ada untuk membuka cabang atau berubah menjadi Bank yariah.

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, kompetetif, serta terintegrasi dengan tantangan yang semakin tahun semakin berkembang. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Selain itu juga dibutuhkan penyesuaian kebijakan dalam bidang lembaga keuangan yang semakin meningkat. 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. Melhat kondisi tersebut para pelaku usaha bisnis perbankan syariah semakin optimis dan berusaha maksimal untuk bersaing bahkan melampaui sektor bisnis perbankan konvensional yang ada. Kemudian, hampir semua perbankan di Indonesia rata-rata memiliki persamaan dalam operasionalnya baik perbankan konvensional maupun perbankan syariah yang akan mudah untuk ditiru oleh para pesaingnya. Jika dilihat persaingan Bank dapat berbentuk pada produk dan jenis layanan yang didukung oleh perkembangan teknologi,inilah yang membuat para Bank pun terus bersaing memberikan fitur yang berbeda dari Bank lainnya.

Ada beberapa enam faktor terhadap konsep pelayanan prima yaitu *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action*, dan *acoountability*. 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 kepuasan nasabah serta meningkatkan image perusahaan itu sendiri, karena bank sebagai lembaga penyedia jasa keuangan tentunya sangat bergantung pada nasabah yang menggunakan jasanya.

Memberikan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang dimiliki wajib menjadi prioritas dari bisnis perbankan. Hal ini dapat memberikan kenyamanan pada nasabah yang menabung, sehingga loyalitasnya terus meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan berbagai cara, yang dapat disesuaikan pula dengan nilai utama bisnis perbankan yang disediakan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. Karena dewasa ini masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui pelayanan telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya. Apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaan nasabah untuk terus melakukan pengulangan transaksi di bank yang sama sehingga akan mewujudkan adanya loyalitas.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dilakukan bagi suatu bank dan merupakan salah satu faktor kepuasan nasabah. Kepuasan pelayanan nasabah merupakan hal yang paling berpengaruh bagi suatu bank untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, suatu bank harus menyiapkan tenaga SDM yang handal dan fasilitas yang memadai. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perbandingan antara harapan nasabah terhadap produk atau jasa apakah sesuai dengan harapan nasabah atau tidak. Dengan meningkatkan kualitas layanan yang baik harus dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh bank.

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat penting untuk dapat meningkatkan jumlah nasabah prioritas, dan hal ini masih menjadi pertimbangan yang harus diperhatikan oleh PT. Bank Sumut KCP Marelan Raya. Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya sebagai sebuah bank yang fokus di segmen retail mengembangkan nasabah prioritas sebagai diversifikasi produk dan layanan General Banking yang berjalan pada saat ini. Nasabah prioritas dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang tidak dapat disamaratakan karena adanya sebuah preferensi dan budget constraint individu yang berbeda-beda.

Nasabah prioritas adalah layanan perbankan untuk nasabahnya yang menginginkan layanan prioritas. Sedangkan bank Sumut Syariah Priority merupakan model layanan ritel (perorangan) untuk segmen pasar menengah atas yang memiliki simpanan dana di bank dengan saldo minimum sebesar Rp.250.000.000 yang telah ditetapkan oleh Bank Sumut Syariah. Dan setiap nasabah akan dilayani secara khusus oleh *Priority Banking Officer* (PBO), baik layanan financial maupun non financial.

Pelayanan nasabah prioritas Bank Sumut Syariah juga memiliki kelebihan dibanding dengan bank lainnya seperti nominal minimal untuk menjadi nasabah prioritas. Seperti jika di PT. Bank Sumut Syariah nominal minimal untuk menjadi nasabah prioritas hanya membutuhkan dana Rp. 250.000.000. Sedangkan di Bank BCA Syariah minimal Rp. 500.000.000, di Bank Mandiri minimal Rp. 1 Miliyar, BRI Rp. 500.000.000, BNI Rp. 500.000.000. Jika dilihat dari data tersebut, PT. Bank Sumut Syariah adalah bank yang memberikan minimal nominal terkecil untuk menjadi nasabah prioritas. Dan dengan jarak yang cukup jauh dari bank-bank lainnya. Jika dilihat dari fasilitas yang diberikan, PT. Bank Sumut Syariah juga memberikan pelayanan prima seperti bank lainnya yaitu adanya bebas antri, gratis *executive lounge* bandara (ruangan tunggu prioritas) *pick up* setoran(setoran pinjaman dijemput) konsultasi keuangan syariah, *discount merchant* (diskon pedagang), *special gift, birthday gift, executive event invitation* (undangan acara eksekutif), *welcoming pack* (paket penyambutan) dan lain sebagainya.

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia Dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui BSI *Mobile*. BSI KCP Jombang A Wahid melakukan edukasi layanan digital kepada nasabah, karena dengan nasabah faham fungsi dan cara penggunaan produk maka akan menarik minat nasabah menggunakannya. Selanjutnya yang dilakukan oleh BSI area Surabaya yaitu meningkatkan pelayanan langsung oleh petugas *frontliner* dan memanfaatkan teknologi dengan mengunggulkan layanan digitalisasinya terutama memperkuat BSI mobile dengan

segala fitur-fitur yang dimiliki sehingga menjadi super aplikasi yang dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah.

Pelayanan nasabah prioritas ini sangat memiliki potensial untuk PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya yang merupakan bank milik daerah Sumatera Utara. Dimana pihaknya melihat para pejabat publik sebagai calon nasabah dan dengan ekonomi yang cukup baik. Dan juga pengusaha-pengusaha yang berpotensi menjadi nasabah prioritas. PT. Bank Sumut Syariah sendiri berusaha meningkatkan ekspansi baik di dalam maupun di luar Sumatera Utara. Hal seperti itu sangat penting dikarenakan dapat menjangkau lebih banyak nasabah dan juga dapat bersaing dengan bank-bank besar lainnya, meskipun bank Sumut Syariah sendiri merupakan bank daerah yang cakupannya lebih sempit dibanding dengan bank lainnya. Tetapi meskipun demikian, PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya memiliki target yang sama dengan bank lainnya dalam berlomba-lomba untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan, fasilitas dan juga program- program yang dapat menarik minat dari para masyarakat dan nasabahnya.

Namun, pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya jumlah nasabah prioritas yang menabung mengalami penurunan setiap tahun nya. Berikut ini disajikan tabel jumlah nasabah prioritas dari tahun 2018-2020.

**Tabel 1.** Jumlah Nasabah Prioritas Pada Tahun 2019-2023 PT . Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

| Tahun | Jumlah Nasabah Prioritas |
|---|---|
| 2019 | 5 |
| 2020 | 5 |
| 2021 | 4 |
| 2022 | 3 |
| 2023 | 4 |

*Sumber. PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya*

Pada tahun 2019 jumlah nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya yaitu 5 orang. Pada tahun 2020 jumlah nasabah prioritas tidak mengalami penurunan dan tidak mengalami peningkatan yaitu 5 orang. Pada tahun 2021 jumlah nasabah prioritas mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu menjadi 4 orang. Pada tahun 2022 jumlah nasabah prioritas kembali mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu menjadi 3 orang. Pada tahun 2023 jumlah nasabah prioritas mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu menjadi 4 orang.

Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah nasabah prioritas mengalami penurunan sehingga mengakibatkan perlu adanya peningkatan strategi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Peran *customer service* dan kualitas pelayanan harus ditingkatkan demi tercapainya peningkatan jumlah nasabah prioritas. Dengan adanya penurunan tersebut, *customer service* 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.

Nasabah adalah orang yang biasanya berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Nasabah adalah seseorang yang secara berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.Fokus dari dinamika perbankan kualitas perbankan terletak pada kepuasan nasabah (*customer satisfaction*), oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan nasabah. Pengaruh pada *performance* perbankan.

Dalam sistem kualitas modern terdapat 3 (tiga) jenis nasabah yang harus dipuaskan kebutuhannya yaitu *internal customer* (nasabah internal), *intermediate customer* (nasabah antara) dan *eksternal customer* (nasabah eksternal). Nasabah internal merupakan orang yang berada di dalamperbankan dan memiliki pengaruh pada performasi bank. Nasabah antara merupakan orang yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pengguna akhir (*end user*) produk dan jasa. Nasabah eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk dan jasa yang dihasilkan.

Nasabah yang mengunakan pelayanan nasabah prioritas 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.

Pada prinsipnya setiap nasabah bank syariah berhak untuk diperlakukan secara *equal treatment* (kesetaraan perlakuan). Seluruh nasabah berhak mendapatkan layanan prima yang sejalan dengan Al -Quran surah Qasas 28: Ayat 77) yang berbunyi:

**وَابْتَغِ فِيْمَآ اٰتٰىكَ اللّٰهُ الدَّارَالْاٰخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِنَالدُّنْيَا وَاَحْسِنْ كَمَآ اَحْسَنَ اللّٰهُاِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِى الْاَرْضِاِنَّاللّٰهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِيْنَ**

*"Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di*

*dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan."(q.s al-qhasas :28 ayat 7)*

Namun demikian, ini tidak berarti bahwa bank syariah tidak diperkenankan memberikan layanan ekstra terhadap nasabah yang memberikan kontribusi lebih, khususnya dalam bentuk penempatan dana yang signifikan dengan jumlah nominal tertentu. Nasabah yang demikian ini umumnya disebut sebagai Nasabah Prioritas Adanya layanan ekstra (yang kemudian umumnya juga disebut dengan Layanan Prioritas) tidaklah bertentangan dengan prinsip keadilan yang diusung oleh syariah. Sebab, keadilan tidak selalu identik dengan kesamaan..

Pelayanan ialah suatu hal yang tidak terwujud dimana suatu hal ini disebut tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Menurut definisi lain, pelayanan ialah suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah, tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung ketika sedang menghadapi atau melayani pelanggan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah setiap tindakan yang sifatnya menyenangkan atau memberikan rasa puas kepada orang lain, tidak berwujud, dan tidak mengakibatkan kepemilikan yang ditawarkan oelh suatu pihak kepada pihak lain disertai dengan kemudahan dalam memenuhi suatu kebutuhan.

## 2. LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Kualitas ialah suatu kondisi dinamis yang berhubungan antara produk, jasa, proses manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan ialah suatu hal yang tidak terwujud dimana suatu hal ini disebut tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Menurut definisi lain, pelayanan ialah suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah, tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung ketika sedang menghadapi atau melayani pelanggan.

Kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Yang artinya bahwa lebih sulit

bagi konsumen untuk mengevaluasi Kualitas pelayanan daripada kualitas produk. Ini benar karena karakteristik khusus layanan tertentu: mereka tidak berwujud, mereka berupa variabel, mereka mudah rusak karena harus mempertahankan reputasi, dan mereka secara bersamaan diproduksi dan dikonsumsi. Tingkah laku atau sikap yang harus diutamakan ketika berhadapan dengan nasabah. Seperti yang bertugas memberikan pelayanan yaitu seorang teller dan *customer service*, yang mana mereka diharuskan menghadap langsung dengan nasabah atau pelanggan dengan ramah dan senyum. Jika mereka memberikan pelayanan dengan ramah maka pelanggan atau nasabah akan merasa nyaman.

**Pelayanan**

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pelayanan pada perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting untuk dapat meningkatkan jumlah nasabah prioritas, dan hal ini masih menjadi pertimbangan yang harus diperhatikan.

**Nasabah**

Nasabah adalah orang yang biasanya berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank nasabah adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.Fokus dari dinamika perbankan kualitas perbankan terletak pada kepuasan nasabah (*customer satisfaction*), oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan nasabah. Nasabah adalah semua orang yang menuntut suatu bank untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu memberikan pengaruh pada *performance* perbankan. Nasabah internal merupakan orang yang berada di dalamperbankan dan memiliki pengaruh pada performasi bank. Nasabah antara merupakan orang yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pengguna akhir (*end user*) produk dan jasa. Nasabah eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk dan jasa yang dihasilkan.

**Prioritas**

Prioritas adalah kata Bahasa Inggris yang jika diartikan ke dalam Bahasa Indonesia artinya adalah Prioritas. Pengertian prioritas menurut Kamus Bahasa Bahasa Indonesia adalah yang didahulukan dan diutamakan daripada yang lain. Dalam setiap perbankan

produk pelayanan nasabah prioritas memiliki nama yang berbeda-beda. Nasabah yang mengunakan pelayanan nasabah prioritas 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.

Pada prinsipnya setiap nasabah bank syariah berhak untuk diperlakukan secara *equal treatment* (kesetaraan perlakuan). Seluruh nasabah berhak mendapatkan layanan prima. Namun demikian, ini tidak berarti bahwa bank syariah tidak diperkenankan memberikan layanan ekstra terhadap nasabah yang memberikan kontribusi lebih, khususnya dalam bentuk penempatan dana yang signifikan dengan jumlah nominal tertentu.

Nasabah yang demikian ini umumnya disebut sebagai Nasabah Prioritas Adanya layanan ekstra (yang kemudian umumnya juga disebut dengan Layanan Prioritas) tidaklah bertentangan dengan prinsip keadilan yang diusung oleh syariah. Sebab, keadilan tidak selalu identik dengan kesamaan. Nasabah prioritas adalah individu (nasabah) yang dapat memperoleh administrasi atau menggunakan kantor bank dengan penghargaan yang lebih tinggi daripada nasabah umum karena mereka memenuhi model atau persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh bank. Nasabah yang diperlakukan dengan sangat hati-hati di bank disebut sebagai nasabah prioritas

## 3. METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, metode penelitian ini muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas atau fenomena. Dalam penelitian ini yang akan dilakukan adalah untuk mencari titik temu antara apa yang tertuang dalam bentuk teori dengan realitas yang ada di lapangan, oleh karena itu digunakan suatu pendekatan kualitatif.

Metode kualitatif adalah penelitian untuk mendiskripsikan dan menganalsis tentang fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap, dan aktivitas sosial secara individual maupun kelompok. Metode kualitatif merupakan kumpulan metode untuk menganalisis dan memahami lebih dalam mengenai makna beberapa individu maupun kelompok dianggap sebagai masalah kemanusiaan atau masalah sosial *Creswell*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta- fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti.

Penelitian kualitatif ini menggunakan metode penelitian eksplorasi, eksplorasi merupakan jenis penelitian awal dari suatu penelitian yang sifatnya sangat luas. Dalam penelitian eksplorasi menjadi sangat penting dikarenakan akan menghasilkan landasan yang kuatbagi penelitian selanjutnya.

Adapun penulisannya adalah deskriptif kualitatif yaitu sebuah penelitian yang mengungkapkan suatu fenomena melalui deskripsi bahasa non-statistik secara holistik. Oleh karena itu, laporan deskriptif kualitatif harus mampu memberikan data yang terkumpul berupa uraian, kata, gambar, dan bukan angka, dan juga memberikan gambaran yang secermat mungkin mengenai suatu individu, tindakan, gejala oleh kelompok tertentu.

Artinya dalam penelitian ini memberikan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan nasabah prioritas pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan produk bank syariah akan dapat mengeksplorasi kekayaan skema keuangan yang variatif dan sekaligus bisa menunjukkan perbedaan dengan perbankan konvensional. Beberapa inisiatif yang dapat dilakukan oleh bank syariah, misalnya melalui mirroring produk dan jasa bank syariah internasional serta mendorong bank syariah milik asing untuk membawa produk-produk yang sukses di luar negeri ke Indonesia.Layanan khusus yang diberikan yaitu layanan *airport executive lauge* dan *pick up* prioritas, karena nasabah tersebut memiliki keistimewaan tertentu dibandingkan nasabah pada umumnya. Dengan memberikan pelayanan eksekutif, maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptkan hubungan jangka panjang yang baik dengan nasabah prioritas dan mengatur strategi agar perkembangan dari bank syariah ini dapat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Memberikan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang dimiliki wajib menjadi prioritas dari bisnis perbankan. Hal ini dapat memberikan kenyamanan pada pelanggan yang datang, sehingga loyalitasnya terus meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan berbagai cara, yang dapat disesuaikan pula dengan nilai utama bisnis perbankan yang disediakan.Penerapan kualitas pelayanan nasabah suatu bank, tentu menemui banyak layanan atau kemudahan yang disediakan bank ketika berkunjung atau memerlukan urusan administrasi, berbagai cara ini ditujukan agar urusan yang dimiliki nasabah bisa selesai, dan nasabah merasa puas. Memberikan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang dimiliki wajib menjadi prioritas dari bisnis perbankan. Hal ini dapat memberikan

kenyamanan pada pelanggan yang datang, sehingga loyalitasnya terus meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan berbagai cara, yang dapat disesuaikan pula dengan nilai utama bisnis perbankan yang disediakan. Penerapan Kualitas layanan tidak hanya yang secara langsung diberikan saat nasabah datang ke kantor cabang, namun juga pada kanal-kanal lain ketika nasabah bersentuhan dengan layanan perbankan.

## 5. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya yaitu *airport executive lauge* dan *pick up* prioritas misalnya ingin membuka tabungan untuk nasabah prioritas, kemudian layanan nasabah apabila ada nasabah yang ingin menabung bisa diambil dirumah / strategi jemput bola, dan pastinya dari layanan dan ATM berbeda. Dengan melakukan pelayanan eksklusif dan memberikan produk dan layanan yang di desain khusus oleh PT. Bank Sumut Syariah, meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan hubungan jangka panjang yang baik dengan nasabah prioritas.

Penerapan kualitas pelayanan nasabah prioritas dimulai dari proses penjadwalan pertemuan yang dilakukan oleh pihak bank dengan nasabah prioritas yang mana pertemuan tersebut akan diatur oleh nasabah tersebut. Tidak hanya itu saja nasabah akan ditawarkan produk yang cocok untuk nasabah tersebut. Setelah pihak bank menawarkan produk yang cocok, pihak bank menawarkan produk yang bisa dipilih oleh nasabah. Selanjutnya, nasabah dan bank membuat kesepakatan produk yang nasabah butuhkan. Setelah transaksi atau proses permintaan nasabah selesai, pihak bank akan menanyakan apakah ada yang dibutuhkan kembali.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis mengucapkan Puji dan Syukur Penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis serta Shalawat beriringan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian ini dengan baik. Penulis mengucapkan terimakasih kepada orangtua saya Ayah, Ibu, dan adik yang teramat sangat saya cintai yang selalu mendidik, memberikan doa, nasehat, semangat, dukungan, motivasi dan kepada Universitas Potensi Utama yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan penelitianini dan tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada Ibu Siti Kadariah S.H.I.,M.E

selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan saran kepada penulis

## REFERENSI

Costa, M., Filho, F. C., Sena, J., Salem, J., & de Lima, M. (2008). Automatic identification of mycobacterium tuberculosis with conventional light microscopy. *Proceedings of the 30th Annual International Conference of the IEEE Engineering in Medicine and Biology Society*.

Forero, M. G., Sroubek, F., & Cristobal, G. (2004). Identification of tuberculosis bacteria based on shape and color. *Real-Time Imaging, 10*.

Hurriyati, R. (2005). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Ikatan Bankir Indonesia & Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan. (2014). *Mengelola kualitas layanan perbankan*. Jakarta, Indonesia: PT Gramedia Pustaka Utama. [E-book, February 18, 2019].

Ismail. (2011). *Perbankan syariah*. Jakarta, Indonesia: Prenadamedia Group.

Kadariah, S., Febriyanni, R., & Harahap, I. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan pasar (market failure). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 22*(2), 926. https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i2.2097

Manullang, A. S., Puspasari, R., & Verina, W. (2020). Penyandian database menggunakan metode Base64 dan Rot13. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, 1*(1).

Marsudi, D. A., & Rosnelly, R. (2020). Implementasi linear congruent method dalam permainan kuis musik berbasis android. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, 1*(1).

Nasution, R. S., Verina, W., & Tanjung, M. R. (2020). Rancang bangun aplikasi pemilihan pegawai berprestasi dengan metode profile matching berbasis android pada BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, 1*(1).

Ridwan, M., Hutagalung, M. A. K., Riski, B., & Rambe, R. (n.d.). Analisis pengaruh pembiayaan musyarakah, dana pihak ketiga terhadap profitabilitas Bank Sumut Syariah Medan. *Unpublished manuscript*.

Sitepu, A. I. B., & Tanjung, D. Y. H. (2020). Rancang bangun aplikasi pemesanan dan penjualan berbasis web dan android pada toko YT Wall Interior. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, 1*(1).

Veropoulos, K., Campbell, C., & Learmonth, G. (1998). Image processing and neural computing used in the diagnosis of tuberculosis. *IEE Colloquium on Intelligent Methods in Healthcare and Medical Applications (Digest No. 1998/514)*, 8/1–8/4.

Veropoulos, K., Learmonth, G., Campbell, C., Knight, B., & Simpson, J. (1999). Automated identification of tubercle bacilli in sputum: A preliminary investigation. *Analytical and Quantitative Cytology and Histology, 21*(4).

Wang, W., Qin, Z., Rong, S., Rong, X., & Song, Y. (2008). A kind of method for selection of optimum threshold for segmentation of digital color plane image. *Proceedings of the 9th International Conference on Computer-Aided Industrial Design and Conceptual Design*.

Wilkinson, M. (1996). Rapid automatic segmentation of fluorescent and phase-contrast images of bacteria. In *Fluorescence Microscopy and Fluorescent Probes* (pp. xx–xx). New York, NY: Plenum Press.