

**SKRIPSI**

**SISTEM PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* DITINJAU DARI  
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG PEMBANTU JALAN BARU KOTA BOGOR)**

Oleh :

**NOVI FRANSISKA**

**NIM. 1516.01.004**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID BOGOR**

**2020 M/ 1441 H**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk gelar sarjana ekonomi yang diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), program studi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor ini sepenuhnya asli atau karya tulis ilmiah saya pribadi. Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya dengan jelas sesuai etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiatisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bogor, Februari 2020



**NOVI FRANSISKA**

**1516.01.004**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID  
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : **Sistem Pelayanan Nasabah *Priority* Ditinjau dari Perspektif  
Ekonomi Islam (Studi Di Bank Syariah Mandiri Kantor  
Cabang Pembantu Jalan Baru Bogor)**

Nama : Novi Fransiska  
NIM : 1516.01.004  
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata  
Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid  
(INAIS) Bogor

Bogor, 25 Januari 2020

**Menyetujui,**  
Komisi Pembimbing Skripsi

Pembimbing I

**Rully Trihantana, S.Si, M.Si**  
NPP: 19711129201903129201707087

Pembimbing II

**Ria Kusumaningrum, S.Pt., M.Si**  
NPP: 19811002-

**Mengetahui,**  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah

**Tubagus Rifqy Thantawi, S.H., M.Si**  
NPP: 19760923201904130

**Mengetahui,**  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Rully Trihantana, S.Si, M.Si**  
NPP: 19711129201903129201707087



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID  
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI**

Judul Skripsi : **Sistem Pelayanan Nasabah *Priority* Ditinjau dari Perspektif  
Ekonomi Islam (Studi di Bank Syariah Mandiri Kantor  
Cabang Pembantu Jalan Baru Bogor)**

Nama : Novi Fransiska

NIM : 1516.01.004

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi pada tanggal 26 Februari 2020  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

Bogor, 26 Februari 2020

**Menyetujui,**  
Komisi Penguji Skripsi

Ketua

**Rully Trihantana, S.Si., M.Si**  
NPP: 19711129201903129201707087

Sekretaris

**Ermi Suryani, S.H.L., MA.Hk**  
NPP: 19880502-201904135

Penguji I

**Tubagus Rifqy Thantawi, S.H., M.Si**  
NPP: 19760923201904130

Penguji II

**Azizah Mursyidah, S.H.L., M.E.I**  
NPP: 19910725-201904133

**Diketahui**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

**Rully Trihantana, S.Si., M.Si**  
NPP: 19711129201903129201707087

**Tubagus Rifqy Thantawi, S.H., M.Si**  
NPP: 19760923201904130

## ABSTRAK

**Novi Fransiska, Sistem Pelayanan Nasabah *Priority* Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jalan Baru Bogor),** di bawah bimbingan Bapak Rully Trihantana S.Si., M.Si dan Ibu Ria Kusumaningrum, S.Pt.,M.Si

---

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keberadaan Bank Syariah Mandiri, selain sebagai sarana pengakomodasi kepentingan masyarakat Indonesia terutama bagi umat Islam, juga memiliki salah satu tujuan penting yaitu dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat. Bank Syariah Mandiri memiliki salah satu produk yakni BSM *Priority*, dimana pelayanan yang diberikan untuk nasabah BSM *Priority* ini mendapatkan keistimewaan dari petugas bank atau lebih dikenal dengan mendapatkan pelayanan prima (*service excellent*). Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Mandiri KCP Jalan Baru Bogor yang beralamat di Jl. K.H Sholeh Iskandar No. 77 A Bogor (16164). Penelitian ini berlangsung pada bulan Oktober sampai Desember 2019, penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk mengetahui: bagaimana sistem pelayanan nasabah *Priority* yang ditinjau dari perspektif ekonomi Islam, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas bank kepada para nasabahnya baik nasabah Reguler maupun nasabah *Priority*, serta bagaimana pandangan ekonomi Islam terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh petugas Bank kepada nasabah *Priority*. Untuk mengetahui permasalahan dalam penelitian tersebut, penulis melakukan penelitian yang bersifat kualitatif. Metode pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode pengumpulan data ini ditujukan pada petugas bank yang biasanya langsung melayani nasabah *Priority*. Wawancara, observasi serta dokumentasi dilakukan secara langsung pada tanggal 4 Desember 2019 di kantor BSM Jalan Baru Bogor. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan Prima yang ditujukan untuk nasabah *Priority*, seharusnya pelayanan antara nasabah reguler dan nasabah *Priority* tidak ada perbedaan. Akan tetapi jika dilihat dari nilai dasar pelayanan *Islamic Priority Banking*, maka tidak ada masalah selama hal tersebut tidak merugikan pihak lain dan tidak melenceng dari ketentuan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT.

**Kata kunci : Pelayanan Nasabah *Priority*, Ekonomi Islam**

## UNGKAPAN DEDIKASI

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan untuk saya dapat menggenggam ilmu dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak dibantu, di bimbing dan didukung oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya sampaikan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

- Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan beserta kesabaran untuk saya agar saya dapat menyelesaikan skripsi dan pendidikan sebagai Sarjana Ekonomi. Puji Syukurku yang tak terhingga kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya.
- Orangtuaku Ayahanda Sri Gunawan dan Ibunda Suryani dan saudara sedarahku Riski Arysetiawan yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta do'a yang tak henti mereka berikan untuk saya dan tidak mungkin dapat dibalas hanya dengan selebar kertas yang bertuliskan ungkapan dedikasi ini. Terimakasih kepada kalian atas dukungan yang telah memotivasiku, semoga ini menjadi langkah awal untuk aku dapat membahagiakan kalian.
- Saudara-saudaraku yang jauh di Medan, Kakek Sudarno dan Nenek Supini. Kakek Wagimin dan Nenek Maimunah (Almh) yang telah memberikan dukungan moril maupun materil dan do'a kalian untuk saya. Terimakasih atas dukungan dan nasihat kalian selama ini, semoga

jarak tak jadi pembatas dalam mendukung dan mendoakan satu sama lain.

- Pembimbing ku Bapak Rully Trihantana, S.Si.,M.Si dan Ibu Ria Kusumaningrum, S.Pt.,M.Si serta dosen-dosenku yang telah memberikan dukungan dan selalu sabar dalam memberikan arahan.
- Para sahabat seperjuangan dan teman yang saya cintai, Adi Nugraha Wijaya, Dinda Mutiara Rizki, Sartika Resliana, Maria Lestari, Alya Cahyani, Wida Khoeriyah, Sulis Setyani, Anisa Rahman serta rekan FEBI 15 dan yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini. Terimakasih telah berbagi canda tawa dan keceriaan bersama serta memberikan do'a dan dukungan sehingga saya bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Keluarga besar BSM KCP Jalan Baru Bogor, terimakasih telah menerima saya, membimbing saya, dan membantu proses penelitian serta memberikan dukungan semangat dan motivasi agar saya segera menyelesaikan tugas pendidikan saya di jenjang Strata 1.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, Aamiin.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Ungkapan rasa syukur yang tidak terhingga senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepangkuan Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan sahabat-sahabatnya.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memnuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program studi Perbankan Syariah. Untuk ini saya ucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu mendukung penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Dr. H. M. Imdadun Rahmat, M.Si, selaku Rektor Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor.
2. Rully Trihanta, S.Si., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor.
3. Tubagus Rifqy Thantawi, selaku Kaprodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor.
4. Direksi dan karyawan Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor.
5. Staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor.

6. Rekan - rekan satu almamater Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor.
7. Seluruh keluarga, terutama ayah dan ibu yang telah membimbing, membantu, dan mendorong penyelesaian skripsi ini.
8. Kawan-kawan seperjuangan FEBI 15, HIMA FEBI, dan seluruh keluarga besar BSM KCP Jalan Baru Bogor.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan kekhilafan dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran demi perbaikan di masa depan. Besar harapan saya, skripsi ini dapat menjadi motivasi dan inspirasi serta bermanfaat bagi penulis pribadi dan pembaca sekalian.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bogor, Februari 2020



Novi Fransiska  
1516.01.004

## DAFTAR ISI

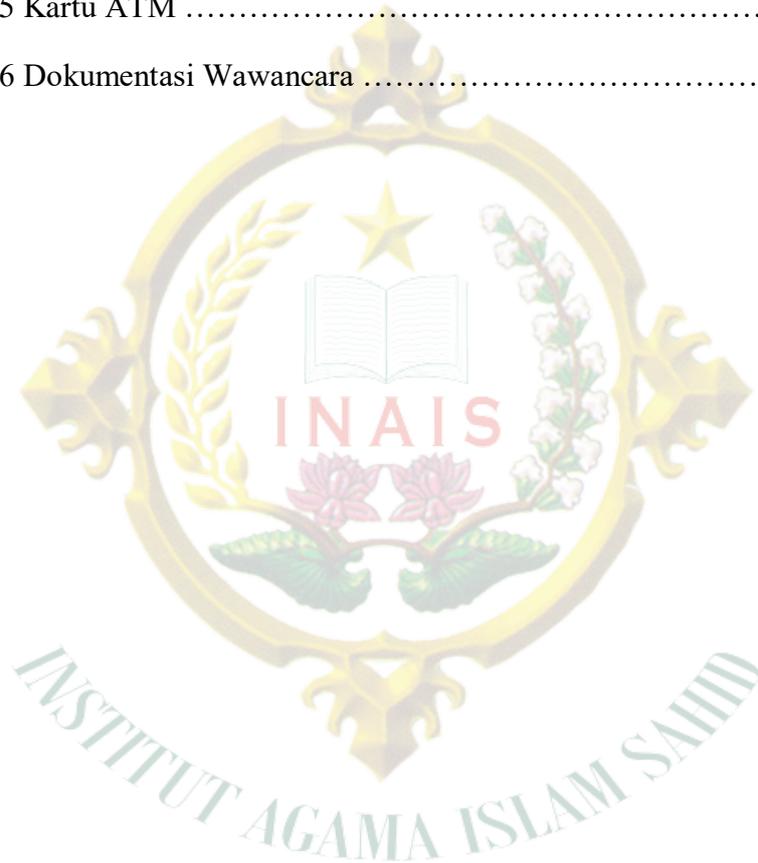
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>UNGKAPAN DEDIKASI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	xiii
<b>UNGKAPAN BIJAK</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Sejarah Perbankan .....	9
B. Frontliner .....	13
C. Pelayanan .....	20
D. Nasabah .....	24
E. Pelayanan Nasabah Priority .....	32
F. Pandangan Ekonomi Islam Tentang Pelayanan Nasabah, Nasabah Priority.....	34
G. Penelitian Terdahulu .....	41
H. Kerangka Berpikir .....	42

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
C. Metode Pengumpulan Data.....	44
D. Pengolahan dan Analisis Data.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum BSM KCP Jalan Baru Bogor .....	49
B. Konsep Pelayanan Nasabah Priority .....	57
C. Penerapan Sistem Pelayanan Nasabah Priority .....	63
D. Tinjauan Ekonomi Islam tentang Nasabah Priority .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Penelitian Terdahulu .....	41
Gambar 2 Kerangka Berpikir .....	42
Gambar 3 Struktur Organisasi BSM .....	54
Gambar 4 Logo BSM .....	56
Gambar 5 Kartu ATM .....	65
Gambar 6 Dokumentasi Wawancara .....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	75
Lampiran 2 .....	78



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

**Novi Fransiska (22 Tahun)**, adalah seorang anak sulung dari dua bersaudara, yang terlahir di Binjai (Sumatera Utara) pada hari Kamis, tanggal 27 November 1997 bertepatan pada tanggal 12 rabiul awal 1418 H. Anak dari bapak Sri Gunawan dan ibu Suryani ini merantau bersama orangtua dari Jln. Sei Bangkatan Lk 2, Kec Binjai Selatan, Kota Binjai, Provinsi Sumatera Utara untuk melanjutkan perguruan tinggi dan bertempat tinggal di Kampung Kunak 2 rt 05 rw 08, Desa Pamijahan, Kec. Pamijahan Kab. Bogor. Dengan riwayat pendidikan SDN 2 Pamijahan (Bogor-5thn) dan SDN 028071(Binjai-1thn) SMP N 9 Binjai, SMA N 03 Binjai Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) dan saat ini sedang menempuh pendidikan di Institut Agama Islam Sahid (INAIS) Bogor. Selain aktif sebagai mahasiswa juga senang menjalani kegiatan di organisasi internal maupun eksternal kampus di antaranya: Himpunan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (HIMA FEBI) menjabat sebagai BPH selama 2 periode, Anggota Liga Mahasiswa Nasional untuk Demokrasi (LMND) Ek Bogor.



## UNGKAPAN BIJAK

*“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”*

(Q.S Ar-Rum: 60)

**“Jika kamu tidak tahan dengan lelahnya menuntut ilmu, maka kamu harus  
sanggup menanggung perihnya kebodohan”**

**(Imam Syafi’i)**

**“Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara  
bintang-bintang”**

**(Ir. Soekarno)**

INSTITUT AGAMA ISLAM SAHID

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Tingginya tingkat persaingan dalam industri perbankan dewasa ini, menuntut setiap bank memberikan keunggulan-keunggulannya di bandingkan dengan bank lain. Keberadaan maupun kelangsungan usaha akan sangat tergantung dengan daya saingnya. Bank harus mempunyai strategi agar dapat memenangkan persaingan dalam industri perbankan nasional maupun internasional, pemasaran yang diiringi dengan kepuasan nasabah seringkali dipakai sebagai ukuran untuk penilaian kualitas Bank.

Dalam prosesnya, kualitas bank dipengaruhi oleh kepuasan nasabah, karena nasabah adalah kunci untuk meraih keuntungan. Kelangsungan hidup bank sangat ditentukan dari bagaimana pandangan nasabah terhadap bank tersebut. Oleh karena itu bank harus mengerti bagaimana keinginan nasabah sekarang dan masa depan dengan berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Peningkatan kualitas terus menerus menjadi kunci sukses dalam bisnis perbankan, jika kinerja dibawah harapan, maka nasabah akan kecewa dan tidak puas. Tetapi jika kinerja memenuhi harapan, maka nasabah akan puas. Dan jika kinerja melebihi harapan, maka nasabah akan amat puas dan senang.

Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan professional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank.

Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (Tim penyusun kamus pusat bahasa, 2008: 206) pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Salah satu strategi yang bisa dilakukan untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa yaitu dengan menerapkan pelayanan yang prima (*service excellence*) terhadap para nasabah maupun calon nasabah, sehingga nasabah dan calon nasabah memiliki hubungan emosional yang kuat dengan bank yang akhirnya akan memunculkan sebuah loyalitas. (Fauziah Nasuha, 2011: 1)

Layanan prima (*service of excellence*) adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan, dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. (Restu Rahayu, 2018: 3)

Bagi sebuah bank, *front-liner* atau *front office* merupakan bagian-bagian organisasi di mana para karyawan secara langsung melayani nasabah, pelayanan pada *front-liner* merupakan pintu gerbang atau garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional bagi sebuah pelayanan bank. Karyawan *front-liner* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan, mereka

adalah “wajah” organisasi, namun acap kali merekalah cerminan “jasa” yang dipersepsikan konsumen, apabila pelayanan pada bagian *front-liner* buruk maka *image* atau citra bank juga akan buruk di mata nasabah.

Adapun karakteristik yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah:

- Tidak melakukan perbuatan tercela
- Memegang teguh amanah
- Menjaga nama baik bank dan nasabah
- Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral
- Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah
- Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar
- Manners, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

(Rianto, 2010: 209)

Pada semua bank, pelayanan merupakan faktor utama dalam meraih minat Nasabah. Tidak terkecuali dengan Bank Mandiri Syariah. Bank Mandiri Syariah memandang bahwa pelayanan adalah faktor utama untuk meraih minat nasabah. Demi memberikan kepuasan dan pelayanan maksimal kepada para nasabah, Bank Syariah Mandiri juga terus mengembangkan pelayanannya. Salah satu pengembangan yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri diantaranya adalah memberikan pelayanan nasabah *priority*. Dalam Kamus Bahasa Indonesia prioritas dapat diartikan sebagai hak utama, hak istimewa, hak dahulu, hak atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain (Kumala dan Arundaya, 2000: 342).

Sektor perbankan biasanya membagi nasabah menjadi 2 yaitu nasabah reguler dan nasabah *priority*. Nasabah reguler adalah nasabah yang tidak memiliki fasilitas kartu kredit di bank. Sedangkan nasabah *priority* memiliki fasilitas kartu kredit di bank itu sendiri. Dan juga nasabah *priority* memiliki keistimewaan yang diberikan oleh pihak bank. Salah satu contohnya nasabah *priority* tidak perlu baris di antrian apabila hendak bertransaksi sebab nasabah *priority* memiliki jalur khusus.

Salah satu produk pelayanan yang paling strategis yang dimiliki Bank Syariah Mandiri adalah pelayanan BSM Priority. Dalam pelayanan Syariah Mandiri Prioritas adalah nasabah hanya dengan menempatkan dana minimal 500 juta dengan saldo mengendap, nasabah berhak mendapatkan pelayanan personal dengan fasilitas yang mengutamakan kenyamanan dalam keseimbangan baik dalam pelayanan *finansial* maupun *non finansial*. *Personal Relationship Officer* akan membantu nasabah menentukan pilihan perencanaan keuangan, termasuk konsultasi zakat, waqaf, hingga pembagian harta waris dengan menggunakan pelayanan BSM *Priority*. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Islam merupakan sistem kehidupan yang bersifat komprehensif, yang mengatur semua aspek, baik dalam sosial ekonomi, dan politik maupun kehidupan yang bersifat spiritual. Islam adalah agama yang sempurna dan mempunyai sistem tersendiri dalam menghadapi permasalahan kehidupan, baik yang bersifat materil maupun non materil. Karena itu ekonomi sebagai satu

aspek kehidupan, tentu juga sudah diatur oleh Islam. Suatu sistem yang dapat digunakan sebagai panduan bagi manusia dalam menjalankan kegiatan ekonomi. Suatu sistem yang garis besarnya sudah diatur Al-Qur'an dan Sunnah.

Dalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan penulis beri judul sebagai berikut : **“SISTEM PELAYANAN NASABAH PRIORITY DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (STUDI DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU JALAN BARU KOTA BOGOR)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dalam perbankan untuk melayani Nasabah semuanya harus adil, tetapi dalam prakteknya di Bank Syariah ada pelayanan *priority* dan ada Pelayanan *non priority* (reguler).

Untuk membahas masalah tersebut maka penulis menarik rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana konsep pelayanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jalan Baru Bogor ?
2. Bagaimana pandangan ekonomi Islam tentang pelayanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jalan Baru Bogor ?

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui konsep sistem pelayanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Jalan Baru Bogor.
2. Mengetahui pandangan ekonomi Islam tentang pelayanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jalan Baru Bogor.

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Peneliti

Meningkatkan wawasan peneliti mengenai pelayanan nasabah yang ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

2. Bagi Akademis

Meningkatkan mutu pembelajaran dan menggali lebih dalam keilmuan dibidang perbankan syariah dan ekonomi Islam, khususnya tentang pelayanan nasabah yang ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

3. Bagi Lembaga

Menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam melayani nasabah sesuai dengan perspektif ekonomi Islam.

4. Bagi Masyarakat

Memberikan pemahaman dan pengetahuan mengenai sistem pelayanan nasabah yang ditinjau dari perspektif ekonomi Islam. Serta membantu

rekan-rekan, terutama mahasiswa maupun pihak-pihak lain yang membutuhkan informasi dan sebagai referensi pada penelitian sejenis.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam penulisan laporan, penulis membuat sistematika dalam 5 Bab yaitu :

### **BAB 1: Pendahuluan**

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB 2: Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti seperti referensi tentang Bank, *Frontliner*, Pelayanan, Nasabah, Pelayanan Nasabah *Priority*, Perspektif Ekonomi Islam.

### **BAB 3: Metode Penelitian**

Berisi tentang rincian metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis, tempat dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, pengolahan dan analisis data.

### **BAB 4: Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, sistem pelayanan nasabah *priority* ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

## **BAB 5: Kesimpulan dan Saran**

Berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran yang diberikan oleh penulis untuk pihak kantor ataupun pembaca.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

Berisi lampiran draft wawancara penelitian, hasil wawancara, dokumentasi surat keterangan penelitian, dan brosur nasabah *priority*.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Sejarah Perbankan**

Masyarakat di Negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan oleh masyarakat adalah penyimpanan dan penyaluran dana. Untuk penyimpanan dana biasanya sering dilakukan setor tunai dengan cara langsung datang ke bank atau transfer dari satu rekening bank ke rekening bank lainnya melalui media online.

Dalam sejarahnya kegiatan perbankan dikenal dari zaman Babylonia. Kegiatan perbankan ini kemudian berkembang ke zaman Yunani kuno serta zaman Romawi. Pada saat itu kegiatan utama bank adalah sebagai tempat tukar menukar uang oleh para pedagang antar kerajaan. Kegiatan bank berkembang menjadi tempat penitipan dan peminjaman uang, uang yang disimpan oleh masyarakat dipinjamkan kembali oleh bank ke masyarakat yang membutuhkannya. (Wardiah, 2013: 17)

Perkembangan perbankan di Indonesia juga tidak terlepas dari era penjajahan Hindia-Belanda. Pada saat itu terdapat beberapa bank yang memegang peranan penting dalam pemerintahan penjajahan Belanda. Kegiatan perbankan yang pertama adalah jasa penukaran uang. Oleh karena itu dalam sejarah perbankan, bank dikenal sebagai meja tempat menukarkan uang. Penukaran uang dilakukan pedagang antar kerajaan satu sama lain. Kegiatan

penukaran uang sampai sekarang masih dilakukan. Kegiatan penukaran uang saat ini dikenal dengan nama pedagang Valuta Asing (*Money Changer*). (Kasmir, 2012: 16)

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Kasmir, 2014: 3). Pengertian strategi bank dalam menghimpun dana adalah dengan memberikan balas jasa yang menarik dan menggantungkan kepada nasabahnya. Balas jasa tersebut dalam bank syariah dapat berupa bagi hasil (Wardiah, 2013: 15). Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Konsep teoritis mengenai Bank Islam muncul pertama kali pada tahun 1940-an, dengan gagasan mengenai perbankan yang berdasarkan bagi hasil. Secara kelembagaan, Bank Islam pertama adalah Myt-Ghamr Bank, didirikan di Mesir pada tahun 1963, Myt-Ghamr Bank dianggap berhasil memadukan manajemen perbankan Jerman dengan prinsip muamalah Islam dengan menerjemahkannya dalam produk-produk bank yang sesuai untuk daerah pedesaan, yang sebagian besar orientasinya adalah industry pertanian. Namun, karena persoalan politik, pada tahun 1967, Bank Islam Myt-Ghamr ditutup.

Rintisan praktik perbankan Islam di Indonesia di mulai pada awal periode 1980-an, melalui berbagai diskusi yang bertemakan bank Islam sebagai pilar ekonomi Islam. Prakarsa lebih khusus mengenai pendirian Bank Islam di Indonesia baru dilakukan tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) menyelenggarakan lokakarya bunga bank dan perbankan. Hasil dari lokakarya tersebut adalah pembentukan kelompok kerja pendirian bank Islam di Indonesia. Hasil dari pemebentukan kelompok kerja tersebut adalah berdirinya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), yang sesuai akta pendiriannya, berdiri pada tanggal 1 November. (Wardiah, 2013: 84)

Di Indonesia terdapat dua jenis Perbankan, yang biasa disebut dengan bank konvensional dan bank syariah. Dimana bank konvensional adalah bank yang menyalurkan dan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya. Sedangkan bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. (Zainuddin Ali, 2007: 1)

Menurut Antonio dan Perwataatmadja (1997) dalam Wardiah (2013: 76) menyatakan bahwa bank syariah adalah (1) bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, (2) bank yang tata cara operasionalnya mengacu pada ketentuan Al-Qur'an dan Hadis, yaitu menjauhi praktik-parktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan. Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank

syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadis Nabi SAW.

Secara fungsional, fungsi bank syariah tidak berbeda dengan bank konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi (*intermediary institution*) yang mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Perbedaan pokoknya terletak dalam jenis keuntungan yang diambil bank dari berbagai transaksi yang dilakukannya. Bank konvensional mendasarkan keuntungannya dari pengambilan bunga, sedangkan bank syariah mendasarkan keuntungannya pada imbalan, baik berupa jasa (*fee-base income*) maupun *mark-up* atau *profit margin*, serta bagi hasil (*loss and profit sharing*).

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa bank adalah tempat penyaluran dan penghimpunan dana dari masyarakat dan disalurkan kembali kepada masyarakat sesuai dengan peraturan bank Indonesia dan bagi bank syariah sesuai dengan hukum Islam.

## B. *Frontliner*

*Frontliner* adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan perbankan dan jasa- jasa lainnya. Secara umum frontliner bertugas untuk melayani konsumen / nasabah secara langsung.

### 1. Pengertian *Customer Service*

*Customer service* merupakan penghubung antara nasabah dengan bank, sehingga keperluan dan permasalahan yang dihadapi nasabah dapat diatasi, maka dirumuskan pengertian dari *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap setiap nasabah, yakni “Layanan terhadap pelanggan atau nasabah, dapat berlangsung dengan baik, apabila ada sistem pedoman operasi yang benar agar kedua belah pihak merasa puas”. Dengan demikian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. (Kasmir, 2011: 298)

### 2. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Fungsi dan tugas yang harus diemban oleh seorang *customer service* adalah menjaga citra perusahaan. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin. Pelaksanaan fungsi dan tugas *customer service* harus dipertanggung jawabkan dari awal sampai selesainya suatu pelayanan terhadap pelanggan.

Fungsi *customer service* yang harus dijalankan setiap waktu adalah sebagai berikut: (1) *Resepsionis* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan, (2) *Deskman* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi, (3) *Salesman* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*, (4) *Customer Relation Officier* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau meujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah, dan (5) *Komunikator* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. (Kasmir, 2011: 299)

Disamping memiliki fungsi diatas, *customer service* juga memiliki tugas sesuai dengan fungsi *customer service* tersebut. Adapun tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

a) *Resepsionis* bertugas menerima tamu yang datang ke perusahaan dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam. Selama melayani pelanggan *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum, atau berbincang-bincang dengan sesama karyawan.

b) *Deskman* bertugas memberikan informasi mengenai produk-produk perusahaan, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk, menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk serta membantu pelanggan yang membutuhkan pertolongan, seperti mengisi formulir.

c) *Salesman* bertugas menjual produk, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan dan mencari pelanggan baru, berusaha membujuk pelanggan yang baru dan berusaha mempertahankan pelanggan yang lama serta berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi pelanggan, termasuk keberatan dan keluhan pelanggan.

d) *Customer Relation Officier* bertugas menjaga *image* atau citra perusahaan. Tugas detailnya adalah membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan, sehingga pelanggan merasa senang, puas, dan semakin percaya kepada perusahaan. Tugas yang terpenting adalah sebagai penghubung antara perusahaan dengan seluruh pelanggan.

e) *Komunikator* bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada pelanggan. Disamping itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi berbagai hal yang ada kaitannya dengan produk atau perusahaan secara keseluruhan. (Kasmir, 2011: 301)

### 3. Syarat Seorang *Customer Service* yang Baik

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang terpenting pertama adalah kualitas pelayanan. Petugas *customer service* dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting. Agar pelayanan yang berkualitas dapat diberikan, perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi *customer service*. Berikut ini persyaratan untuk menjadi *customer service*, yaitu:

(1) Persyaratan fisik: Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi dan berat yang ideal. Memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu, petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan, dan pakaian rapi dan bersih, serta tidak bau. Begitu pula dengan nafas harus dijaga agar tidak bau.

(2) Persyaratan Mental: *Customer service* harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang mudah marah / emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati – hati dan punya rasa tanggung jawab.

(3) Persyaratan Kepribadian: Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju. Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran, dan rasa tidak puas, serta mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

(4) Persyaratan Sosial: *Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai berbicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang dan tabah. (Kasmir, 2014: 261)

#### 4. Sikap Melayani Nasabah

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *frontliner* bank adalah sebagai berikut:

- a) Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya.
- b) Dengarkan baik-baik. Selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengarkan dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

- c) Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara. Sebelum nasabah selesai bicara petugas *frontliner* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara barulah petugas *frontliner* menanggapi.
- d) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.
- e) Jangan marah dan mudah tersinggung. Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian frontliner jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertempramen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.
- f) Jangan mendebat nasabah. Jika ada hal-hal yang tidak disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
- g) Jaga sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang. Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.
- h) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya. Sebaiknya petugas *frontliner* tidak menangani tugas-tugas yang bukan

menjadi wewenangnyanya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

- i) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu. Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena diberikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang memang kita ingin membantu nasabah. (Kasmir, 2014 : 256-257)

### C. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari pihak satu ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi keutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. (Hasibuan, 2005: 152)

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan suatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (menurut Philip Kotler (2002) dalam skripsi Siti Anisa 2018: 21).

Pelayanan adalah semua kegiatan untuk mempermudah konsumen menghubungi pihak-pihak yang tepat diperusahaan dan mendapatkan pelayanan, jawaban dan penyelesaian masalah yang cepat, serta memuaskan (Kotler, 1997: 8). Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen lalu dikembangkan sedemikian rupa sehingga sekarang ini program pelayanan telah menjadi suatu alat persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu

pola layanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima. Kata pelayanan prima dalam dunia bisnis biasa dikenal sebagai *service excellent*.

Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan bisa melampaui harapan nasabahnya. Pelayanan prima juga bisa dikategorikan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality rice*) yaitu: kemudahan, ketepatan, kecepatan, empathy dan kehandalan yang dapat dirasakan langsung oleh para nasabah pada saat itu juga. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara handal dan juga konsisten. Pelayanan prima memenuhi kebutuhan praktis (dapat berupa wujud fisik/*tangibels*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan oleh fisiologis nasabah. (Rahmayanty, 2014: 17)

Setiap perusahaan memerlukan *service excellent*, yang dimaksud dengan *service excellent* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Pada prinsipnya, ada tiga kunci dalam memberikan pelayanan pelanggan yang unggul, yaitu: (1) Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, (2) Pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing, yang mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan, (3) Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis. (Nasution, 2003: 49)

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. (Sutopo (2001) dalam Rianto, 2010: 211)

Menurut Kotler dalam Kasmir, kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya (Kasmir, 2012: 263). Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah.

Menurut Rianto (2010: 212) keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa ini, peranan petugas bank memegang peranan penting. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah). Jika perusahaan (bank) selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggannya (nasabah), perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu didukung oleh berbagai hal. Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti dan dipenuhi oleh perusahaan (bank) yaitu:

- a. Tersedia karyawan yang baik: karyawan yang melayani pelanggan, dalam hal ini frontliner, merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelanggan.
- b. Tersedia Sarana Prasarana: dalam melayani pelanggan hal lain yang juga penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Meja dan kursi serta peralatan pendukung lainnya harus nyaman untuk ditempati dan dipandang. Sarana dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik, dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan betah berurusan dengan perusahaan.
- c. Bertanggung jawab: karyawan bank yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai. Artinya, dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan bank harus mampu melayani dari awal sampai akhir

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat: dalam melayani pelanggan karyawan bank diharapkan melakukannya secara prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan: kemampuan menjaga rahasia perusahaan dan pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.
- g. Memiliki Kemampuan dan Pengetahuan
- h. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan
- i. Mampu memberikan Kepercayaan: kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian juga, pelanggan yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari (Kasmir, 2006: 308-310).

#### **D. Nasabah**

Berdasarkan Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan pada BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Sedangkan nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang berlaku (Ali, 2007: 152).

Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank. (Rianto, 2010: 112). Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank. (Rianto, 2010: 189).

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah merupakan orang atau badan hukum yang menggunakan produk dari suatu bank, nasabah juga bisa dikatakan sebagai sumber pendapatan bank, pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

#### 1. Sifat-sifat Nasabah

Seperti dijelaskan sebelumnya, latar belakang pelanggan atau calon pelanggan beragam. Oleh karena itu, dalam melayani pelanggan sebaiknya seorang *frontliner* mampu memahami dan mengerti sifat masing – masing pelanggannya.

- a. Pelanggan dianggap sebagai raja yaitu *frontliner* harus menganggap pelanggan sebagai raja yang harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti pelayanan yang diberikan kepada seorang raja, namun masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat perusahaan atau derajat *frontliner* itu sendiri.

- b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Kedatangan pelanggan dan calon pelanggan ke perusahaan adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas *frontliner* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung. Ada kecenderungan bahwa pelanggan tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Petugas *frontliner* harus pandai mengemukakan pendapat sehingga pelanggan tidak mudah tersinggung.
- d. Pelanggan mau diperhatikan. Setiap pelanggan dan calon pelanggan yang datang ke perusahaan pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Oleh karena itu, petugas *frontliner* hendaknya memberikan perhatian secara penuh sehingga pelanggan benar-benar merasa diperhatikan.
- e. Pelanggan merupakan sumber pendapatan. Tujuan utama setiap perusahaan adalah untuk memperoleh pendapatan dan laba yang maksimal. Perlu diketahui bahwa pendapatan utama perusahaan adalah dari transaksi yang dilakukan oleh pelanggannya. Oleh karena itu, jika membirkan pelanggan berarti menghilangkan pendapatan. (Kasmir, 2006: 305-306)

## 2. Kepuasan Nasabah

Definisi kepuasan menurut Engel (1994) dalam Rianto (2010: 193) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabel dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan atau menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen. Adapun konsumen merupakan stakeholder yang hakiki dalam bisnis modern. Bisnis tidak akan berjalan tanpa adanya konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen (Muhammad, 2004: 159). Dalam dunia perbankan atau lembaga keuangan non bank yang dimaksud dengan konsumen adalah para nasabah yang menggunakan jasa perbankan atau lembaga keuangan non bank.

Pelayanan terhadap nasabah yang notabene adalah pelanggan bank atau lembaga keuangan non bank yang merupakan satu dari sekian banyak faktor yang harus diperhatikan demi kemajuan bank atau lembaga keuangan non bank. Persaingan usaha yang semakin ketat, dimana semakin banyak nasabah yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah

menyebabkan setiap perusahaan jasa harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan (Nasution, 2001: 45). Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi pelanggan apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur, pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang & jasa). Untuk dapat mencapai kesuksesan di dalam mengelola suatu kegiatan bisnis dibutuhkan adanya mekanisme, sistem, dan aturan yang lebih transparan. Sebab keterbukaan akan menjadi prasyarat demi terwujudnya hubungan baik dengan penggunaan jasa, artinya jika memang produk dan jasa yang ditawarkan tidak sesuai dengan kondisi yang dirasakan dan harga yang tertera, maka lembaga harus siap menerima ketidakpuasan dari konsumen atau nasabah. Hal tersebut sangat wajar, karena konsumen atau nasabah mempunyai hak untuk memperoleh layanan atau jasa sesuai dengan uang yang dibayarkan, dan ini sesuai dengan asas keadilan (Darmadi, 1999: 95).

### 3. Dampak Kepuasan Nasabah

Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitasnya. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari

waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank. Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. (Kasmir, 2012: 262)

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu sebagai berikut: (1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah akan loyal kepada bank, dan (2) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah (Kasmir, 2012: 263).

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan: (1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan, (2) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang, (3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis saja yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi

makinberagam dalam satu bank, dan (4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan (Kasmir, 2012: 264).

Hal-hal yang perlu dilakukan bank agar kepuasan nasabah terus meningkat yaitu sebagai berikut:

- a. Memerhatikan kualitas pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun, serta pelayanan cepat dan efisien. Staf bank disini mulai staf paling bawah sampai pimpinan tertinggi bank tersebut.
- b. Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut. Nasabah diperlakukan sebagai teman lama sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan bank.
- c. Harga yang ditawarkan. Pengertian harga disini untuk bank, yaitu baik bunga simpanan, maupun bunga pinjaman, atau bagi hasil dan biaya administrasi yang ditawarkan kompetitif dengan bank lain.
- d. Kenyamanan dan keamanan lokasi bank, sebagai tempat bertransaksi, dalam hal ini nasabah selalu merasakan adanya kenyamanan baik di luar bank maupun di dalam bank. Nasabah juga tidak merasa was-was bila berhubungan dengan bank.
- e. Kemudahan memperoleh produk bank. Artinya jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-

belit atau persyaratan yang memberatkan seperti misalnya dalam hal permohonan kredit.

- f. Penanganan komplain atau keluhan. Artinya setiap ada keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah harus ditanggapi dan ditangani secara cepat dan tepat.
- g. Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan, misalnya tersedia fasilitas atm, diberbagai lokasi-lokasi strategis. (Kasmir, 2012: 264-265)

#### 4. Faktor Utama Kepuasan Nasabah

Kualitas perlu dipahami dan dikelola dalam seluruh bagian organisasi kualitas jasa sendiri meliputi empat aspek:

- a. Pertemuan jasa (*service encounter*)

Pertemuan jasa merupakan segala interaksi langsung antara pelanggan dengan karyawan dan fasilitas fisik penyedia jasa.

- b. Desain jasa (*service design*)

Desain jasa adalah proses yang dilalui pelanggan dalam rangka memperoleh suatu jasa.

- c. Produktivitas jasa (*service productivity*)

Produktivitas jasa adalah hubungan antara kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diproduksi dengan kualitas sumber daya yang dipergunakan untuk menghasilkan barang/jasa tersebut.

d. Budaya dan organisasi jasa

Kualitas jasa dapat pula dipengaruhi oleh budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya.

Adapun strategi dalam meningkatkan kualitas jasa terdiri dari: (1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, (2) Mengelola harapan pelanggan, (3) Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa, (4) Mendidik konsumen tentang jasa, (5) Mengembangkan budaya kualitas, (6) Menciptakan *automating quality*, (7) Menindaklanjuti jasa, (8) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa (Restu Rahayu 2018: 35).

**E. Pelayanan Nasabah Priority**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *Priority* atau Prioritas dapat diartikan sebagai hak utama, hak istimewa, hak dahulu, hak atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain (Kumala dan Arundaya, 2000: 342). Dalam setiap perbankan produk pelayanan nasabah prioritas memiliki nama yang berbeda-beda. Namun dalam praktik perbankan yang penulis peneliti disebut dengan BSM *Priority*.

Nasabah yang menggunakan pelayanan nasabah *priority* dalam suatu bank, 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.

Adapun sifat-sifat nasabah adalah sebagai berikut:

- Nasabah dianggap sebagai raja
- Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
- Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung
- Nasabah mau diperhatikan
- Nasabah merupakan sumber pendapatan bank.

(Kasmir, 2012: 255)

Tidak jauh beda dengan nasabah *priority*. Nasabah reguler pun ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik, mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi dan lain sebagainya. Yang membedakan hanya fasilitas kartu kredit tidak dimiliki oleh nasabah reguler. Hanya nasabah *priority* yang memiliki fasilitas kartu kredit.

Dalam pelayanan nasabah *priority* perlu diketahui fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh PRO (*Personal Relationship Officer*). Adapun fasilitas nasabah BSM *Priority* sebagai berikut:

Produk/jasa dan layanan *Finansial*:

- Kartu BSM *Priority*
- *Financial Check Up*
- Konsultasi keuangan syariah
- Laporan keuangan terpadu
- Nomor rekening cantik
- *Pick up Service* untuk setoran tunai
- Konsultasi zakat dan waris

- Fasilitas pembayaran dan penyaluran zakat, infaq dan shadaqah
- Fasilitas diskon pembelian *merchandise*.

Produk / Jasa dan layanan *Non Finansial*

- Fasilitas *safe deposito box*
- Reservasi umrah dan haji plus (setiap tahun berbeda reservasi)
- Fasilitas *airport executive lounge* dan *airport handling*
- Undangan pada *special event*
- Hadiah ulang tahun
- Program khusus pembiayaan dan pendanaan
- Pelayanan pada rumah sakit
- Layanan duka.

(sumber: buku panduan mandiri *priority* dan undangan calon nasabah mandiri *priority*)

**F. Pandangan Ekonomi Islam tentang Pelayanan Nasabah, Nasabah *Priority***

Dalam Islam, manusia merupakan khalifah Allah di muka bumi. Islam memandang bahwa bumi dengan segala isinya merupakan amanah Allah kepada sang khalifah agar dipergunakan dengan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan bersama. Islam sebagai salah satu syariat yang dibawa oleh rasul terakhir memiliki sifat yang komprehensif dan universal. Komprehensif berarti merangkum seluruh aspek kehidupan manusia baik ritual (*ibadah*) maupun sosial (*muamalah*). Muamalah bersifat terbuka, dalam muamalat berlaku asas semua perbuatan boleh dilakukan, kecuali jika perbuatan tersebut ada larangan



*sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat”.*

Dari ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa pakaian yang sopan yang sesuai dengan syariat Islam adalah pakaian yang terbaik, dan pakaian yang digunakan para pegawai bank syariah mandiri sudah sesuai dengan syariat Islam.

2. *Emphaty* (perhatian), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, memahami kebutuhan para pelanggan (nasabah), kesediaan untuk peduli, dan memberi perhatian pribadi bagi nasabah. Allah SWT telah berfirman dalam Q.S An-Nahl (16): 90

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ  
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ۙ﴾ ٩٠

*Artinya “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.*

Perhatian yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah haruslah sesuai dengan aspek keimanan, mengikuti seruan Allah Swt dimana kita sebagai manusia harus selalu berbuat baik kepada orang lain.

3. *Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, serta terpercaya, akurat, dan dapat diandalkan. Artinya pelayanan yang diberikan kepada nasabah haruslah handal dan bertanggung jawab, pegawai bank sopan dan ramah. Dengan begitu nasabah akan merasa dihargai. Allah SWT telah berfirman dalam Q.S Al- Ahzab (33): 21

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ  
 اللَّهُ كَثِيرًا ۚ ۲۱

*Artinya "Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah".*

Dari ayat tersebut dapat dilihat bahwa telah ada teladan yang bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas perniagaan/muamalah, yaitu Rasulullah Saw. Rasulullah Saw telah mempraktikan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya.

4. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Sebagai seorang insan kita harus selalu menepati komitmen, begitu pun untuk para pegawai bank, apabila jika tidak bisa menepati komitmen maka resiko yang terjadi akan ditinggalkaoleh pelanggan (nasabah). Dalam firman Allah SWT yakni Q.S Al- Maidah (5): 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ  
 مُجْلِي الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۙ ۱

*Artinya "Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Alla menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya"*

Selain itu Allah SWT telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Insyirah (94): 7

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

5. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Dimana kemampuan karyawan tentang suatu produk haruslah tepat, perkataan yang disampaikan harus sesuai dan sopan, dalam memberikan informasi haruslah tepat tidak boleh kurang dan tidak boleh dilebih-lebihkan agar tidak merugikan orang lain. Seperti dalam firman Allah SWT dalam Q.S Asy-Syu'ara (26): 181-182

﴿أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝ ١٨١ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۝ ١٨٢﴾

Artinya “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus”.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah selalu perhatikan etika dalam berkomunikasi, supaya tidak menimbulkan keraguan pada saat menawarkan produk. Hal ini bertujuan supaya bank tetap mendapatkan kepercayaan dari nasabahnya, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah.

Islam merupakan sistem kehidupan yang bersifat komprehensif, yang mengatur semua aspek, baik dalam sosial ekonomi, dan politik maupun kehidupan yang bersifat spiritual. Seperti firman Allah dalam Q.S Al-Maidah (5) ayat 3

..الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا..... ٣

Artinya “Pada hari ini telah Ku-sempurnakan untuk kamu agama-mu, dan telah Ku-ucapkan kepadamu nikmat-Ku, dan telah Ku-ridhai Islam itu jadi agama bagimu”.

Dari firman tersebut jelas menyatakan bahwa Islam adalah agama yang sempurna dan mempunyai sistem tersendiri dalam menghadapi permasalahan kehidupan, baik yang bersifat materil maupun non materil. Karena itu ekonomi sebagai satu aspek kehidupan, tentu juga sudah diatur oleh islam. Suatu sistem yang dapat digunakan sebagai panduan bagi manusia dalam menjalankan kegiatan ekonomi. Suatu sistem yang garis besarnya sudah diatur dalam Al-Qur’an dan Sunah (Huda dan Nasution, 2008: 1-2).

Ekonomi islam sesungguhnya secara intheren merupakan konsekuensi logis dari kesempurnaan islam itu sendiri. Islam haruslah dipeluk secara *kaffah* dan *komprehensif* oleh umatnya. Islam menuntut kepada umatnya untuk mewujudkan keislamannya dalam seluruh aspek kehidupannya.

Firman Allah dalam surat Al- Hujurat (49): 13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا ۖ وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَاهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ۝ ١٣

Artinya: “Hai manusia, sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha mengenal.”

Objek dari muamalah adalah kontrak atau hukum perikatan yang disebut akad yang saling menimbulkan manfaat baik yang berkaitan dengan materi maupun jasa. Seperti yang kita kenal dengan *hablum minannas* yaitu

membangun hubungan kerja sama dan interaksi social dengan masyarakat, baik dengan sesama muslim maupun dengan non muslim. Substansi dari ibadah yang terdapat di dalam muamalah adalah menolong dan memberi manfaat kepada orang lain, menghindari perbuatan yang dapat menyebabkan kerugian dan mengambil harta orang lain secara batil atau zalim. Rasulullah SAW menyatakan bahwa menolong orang yang dalam kesusahan lebih utama dan lebih afdal dari ibadah untuk diri sendiri seperti I'tikaf, sabda Rasulullah SAW (Ibdalsyah dan Tanjung, 2014: 13):

*“Barang siapa berusaha untuk memenuhi keperluan sahabatnya adalah bagi dia kebajikan yang lebih baik dari I'tikaf sepuluh tahun”*. (HR.Thabrani)

Tidak ada korelasi antara perbedaan lahiriah yang terjadi diantara sesama manusia dan tinggi rendah derajat seseorang di sisi Allah. Pada dasarnya, seluruh manusia itu sama. Kemuliaan seseorang disisi-Nya tergantung pada ketakwaan yang bersemayam dalam kalbu yang kemudian melahirkan amal shaleh.

Namun demikian, ini tidak berarti bahwa bank syariah tidak dikenankan memberikan pelayanan ekstra terhadap nasabah yang memberikan kontribusi lebih, khususnya dalam bentuk penetapan dana yang signifikan dengan jumlah nominal tertentu. Nasabah yang demikian ini umumnya disebut nasabah *Priority*.

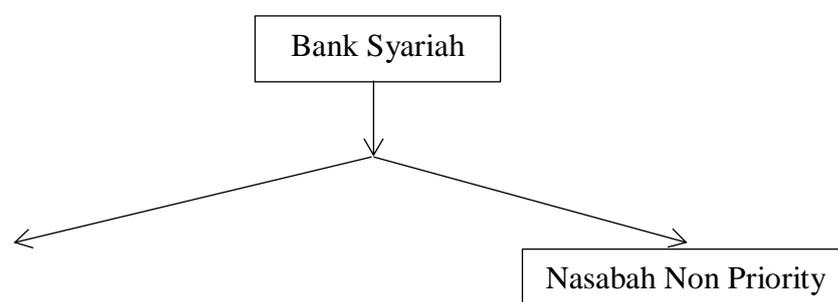
#### G. Penelitian Terdahulu

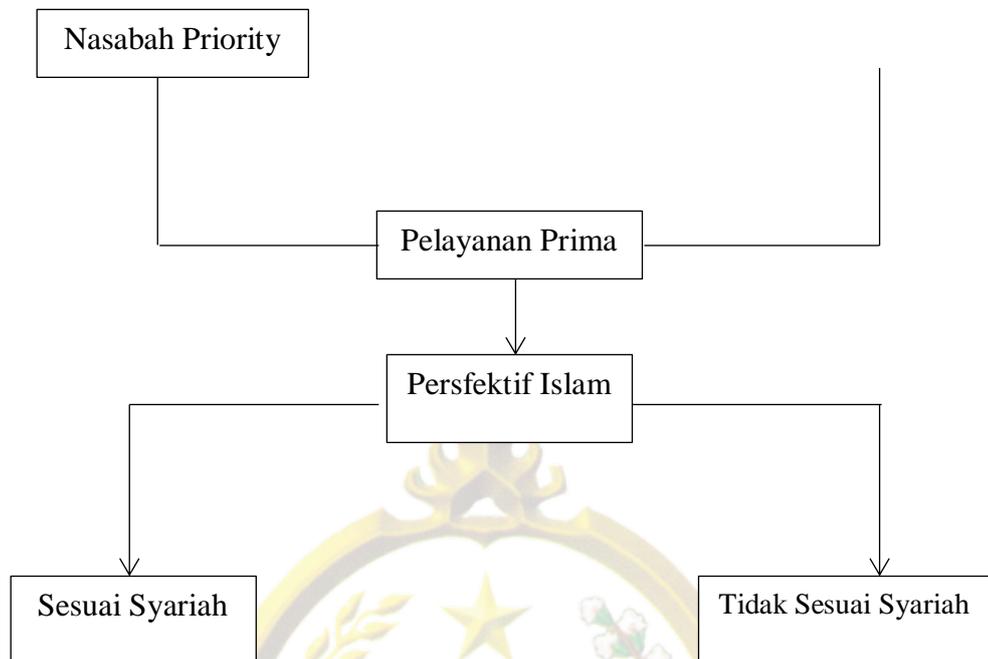
No	Judul Penelitian	Peneliti	Hasil Penelitian
1	Implementasi Pelayanan Nasabah <i>Priority</i> pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Gresik.	Siti Anisah Nim: 15530040 Tahun 2018	Implementasi pelayanan nasabah <i>priority</i> sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada.

2	Sistem pelayanan nasabah <i>Priority</i> pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru menurut Ekonmi Islam.	Fauziah Nasuha Nim: 10725000007 Tahun: 2011	Pelayanannya sudah sesuai dengan ekonomi Islam dan standart prosedur.
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sudirman Bogor	Restu Rahayu Nim: 1314.1.020 Tahun: 2018	Secara simultan tampilan pelayanan ( <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Emphaty</i> ) berpengaruh nyata dan positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.
4	Tinjauan Pelayanan Unit Penanganan Pengaduan Peserta (UP3) Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang (KC) Bogor	Chafi Zahri Nim:1516.02.044 Tahun: 2019	Penerapan indikator kualitas Pelayanan Unit Penanganan Pengaduan Peserta (UP3) di BPJS kesehatan menghubungkan dengan indikator pelayanan <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Emphaty</i> pada pelayanan unit penanganan pengaduan peserta BPJS Kesehatan secara umum berjalan dengan baik.

Gambar 1. Tabel Penelitian Terdahulu

## H. Kerangka Berpikir





Gambar 2. Kerangka Berpikir

Dari gambar 2 diatas, dapat dijelaskan bahwa dalam lingkungan bank, baik bank umum maupun bank Syariah terdapat dua golongan nasabah, yaitu nasabah Reguler dan nasabah *Priority*. Dimana keduanya akan mendapatkan pelayanan prima (*service excellent*) dari pihak bank. Karna terdapat perbedaan pelayanan antara nasabah Reguler dan nasabah *Priority*, maka penulis akan mengkaji nya berdasarkan perspektif Islam. Apakah pelayanan prima (*service excellent*) yang diberikan kepada nasabah *Priority* sudah sesuai syariah atau tidak sesuai dengan syariah.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada quality atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang/jasa. Penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial dan tindakan. (Satori, 2009: 22). Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa yang terjadi pada pelayanan nasabah *priority* yang kemudian dipadukan dengan kepustakaan. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP Jalan Baru Bogor.

Untuk mendapatkan data yang akurat penulis menggunakan data primer dan data sekunder, dimana data primer itu terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder bisa di peroleh dari jurnal. Setelah mendapatkan data yang akurat maka penulis dapat melakukan peninjauan dengan perspektif ekonomi islam, kemudian hasil dari peninjauan tersebut dapat di analisis menggunakan metode reduksi data dan penyajian data, kemudian hasil dari keseluruhan dapat disimpulkan.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jalan Baru Bogor, pada waktu yang telah ditentukan yakni terhitung sejak bulan Oktober – Desember 2019.

#### **C. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, digu<sup>42</sup> metode deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data

tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (J.Moleong, 1988: 6-11)

Menurut Sugiyono (2014: 7) metode penelitian kualitatif disebut sebagai metode artistik, karena proses penelitiannya lebih bersifat seni dan disebut metode interpretif, karena data hasil penelitian lebih berkenan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Data informasi dalam penelitian ini adalah data primer sebagai data utama dan sekunder sebagai data penunjang atau sebagai pelengkap data primer. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 1. Observasi

Menurut Nasution (1988) dalam Sugiyono (2014: 226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi merupakan tahap pertama dan penting dalam sebuah penelitian, dimana observasi adalah kegiatan pengamatan yang dilakukan sebelum data yang lebih mendalam didapatkan. Dengan melakukan pengamatan diharapkan peneliti dapat melihat dan mengamati secara langsung pada keadaan yang sebenarnya sesuai obyek yang diteliti.

#### 2. *Interview* (Wawancara)

Metode wawancara kualitatif merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dan informasi. Wawancara yang digunakan adalah wawancara kualitatif. Artinya peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lebih bebas dan leluasa, tanpa terikat oleh suatu susunan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Peneliti menyimpan cadangan masalah yang perlu ditanyakan kepada informan. Cadangan masalah tersebut adalah kapan menanyakannya, bagaimana urutannya, akan seperti apa rumusan pertanyaannya dan sebagainya yang biasanya muncul secara spontan sesuai dengan perkembangan situasi wawancara. (Patilima, 2011: 68)

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, patung, film, dan lain-lain. Untuk itu digunakan beberapa dokumen yang menceritakan terkait masalah yang akan dianalisis. (Sugiyono, 2014: 240)

## **D. Pengolahan dan Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam

kenyataannya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data. Dalam hal ini, data sementara yang terkumpulkan, data yang sudah ada dapat diolah dan dilakukan analisis data secara bersamaan. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014: 246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari:

#### 1. Data *Display* (Penyajian Data)

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Apa yang ditemukan pada saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung cukup lama di lapangan akan mengalami perkembangan data. Untuk itu maka peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak. Bila setelah lama memasuki lapangan ternyata hipotesis yang dirumuskan selalu didukung oleh data pada saat dikumpulkan di lapangan, maka hipotesis tersebut terbukti, dan akan berkembang menjadi teori yang *grounded* (teori yang ditemukan secara induktif).

## 2. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Untuk memberikan gambaran data hasil penelitian, maka dilakukan prosedur sebagai berikut:

- a. Tahap penyajian data: merupakan penyajian data dalam bentuk deskripsi yang terintegrasi.
- b. Tahap komparasi: merupakan proses membandingkan hasil analisis data yang telah di deskripsikan dengan interpretasi data untuk menjawab masalah yang diteliti. Data yang diperoleh dari hasil deskripsi akan dibandingkan dan dibahas berdasarkan landasan teori, yang dikemukakan pada Bab 2.
- c. Tahap penyajian hasil penelitian: merupakan tahap yang dilakukan setelah tahap komparasi, yang kemudian dirangkum dan diarahkan pada kesimpulan untuk menjawab masalah yang telah dikemukakan peneliti.



**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN**

**A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri KCP Jalan Baru Bogor**

## 1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, diringi dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, termasuk dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pendirian Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi pertarungan bagi bankir syariah. Hal ini berarti keberhasilan BSM akan menjadi acuan perkembangan bank syariah di Indonesia. Sebaliknya, apabila terjadi kegagalan, maka besar kemungkinan bank syariah di Indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan karena BSM merupakan bank syariah yang didirikan oleh bank BUMN milik pemerintah. Ternyata BSM dengan cepat mengalami perkembangan. Pendirian Bank Syariah Mandiri diikuti oleh pendirian beberapa bank syariah atau unit usaha syariah lainnya (Ismail, 2011: 31).

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa Bank lain serta

mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998 (Wardun.com: 2018) , yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Dengan melakukan penggabungan (*merger*) dengan beberapa bank dan mengundang *investor* asing. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI\No.1/24\KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999.

Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri didirikan, dengan penampilan dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik. PT Bank Syariah Mandiri kini memiliki 669 outlet terdiri dari 125 Kantor Cabang, 406 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 38 Kantor Kas, 15 Konter Layanan Syariah, dan 85 Payment Point. BSM dilengkapi layanan berbasis e-channel seperti BSM Mobile Banking GPRS dan BSM Net banking serta fasilitas ATM yang terkoneksi dengan bank induk.

## 2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri

Sebelum membahas tentang visi dan misi Bank Syariah Mandiri (BSM), berikut ada "*Tagline*" yang menjadi pedoman BSM, yakni: **Terdepan**, adalah komitmen Bank Syariah Mandiri untuk selalu menjadi Bank Syariah yang terbaik dan terbesar. **Modern**, adalah komitmen Bank Syariah Mandiri untuk terus berinovasi baik dari sisi produk, layanan, teknologi, dan sumber daya manusia yang professional sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan perbankan syariah. **Menenteramkan**, adalah komitmen Bank Syariah Mandiri

untuk memberikan rasa aman dan nyaman dalam melakukan aktivitas perbankan sesuai prinsip syariah bagi seluruh *stakeholder*.

Visi dan Misi yang ditujukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri, adalah realistis, spesifik, dan meyakinkan yang merupakan penggambaran citra, nilai, arah dan tujuan masa depan perusahaan.

Visi PT. Bank Syariah Mandiri adalah “Bank Syariah Terdepan dan Modern”

- 1) Bank Syariah Terdepan: artinya menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer, micro, SME, commercial, dan corporate*.
- 2) Bank Syariah Modern: artinya menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

Misi PT. Bank Syariah Mandiri adalah: “Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan”.

- 1) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 2) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 3) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 4) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 5) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

### **3. Profil dan Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Jalan Baru**

Nama : PT Bank Syariah Mandiri

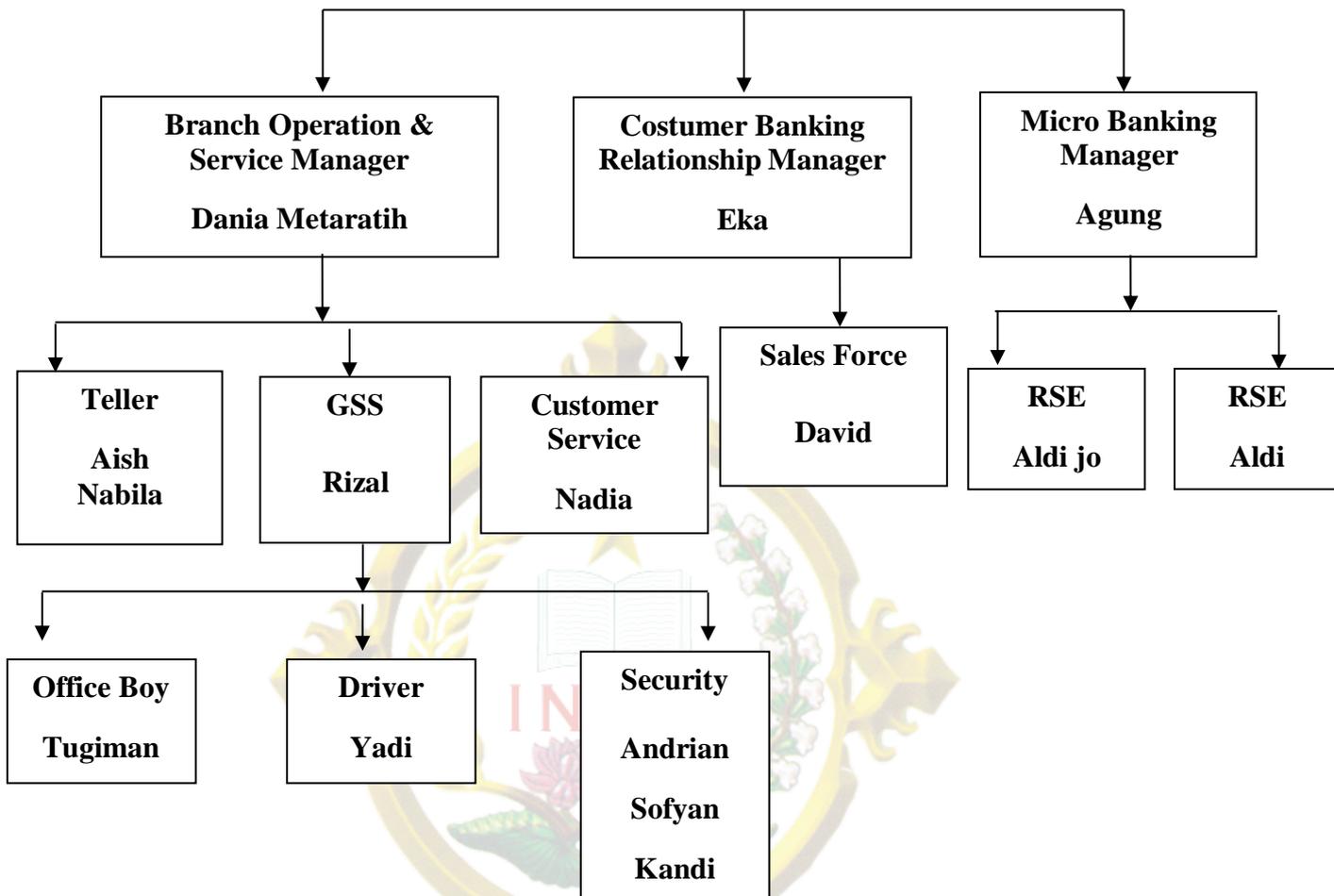
Alamat : Jl. K.H Sholeh Iskandar No. 77 A Bogor (16164)  
Telepon : (0251) 8377218 / 8321310  
Fax : (0251) 8377321  
Mulai operasional : Juli 2009



**BRANCH MANAGER**

**Muhammad Fajar**





Gambar 3. Struktur Organisasi BSM Cabang Bogor Jalan Baru  
Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Jalan Baru Bogor

Keterangan gambar :

- GSS: *General Support Staff*
- RSE: *Retail Sales Executive*

#### 4. Nilai-nilai Budaya Kerja BSM

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru yang disepakati

bersama untuk di shared oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri yang disebut *Shared Values* Bank Syariah Mandiri . *Shared Values* Bank Syariah Mandiri disingkat “ETHIC”.

- 1) *Excellence*, yaitu mencapai hasil yang mendekati sempurna (*perfect result-oriented*).
- 2) *Teamwork*, yaitu mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.
- 3) *Humanity*, yaitu mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan.
- 4) *Integrity*, yaitu berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi.
- 5) *Customer Focus*, yaitu mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan eksternal).



## 5. Logo BSM

Pada tahun 2009 terjadi sedikit perubahan logo pada Bank Syariah Mandiri (BSM), hal ini mencerminkan transformasi semangat dan kesiapan untuk meraih

masa depan yang lebih baik gemilang. Adapun perubahan ini menjadi logo tersebut lebih memiliki makna yang dalam. Dari penggunaan warna logo menggunakan warna positif-negatif.

Positif di gunakan pada warna belakang yang terang dan cerah sedangkan negatif pada warna latar belakang yang redup atau cerah. Adapun arti atau makna yang terdapat pada logo BSM diantaranya:

- 1) penggunaan huruf kecil memiliki pengertian BSM merupakan bank yang ramah, rendah hati dan memiliki aspirasi untuk semakin dekat dengan nasabah dan tetap bersikap membumi.
- 2) Lambang logo divisualkan dalam bentuk gelombang berwarna emas yang merupakan lambang kemakmuran yang di cita citakan pada nasabah yang mau bermitra dengan BSM.
- 3) Posisi lambang logo diatas huruf logo melambangkan sikap progresif menuju kemakmuran.



Gambar 4. Logo Bank Syariah Mandiri

Sumber: <https://seeklogo.com/vector-logo/175098/bank-syariah-mandiri>

## B. Konsep Pelayanan Nasabah *Priority*

Sistem pelayanan nasabah *Priority* Bank Syariah Mandiri KCP Jalan Baru Bogor merupakan pelayanan nasabah dengan ruangan khusus yaitu dengan

penempatan dana nasabah minimal 500 juta. Dengan potongan biaya admin setiap bulannya sebesar Rp25.000,-. Bahkan nasabah Reguler jika memiliki dana tabungan atau menyetorkan dananya di atas 500 juta, bisa dianggap sebagai nasabah *Priority*, tetapi tidak semua nasabah yang memiliki dana 500 juta ingin dianggap atau ingin dijadikan sebagai nasabah *Priority*. Dalam hal ini bank memberi kebebasan pada setiap nasabahnya.

Nasabah *Priority* mendapatkan pelayanan khusus serta mendapatkan fasilitas kenyamanan dan kemudahan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapati oleh nasabah biasa (Reguler). Pelayanan tersebut sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya yang diberikan dari pihak bank. Misalkan, nasabah yang menggunakan layanan *priority* dalam suatu bank, maka nasabah *Priority* akan mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi, nasabah *Priority* tidak perlu ikut mengambil nomor antrian apabila ingin bertransaksi, hal ini dikarenakan nasabah *Priority* memiliki ruangan khusus untuk melakukan transaksi dan langsung bertemu dengan marketing khusus *priority* di bank. Sehingga memudahkan dan mempercepat waktu nasabah dalam melakukan transaksi. Akan tetapi pada BSM KCP Jalan Baru Bogor, tidak adanya marketing khusus untuk nasabah *Priority*, karena untuk setiap Kantor Cabang Pembantu (KCP) di area Bogor tidak ada petugas khusus *priority*. Petugas khusus *priority* hanya ada pada kantor Bogor Area dan Kantor Cabang (KC) di area Bogor, seperti KC Dramaga dan KC Cibinong. Dengan tidak adanya petugas khusus *priority* diharapkan untuk kedepannya pihak bank menempatkan petugas marketing khusus *priority* di setiap kantor cabang pembantu untuk area Bogor,

mengingat banyaknya jumlah nasabah *Priority* di BSM KCP Jalan Baru Bogor yakni sekitar 10%-20% dari jumlah seluruh nasabah BSM KCP Jalan Baru Bogor. Dengan begitu bukan berarti nasabah *Priority* tidak mendapatkan pelayanan khusus, karena akan tetap ada petugas bank (*Customer Service, Teller, BOSM*, atau petugas bank lainnya) yang langsung membantu keperluan nasabah *Priority*. Untuk membedakan antara nasabah Reguler dengan nasabah *Priority* petugas bank dapat melihat dari buku tabungan atau kartu ATM yang dimiliki oleh nasabah. Apabila kartu yang dimiliki berbentuk kartu khusus (seperti pada gambar 5) maka nasabah tersebut dapat dikatakan sebagai nasabah *Priority*. Sebagian besar petugas bank sudah mengenal nasabahnya, jadi mereka sudah bisa membedakan antara nasabah Reguler dengan nasabah *Priority*, tanpa harus melihat buku tabungan ataupun kartu ATM khusus *priority*. Tapi tak jarang pula nasabah *Priority* pada BSM KCP Jalan Baru Bogor yang tetap mengikuti prosedur pada umumnya, yakni ikut mengantri dengan mengambil nomor antrian di ruang tunggu, hal ini beralasan karena nasabah *Priority* ingin bersantai atau karena tidak dikejar-kejar oleh waktu.

Nilai yang menjadi dasar pelayanan *Islamic Priority Banking* adalah (Fauzia Nasuha, 2011: 50):

- 1) Bahwasannya Allah Swt telah menentukan penghidupan manusia di dunia meninggikan sebagian manusia atas sebagian yang lain beberapa derajat.

Seperti firman Allah Swt dalam Q.S Az-Zukhruf (43): 32

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ  
فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سَخِرِيًّا وَرَحِمَتْ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا  
يَجْمَعُونَ ٣٢

Artinya “Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan”.

Berdasarkan ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa Allah Swt menerangkan bahwasannya di mata Allah manusia diciptakan dengan tidak ada perbedaan derajat satu sama lain, yang membedakan hanyalah iman dan ketaqwaannya saja. (Tafsir Ibnu Katsir dalam Fauzia Nasuha: 51)

- 2) Bahwasannya tujuan bekerja bagi orang Islam mempunyai dua dimensi, yaitu untuk kebahagiaan dunia dan akhirat, dengan menjadi *rahmatan lil'aalamin* (berbuat baik kepada orang lain dan tidak berbuat kerisakan di muka bumi). Seperti firman Allah Swt dalam Q.S Al-Qashash (28): 77

وَاتَّبِعْ فِي مَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ  
إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ٧٧

Artinya “Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu

*berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan”.*

Ayat tersebut menjelaskan bahwa pergunakanlah harta dan nikmat yang banyak yang diberikan Allah kepadamu ini untuk mentaati tuhanmu dan mendekatkan diri kepadanya dengan berbagai macam cara pendekatan yang mengantarkanmu kepada perolehan pahalanya di dunia dan akhirat. (Tafsir Al Maraghi dalam Fauzia Nasuha: 51)

- 3) Bahwasanya beriman yang disertai jihad di jalan Allah dengan harta dan jiwa, akan diberi imbalan hasil yang lebih baik oleh Allah Swt, yaitu diselamatkan dari adzab. Seperti firman Allah Swt dalam Q.S As-Shaff (61): 10-11

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا هَلْ أَدُلُّكُمْ عَلَىٰ تَجْرَةٍ مِّنْ عَذَابِ أَلِيمٍ ۝ ١٠

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih?”

تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ وَتُجَاهِدُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ ذَلِكَ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ۝ ١١

Artinya: “(yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui”.

Dari kesimpulan ayat tersebut menjelaskan bahwa apabila kamu beriman kepada Allah Swt dan Rasul-Nya maka nafkahkanlah, sebagian hartamu di jalan Allah, maka kamu mendapatkan kebahagiaan di dunia dan akhirat nantinya.

- 4) Bahwasanya harta yang dinafkahkan di jalan Allah akan memberikan hasil yang didapat ganda (700 kali). Seperti firman Allah Swt dalam Q.S Al-Baqarah (2): 261

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سُنْبُلَةٍ  
مِائَةُ حَبَّةٍ ۗ وَاللَّهُ يُضْعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَسِعَ عَلِيمٌ ۚ ٢٦١

Artinya: “perumpamaan orang yang mengifakkan hartanya di jalan Allah seperti sebutir biji yang menumbuhkan tujuh tangkai, pada setiap tangkai ada seratus biji. Allah melipatgandakan bagi siapa yang Dia kehendaki, dan Allah Mahaluas, Maha mengetahui”.

Dari kesimpulan ayat tersebut menjelaskan bahwa menafkahkan harta di jalan Allah meliputi belanja untuk kepentingan jihad, misalnya pembangunan perguruan, rumah sakit, usaha penyelidikan ilmiah dan lain-lain akan diberikan ganjaran pahala yang berlipat ganda.

Dari perbedaan tiap-tiap ayat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pandangan Islam Allah tidak membeda-bedakan derajat manusia dengan manusia lainnya. Yang dapat membedakan semua itu hanyalah amal dan akhlak kita sebagai makhluk mulia di mata Allah. Berbuat baik kepada orang lain untuk kebahagiaan dunia dan akhirat serta tidak berbuat kerusakan di muka bumi. Serta menjelaskan apabila kamu beriman kepada Allah Swt dan para Rasul-Nya maka nafkahkanlah sebagian hartamu di jalan Allah. Harta yang dinafkahkan di jalan Allah akan dilipatgandakan sehingga mendapatkan ganjaran pahala yang besar.

Akan tetapi dalam praktiknya yang dilaksanakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Jalan Baru Bogor adanya perbedaan pelayanan nasabah *Priority* dengan nasabah umum (Reguler) lainnya. Tidak banyak perbedaan antara keduanya, hanya dari sistem pelayanan dan setor dana pertama untuk membuka

rekening. Serta fasilitas yang didapatkan tidak jauh berbeda yang jadi pembeda salah satunya adalah, untuk nasabah Reguler tidak ada ruangan khusus untuk melakukan transaksi, tetapi bagi nasabah *Priority* adanya ruangan khusus untuk melayani kebutuhan dan keperluan nasabah *Priority*. Adanya no rekening cantik yang diberikan untuk nasabah *Priority*, tetapi tidak berlaku nasabah Reguler. Nasabah *Priority* tidak perlu mengambil no antrian seperti nasabah pada umumnya. Jadi nasabah *Priority* langsung diarahkan oleh petugas bank untuk langsung menuju keruangan khusus guna mendapatkan pelayanan. Tetapi tidak jarang juga nasabah *Priority* yang tidak ingin mendapatkan pelayanan khusus, mereka lebih memilih ikut mengantree seperti nasabah pada umumnya. Dari sekian perbedaan, sikap melayani yang diberikan oleh petugas bank kepada seluruh nasabah BSM tidak ada yg dibedakan. Mereka tetap melayani dengan ramah, sopan, santun dan baik.

### C. Penerapan Sistem Pelayanan Nasabah *Priority*

Adapun penerapan sistem pelayanan nasabah *Priority* adalah sebagai berikut:

#### 1. Mandiri Syariah *Priority*

Mandiri Syariah *Priority* merupakan layanan eksekutif dari Bank Syariah Mandiri khusus bagi nasabah pribadi istimewa. Bank bertekad membangun kemitraan bersama dengan mengembangkan *one stop financial services* yang inovatif dan menghadirkan *Priority Banking Officer* yang berdedikasi

untuk mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaat aset nasabah secara seimbang.

2. *Priority Banking Officer*

Melayani nasabah melalui *Priority Banking Officer* yang didedikasikan untuk membantu pengelolaan kebutuhan perbankan nasabah dan memberikan solusi yang tepat untuk perencanaan keuangan nasabah secara menyeluruh.

3. *Konter Layanan Priority*

Dengan adanya *Konter Layanan Priority* dapat menghadirkan pengalaman yang berbeda untuk kenyamanan bertransaksi perbankan nasabah.

4. *Starter Pack*

Merupakan paket eksklusif yang diberikan kepada nasabah sebagai persembahan awal menjadi bagian keluarga besar Mandiri Syariah *Priority*.

5. *Overseas Education Assistance*

Merupakan konsultasi pendidikan di luar negeri dengan konsultasi profesional untuk solusi pendidikan putra-putri nasabah *Priority*.

6. *Limit Transaksi*

Melalui ATM untuk tarik tunai sebesar 15 juta, transfer antar bank 50 juta, transfer rekening Mandiri Syariah 100 juta, dan pembayaran sesuai saldo nasabah. Melalui EDC untuk belanja sebesar 100 juta. Biaya administrasi dan kartu/bulan sebesar Rp25.000,- dan masa berlaku kartu selama 3 tahun.

Dalam pelayanan nasabah Priority perlu diketahui fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh petugas bank baik berupa layanan finansial maupun non-finansial. Adapun produk dan layanan Finansial yang didapatkan oleh nasabah *Priority* pada BSM KCP Jalan Baru Bogor yaitu:

- 1) Kartu BSM Priority, sebagai kartu multi guna yaitu kartu identitas, kartu belanja/debit, kartu diskon dan kartu ATM BSM, ATM Mandiri, ATM Prima dan ATM Bersama.



Gambar 5. Contoh tampilan kartu ATM dan e-Money *Priority*  
Sumber: booklet mandiri syariah *priority*

- 2) *Financial check up*
- 3) Konsultasi keuangan Syariah, 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.
- 4) Laporan keuangan terpadu, laporan keuangan terpadu berisi seluruh portofolio dana (rekening koran) dan pembiayaan nasabah BSM *Priority* yang akan dikirimkan setiap bulan.
- 5) Nomor rekening cantik, nomor rekening yang bisa didapatkan/dimiliki khusus untuk nasabah *Priority*.

- 6) *Pick up service* untuk setoran tunai, layanan antar jemput setoran maupun panarikan.
- 7) Konsultasi zakat dan waris, Mandiri Syariah *Priority* bekerjasama dengan Laznas BSM akan membantu nasabah dalam menghitung zakat. Konsultasi penghitungan porsi waris bersama konsultan profesional yang telah bekerjasama dengan Mandiri Syariah *Priority* dan memiliki kompetensi dalam bidang ilmu waris sesuai hukum syariah.
- 8) Fasilitas pembayaran dan penyaluran zakat, infaq dan shadaqah
- 9) Fasilitas diskon pembelian *merchandise*

Berikut produk dan layanan Non Finansial yang didapatkan oleh nasabah *Priority* pada BSM KCP Jalan Baru Bogor:

- 1) *Safe Deposito Box* (SDB), pihak bank menyediakan fasilitas SDB (ukuran medium, selama persediaan masih ada) gratis pada tahun pertama untuk perlindungan asset nasabah *Priority*.
- 2) Reservasi umrah dan haji plus, reservasi pada BSM KCP Jalan Baru tiap tahun berbeda, seperti pada tahun 2019 kali ini pihak bank menyediakan program umrah untuk satu nasabah.
- 3) Fasilitas *Airport Executive Lounge* dan *Airport Handling*, nasabah dapat menikmati kenyamanan selama berada di bandara saat menunggu penerbangan.
- 4) Undangan pada *special event*, setiap ada event-event besar tertentu dari pihak BSM pasti akan turut mengundang nasabah *Priority* untuk dapat hadir pada event tersebut.

- 5) Hadiah ulang tahun, nasabah akan mendapatkan keistimewaan di hari istimewa nya.
- 6) Program khusus pembiayaan dan pendanaan
- 7) Pelayanan pada rumah sakit, fasilitas pemeriksaan dan konsultasi kesehatan secara menyeluruh untuk nasabah dan keluarga nasabah.
- 8) Layanan duka, meringankan beban keluarga di kala duka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Mandiri KCP Jalan Baru pada tanggal 4 Desember 2019 diketahui bahwa kriteria yang dibutuhkan untuk menjadi nasabah *Priority* adalah nasabah perorangan dan nasabah non perorangan (perusahaan atau lembaga pendidikan) yang menempatkan dananya di Bank Syariah Mandiri dalam jumlah minimal 500 juta dengan saldo mengendap, dalam bentuk giro/tabungan dan deposito, serta menyerahkan portofolio persyaratan calon nasabah seperti KTP dan NPWP. Untuk calon nasabah non perorangan portofolio persyaratan yang diserahkan kepada pihak bank terdiri dari identitas ketua dan anggota minimal 3 orang (ketua yayasan sekolah atau manajer perusahaan dan anggota) yang masing-masing memiliki KTP dan untuk NPWP biasanya sudah atas nama instansi perusahaan.

#### D. Tinjauan Ekonomi Islam tentang Nasabah Priority

Islam merupakan sistem kehidupan yang bersifat komprehensif, yang mengatur semua aspek, baik dalam sosial, ekonomi, dan politik maupun kehidupan yang bersifat spiritual. Seperti firman Allah dalam Q.S Al-Maidah (5) : 3

الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ وَعَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ

دِينًا

Artinya “pada hari ini telah Ku-sempurnakan untuk kamu agama-mu, dan telah Ku-ucapkan kepadamu nikmat-Ku, dan telah Ku-ridhai Islam itu jadi agama bagimu”.

Dari firman tersebut jelas menyatakan bahwa Islam adalah agama yang sempurna dan mempunyai sistem tersendiri dalam menghadapi permasalahan kehidupan, baik yang bersifat materil maupun nonmaterial. Karena itu ekonomi sebagai satu aspek kehidupan, tentu juga sudah diatur oleh Islam. Ini bisa dipahami, sebagai agama yang sempurna, mustahil Islam tidak dilengkapi dengan sistem dan konsep ekonomi. Suatu sistem yang dapat digunakan sebagai panduan bagi manusia dalam menjalankan kegiatan ekonomi. Suatu sistem yang garis besarnya sudah diatur dalam Al-Qur’an dan As-Sunnah. (Huda dan Nasution, 2008: 1-2)

Islam memerintahkan kepada setiap manusia untuk berbuat adil atau menegakkan keadilan pada setiap tindakan perbuatan yang dilakukan seperti dalam Q.S An-Nisaa (4): 58

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾

Artinya: “*sesungguhnya Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan menyuruh kamu apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberikan pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar dan Maha Melihat*”.

Begitu pentingnya berlaku adil atau menegakkan keadilan, sehingga Allah SWT memperingatkan kepada orang-orang yang beriman supaya jangan ada kebencian terhadap suatu kaum sehingga memengaruhi dalam berbuat adil sebagaimana dijelaskan dalam Q.S Al-Maidah (5): 8

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوْمِينَ لِلّٰهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ۗ أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللّٰهَ إِنَّ اللّٰهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan kebenaran karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah karena adil itu lebih dekat kepada taqwa. Dan taqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang tidak kamu kerjakan*”.

Q.S An-Nahl (16): 90

﴿إِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَآئِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَآءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾

Artinya: “*sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan dia melarang melakukan perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*”.

Q.S Al-Mumtahanah (60) : 8

لَا يَنْهَىٰكُمُ اللّٰهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقْتُلُوْكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُوْكُمْ مِّنْ دِيَارِكُمْ ؕ أَن تَبَرُّوْهُمْ وَتُقْسِطُوْا إِلَيْهِمْ ۗ إِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ

Artinya: “*Allah tidak melarang kamu berbuat baik dan berlaku adil terhadap orang-orang yang tidak memerangimu dalam urusan agama dan tidak mengusir kamu dari kampung halamanmu. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil*”.

Dari beberapa ayat di atas yang menerangkan tentang keadilan, dapat diketahui bahwa Islam adalah agama yang sangat menjunjung tinggi keadilan. Maka dari itu Bank Syariah Mandiri haruslah bersikap adil dalam memberikan pelayanan primanya kepada setiap nasabah, baik itu nasabah reguler maupun nasabah *priority*. Memberikan pelayanan secara adil, berarti memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional yang telah diterapkan oleh bank dan sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Untuk itu petugas bank tidak boleh mengacuhkan nasabahnya. Seluruh nasabah bank harus mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar operasional. Menurut penulis yang dimaksud dengan pelayanan yang bersikap adil, berarti tidak menelantarkan nasabah yang lain hanya karena sedang memberikan pelayanan kepada nasabah *priority*. Pada BSM KCP Jalan Baru, prinsip keadilan dalam melayani nasabahnya sudah diterapkan, karena petugas bank telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan operasional. Untuk melayani nasabah khusus (*priority*), mereka telah memiliki ruangan tersendiri, jadi tidak mengganggu proses pelayanan terhadap nasabah pada umumnya.

Seperti pendapat Imam Ali prinsip keadilan merupakan prinsip yang signifikan dalam memelihara keseimbangan masyarakat dan mendapat perhatian publik. Penerapan keadilan dalam lingkungan masyarakat dapat menjamin kesehatan masyarakat dan membawa kedamaian kepada jiwa mereka. Sebaliknya jika ada penindasan kezoliman dan diskriminasi maka tidak akan dapat membawa kedamaian dan kebahagiaan bagi semua umat. Sebagai contoh jika dalam lembaga keuangan/bank, petugasnya bersikap adil dalam

memberikan pelayanannya, maka para nasabah akan merasa puas dan merasa senang bisa menjadi nasabah di bank tersebut, tetapi jika petugas bank tidak berlaku adil dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya, maka sebagian nasabah akan memberontak, merasa tidak nyaman serta tidak dihargai, maka nasabah bisa pergi meninggalkan bank tersebut. (Ardiansyah (web): 2014)

Ekonomi Islam sesungguhnya secara inheren merupakan konsekuensi logis dari kesempurnaan Islam itu sendiri. Islam haruslah dipeluk secara *kaffah* dan komprehensif oleh umatnya. Islam menuntut kepada umatnya untuk mewujudkan ke-Islamannya dalam seluruh dalam seluruh aspek kehidupannya.

Perlu diketahui manusia diciptakan oleh Allah Swt dengan kondisi yang beraneka ragam, hitam, putih, kaya, miskin, dan sebagainya, namun kita sebagai manusia adalah makhluk paling sempurna dan berakal dimata Allah Swt. Seperti dalam firman Allah Swt Q.S Al-Hujurat: 13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَاهُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: “Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu,. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal”.

Yang menjadi pembeda diantara sesama manusia adalah akhlak dan ibadahnya. Pada dasarnya, seluruh manusia itu sama dan tidak ada perbandingan antara perbedaan lahiriah yang terjadi di antara sesama manusia dan tinggi rendah

derajat seseorang di sisi Allah derajatnya sama. Meskipun di dunia terlihat kaya tapi di mata Allah dia terlihat sama seperti manusia yang diciptakan-Nya.

Aplikasi keadilan dalam Islam dikemukakan oleh Ali bin Abu Thalib (Tafsir Al-Azhar, 1983: 125) yaitu: (1) Hendaklah samakan (para pihak) masuk ke dalam majelis, jangan ada yang didahulukan, (2) Hendaklah mereka semua duduk dihadapan hakim, (3) Hendaklah hakim menghadapi mereka dengan sikap yang sama, (4) Hendaklah keterangan-keterangan mereka sama didengarkan dan diperhatikan, (5) Ketika menjatuhkan hukum hendaklah keduanya sama mendengar.

Namun demikian, ini tidak berarti bahwa Bank Syariah tidak diperkenankan memberikan *service excellent* terhadap nasabah yang memberikan kontribusi lebih, khususnya dalam bentuk penempatan dana yang signifikan dengan jumlah nominal tertentu. Nasabah yang demikian ini umumnya disebut nasabah *Priority*. Hal ini pula yang mengacu pada nilai-nilai perusahaan yakni, *Customer Focus*, mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan eksternal). Sehingga bank benar-benar berupaya menjaga nasabahnya untuk tetap merasa nyaman dan aman menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Jalan Baru Bogor. Maka sebab dari itu *service excellent* yang diberikan untuk nasabah *Priority* sedikit berbeda dari nasabah reguler. Selama tidak merugikan orang lain, maka *service excellent* diperlukan untuk setiap pelayanan yang diberikan kepada para nasabah di bank.

Seperti yang sudah dijelaskan dalam nilai dasar pelayanan *Islamic Priority Banking* bahwasannya Allah menciptakan manusia dengan tidak ada perbedaan satu derajat sekalipun, yang membedakan hanyalah iman dan ketakwaannya saja. Hal ini berarti *service excellent* berlaku juga untuk setiap nasabah BSM, bukan hanya nasabah *Priority* saja, hanya saja *service excellent* untuk nasabah *Priority* sedikit berbeda dari nasabah Reguler. Tapi hal tersebut tidak menyudutkan pelayanan pada nasabah Reguler. Seluruh petugas bank melayani nasabahnya dengan pelayanan terbaiknya.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dibab-bab sebelumnya penulis dapat menarik kesimpulan:

1. Dalam konsep pelayanan nasabah *Priority* pada BSM KCP Jalan Baru Bogor, bank menyediakan konsep pelayanan prima (*service excellent*) yang lebih dari yang didapati oleh nasabah Reguler yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi di bank. Dan pelayanan yang diberikan oleh BSM KCP Jalan Baru Bogor sudah sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan (*Tangibels, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*).
2. Penerapan sistem pelayanan nasabah *Priority* pada BSM KCP Jalan Baru Bogor, merupakan pelayanan yang tersedianya ruangan khusus atau ruangan tersendiri untuk melakukan transaksi di bank, baik itu setor tunai, tarik tunai, atau transaksi lainnya. Akan ada petugas bank yang melayani khusus nasabah *Priority*. Biasanya nasabah akan menyetorkan dana minimal 500 juta dengan potongan biaya perbulannya Rp25,000,-. Nasabah berhak mendapatkan pelayanan personal dengan fasilitas yang mengutamakan kenyamanan, baik berupa fasilitas finansial maupun non-finansial.
3. Dalam tinjauan ekonomi Islam memberikan pelayanan yang ekstra kepada mereka yang telah memberikan kontribusi kepada suatu perusahaan justru

diperbolehkan selama tidak merugikan orang lain. Berdasarkan prinsip keadilan maka petugas bank harus menerapkan keadilan dan memelihara keseimbangannya dalam memberikan pelayanan agar nasabah merasa puas dan tidak ada pemikiran untuk meninggalkan bank.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bank Syariah Mandiri Region Office III diharapkan dapat menempatkan marketing khusus *priority* di tiap-tiap Kantor Cabang maupun Kantor Cabang Pembantu di area BRO III.
2. Terkhusus BSM KCP Jalan Baru Bogor diharapkan memiliki petugas marketing khusus *Priority*, agar lebih maksimal lagi dalam melayani nasabah *Priority*, dan meningkatkan kualitas performa bank.
3. Penulis berharap kepada calon nasabah / masyarakat agar mempelajari terlebih dahulu mengenai sistem syariah, sehingga lebih mengerti tentang prinsip-prinsip syariah meskipun bank belum membuat sosialisasi agar calon nasabah dapat membuat pertimbangan tentang manfaat dalam sistem pelayanan nasabah *Priority* di BSM serta selalu menggunakan jasa Bank Syariah sehingga Bank Syariah kedepannya lebih berkembang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Al-Hikmah. *Al-Qur'an dan terjemahannya*. Bandung: Diponegoro, 2010
- Al-Arif, M Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010: 189,209
- Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: PT Sinar Grafika, 2007: 1
- Darmadi, Z Bambang. *Taktik Bisnis dan Perspektif Pemasaran*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya, 1999: 95
- Huda, Nurul dan Mustafa Edwin Nasution. *Investasi pada Pasar Modal Syariah Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana, 2008: 1,2
- Hasibuan, Melayu S.P. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005: 152
- Hamka. *Tafsir Al-Azhar Juz V*. Jakarta: Pustaka Panji Mas, 1983: 125
- Ibdalsyah, dan Hendri Tanjung. *Fiqih Muamalah konsep dan praktek*. Bogor: Azam Dunia Bogor, 2014: 13
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2011: 29, 31
- Imaniyati, Neni Sri. *Perbankan Syariah dalam Perspektif Hukum Ekonomi*. Bandung: CV Mandar Maju, 2013: 19,20
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012: 16
- ..... *Kewirausahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011: 298
- Kumala, Aprilia dan F Arundaya. *Kamus Bahasa Indonesia*. Surabaya: Ikhtiar, 2000: 342
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Implementasi dan Kontrol Edisi ke-9 jilid 1*. Jakarta: PT Prenhalindo, 1997: 8
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Rosda, 1988: 11

- Muhammad. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004: 159
- Nasution, M.N. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003: 49, 56  
 ..... *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001: 45
- Patilima, Hamid. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2011: 68
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2009: 22
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014: 7,226
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008: 206
- Wardiah, Mia Lasmi. *Dasar-dasar Perbankan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2013: 15, 16

**Sumber Jurnal:**

- Restu Rahayu. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Bogor*. Bogor: Fakultas Bisnis dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor, 2018
- Novi Fransiska. *Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Bogor Jalan Baru*. Bogor: Fakultas Bisnis dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor, 2019
- Siti Anisa. *Implementasi Pelayanan Nasabah Priority pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik*. Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim, 2018
- Fauziah Nasuha. *Sistem Pelayanan Nasabah Priority pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru menurut Ekonomi Islam*. Riau: Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2011

**Sumber Website:**

Wardun.”*Jenis-jenis nama Produk Tabungan Bank*”

<https://www.Wardun.com/2017/04/jenis-jenis-nama-produk-tabungan-bank-25.html?m=1>. (akses pada Rabu, 19 Desember 2018, 13.30 WIB)

Syariah,Bank.”*Logo BSM*”.<https://seeklogo.com/vector-logo/175098/bank-syariah>  
(akses pada Senin, 9 Desember 2019, 10.49 WIB)

Ardiansyah. *Kajian Magister Ilmu Hukum “Menjadi Manusia Pembelajar”*.  
<https://customslawyer.wordpress.com/2014/06/21/keadilan-dalam-perspektif-islam/amp/>. (akses 21 Juni 2014, 11.32 WIB)



**LAMPIRAN I****DRAFT WAWANCARA**

## Data Informan

Nama : Dania Metaratih  
Alamat Kantor : Jl. K.H Sholeh Iskandar No. 77 A Bogor (16164)  
Jabatan : BOSM (Branch Operation & Service Manager)  
Masa kerja : 2007 s/d sekarang  
Tanggal wawancara : 4 Desember 2019, 09.00 WIB

1. Produk tabungan apa saja yang tersedia di Bank Syariah Mandiri KCP Jalan Baru Bogor?

Jawab: Ada tabungan Wadi'ah dan tabungan Mudharabah.

2. Apakah ada produk tabungan khusus untuk calon nasabah BSM?

Jawab: tidak ada, produk tabungannya sama yaitu Wadi'ah dan Mudharabah.

3. Apakah yang dimaksud dengan Tabungan BSM *Priority*?

Jawab: tabungan BSM *Priority* adalah tabungan yang menyetorkan dana pertama minimal 500juta.

4. Apa keunggulan Tabungan BSM *Priority*?

Jawab: kartu ATM berbeda dari nasabah biasa, mendapatkan hadiah setiap tahunnya, tidak perlu mengantri saat melakukan transaksi.

5. Berapakah dana minimum yang disetorkan calon nasabah untuk membuka Tabungan BSM *Priority*?

Jawab: 500 juta

6. Untuk menjadi nasabah BSM *Priority*, kriteria apa saja yang diperlukan?

Jawab: menyetorkan dana nya sebesar 500 juta menyertakan portofolio calon nasabah.

7. Samakah kriteria calon nasabah *Priority* dengan kriteria calon nasabah Reguler pada BSM KCP Jalan Baru Bogor?

Jawab: sama, menyertakan portofolio dan info rekening.

8. Apa yang membedakan kriteria nasabah *Priority* dengan nasabah Reguler?

Jawab: portofolio, setoran dana pertama, event-event tiap tahunnya.

9. Syarat dan ketentuan apa saja yang diperlukan oleh calon nasabah *Priority* BSM KCP Jalan Baru Bogor?

Jawab: menyetorkan dana minimal 500 juta dan melampirkan portofolio.

10. Bagaimanakah petugas Bank dapat membedakan antara nasabah Reguler dengan nasabah *Priority*?

Jawab: kartu priority, akan tetapi ada beberapa yang sudah kenal dengan nasabah, jadi tinggal ketemu saja.

11. Siapakah yang menyambut/melayani kebutuhan nasabah *Priority* pada BSM KCP Jalan Baru Bogor?

Jawab: *Customer Service* dan bias dibantu oleh petugas bank lainnya.

12. Layanan apa saja yang diberikan untuk nasabah *Priority* BSM KCP Jalan Baru Bogor?

Jawab: ada program umrah, seperti tahun 2019 kemarin kita baru memberikan program umrah kepada nasabah priority untuk 1 orang. Memberikan hadiah ulang tahun setiap tahunnya, dan masih banyak lagi.

13. Keuntungan apa saja yang diperoleh nasabah *Priority* BSM KCP Jalan Baru Bogor?

Jawab: tidak perlu mengantri bisa menghemat waktu.

14. Apakah *Service Excellent* hanya berlaku pada nasabah *Priority* atau berlaku juga untuk nasabah reguler?

Jawab: semua rata, baik nasabah biasa maupun priority semua mendapatkan *service excellent* karena memang sudah jadi tuntutan pelayanan. Dan untuk priority ada petugasnya sendiri.

15. Dalam pelayanan prima (*Service Excellent*) nasabah Reguler dan *Priority*

- Hal apa saja yang membedakan antara keduanya?

Jawab: petugas dan kartu priority.

- Adakah kesamaan diantara keduanya?

Jawab: sama-sama mendapatkan *service excellent*.

16. Fasilitas apa yang diperoleh nasabah reguler dan nasabah *Priority*?

Jawab: kartu priority, ruangan priority, petugas khusus, kebijakan finansial dan kebijakan non finansial.

17. Fasilitas apa saja yang diperoleh nasabah *Priority* tapi tidak diperoleh oleh nasabah Reguler?

Jawab: kartu priority, ruangan priority, petugas khusus, kebijakan finansial dan kebijakan non finansial

18. Pada BSM KCP Jalan baru Bogor, berapakah perbandingan jumlah nasabah antara nasabah Reguler dan nasabah *Priority*?

Jawab: 10%-20%. Biasanya tidak semua nasabah yang menyetorkan dana 500 juta dan langsung mau menjadi nasabah priority, ada saja yang menolak untuk jadi nasabah priority.

19. Adakah prosedur/langkah yang harus dilakukan oleh nasabah *Priority* sebelum datang ke Bank? Semisal membuat janji terlebih dahulu melalui via telephone atau pesan (e-mail)?

Jawab: info supaya petugas siap, khusus priority petugas yang menghampiri nasabah tetapi ada juga yang memilih untuk mengantri, ada juga yang langsung minta duluan karena buru-buru dikejar waktu.

20. Jika nasabah *Priority* ingin melakukan transaksi tanpa ada konfirmasi atau perjanjian terlebih dahulu, apakah petugas Bank akan tetap melayani nya?

Jawab: ada petugas bank.

21. Bagaimana prosedur jika ada nasabah *Priority* yang ingin tutup rekening?

Jawab: pasti ditanya alasannya dulu, kenapa ingin tutup lalu kendala apa saja, jika memang memungkinkan untuk tutup maka rekening tetap ditutup.

22. Berapakah potongan biaya bagi nasabah *Priority* ?

Jawab: perbulannya Rp.25.000,-

23. Apa faktor pendukung dalam pelayanan nasabah *Priority* di BSM KCP Jalan Baru Bogor?

Jawab: ruangan khusus nasabah priority.

24. Paling lama, berapa tahun menjadi nasabah *Priority* di BSM KCP Jalan Baru Bogor?

Jawab: dari awal masih bertahan sampai sekarang dan nasabah priority belum ada yang meninggalkan BSM.

25. Sejauh ini sudah adakah nasabah *Priority* yang complain? Jika ada, bagaimana cara penyelesaiannya?

Jawab: complain ringan, masalah kartu saja.



## LAMPIRAN II

Dokumentasi kegiatan wawancara di BSM KCP Jalan Baru Bogor, tanggal 4 Desember 2019, 09.00 WIB. Wawancara berlangsung di ruangan nasabah *Priority*.



Gambar 6. Dokumentasi Wawancara

Sumber: foto pribadi di ruangan *priority* BSM KCP Jalan Baru

