p-ISSN 2798-0499
e-ISSN 2798-0502
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
JURNAL EMAK
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

Service Factors to Increase Loyalty and Number of Priority Customers (Case Study of PT. Bank Sumut Syariah Binjai Sub-Branch)

Faktor Pelayanan untuk Meningkatkan Loyalitas dan Jumlah Nasabah Prioritas (Studi kasus PT. Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Binjai)

Helva Diansyah Putri [1)]; Wahyu Syarvina [2)]
[1,2)] *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*
Email: [1)] helvadiansyahputri123@gmail.com; [2)] wahyusyarvina@uinsu.ac.id

How to Cite :
Putri, H. D., Syarvina, W. (2022). Service Factors to Increase Loyalty and Number of Priority Customers (Case Study of PT. Bank Sumut Syariah Binjai Sub-Branch). Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, *3*(2). DOI: https://doi.org/10.53697/emak.v3i2

ARTICLE HISTORY
Received [23 Maret 2022]
Revised [2 April 2022]
Accepted [9 April 2022]

KEYWORDS
Service, Priority Customer, Bank of North Sumatra Syariah

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Dalam perbankan yang menjalankan usaha dibidang jasa, pelayanan merupakan hal yang terpenting agar orang – orang tertarik menjadi nasabah mereka. Saat ini Bank – Bank di Indonesia hampir semua sudah mengeluarkan produk tabungan prioritas, dan untuk meningkatkatkan nasabah prioritas maka Bank berlomba – lomba memberikan pelayanan yang terbaik untuk memikat nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengumpulkan data berupa data deskriptif secara bahasa yang tertulis dan juga lisan dari orang – orang dan perilaku yang diamati. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan dan juga keuntungan yang diberikan untuk nasabah prioritas berpengaruh terhadap bertambahnya jumlah nasabah dan juga loyalitas nasabah prioritas di Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Binjai.

ABSTRACT

In banking that runs a business in the service sector, service is the most important thing so that people are interested in becoming their customers. Currently, almost all banks in Indonesia have issued priority savings products, and to increase priority customers, banks are competing to provide the best service to attract customers. This study uses qualitative methods to collect data in the form of descriptive data in written and spoken language from people and observed behavior. The results of this study are the services and benefits provided to priority customers affect the increase in the number of customers and also the loyalty of priority customers at Bank Sumut Syariah Binjai Sub-Branch.

PENDAHULAAN

Perbankan di Indonesia terbagi menjadi 2 yaitu perbankan konvensional dan syariah. Perbankan Syariah memiliki konsep yang sama dengan perbankan konvensional yaitu menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat ke masyarakat. Namun perbedaan nya terletak pada akad yang digunakan. Sekarang ini Bank di Indonesia hampir semua sudah memiliki fasilitas nasabah prioritas tidak terkecuali Bank syariah. Layanan ini menjadi daya tarik tersendiri oleh nasabah kepada Bank. Karena hampir semua Bank sudah mengeluarkan layanan nasabah prioritas ini, maka Bank berlomba – lomba memberikan pelayanan yang terbaik yang mampu memikat nasabah agar menjadi nasabah prioritas di Bank mereka.

Karena nasabah prioritas berperan penting bagi Bank. Berbeda Bank maka berbeda pula syarat yang mereka ajukan untuk menjadi nasabah prioritas pada Bank mereka. Secara umum syarat yang dikeluarkan Bank untuk menjadi nasabah prioritas adalah dengan minimal tabungan Rp. 500.000.000 bahkan ada yang sampai Rp. 1.000.000.000, dan juga sumber dana yang memenuhi kriteria, tidak bermasalah dengan bank lain, dana yang ditabungkan bukan hasil dari pinjaman bank, dan syarat yang lainnya. Namun syarat yang disebutkan tadi hanya bersifat umun dan cenderung untuk syarat yang diberikan pada bank konvensional, maka pada bank syariah khusus nya bank sumut syariah memiliki syarat tersendiri untuk menjadi nasabah priotias pada bank mereka contonya saja dengan tabungan sebesar Rp. 200.000.000 saja sudah bisa menjadi nasabah prioritas pada Bank Sumut Syariah dan sudah dapat menikmati keuntungan yang ditawarkan oleh Bank tersebut.

Pelayanan dan keuntungan yang didapat nasabah jika menjadi nasabah prioritas pada Bank sangat berpengaruh untuk membujuk nasabah yang berpotesial menjadi nasabah prioritas. Ini berkaitan dengan pelayanan Costumer Service (CS) dalam melayani nasabah, nah jika Costumer Service melihat ada nasabah yang berpotensi menjadi nasabah prioritas maka CS (CS) akan berupaya sebaik mungkin untuk membujuk nasabah tersebut dengan memaparkan segala keuntungan yang didapat jika menjadi nasabah prioritas mereka. Itu merupakan salah satu strategi yang digunakan Bank Sumut Syariah untuk meningkatkan jumlah nasabah prioritas mereka.

LANDASAN TEORI

Pengertian Layanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi . Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah ”usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihkan harapan pelanggan.
b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan

p-ISSN 2798-0499
e-ISSN 2798-0502
Penerbit ADM
JURNAL EMAK
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

Pengertian Loyalitas

Menurut (Griffin, 2010:33) loyalitas merupakan perilaku pembelian dari seseorang yang memiliki spesifikasi tertentu mengenai produk yang akan dibeli dan dari siapa. Loyalitas juga dinyatakan dengan pembelian yang dilakukan secara berulang kali dan mengharuskan pembelian terjadi tidak kurang dari dua kali. karakteristik pelanggan yang loyal antara lain : Menurut (Qard, 2014) masyarakat semakin pandai dan berhati-hati dalam memilih bank, yang mampu mengakomodasi kebutuhan transaksinya, Mereka hanya akan mau berhubungan dengan bank yang mampu memberikan rasa aman, sekaligus keuntungan pada dana yang mereka tempatkan, tanpa ada rasa curiga tentang dananya (Trust end Believe, Kepercayaan & Percaya), Mereka juga hanya akan memilih bank yang mengerti kebutuhan mereka dan mampu memberikan banyak kemudahan dalam pelayanan. Sehingga ketika masyarakat sudah melakukan penggunaan produk pada bank yang sama secara terus menerus, maka nasabah tersebut telah memiliki rasa kepercayaan yang tinggi.

Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (costumer)yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Sedangkan nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU No.10 tahun 1998 adalah "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.

Pengertian Prioritas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian prioritas adalah sesuatu yang didahulukan atau diutamakan dari pada hal yang lain. Adapun yang mendefinisikan prioritas sebagai urutan kepentingan yang harus didahulukan dan mana kepentingan yang dapat menunggu. Menurut Waluyo prioritas adalah sebuah daftar yang berisi mengenai kebutuhan yang begitu banyak dan harus dikerjakan menurut tingkat keutamaannya terlebih dahulu. Sedangkan tingkat dari keutamaan yakni, Darurat, Penting, Prioritas Tinggi, Prioritas Menengah, Prioritas Rendah, dan Tidak Ada Prioritas. Dari skala prioritas tersebut dapat diartikan kalau orang yang memiliki pekerjaan seperti di atas harus mampu melihat mana yang harus didahulukan agar dapat terorganisir dengan baik. Untuk memenuhi alat kebutuhan yang serba terbatas, maka prioritas di sini sangat diperlukan. Maka dari itu PT. Bank Sumut Syariah membuat produk tabungan prioritas agar dapat memuaskan suatu nasabah, tetapi dengan syarat dan ketentuan yang sudah diterapkan oleh PT.Bank Sumut Syariah. Bank Sumut Syariah Prioritas adalah layanan perbankan dengan berbagai keutamaan dan fasilitas dari Bank Sumut Syariah yang ditujukan untuk nasabah yang memiliki saldo tertentu di Bank Sumut Syariah. Sedangkan Nasabah Prioritas adalah perseorangan yang memenuhi criteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas bank dengan keistimewaan tertentu dibandingkan dengan nasabah umumnya.

Nasabah Prioritas

Tabungan prioritas yang disediakan oleh Bank Sumut Syariah adalah layanan dengan berbagai keutamaan dan fasilitas dari Bank Sumut Syariah. Sedangkan nasabah prioritas adalah perseorangan yang memiliki dan memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang dietapkan oleh Bank untuk mmeperoleh layanan atau menggunakan fasilitas Bank dengan keistimewaaan dibanding dengan nasabah pada umum nya. Nasabah prioritas pada Bank Sumut Syariah adalah

perseorangan yang memiliki simpanan Dana Pihak Ketiga (DPK) dalam bentuk giro , tabungan, dan atau deposito dengan akumulasi saldo Rp. 200.000.000 keatas dan berhak memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas yang disediakan Bank untuk nasabah prioritas nya. Hanya dengan memiliki tabungan sebesar Rp.200.000.000 nasabah sudah dapat dikatakan nasabah prioritas dan menikmati fasilitas yang disediakan.

Sejarah Bank Sumut Syariah

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPD SU) didirikan pada tanggal 04 Desember 1961 dengan akte notaris Rusli no. 22 dalam bentuk perseroan terbatas dan diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berdasarkan Undang-Undang No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah. Namun tanggal 16 April 1999 dengan Perda No. 2/1999 bentuk badan hukum diubah kembali menjadi Perseroan Terbatas sesuai dengan akte pendirian Perseroan Terbatas No. 38/1999 Notaris Hukum Nasution, SH, sehingga nama BPDSU menjadi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara yang disingkat menjadi PT. BANK SUMUT. PT Bank Sumut yang merupakan salah satu alat/kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan, PT Bank Sumut mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah serta sebagai Bank Umum sebagai dengan maksud UU No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998.

PT Bank Sumut memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya umat Islam yang semakin sadarakan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survey yang dilakukan di 8 (delapan) kota di Sumatera Utara, menunjukan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar ini dan komitmen PT Bank Sumut terhadap pengembangan layanan Perbankan Syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 (dua) Kantor Cabang Syariah yaitu Kantor Cabang Syariah Padang Sidimpuan sesuai izin dari BI NO.6/DPIP/PRZ/Mdn tanggal 18 Oktober 2004. Bank Sumut Unit Syariah merupakan salah satu bank yang beropersi berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan izin pembukaan kantor Cabang Syariah Medan dan Padang Sidimpuan No.5/142/PRZ/Mdn tanggal 28 Oktober 2005 diikuti dengan dibukanya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin operasional Bank Indonesia sesuai dengan surat Bank Indonesia Medan kepada Direksi PT Bank Sumut Syariah, kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Bank Sumut.

PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah didukung oleh sistem operasional perbankan yang disebut OLIB'S Syariah. Dalam menjalankan operasional perbankan sehari-hari PT Bank Sumut Unit Syariah menggunakan sistem operasional perbankan yang menguat pada prinsip Syariah. Pada sistem operasi Bank Sumut Unit Usaha Syariah pemilik dana menanamkan uangnya Di Bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan dalam bentuk modal usaha, dengan perjanjian keuntungan telah disepakati.

p-ISSN 2798-0499
e-ISSN 2798-0502
JURNAL EMAK
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode kualitatif ini dapat menghasilkan data deskriptif. Karena kealamian dan objektivitas data sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, tanpa adanya intervensi dari luar, bahkan dari penelitian itu sendiri, peneliti tertarik untuk menggunakan metode kualitatif untuk melakukan penelitian. Oleh karena itu, data yang dijelaskan benar-benar alami, tidak dirancang. Data – data sekunder yang hasilkan dari website resmi perusahaan yang menampilkan informasi faktual dan juga terbaru dari perusahaan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan atau pun pelayanan sangat penting untuk keberlangsungan sebuah usaha baik itu usaha kecil maupun usaha besar yang melibatkan banyak orang. Tak terkecuali pada Bank yang bergerak dibidang jasa tentu saja pelayanan kepada nasabah menjadi yang terpenting, pelayanan adalah nomor satu yang menjadi citra bagi Bank, karena baik buruk nya Bank dinilai dari bagaimana cara mereka melayani semua nasabah nya. Pada Bank Sumut Syariah seluruh karyawan dibekali dengan pelayanan yang baik mulai dari satpam yang harus bisa melayani nasabah yang memiliki keperluan ke Bank karena para satpam lah orang pertama yang ditemui oleh nasabah dan membantu nasabah sebelum masuk ke dalam Bank, maka jika pelayanan yang diberikan satpam saja sudah tidak baik para nasabah pun enggan untuk melanjutkan urusan nya di Bank tersebut.

Pelayanan tidak hanya sekedar fasilitas atau untungan yang didapat nasabah jika mereka menjadi nasabah prioritas namun juga termasuk bagaimana cara Bank melayani mereka jika sedang ada urusan ke Bank, entah itu cara satpam menyambutnya, CS (Costumer Service) melayani nasabah prioritas untuk menyelesaikan urusannya dan juga termasuk pelayanan – pelayanan lain seperti memberikan ruangan khusus, atau pun jika nasabah tersebut memiliki urusan ke Bank namun tidak sempat datang langsung ke Bank, maka pihak Bank yang akan datang ke rumah atau tempat yang dijanjikan nasabah. Itu lah bentuk pihak Bank melayani nasabah yang mereka prioritaskan.

Pelayanan bagi nasabah prioritas tentu saja berbeda dengan nasabah yang biasa. Namun untuk menjadi nasabah prioritas juga memiliki persyaratan yang harus dipenuhi terlebih dahulu yaitu :

1. Fotocopy Identitas yang berlaku (KTP/Paspor)
2. Fotocopy NPWP, Kartu Keluarga, Buku Nikah/Akta Nikah
3. Surat Keterangan bekerja (Untuk Identitas Luar Kota)
4. Setoran awal minimal sebesar Rp. 200.000.000
5. Mengisih formulir pembukaan rekening tabungan
6. Dan mengisi formulir permohonan kartu ATM

Lalu untuk proses layanan prioritas adalah :

1. Customer Servise/Petugas Bank Sumut Syariah Prioritas wajib memverifikasi syarat yang telah dipenuhi oleh calon nasabah
2. Mengisi formulir aplikasi permohonan menjadi nasabah Bank Sumut Syariah Prioritas
3. Menandatangani formulir hak dan kewajiban nasabah Bank Sumut Syariah Prioritas

4. Customer Service/Petugas Bank Sumut Syariah Prioritas mengganti buku tabungan dan kartu ATM reguler bagi nasabah Bank Sumut Syariah existing yang di upgrade menjadi nasabah prioritas sebagai kartu identitas nasabah prioritas
5. Customer service/Petugas Bank Sumut Syariah Prioritas membantu nasabah prioritas yang baru untuk membuka rekening di Cabang/Capem Bank Sumut Syariah dan memberikan bukutabungan dan kartu ATM Prioritas sebagai kartu identitas nasabah prioritas, aplikasi tabungan dan formulir kartu ATM masih menggunakan aplikasi dan formulir yang ada sesuai dengan ketentuan yang berlaku
6. Kartu ATM Bank Sumut Syariah Prioritas berfunngsi sebagai kartu multiguna yaitu kartu identitas sekaligus sebagai kartu ATM sehingga fasilitas kartu ATM sebagai kartu identitas melekat pada kartu kartu ATM seperti layanan khusus pada seluruh kantor Cabang Bank Sumut dan Bank Sumut Syariah, fasilitas Airport Lounge dengan menunjukan kartu pada petugas
7. 1 (satu) CIF (Customer Indentification File) hanya bisa terdaftar 1 (satu) kali sebagai nasabah Bank Sumut Syariah Prioritas, simpanan dihitung berdasarkan jumlah nominal keseluruhan rekening simpanan (Giro, Tabungan, dan Deposito) yang dimiliki di Bank Sumut Syariah mana saja
8. Apabila saldo rekening simpanan Nasabah Prioritas berada dibawah saldo minimum customer service/Petugas Bank Sumut Syariah Prioritas wajib menghubungi/menyurati nasabah untuk menambah saldonya
9. Apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan berturut, saldo rekening simpanan berada dibawah saldo minimum, maka pemberian seluruh fasilitas akan diberhentikan, dan keanggotaan akan diturunkan (downgrade) menjadi nasabah biasa Nasabah yang telah diturunkan (downgrade) menjadi nasabah biasa dapat kembali diterima untuk menjadi Nasabah Bank Sumut Syariah Prioritas apabila telah memenuhi persyaratan yang ditentukan

Jika sudah menjadi nasabah prioritas maka nasabah dapa menikmati langsung keuntungan dan fasilitas – fasilitas yang dijanjikan Bank kepada nasabah prioritas. Berikut rangkuman keuntungan faslitas untuk nasabah prioritas Bank Sumut Syariah :

1. Menggunakan fasilitas tabungan iB martebe prioritas dan kartu ATM Gold Bank Sumut Syariah, yang biasanya kartu ATM untuk nasabah biasa berwarna Silver.
2. Dari buku tabungan juga berbeda dengan nasabah biasa, buku tabungan untuk nasabah prioritas berwarna hitam dan untuk nasabah biasa buku tabungannya berwarna biru
3. Pada kartu ATM prioritas ada tulisan prioritasnya pada bagian depan kartu ATM.
4. Fasilitas Airport Executive lounge di Bandara Kualanamu dan Bandara Sukarno Hatta yang bekerjasama dengan unit Layanan Bank Sumut Syariah Prioritas hanya berlaku untuk 1 (satu) orang (pemegang kartu ATM Prioritas saja) dilakukan dengan 2 cara yaitu secara Manual/Form Sales Slip dan secara Sistem (Menggunakan mesin EDC)
5. Bingkisan atau karangan bunga diberikan pada nasabah prioritas dan keluarga (suami/istri & anak) saat : Ulang tahun, Hari Besar Keagaman (Idul Fitri, Natal/Tahun Baru, Imlek, Nyepi), serta pernikahan/kemalangan.
6. Fasilitas Reservasi tiket, hotel, wisata, umrah dan haji plus 4) Undangan khusus pada acara-acara yang diadakan dan di sponsori oleh Bank Sumut dan Bank Sumut Syariah Adapun Standar Ruangan
7. Dilayani dengan cepat tanpa antri, walaupun dengan kondisi Bank yang ramai namun jika sudah menjadi nasabah prioritas kita bisa dilayani duluan
8. Konsultasi keuangan syariah, adalah perencanaan keuangan nasabah sesuai kebutuhan dan toleransi risiko nasabah serta tuntunan syariah. Konsultasi ini diberikan secara cuma-cuma dengan perjanjian waktu terlebih dahulu dengan PRO.
9. Laporan keuangan terpadu, berisi seluruh portofolio nasabah Prioritas Bank Sumut Syariah.

p-ISSN 2798-0499
e-ISSN 2798-0502
JURNAL EMAK
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

Tabel 1. Jumlah nasabah prioritas 2009 - 2021

	2019	2020	2021
Nasabah Prioritas	11	11	12

Dari tabel 1. di atas dapat diketahui jumlah nasabah prioritas di Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Binjai 3 tahun terakhir. Pada tahun 2019 – 2020 jumlah nasabah yang sama menunjukkan bahwa nasabah prioritas tersebut loyal kepada Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Binjai, yang menjadi salah satu faktor hal ini adalah pelayanan dan keuntungan yang didapat mereka saat menjadi nasabah prioritas. Namun pada tahun selanjutnya yaitu 2021 jumlah nasabah mengalami peningkatan, mengingat sulitnya mendapatkan nasabah prioritas hal itu sudah cukup baik, dari pelayanan dan penawaran yang dilakukan pihak Bank Sumut Syariah Cabang Binjai untuk membuat nasabah bergabung menjadi nasabah prioritas mereka.

Membuka tabungan prioritas pada Bank Sumut Syariah hanya dengan jumlah tabungan Rp. 200.000.000 nasabah sudah bisa menikmati seluruh fasiltas dan keuntungan yang diberikan oleh Bank Sumut Syariah kepada nasabah prioritas mereka. Namun nasabah prioritas tidak diperkenan kan tabungan nya berkurang dari Rp. 200.000.000, pihak Bank tidak langsung menutup tabungan prioritas nasabah tetapi pihak Bank akan menunggu dalam jangka waktu 3 bulan dan setelah tiga bulan masih tetap sama maka pihak Bank wajib menyurati nasabah tersebut, dan jika tidak ada perubahan saldo tabungan maka tabungan prioritas nasabah ditutup dan diganti dengan tabungan biasa dan semua fasilitas yang didapat tidak lagi dirasakan oleh nasabah tesebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Faktor pelayanan ini sangat berpengaruh untuk meningkatkan jumlah dan juga loyalitas nasabah, karena pelayanan ataupun layanan berhubungan langsung dengan nasabah. Dengan memberikan pelayanan berupa fasilitas dan keuntungan yang disediakan pihak Bank untuk nasabah yang sudah menjadi nasabah prioritas mereka sangatlah penting. Dan juga menawarkan pelayanan yang baik dan menjanjikan keuntungan dan fasilitas kepada nasabah yang berpotensi menjadi nasabah prioritas dapat mempengaruhi nasabah untuk bergabung menjadi nasabah prioritas.

DAFTAR PUSTAKA

Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan arsip dan dokumentasi kota bengkulu. *Pseudocode*, *4*(1), 37-46.

Annisa, N., & Santi, A. (2019). ANALISIS STRATEGI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA ASURANSI AXA MANDIRI CABANG A. YANI BANJARMASIN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* , *5* (3).

Kusumastuti, A. L., & Kodir, M. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Jateng Cabang Pembantu Sampangan. *Keunis*, *7*(1), 49-63.

Fahmi, ASR (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Pada Lembaga Keuangan Syari'ah Tentang dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Islam* , *5* (2), 251-272.

Solichin, M., Rasyidi, R., & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* , *8* (2), 38-47.