

**SKRIPSI**

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG METRO DALAM PERSPEKTIF  
ETIKA BISNIS ISLAM**

**Oleh:**

**INGGRID RENVHILIA PUTRI  
NPM. 141265010**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN)  
METRO LAMPUNG  
1440H / 2019**

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG METRO DALAM PERSPEKTIF  
ETIKA BISNIS ISLAM**

**Diajukan untuk memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Perbankan Syariah (S.E)**

**Oleh:**

**INGGRID RENVHILIA PUTRI  
NPM. 141265010**

**Pembimbing I : Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag**

**Pembimbing II : Drs. Dri Santoso, M.H**

**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Jurusan : S1-Perbankan Syari'ah**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN)**

**METRO LAMPUNG**

**1440H / 2019**

## NOTA DINAS

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro

Di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

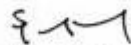
Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka skripsi yang disusun oleh:

Nama : Ingrid Renvhilia Putri  
NPM : 141265010  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG METRO DALAM PERSPEKTIF ETIKA  
BISNIS ISLAM

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Dosen Pembimbing I,



Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag  
NIP. 19600918 198703 2 003

Metro, Juli 2019  
Dosen Pembimbing II,



Drs. Dr. Santoso, MH  
NIP. 19670516 199503 1 001

### HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI BANK SYARIAH  
MANDIRI KANTOR CABANG METRO DALAM  
PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM

Nama : Ingrid Renvhilia Putri

NPM : 141265010

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

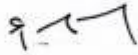
### MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, Juli 2019

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag  
NIP. 19600918 198703 2 003



Drs. Dri Santoso, MH  
NIP. 19670316 199503 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Inggulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. 2002.1.P.28.3.1.D1.PP.00.9/071.2019

Skripsi dengan Judul: STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG METRO DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM, disusun Oleh: INGGRID RENVHILIA PUTRI, NPM: 141265010, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/ 22 Juli 2019.

**TIM PENGUJI MUNAQOSYAH :**

Ketua/Moderator : Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag

(.....)

Penguji I : Drs. H. M. Saleh, M.A

(.....)

Penguji II : Drs. Dri Santoso, MH

(.....)

Sekretaris : Aisyah Sunarwan, M.Pd

(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



*[Signature]*  
**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**  
NIP. 19720923 200003 2 002

## ABSTRAK

### STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG METRO DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM

Oleh :  
**INGGRID RENVHILIA PUTRI**  
**NPM. 141265010**

Di era yang modern ini setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul, terutama pada bagian *frontliner*. Untuk melakukan tugasnya dengan baik, bagian *Frontliner* perlu dibekali kemampuan dan keterampilan dalam melayani nasabah yaitu tentang dasar-dasar pelayanan yang baik supaya nasabah yang dilayani semakin merasa puas, karena *frontliner* lah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. Tentunya hal itu memerlukan strategi yang baik dan pelayanannya sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam bagi bank syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro dalam perspektif etika bisnis islam. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), sedangkan sifat penelitian ini adalah penelitian *deskriptif kualitatif*. Sumber data penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan Manajer Operasional, *Customer Service*, dan *Teller*. Sedangkan dokumentasi dilakukan dengan mendokumentasikan dokumen dan literatur yang terkait dengan penelitian. Semua data-data yang diperoleh dianalisis secara induktif.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan prima yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro yaitutangibles, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance*. Bank Syariah Mandiri juga telah memiliki dan menerapkan *Standar Operasional Prosedur*(SOP) yang telah ditetapkan. Terdapat beberapa hal untuk meningkatkan kualitas frontliner Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro yaitu *Choaching*, *Sharing Seassion*, dan *Training*. Ditinjau dari aspek etika bisnis islam, perlu ditingkatkan kembali pemahaman dan latihan bagi para pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro khususnya bagian *frontliner* terkait dengan prinsip-prinsip pelayanan yang terdapat di dalam etika bisnis islam. Terdapat empat prinsip yang perlu dipedomani yaitu prinsip kesatuan, prinsip keadilan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip tanggung jawab. Penerapan prinsip-prinsip ini merupakan suatu keniscayaan bagi setiap Bank Syariah termasuk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ingrid Renvhilia Putri  
NPM : 141265010  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juli 2019  
Yang Menyatakan,

  
NPM. 141265010

## MOTTO

فِيمَا رَحِمَهُ مِنْ اللَّهِ لَئِنْ لَمْ يَنْفُضُوا  
مِنْ حَوْلِكَ فَأَعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ  
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal."

(QS. Ali 'Imran 3: Ayat 159)



## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. Saya persembahkan Skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapak Asep Bahrudindan Ibu Miswati, S.Pd yang tidak pernah lelah untuk mendo'akan dan mendukung peneliti baik dalam bentuk moril materil serta selalu mencurahkan kasih sayang dan motivasi yang tidak terbatas. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* selalu mencurahkan kasih sayang kepada mereka.
2. Rekan-rekan seperjuangan di Jurusan S1 Perbankan Syariah angkatan 2014 yang telah memberikan dukungan. Semoga kalian bisa melanjutkan mimpi-mimpi kalian dan menjadi orang yang bisa dibanggakan.
3. Sahabat-sahabat terbaikku yang telah memberi semangat dan motivasi.
4. Almamater IAIN Metro tempatku menggali ilmu dan mempertajam intelektual yang kubanggakan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan *inayah*-Nya serta memberikan kekuatan dan kesabaran, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Strategi Pelayanan Prima di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*”.

Skripsi ini sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1).

Skripsi ini ditulis dengan mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro sekaligus pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan yang sangat berharga;
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro;
3. Bapak Drs. H. M. Saleh, MA, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro;
4. Bapak Drs. Dri Santoso, M.H selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro sekaligus pembimbing II yang selalu sabar memberi pengarahan dan bimbingan hingga skripsi ini selesai;
5. Bapak Nizaruddin, S.Ag., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro;
6. Bapak dan Ibu dosen/karyawan IAIN Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitasnya guna menyelesaikan penelitian skripsi ini;

7. Bapak Pipi selaku Kepala Cabang Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro beserta seluruh Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro;
8. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti.

Semoga amal baik yang telah diberikan dalam penelitian skripsi ini dapat dibalas oleh Allah SWT, peneliti sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan kemampuan peneliti, karena kesempurnaan hanya Allah yang memilikinya. Peneliti berharap karya sederhana ini dapat memberikan sedikit manfaat bagi siapa saja yang membacanya, Aamiin.

Metro, Juli 2019  
Peneliti



**Ingrid Renvhilia Putri**  
NPM. 141265010

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	vii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	viii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Penelitian Relevan .....	6

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Bank Syariah.....	10
1. Pengertian Bank Syariah .....	10
2. Tujuan Bank Syariah .....	11
3. Produk dan Jasa Bank Syariah .....	12
4. Bentuk-bentuk Bank Syariah .....	21

B. Pelayanan Prima .....	22
1. Pengertian Pelayanan Prima .....	22
2. Dasar Hukum Pelayanan .....	23
3. Tujuan Pelayanan Prima .....	24
4. Indikator Pelayanan Prima .....	25
5. Kualitas Pelayanan .....	26
6. Strategi Pelayanan Prima .....	28
C. Etika Bisnis Islam .....	31
1. Pengertian Etika Bisnis Islam .....	31
2. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam .....	32
3. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	36
B. Sumber Data .....	37
C. Teknik Pengumpulan Data .....	38
D. Teknik Analisis Data .....	39

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri Metro .....	41
2. Visi Misi Bank Syariah Mandiri Metro .....	43
3. Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah Metro .....	45
4. Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri Metro.....	46
B. Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro 2017- 2018....	53
C. Strategi Pelayanan Prima Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro .....	69
D. Strategi Pelayanan Prima Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam .....	77

**BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	93
B. Saran .....	93

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1.** Surat Pembimbing Skripsi

**Lampiran 2.** Surat Balasan Izin *Reserach*

**Lampiran 3.** Surat Izin Research

**Lampiran 4.** Surat Keterangan Bebas Pustaka

**Lampiran 5.** Alat Pengumpul Data

**Lampiran 6.** Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi

**Lampiran 7.** Foto-Foto Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan zaman yang begitu cepat telah membentuk pola pikir masyarakat untuk memilih lembaga keuangan yang sesuai dengan pilihan dan kenyamanannya. Umat Islam sebagai umat yang memegang teguh ajaran Islam menginginkan adanya lembaga keuangan yang berasaskan pada nilai-nilai islam yaitu perbankan syariah.<sup>1</sup>

Perbankan syariah merupakan salah satu perusahaan bisnis layanan yang membutuhkan kepercayaan yang tinggi dihadapan masyarakat, baik calon nasabah maupun yang telah menjadi nasabah. Perbankan syariah tidak akan memiliki reputasi yang tinggi tanpa adanya kepercayaan dari nasabah. Perusahaan layanan ini disediakan untuk nasabah apabila ingin melakukan kegiatan transaksi keuangan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan suatu tujuan utama dalam perusahaan perbankan, karena tanpa adanya nasabah, bank tidak akan berdiri dan berkembang.

Nasabah adalah seseorang yang sangat berpengaruh dari nilai suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya. Nasabah merupakan kunci untuk meraih keuntungan bank. Walaupun mereka bukan CEO (*Chief Executive*

---

<sup>1</sup> Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h. 12



*Officer*), CFO (*Chief Financial Officer*), *Stakeholder* atau *Skateholder*.<sup>2</sup>

Dalam waktu jangka panjang, bank yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapipersaingan bisnis adalah bank yang terus melakukan perbaikan dalam hal pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas. Salah satu strategi yang bisa dilakukan untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa yaitu dengan menerapkan pelayanan yang prima (*Service excellent*) terhadap nasabah, dalam hal ini pelayanan prima sangat berperan penting untuk mendapatkan dan meningkatkan kepercayaan nasabah, sehingga bank dapat menjaga citra positif di hadapan masyarakat. Dengan adanya pelayanan prima yang diberikan oleh bank, maka nasabah dapat menjalin hubungan emosional yang kuat dengan bank yang akhirnya dapat menciptakan sebuah loyalitas.

Pelayanan prima atau *service excellent* adalah suatu kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada bank.<sup>3</sup> Pelayanan prima berarti memelihara dan mempertahankan nasabah serta menambah nasabah baru sehingga kepuasan nasabah dan tujuan dapat tercapai dengan baik.

Apabila bank tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah, tentunya akan memicu terjadinya *lost customer* (kehilangan pelanggan) dan nasabah akan pindah ke bank lain. Dalam kondisi ini, bank berusaha keras untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan

---

<sup>2</sup> Mhd Rusydi, *Customer Excellence*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), h. 4

<sup>3</sup> M. NurRianto Al Arif, *Dasar-dasarPemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 214

dan keinginan nasabah. Jadi, semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin menguntungkan bagi bank tersebut, artinya apabila nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan, cukup di satu bank saja, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan bank tidak sesuai dengan keinginan nasabah maka nasabah akan berpindah dengan sendirinya untuk mencari bank yang memberikan pelayanan terbaik.

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan ekspektasi nasabah, dibutuhkan strategi yang baik pula, strategi merupakan suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan suatu lembaga keuangan yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam. Dalam menjaga eksistansinya, Bank Syariah Mandiri (BSM) dalam memberikan pelayanannya dengan cara melakukan pendekatan dari karyawan bank kepada nasabahnya, sehingga nasabah merasa nyaman dan loyal terhadap bank tersebut. Hal itu tentunya tidak terlepas dari tenaga profesional bank yaitu semua karyawan Bank Syariah Mandiri khususnya bagian *Frontliner*. Semua karyawan masing-masing harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya sebuah pelayanan prima yang diberikan oleh BSM. Agar terciptanya sebuah pelayanan prima terdapat dua tujuan yang sama, nasabah menginginkan

pelayanan yang memuaskan dan pihak BSM selaku penyedia jasa layanan harus memberikan kepuasan kepada nasabahnya.<sup>4</sup>

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam menyelaraskan konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*) kepada nasabahnya.<sup>5</sup> Seperti semboyan kerja yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) yaitu iklas, Cepat, dan Tuntas. Sehingga Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Metro mampu mempertahankan nasabahnya supaya terus mau memakai jasa bank tersebut dengan cara menaikkan loyalitas bank yang tentunya sedikit lebih unggul dari bank syariah lainnya.

Loyalitas tersebut dapat terlihat di Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Metro, yaitu memiliki layanan istimewa atau layanan khusus untuk nasabahnya yang tentunya dibank syariah lain belum ada, yaitu layanan *priority*. Layanan *priority* merupakan layanan yang diberikan kepada nasabah yang memiliki portofolio dana diatas Rp. 500,000,000.00. Bank Syariah mandiri memiliki nasabah prioritas ±100 orang. Adapun pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah terhadap kepuasan nasabah apabila dilayaninya dengan baik dan cepat tanggap dalam keperluan nasabah. Namun

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan bapak Muhammad Ersin selaku *Branch Operation dan Service Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 24 Juli 2018.

<sup>5</sup> Mhd Rusydi, *Customer Excellence*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), h. 75

beda halnya dengan nasabah prioritas, nasabah mendapatkan pelayanan yang istimewa dalam pelayanan yang diberikan service tambahan.<sup>6</sup>

Tujuan dari perusahaan jasa layanan tersebut adalah untuk memperoleh laba yang besar sehingga perusahaan dapat terus berkembang. Penerapan strategi pelayanan prima dalam perbankan sangat berpengaruh dalam kinerja perusahaan yang bersangkutan. Strategi merupakan suatu rencana aksi yang menyalurkan sumber-sumber dan komitmen organisasi untuk mencapai kinerja yang unggul. Dalam mendistribusikan jasa layanan kepada nasabah, perbankan haruslah cermat dalam menentukan strategi pelayanan prima. Karena hal ini akan berpengaruh terhadap sebuah loyalitas nasabah. Strategi yang digunakan oleh bank terutama pada Bank Syariah tentunya tidak terlepas dari ketentuan-ketentuan yang sesuai dengan etika bisnis islam. Tetapi masih ada bank syariah yang operasinya tidak sesuai dengan ketentuan etika bisnis islam.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dilakukan penelitian dengan judul “Strategi Pelayanan Prima di Bank Syariah Mandiri KC Metro dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”.

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan bapak Muhammad Ersin selaku *Branch Operation dan Service Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 24 Juli 2018.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka pertanyaan penelitian pada penelitian ini yaitu: bagaimana strategi pelayanan prima *frontliner* di Bank Syariah Mandiri KC Metro dalam perspektif etika bisnis Islam?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis Islam yang terfokus pada pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- a. Secara teoritis penelitian ini merupakan penambah wawasan dalam bidang perbankan syariah.
- b. Secara praktis merupakan sumbangsih keilmuan kepada masyarakat terutama umat islam, terhadap strategi pelayanan prima di bank syariah dalam perspektif etika bisnis islam.

#### D. Penelitian Relevan

Bagian ini memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*prior research*) tentang persoalan yang akan dikaji. Peneliti mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti atau berbeda dengan penelitian sebelumnya.<sup>7</sup>

Peneliti telah melakukan tinjauan pustaka terhadap skripsi dan yang melakukan penelitian mengenai strategi pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri KC Metro dalam perspektif etika bisnis islam belum peneliti temukan. Berdasarkan uraian diatas, penulis mengutip penelitian yang terkait dengan persoalan yang akan diteliti sehingga akan terlihat, dari sisi mana penelitian tersebut membuat suatu karya ilmiah, adapun hasil penelitian relevan yang peneliti lakukan sebagai berikut:

Febri Aly Ishaq, mahasiswa IAIN Tulungagung dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Lodoyo mengenai startegi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting. Hal ini dapat ditunjukkan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap nasabah BMT, yang mana sebagian besar nasabahnya mengatakan dengan memberikan layanan yang memuaskan nasabah, akan mampu membuat nasabah loyal terhadap BMT. Dengan melakukan strategi pelayanan yang prima membuat nasabah nyaman

---

<sup>7</sup>*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Metro STAIN Jurai Siwo, 2016) Edisi Revisi, h. 39

untuk bertransaksi dan tetap menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan oleh BMT. Dengan begitu BMT dapat mengatasi persaingan dalam dunia lembaga keuangan, dan mampu meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah.<sup>8</sup> Dapat dipahami penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu meneliti tentang strategi pelayanan prima. Akan tetapi permasalahannya yang diteliti berbeda. Permasalahan yang dikaji pada penelitian relevan di atas adalah penerapan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Sedangkan yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah penerapan strategi pelayanan prima di bank syariah ditinjau dari etika bisnis Islam.

Helena Fitria, mahasiswi FAI-UIKA Bogor dalam skripsinya yang berjudul “Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap Nasabah Non-Muslim (Studi Kasus pada BPR Syariah Amanah Ummah)”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa meskipun bank syariah dikenal sebagai bank islam, akan tetapi dalam prakteknya di BPRS Amanah Ummah banyak dijumpai nasabah – nasabah yang non muslim. Sebab dalam Al Qur’an surat Al Mumtahamah ayat 8-9 telah dijelaskan dengan tegas, bahwa hukum bermuamalah dengan non muslim adalah boleh selama mereka tidak memerangi kita. Bagi BPRS Amanah Ummah, semua nasabah adalah mitra bisnis yang harus mendapat perlakuan yang sama. Pelayanan yang prima adalah kunci dari loyalitas nasabah. Strategi pelayanan prima yang digunakan oleh *Customer Service excellent* untuk diberikan berupa: 1. Bank “*Service*

---

<sup>8</sup> Febri Aly Ishaq, “Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar””, dalam <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6248/>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2018.

*Quality*” yang isinya: *Empaty* terhadap nasabah non-muslim, *Reability* (keandalan) pelayanan, *Assurance* (jaminan) pelayanan yang sama terhadap nasabah non-muslim, *Responsiviness* (cepat tanggap) dalam menyelesaikan keluhan dan masalah nasabah non muslim, dan *Tangibles* atau jasa yang berupa kenyamanan fisik dan non fisik untuk nasabah. 2. Bank “*Basic Skill*” servis antara lain: *Service manners*, *Professional Appearance*, *Efektif Communication*, *Telephone Countersy*, *Handling Customer’s Complain*. Inti dari strategi ini adalah untuk menarik nasabah non muslim serta kepuasan nasabah agar mereka merasa dihargai dan menjaga loyalitas nasabah.<sup>9</sup>Dapat dipahami penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu meneliti tentang strategi pelayanan prima. Akan tetapi permasalahannya yang diteliti berbeda. Permasalahan yang dikaji pada penelitian relevan di atas adalah penerapan strategi pelayanan prima bank syariah terhadap nasabah non muslim. Sedangkan yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah penerapan strategi pelayanan prima di bank syariah ditinjau dari etika bisnis Islam.

---

<sup>9</sup>Helena Fitria, “Strategi Servis (Pelayanan Prima)Bank Syariah Terhadap Nasabah Non-Muslim (Study Kasus pada BPRS Amanah Ummah)”, dalam *ejournal.UIKA-Bogor.ac.id*, diakses pada tanggal 10 Oktober 2018.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Bank Syariah

##### 1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan gabungan dari dua kata, yakni bank dan syariah. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dan / atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>10</sup> Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.<sup>11</sup> Sedangkan syariah adalah peraturan-peraturan dan hukum yang telah digariskan oleh Allah atau telah digariskan pokok-pokoknya dan dibebankan kepada kaum muslimin supaya mematuhi, supaya syariah ini diambil oleh orang Islam sebagai penghubung di antaranya dengan Allah dan di antaranya dengan manusia.<sup>12</sup>

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank

---

<sup>10</sup>Muhammad, *Model-Model Akad Pembiayaan di Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2009), h. 4

<sup>11</sup>Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 3

<sup>12</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam; Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h. 7

syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.<sup>13</sup>

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pada Bab 1 pasal 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>14</sup>

Bank syariah merupakan bank yang dalam sistem operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan prinsip dasar sesuai dengan syariah Islam. Pada penentuan imbalannya, baik imbalan yang diberikan maupun diterima, bank syariah tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan konsep imbalan sesuai dengan akad yang diperjanjikan.<sup>15</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya dengan prinsip syariah, mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Al-hadis, dan tidak mengenal yang namanya bunga atau riba.

---

<sup>13</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 32-33

<sup>14</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h.

<sup>15</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*., h. 34

## 2. Tujuan Bank Syariah

Perbankan syariah, sebagaimana diulas dalam pasal 3 UU Perbankan Syariah, bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Dalam mencapai tujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, perbankan syariah tetap berpegang pada prinsip syariah secara menyeluruh (*kaffah*) dan konsisten (*Istiqomah*).<sup>16</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa perbankan Islam yaitu sebagai penyedia fasilitas keuangan dengan cara mengusahakan instrumen-instrumen keuangan yang sepadan dengan ketentuan dan norma syariah. Sangat berbeda jika dengan bank konvensional, pada bank syariah tidak mempunyai tujuan untuk memaksimalkan keuntungannya seperti halnya pada sistem perbankan yang berdasarkan bunga, tetapi tujuan bank syariah adalah untuk memberikan keuntungan sosial ekonomi untuk orang-orang muslim.

## 3. Produk dan Jasa Perbankan Syariah

Pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu:<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Zubairi Hasan, *Undang-undang Perbankan Syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 31

<sup>17</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam*, h. 97

**a. Produk Penghimpun Dana (*funding*)**

Produk Penghimpunan Dana adalah suatu kegiatan usaha yang dilakukan bank untuk mencari dana kepada pihak deposan yang nantinya akan disalurkan kepada pihak kreditur dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai intermediasi antara pihak deposan dengan pihak kreditur. Penghimpunan dana di Bank Syariah dapat berbentuk giro, tabungan, dan deposito. Prinsip operasional syariah diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.

- 1) *Wadi'ah* yaitu titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikebalikan kapan saja si penitip menghendaki.<sup>18</sup>
- 2) *Mudharabah* yaitu akad kerja sama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola.<sup>19</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa penghimpunan dana merupakan kegiatan bank dalam mendapatkan dana baik yang berasal dari pemilik, internal bank maupun dari masyarakat dalam bentuk mobilisasi dana masyarakat atau dana pihak ketiga. Pada dasarnya produk *funding* terdiri dari tiga macam yaitu giro, tabungan, dan deposito. Namun berbeda dengan bank konvensional dalam produk bank syariah didasarkan pada akad/prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*.

Produk yang pertama, yaitu giro, Giro adalah simpanan yang dapat diambil kapan saja dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau alat

---

<sup>18</sup>M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah*, h. 85

<sup>19</sup>*Ibid.*, h. 95

perintah pembayaran lainnya. Giro pada bank syariah menggunakan prinsip *wadi'ah*. Giro *wadi'ah* tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat suka rela dari pihak bank. Produk yang kedua, yaitu tabungan, tabungan adalah simpanan yang berasal dari nasabah dengan tingkat keleluasaan penarikan dana tertentu berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati. Produk ini pada bank syariah menggunakan akad/prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*. Tabungan yang menggunakan prinsip *wadi'ah yad dhamanah* dan *mudharabah muttlaqah* memungkinkan bank untuk mengelola dana. perbedaannya terletak pada imbalan yang diberikan. Untuk tabungan dengan menggunakan prinsip *wadi'ah yad dhamanah* maka imbalan yang diberikan dapat berupa bonus, sedangkan tabungan prinsip *mudharabah muttlaqah* maka imbalan yang diberikan berupa bagi hasil. Produk yang ketiga yaitu deposito, deposito merupakan investasi tidak terikat pihak ketiga pada bank syariah yang penarikannya dapat dilakukan pada waktu tertentu dengan pembagian hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dimuka antara nasabah dengan bank syariah yang bersangkutan. Deposito pada bank syariah menggunakan akad/prinsip *mudharabah muttlaqah*.

**b. Produk Penyaluran Dana (*financing*)**

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu:

### 1) Pembiayaan dengan prinsip jual beli (*ba'i*)

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual. Transaksi jual beli dapat dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barangnya, yakni sebagai berikut:

#### a) *Pembiayaan murabahah*

*Murabahah* adalah transaksi jual beli dimana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan margin.

#### b) *Pembiayaan salam*

*Salam* adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu barang diserahkan secara tangguh sedangkan pembayaran dilakukan tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. Sekilas transaksi ini mirip jual beli ijon, namun dalam transaksi ini kuantitas, kualitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti.

#### c) *Pembiayaan Istishna'*

Produk *istishna* menyerupai produk *salam*, namun dalam *istishna* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (termin) pembayaran. Skim *istishna* dalam bank syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi.<sup>20</sup>

Berdasarkan uraian di atas, Pembiayaan dengan prinsip Jual-Beli, yaitu Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda. Tingkat keuntungan ditentukan didepan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual. Ada 3 jenis pembiayaan dalam jual beli, diantaranya

---

<sup>20</sup>*Ibid.*, h. 97-99

murabahah, salam, dan istishna'. Dalam prinsip jual beli murabahah kedua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayarannya. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah ddisepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan syariah murabahah dilakukan dengan cara pembayaran cicilan. Dalam transaksi ini barang diserahkan segera setelah akad, sedangkan pembayaran dilakukan secara tangguh. Misalnya seperti pembelian kendaraan bermotor atau mobil. Kemudian, dalam prinsip jual beli salam, bank membayar secara tunai kepada supplier dan barang serahkan secara tangguh. Ketika barang telah diserahkan kepada bank, maka bank akan menjualnya kepada rekanan nasabah, atau kepada nasabah itu sendiri secara tunai atau cicilan. Sedangkan dalam prinsip jual beli istishna' pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa termin(kali) pembayaran.

## 2) Pembiayaan dengan prinsip sewa (*ijarah*)

Transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, tapi bedanya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa. Pada akhir masa sewa, bank dapat saja menjual barang yang disewakannya kepada nasabah. Karena itu dalam perbankan syariah *ijarah muntahhiyah bittamlik* (sewa yang diikuti dengan

berpindahnya kepemilikan). Harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian.<sup>21</sup>

Berdasarkan uraian di atas, pembiayaan dengan prinsip sewa menyewa, yaitu sebagai transaksi terhadap penggunaan manfaat suatu barang dan jasa dengan pemberian imbalan. Apabila obyek pemanfaatannya berupa barang, maka imbalannya disebut dengan sewa, sedangkan bila obyeknya berupa tenaga kerja maka imbalannya disebut upah. Pada dasarnya ijarah didefinisikan sebagai hak untuk memanfaatkan barang atau jasa dengan membayar imbalan tertentu. Ada 2 jenis akad dalam pembiayaan sewa menyewa, diantaranya ijarah dan ijarah muntahiya bittamilk.

### 3) Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil

Produk pembiayaan syariah yang didasarkan atas prinsip bagi hasil adalah sebagai berikut:

- a) Pembiayaan *Musyarakah* adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.<sup>22</sup>
- b) Pembiayaan *Mudharabah* adalah akad kerjasama antar dua pihak, di mana pihak pertama menyediakan seluruh modal dan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungan dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Apabila rugi maka akan ditanggung pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat dari kelalaian si pengelola. Apabila kerugian diakibatkan kelalaian pengelola, maka si pengelola yang bertanggung jawab.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup>*Ibid.*, h. h. 101

<sup>22</sup>M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001),

<sup>23</sup>*Ibid.*, h. 95



Dari uraian di atas, bahwa pada prinsipnya musyarakah tidak jauh berbeda dengan mudharabah, karena keduanya merupakan sistem perkongsian antara kedua belah pihak atau lebih untuk mengelola suatu usaha tertentu dengan pembagian keuntungan sesuai nisbah yang telah disepakati bersama diawal akad. Dan kedua jenis perkongsian ini menerapkan sistem bagi hasil dan kerugian.

#### 4) Pembiayaan dengan akad pelengkap

Untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan, biasanya diperlukan juga akad pelengkap. Akad pelengkap ini tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, tapi ditujukan untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan. Meskipun tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, dalam akad pelengkap ini dibolehkan untuk meminta pengganti biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad-akad ini. Besarnya pengganti biaya ini sekadar untuk menutupi biaya yang benar-benar timbul. Akad pelengkap ini adalah akad *tabarru'*.<sup>24</sup> Adapun macam-macam akad pelengkap pada bank syariah antara lain sebagai berikut:

- a) *Hiwalah*
- b) *Rahn*
- c) *Qardh*
- d) *Wakalah*
- e) *Kafalah*<sup>25</sup>

Berdasarkan macam-macam akad pelengkap di atas, dapat dijelaskan bahwa yang pertama *hiwalah*, *hiwalah* merupakan

---

<sup>24</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam.*, h. 105

<sup>25</sup>*Ibid.*, h. 105-107

transaksi mengalihkan utang piutang. Misalnya, seorang supplier bahan bangunan menjual barangnya kepada pemilik proyek yang akan dibayar dua bulan kemudian. Karena kebutuhan supplier akan likuiditas, maka ia meminta bank untuk mengambil alih piutangnya. Bank akan menerima pembayaran dari pemilik proyek.

Yang kedua yaitu *rahn*, tujuan *rahn* adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan. barang yang digadaikan dapat dikuasai namun tidak boleh dimanfaatkan oleh bank. Atas izin bank nasabah dapat menggunakan barang tertentu yang digadaikan dengan tidak mengurangi nilai dan merusak barang yang digadaikan. Apabila barang yang digadaikan rusak atau cacat maka nasabah harus bertanggung jawab. Apabila nasabah wanprestasi, bank dapat melakukan penjualan barang yang digadaikan atas perintah hakim. Nasabah mempunyai hak untuk menjual barang tersebut dengan seizing bank. Apabila hasil penjualannya melebihi kewajibannya, maka kelebihan tersebut menjadi milik nasabah. Dalam hasil penjualan tersebut lebih kecil dari kewajibannya, nasabah menutupi kekurangannya.

Ketiga *qardh*, *qardh* adalah pinjaman uang. Biasanya *qardh* digunakan dalam empat hal yaitu, sebagai pinjaman talangan haji, sebagai pinjaman tunai dari produk kartu kredit syariah, sebagai

pinjaman kepada pengusaha kecil, dan sebagai pinjaman kepada pengurus bank.

Keempat *wakalah*, terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti transfer uang. Bank dan nasabah yang dicantumkan dalam pemberian kuasa harus cakap hukum. Tugas, wewenang, dan tanggung jawab bank harus jelas sesuai kehendak nasabah bank. Setiap tugas yang dilakukan harus mengatasnamakan nasabah dan harus dilaksanakan oleh bank. Atas pelaksanaan tugasnya tersebut, bank mendapat pengganti biaya berdasarkan kesepakatan bersama.

Kelima *kafalah*, *kafalah* dapat diberikan dengan tujuan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran. Bank dapat mensyaratkan nasabah untuk menempatkan sejumlah dana untuk fasilitas ini sebagai *rahn*, bank dapat pula menerima dana tersebut dengan prinsip wadi'ah. Bank mendapatkan pengganti biaya atas jasa yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa akad pelengkap ini merupakan upaya untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan bank syari'ah. Pembiayaan yang dilakukan menggunakan akad-akad ini tidak di orientasikan pada keinginan untuk memperoleh keuntungan. Hanya saja, pihak bank dapat menetapkan biaya pengganti dari biaya yang dikeluarkan bank.

### c. Produk Jasa (*Service*)

Selain menjalankan fungsinya sebagai *intermediaries* (penghubung) antara pihak yang membutuhkan dana (*deficit unit*) dengan pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*), bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain berupa:

#### 1) *Sharf* (*Jual Beli Valuta Asing*)

Pada prinsipnya jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip *sharf*. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini.

#### 2) *Ijarah* (*Sewa*)

Jenis kegiatan *ijarah* antara lain penyewaan kotak simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen (*custodian*). Bank mendapat imbalan sewa dari jasa tersebut.<sup>26</sup>

Berdasarkan uraian di atas, bahwa bank syariah dapat melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan. Tujuan pemberian jasa-jasa bank adalah untuk memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana.

## 4. Bentuk-Bentuk Bank Syariah

Regulasi mengenai bank syariah di Indonesia tertuang dalam UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan

---

<sup>26</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam*, h. 112

menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

- a. Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- b. Unit Usaha Syariah, yang selanjutnya disebut UUS, adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah atau unit syariah.
- c. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>27</sup>

Berdasarkan uraian di atas, bentuk bentuk bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat syariah. Dari waktu ke waktu jumlah bank syariah semakin meningkat. Meningkat bukan dalam artian jumlahnya saja yang bertambah, namun juga nasabahnya pun bertambah dan layanan juga dilakukan inovasi sehingga bisa menguntungkan umat muslim.

## **B. Pelayanan Prima**

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

Pelayanan prima adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki

---

<sup>27</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga.*, h. 58-59.

oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.<sup>28</sup>

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. “Kep. MENPAN No. 63/2003”, meliputi :

- a. Prosedur Pelayanan  
Prosedur pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu Penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan  
Biaya atau tarif termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Sarana dan Prasarana  
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Produk Pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>29</sup>

Perihal standar pelayanan terdapat baku mutu pelayanan. Mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.<sup>30</sup>

<sup>28</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 31

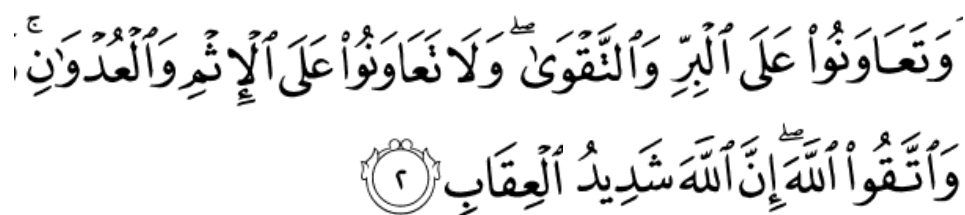
<sup>29</sup> Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2016), h. 228

<sup>30</sup> M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa standar mutu pelayanan bank syariah adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar mutu pelayanan bank syariah sama halnya dengan standar kualitas yang dimiliki oleh bank syariah. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, bank syariah memiliki standar mutu pelayanan tersendiri yaitu *service excellence*.

## 2. Dasar Hukum Pelayanan Prima

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Di bawah ini merupakan ayat Al-Qur'an dan hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat 2, yang berbunyi:



Artinya: "... Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksa-Nya."(QS. Al-Ma'idah 5: Ayat 2).<sup>31</sup>

Berdasarkan ayat di atas, Allah SWT memerintahkan kepada kita untuk saling tolong menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan

<sup>31</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*., h. 65

Allah SWT maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah maha berat siksaan”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan.

### 3. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- a. Memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada nasabahnya. Kualitas memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
- b. Menjaga dan merawat nasabah supaya tetap merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
- c. Mempertahankan nasabah supaya tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.<sup>32</sup>

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami bahwa tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan nasabah atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada nasabah.

### 4. Indikator Pelayanan Prima

Keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan yang baik tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan berdasarkan A6, yaitu mengembangkan pelayanan dengan menelaraskan konsep-konsep dibawah ini :

#### a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) merupakan suatu perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi nasabah, seperti berpenampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

---

<sup>32</sup>Mhd. Rusydi, *Customer Excellence*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017) h. 83



b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) merupakan suatu kepedulian kepada nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian mengenai kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) merupakan suatu kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah, seperti mencatat kebutuhan para nasabah, menegaskan kembali kebutuhan para nasabah, mewujudkan kebutuhan para nasabah, dan menyatakan terimakasih dengan harapan nasabah mau kembali.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) merupakan suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) merupakan sesuatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.<sup>33</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa keberhasilan bank dalam melayani nasabah tidak terlepas dari konsep pelayanan prima yang diterapkan oleh bank tersebut. Konsep pelayanan prima terdiri dari konsep pertama, sikap (*attitude*) yang memiliki prinsip menjaga dan meningkatkan sikap yang ramah, simpatik dan profesional. Kedua konsep perhatian (*attention*), dalam melakukan aktivitasnya, seorang pegawai haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan nasabah. Ketiga konsep Tindakan (*action*) hal yang perlu dilakukan dalam konsep ini adalah melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan nasabah, jika kurang yakin dan lebih

---

<sup>33</sup>*Ibid.*, h. 75-76

baik lakukan konfirmasi dengan sopan. Keempat, konsep kemampuan (*ability*) konsep ini senantiasa harus selalu ditingkakan supaya dapat melakukan komunikasi yang lebih efektif lagi kepada nasabah. Kelima, konsep penampilan (*appearance*) dalam konsep ini karyawan dituntut untuk selalu mengutamakan penampilan supaya selalu terlihat rapi ketika melayani nasabah, standard penampilan harus dibuat oleh perusahaan, dan setiap karyawan harus menjalakkannya. Keenam, konsep tanggung jawab (*Accountibility*) sikap tanggung jawab ini adalah suatu wujud kepedulian karyawan kepada nasabahnya. Sikap ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati maka bisa meminimalkan terjadinya ketidak puasan nasabah.

## **5. Kualitas Pelayanan**

Terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (Perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Suryani, kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh

kemampuan bank dalam memberikan pelayanan terbaik dibandingkan pesaingnya.<sup>34</sup>

Dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler (1997) merupakan suatu gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*Perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*Expected service*).

Beberapa dimensi kualitas pelayanan/jasa, antara lain sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (Bukti Nyata), menunjukkan lingkungan atau fasilitas fisik dimana jasa tersebut dilakukan, seperti peralatan, pekerja, dan pakaian yang digunakan.
- b. *Reliability* (Keandalan), merupakan kemampuan untuk melakukan performa pelayanan yang telah dijanjikan secara konsisten dan akurat.
- c. *Responsiveness* (Kesigapan), merupakan suatu keinginan untuk membantu nasabah dan menyediakan tindakan yang tepat.
- d. *Competence* (Kompetensi), adalah suatu kepemilikan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan dalam menampilkan pelayanan yang ditawarkan.
- e. *Courtesy* (Kesopan-santunan), ini menunjukkan sikap penyedia jasa seperti keramahan saat kerja, perhatian, dan memiliki rasa hormat.
- f. *Credibility* (Kredibilitas), merupakan kejujuran dan kemampuan untuk dipercaya.
- g. *Security* (Keamanan), merupakan rasa bebas dari suatu bahaya, resiko, dan keraguan terhadap pelayanan yang diberikan.
- h. *Access* (Akses), merupakan kemampuan penekatan dan kemudahan untuk melakukan hubungan dengan pihak penyedia jasa.
- i. *Communication* (Komunikasi), merupakan kemampuan untuk berbicara dengan cara yang mudah dan dapat dimengerti oleh nasabah, menjaga agar nasabah tetap memperoleh informasi dengan bahasa yang mereka mengerti.
- j. *Understanding the customer* (Memahami), berusaha mengetahui nasabah dan kebutuhannya.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup>*Ibid.*, h. 39

<sup>35</sup>*Ibid.*, h. 40-41

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kinerja pelayanan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya yang diukur berdasarkan kualitas pelayanan prima yaitu bukti nyata (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopan santunan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*), memahami (*understanding the customer*).

## **6. Strategi Pelayanan Prima**

Strategi pelayanan prima adalah pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan secara baik guna dapat mencapai tujuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang melebihi dari standar yang telah ditetapkan, dilakukan untuk mendapatkan kesetiaan para pelanggan perusahaan yang ditunjukkan untuk masa yang akan datang. Strategi pelayanan prima terdiri dari:

### **a. Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima**

Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Di antara berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas, layanan mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas pelayanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan kembangkan budaya kualitas, menciptakan

automating quality, mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

#### **b. Strategi Untuk Meningkatkan Pelayanan**

Strategi sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan, entah dalam bidang produksi maupun jasa, strategi. Berikut 9 strategi untuk meningkatkan pelayanan.

- 1) Strategi komunikasi prosedur pelayanan sehingga informasi prosedur pelayanan mudah diperoleh.
- 2) Strategi peningkatan akses komunikasi sehingga dapat memberikan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan.
- 3) Strategi peningkatan kerjasama dan komunitas sehingga birokrasi pelayanan mudah (tidak berbelit-belit).
- 4) Strategi peningkatan kompetensi sehingga dapat mempercepat tindak lanjut terhadap kebutuhan pelanggan.
- 5) Strategi database pelanggan sehingga dapat meningkatkan kecepatan petugas lapangan dalam mendatangi pelanggan.
- 6) Strategi peningkatan database keluhan pelanggan sehingga petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pelanggan.
- 7) Strategi peningkatan internal marketing sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu (kurang dari 24 jam sejak kejadian).
- 8) Strategi evaluasi regulasi dalam rangka meningkatkan jumlah santunan yang diberikan.
- 9) Strategi peningkatan koordinasi sehingga dapat meningkatkan koordinasi pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa strategi dalam melayani nasabah itu perlu seperti dengan adanya karyawan yang berlaku ramah dan sopan santun, disediakan fasilitas seperti ruangan yang wangi, berAC, penataan ruangan yang rapi, dan tersedianya perlengkapan yang mengikuti perkembangan saat ini, gunanya untuk mempertahankan loyalitas nasabah.

## C. Etika Bisnis Islam

### 1. Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika berasal dari kata Yunani *ethos*, yang dalam bentuk jamaknya (*ta etha*) berarti “adat istiadat” atau “kebiasaan”.<sup>36</sup> Hal ini berarti etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lainnya.<sup>37</sup>

Etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang yang lain atau dari generasi ke generasi yang lain. Kebiasaan ini lalu terungkap dalam perilaku berpola yang terus berulang sebagai sebuah kebiasaan.<sup>38</sup>

Bisnis dengan segala bentuknya ternyata tanpa disadari telah terjadi dan menyelimuti aktivitas dan kegiatan kita setiap harinya. Menurut Buchari Alma yang dikutip oleh Adul Aziz, pengertian bisnis ditujukan pada sebuah kegiatan berorientasi profit yang memproduksi barang dan atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Bisnis juga bisa

---

<sup>36</sup> Irham Fahmi, *Etika Bisnis: Teori, Kasus, dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 2

<sup>37</sup> Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 5

<sup>38</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islami untuk Dunia Usaha*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 24

diartikan sebagai suatu lembaga yang menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.<sup>39</sup>

Etika bisnis adalah aturan-aturan yang menegaskan suatu bisnis boleh bertindak dan tidak boleh bertindak, dimana aturan-aturan tersebut dapat bersumber dari aturan tertulis maupun aturan yang tidak tertulis. Jika suatu bisnis melanggar aturan-aturan tersebut maka sanksi akan diterima, dimana sanksi tersebut dapat berbentuk langsung maupun tidak langsung.<sup>40</sup>

Abdul Aziz, memberikan pengertian etika bisnis Islam sebagai berikut:

Etika bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah yang selanjutnya tentu melakukan hal-hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan. Membicarakan etika bisnis Islam adalah menyangkut “*Business Firm*” dan atau “*Business Person*”, yang mempunyai arti yang bervariasi. Berbisnis berarti suatu usaha yang menguntungkan. Jadi etika bisnis Islam adalah studi tentang seseorang atau organisasi melakukan usaha atau kontak bisnis yang saling menguntungkan sesuai dengan nilai-nilai ajaran Islam.<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> *Ibid.*, h. 28

<sup>40</sup> Irham Fahmi, *Etika Bisnis.*, h. 3

<sup>41</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis.*, h. 35

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa etika bisnis Islam adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar, salah, dan halal, haram dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan al-Qur'an dan Hadits.

## 2. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam

Etika dalam bisnis Islam mengacu pada dua sumber utama yaitu Al-Qur'an dan Sunnah Nabi. Dua sumber ini merupakan sumber dari segala sumber yang ada yang membimbing, mengarahkan semua perilaku individu atau kelompok dalam menjalankan ibadah, perbuatan atau aktivitas umat Islam. Maka etika bisnis dalam Islam menyangkut norma dan tuntunan atau ajaran yang menyangkut sistem kehidupan individu dan atau institusi masyarakat dalam menjalankan kegiatan usaha atau bisnis, dimana selalu mengikuti aturan yang ditetapkan dalam Islam.

Firman Allah SWT dalam Q.S. An-Nisa ayat 29 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu." (QS. An-Nisa' 4: Ayat 29).<sup>42</sup>

<sup>42</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), h. 65



Berdasarkan ayat di atas, dapat dipahami bahwa dalam berbisnis Islam memberikan pedoman berupa norma-norma atau etika untuk menjalankan bisnis agar pelaku bisnis benar-benar konsisten dan memiliki rasa responsibility yang tinggi. Maka dengan adanya norma-norma atau etika spiritual yang tinggi, iman dan akhlak yang mulia, merupakan kekayaan yang tidak habis dan sebagai pusaka yang tidak akan pernah sirna.

Selain ayat di atas, ayat yang menjelaskan mengenai etika bisnis Islam yaitu firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 188 sebagai berikut:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْنُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ  
لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: "*Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui.*" (QS. Al-Baqarah 2: Ayat 188).<sup>43</sup>

Ayat tersebut secara tegas melarang para pelaku bisnis (penjual dan pembeli) memakan harta sebahagian yang lain dengan jalan batil. Kata *bainakum*, pada ayat tersebut menunjukkan bahwa harta yang haram biasanya menjadi pangkal persengketaan di dalam transaksi antara orang yang memakan yang hartanya dimakan, maksudnya mengambil dengan cara bagaimanapun.

---

<sup>43</sup>*Ibid.*, h. 23

Berdasarkan ayat di atas dapat dipahami bahwa di antara bentuk kejujuran dalam bisnis hendaknya seorang pebisnis berkomitmen untuk memberikan penjelasan yang transparan kepada konsumen tentang barang-barang ataupun jasa yang dijualnya.

### 3. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam

Menurut Abdul Aziz, prinsip-prinsip dasar etika bisnis Islami yaitu sebagai berikut:

- a. Kesatuan (*unity*), adalah kesatuan sebagaimana terefleksikan dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek aspek kehidupan muslim.
- b. Keseimbangan (*Equilibrium*). Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali pada pihak yang tidak disukai.
- c. Kehendak Bebas (*Free Will*). Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya.
- d. Tanggungjawab (*Responsibility*). Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggungjawaban dan akuntabilitas.
- e. Kebenaran: kebajikan dan kejujuran. Kebenaran dalam konteks ini selain mengandung makna kebenaran lawan dari kesalahan, mengandung pula dua unsur yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan.<sup>44</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa prinsip-prinsip etika bisnis Islam yaitu meliputi kesatuan (*unity*), keseimbangan (*equilibrium*), kehendak bebas (*free will*), tanggung jawab (*responsibility*), kebenaran, kebajikan dan kejujuran. Apabila prinsip-prinsip tersebut

---

<sup>44</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis.*, h. 45-47

dipahami oleh para pengusaha, bukan tidak mungkin usahanya akan lancar dan diridhai oleh Allah SWT.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau dilokasi penelitian, suatu tempat penelitian yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki objek sebagaimana terjadi dilokasi tersebut.<sup>45</sup> Peneliti melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

Sesuai dengan judul strategi pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis islam, maka penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian ini terfokus pada usaha mengungkapkan suatu keadaan sebagaimana adanya yang diteliti dan dipelajari.

Deskriptif merupakan suatu penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai situasi – situasi atau kejadian-kejadian.<sup>46</sup> Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif adalah menguraikan atau memaparkan situasi atau kejadian yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menguraikan atau memaparkan data dari hasil survey. Penelitian deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan fenomena–fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia.

---

<sup>45</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 96

<sup>46</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 75

Sedangkan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, artinya sumber data yang diperoleh itu tertulis atau diungkapkan dalam tingkah laku observasi dari manusia.<sup>47</sup>

## **B. Sumber Data**

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subyek darimana data diperoleh.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu:

### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh dari cerita para pelaku peristiwa itu sendiri, atau saksi mata yang mengalami atau mengetahui peristiwa tersebut.<sup>49</sup> Untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang strategi pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri KC Metro, dalam penelitian ini diperoleh data melalui informan yaitu: Manajer Operasional, *Customer Service*, dan *Teller* di Bank Syariah Mandiri KC Metro.

### **2. Sumber Data Sekunder**

Sumber data Sekunder yaitu informasi yang diperoleh dari sumber lain yang mungkin tidak berhubungan langsung dengan peristiwa tersebut.<sup>50</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa buku-buku yang memuat teori-teori mengenai pelayanan prima, buku-buku diantaranya karangan M. Nur Rianto Al Arif yang berjudul "*Dasar-dasar*

---

<sup>47</sup> Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 16.

<sup>48</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), h. 129.

<sup>49</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 205

<sup>50</sup> *Ibid*, h. 205

*Pemasaran Bank Syariah*”, karangan Mhd Rusydi yang berjudul “*Customer Excellence*”, dan karangan Kasmir yang berjudul “*Etika Customer Service*”.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk dapat menjawab rumusan masalah dari penelitian<sup>51</sup>. Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

#### 1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai, Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka.<sup>52</sup> Metode Wawancara ini adalah metode interview mendalam guna memperoleh data informasi langsung dari pihak-pihak terkait mengenai strategi pelayanan prima yang difokuskan pada *frontliner* di Bank Syariah Mandiri KC Metro. Adapun yang akan diwawancarai yaitu Manajer Operasional, *Customer service*, dan *Teller*.

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data yang tersimpan dalam bentuk dokumen.<sup>53</sup> Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, yang meliputi tinjauan historis, visi misi, struktur organisasi, dan laporan kegiatan. Teknik ini digunakan untuk

---

<sup>51</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 138

<sup>52</sup> *Ibid*, h. 138

<sup>53</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian...*, h. 141

mengumpulkan dokumen-dokumen terkait strategi pelayanan prima di Bank Syariah mandiri KC Metro.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dapat dipelajari serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>54</sup> Pada penelitian ini digunakan metode analisis kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan keterangan dengan mengacu pada berbagai teori dengan pokok masalah. Analisis kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>55</sup> Sedangkan data hasil dokumentasi digunakan untuk menunjang hasil wawancara. Untuk menganalisis data, digunakan cara berfikir yang bersifat induktif.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, maka data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk uraian dan tidak diubah kedalam bentuk statistik. Data yang diperoleh dari

---

<sup>54</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2014), h. 248

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h 244.

wawancara dan dokumentasi dianalisis dan ditafsirkan untuk dapat ditarik kesimpulan secara umum, yakni strategi pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri KC Metro.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Mandiri Syariah Metro**

Perkembangan Bank Syariah sangatlah pesat oleh sebab itu Bank Mandiri Syariah hadir dengan nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas yang telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Hadir dengan cita-cita membangun negeri. Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) 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.

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. 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/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

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 hadir, tampil 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.

Seiring dengan tumbuhnya kesadaran masyarakat Kota Metro tentang perekonomian syariah, masyarakat Kota Metro mulai menginginkan menggunakan jasa perbankan syariah. Bank Syariah Mandiri berdiri di Metro pada tanggal 24 Oktober 2005 status Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang menginduk pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung. Operasional di Jl. Mayjend. Ryacudu No. 8 B Kota Metro. Pada tanggal 11 november 2011 BSM KCP Metro naik status menjadi Kantor Cabang (KC) dan berpindah alamat menjadi Jl. Jend. Sudirman No. 43 E-F Kota Metro.

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

### **a. Visi**

Adapun visi yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri adalah:

**“Bank Syariah Terdepan dan Modern”.**

- **Bank Syariah Terdepan:** Menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industry perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, corporate.
- **Bank Syariah Modern:** Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

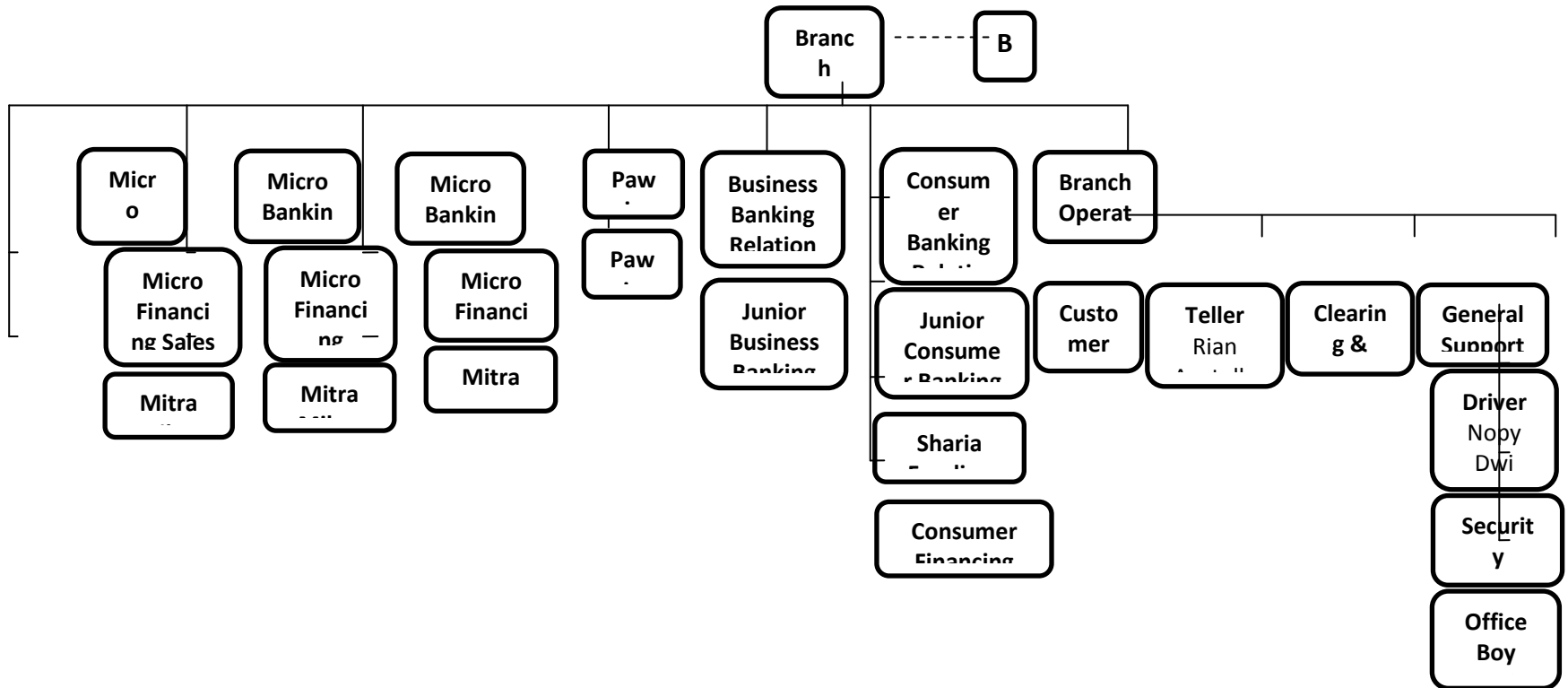
**b. Misi**

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

3. Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah Metro

Gambar 4.1.

Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah Metro<sup>56</sup>



<sup>56</sup>Dokumentasi Bank Mandiri Syariah Metro

#### 4. Produk dan Jasa di Bank Syariah Mandiri Metro

##### a. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas dikonter BSM atau melalui ATM.

Manfaat:

- Aman dan terjamin.
- Online di seluruh outlet BSM.
- Bagi hasil yang kompetitif.
- Fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM&debit.
- Fasilitas *e-Banking*, yaitu *BSMMobile Banking*&*BSM Net Banking*.
- Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.
- Persyaratan: Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah

Karakteristik:

- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlogah*.
- Minimum setoran awal: Rp80.000.
- Minimum setoran berikutnya: Rp10.000.
- Saldo minimum: Rp50.000.
- Biaya tutup rekening: Rp20,000.
- Biaya administrasi/bulan: Rp6.000.

## 5. Produk dan Jasa di Bank Syariah Mandiri Metro

### b. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas dikonter BSM atau melalui ATM.

Manfaat:

- Aman dan terjamin.
- Online di seluruh outlet BSM.
- Bagi hasil yang kompetitif.
- Fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM&debit.
- Fasilitas *e-Banking*, yaitu *BSMMobile Banking*&*BSM Net Banking*.
- Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.
- Persyaratan: Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah

Karakteristik:

- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlogah*.
- Minimum setoran awal: Rp80.000.
- Minimum setoran berikutnya: Rp10.000.
- Saldo minimum: Rp50.000.
- Biaya tutup rekening: Rp20,000.
- Biaya administrasi/bulan: Rp6.000.

c. Tabungan *Mabrur*

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Manfaat:

- Aman dan terjamin.
- Fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji.
- Online dengan Siskohat Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.
- Persyaratan: Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

Karakteristik:

- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlagah.
- Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Hail/Umrah (BPIH).
- Setoran awal minimal Rp500.000.
- Setoran selanjutnya minimal Rp100.000.
- Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp25.500.000 atau sesuai ketentuan dari Departemen Agama.
- Biaya penutupan rekening karena batal Rp25.000

d. Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

Manfaat:



- Tabungan Bagi hasil yang kompetitif.
- Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/i.
- Perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
- Persyaratan:
- Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.
- Memiliki Tabungan BSM sebagai rekening asal(burce deeoun ibadah haji).

Karakteristik:

- Berdasarkan prinsip syariah mudharabah muthlaqah.
- Periode tabungan 1 s.d. 20 tahun.
- Usia nasabah minimal 17tahun dan maksimal 55 tahun (usia masuk ditambah periode kontrak sama atau tidak melebihi 60 tahun).
- Setoran bulanan minimal Rp100.000 s.d. Rp4.000,000.
- Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah.
- Penarikan sebagian saldo diperbolehkan, dengan saldo minimal Rp1.000.000.

e. Tabunganku

Merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Manfaat:

- Aman dan terjamin dan online di seluruh outlet BSM.
- Bonus wadiah diberikan sesuai kebijakan bank.
- Persyaratan: Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

Karakteristik:

- Berdasar prinsip syariah dengan akad wadiah yad dhamanah.
- Bebas biaya administrasi rekening.
- Biaya pemeliharaan Kartu TabunganKu Rp2.000. (bila ada).
- Setoran awal minimum Rp20.000, dan setoran selanjutnya minimum Rp10.000.
- Saldo minimum rekening (setelah penarikan) Rp20.000.
- Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp20.000.
- Jumlah minimum penarikan di counter Rp100.000 kecuali saat tutup rekening.
- Rekening dorman (tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut):
  - Biaya penalti Rp2.000 per bulan.
  - Apabila saldo rekening mencapai < Rp20.000, maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo.

f. BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah muthlagah.

Manfaat:

- Dana aman dan terjamin dan dikelola secara syariah.
- Bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO).
- Persyaratan:
- Perorangan: KTP/SIM/Paspor nasabah.
- Perusahaan: KTPPengurus, Akte Pendirian, SIUP&NPWP.
- Karakteristik:
- Jangka waktu yang fleksibel: 1,3,6 dan 12 bulan.
- Dicairkan pada saat jatuh tempo.
- Setoran awal minimum Rp2.000.000.
- Biaya Materai Rp6.000.

g. BSM Giro

Merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhanamah.

Manfaat:

- Dana aman dan tersedia setiap saat.
- Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G.
- Fasilitas Intercity Clearing untuk kecepatan bayar inkaso (kliring antar witevahl).

- Fasilitas BSM Card, sebagai kartu ATM sekaligus debit (untuk perorangan).
- Fasilitas pengiriman account statement setiap awal bulan.
- Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

Persyaratan:

- Perorangan: KTP/SIM/Paspor nasabah.
- Perusahaan: KTP Pengurus, Akte Pendirian, SIUP & NPWP.

Karakteristik:

- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yad dhamanah.
- Setoran Awal Rp500.000 (perorangan) dan Rp1.000.000 (perusahaan).
- Saldo minimum Rp500.000 (perorangan) dan Rp1.000.000 (perusahaan).
- Biaya administrasi bulanan untuk perorangan Rp10.000, sedangkan untuk perusahaan Rp15.000.
- Biaya tutup rekening Rp30.000.
- Biaya administrasi buku cek/BG Rp100.000.

h. BSM juga menyediakan produk BSM giro *US Dollar*. *Sin Dollar&Euro*. Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui internet.

Manfaat:

- Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan di mana saja.
- Dapat mengelola sendiri transaksi keuangan.

- Pengamanan berlapis untuk setiap transaksi yang dilakukan di BSM Net Banking.
- Dilengkapi fitur spesial transfer real time ke 83 bank dan transfer ke bukan pemegang rekening

i. Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan kepada pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui potongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.

j. Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *Murabahah*.

k. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi

Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi adalah pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah.

1. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Pembiayaan ini bertujuan untuk pembelian kendaraan bermotor terutama mobil dengan kondisi baru.

## **B. Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro 2017- 2018**

Sebagai lembaga yang beroperasi pada bidang jasa dan keuangan, Bank Syariah Mandiri tidak melulu memikirkan profit yang besar. Lain daripada itu, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro khususnya, selalu mengedepankan pelayanan dibagian *frontliner* untuk menunjang dan menciptakan kepuasan terhadap nasabah.<sup>57</sup> Kepuasan nasabah adalah kunci sukses dalam bisnis jasa perbankan syariah. Tujuan ini tentunya dapat dicapai salah satunya dengan cara layanan prima (*Service excellence*). Membuat nasabah merasa nyaman dan mudah dalam tiap proses menikmati produk-produk Bank Syariah.

Perilaku dalam memberikan pelayanan juga harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur(SOP) yang telah ditetapkan oleh bank. Selain itu pelayanan yang diterapkan oleh Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Metro diberlakukan oleh seluruh karyawan Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Metro, karena pelayanan yang terbaik secara otomatis akan memberikan kepuasan terhadap nasabah, meningkatkan loyalitas nasabah, dan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabahnya.<sup>58</sup> Standarisasi pelayanan di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Metro, seperti *Customer*

---

<sup>57</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Ersin selaku *Manajer Operasional* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

<sup>58</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

*service* dan *Teller* dengan menerapkan senyum, sapa, salam dalam memberikan pelayanan. *Security* memberikan pelayanan seperti dengan memberikan bantuannya apabila nasabah dirasa masih kurang memahami suatu produk atau jasa yang ditawarkan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. Baik *Customer service*, *Teller*, maupun *Security* serta karyawan lainnya melaksanakan tugasnya sesuai dengan bagiannya masing-masing.<sup>59</sup>

Adapun Standar Operasional Prosedur yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro antara lain :

## 1. *Customer service*

### a. Sikap

*Customer service* dalam konsep sikap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pusat diantaranya yaitu waktu tunggu nasabah  $\pm 1$  menit, kemudian waktu untuk pembukaan rekening  $\pm 25$  menit. Sebelum nasabah datang *customer service* harus berdiri disamping meja dan memanggil nomer antrian. Selain itu, *customer service* harus tersenyum saat melayani nasabah, mengucapkan salam, mempersilakan duduk kepada nasabah, memperkenalkan diri, meminta nomer antrian yang telah diberikan oleh *security*, menawarkan bantuan kepada nasabah, lalu *customer service* memastikan kebutuhan nasabah telah terpenuhi, setelah semua prosedur tersebut dilakukan lalu diakhiri dengan mengucapkan

---

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ersin selaku *Manajer Operasional* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

terimakasih, salam, kemudian *customer service*pun berdiri setelah nasabah berdiri.<sup>60</sup>

Dalam konsep ini pelayanan *Customer service* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro cukup sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh pusat. Tetapi untuk waktu tunggu nasabah itu tidak hanya  $\pm 1$  menit, melainkan lebih dari 1 menit, hal ini dapat dilihat dari jumlah nasabah yang datang. Sedangkan waktu pembukaan rekening sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu  $\pm 25$  menit. *Customer service* melayani nasabah nya dimulai dari sebelum nasabah datang telah berdiri disamping meja dan memanggil nomer antrian, dengan wajah yang ceria dan selalu tersenyum saat melayani nasabah, mengucapkan salam, mempersilakan duduk kepada nasabah, memperkenalkan diri, meminta nomer antrian yang telah diberikan oleh *security*, menawarkan bantuan kepada nasabah, lalu *customer service* memastikan kebutuhan nasabah telah terpenuhi, setelah semua prosedur tersebut dilakukan lalu diakhiri dengan mengucapkan terimakasih, salam, kemudian *customer service* berdiri setelah nasabah berdiri.

#### **b. Penampilan**

*Customer service* dalam konsep penampilan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan, diantaranya yaitu meja tempat kerja harus rapi dan bersih, memakai *ID*

---

<sup>60</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019



*Card* sesuai dengan papan nama yang terletak dimeja *Customer service*, menggunakan PIN ketentuan unit pelayanan, serta menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan, antara lain :

1) Petugas wanita:

*Customer service* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro telah mengenakan pakaian seragam dan atribut dengan rapi dan bersih sesuai kebutuhan, Tidak boleh memakai perhiasan secara berlebihan, memakai tata rias dengan rapi, memakai jilbab sesuai dengan standar penampilan, mengenakan tanda pengenal di dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam dengan memakai kaos kaki. Dalam konsep penampilan *Customer service* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan oleh pusat.<sup>61</sup>

2) Petugas pria:

Menggunakan pakaian seragam dan atribut dengan rapi dan bersih sesuai kebutuhan, wajah segar dan bersih, rambut pendek tersisir rapi, mengenakan tanda pengenal di dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam dengan memakai kaos kaki hitam. Tetapi untuk *Customer service* pria di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro ini tidak ada, melainkan semua wanita.

---

<sup>61</sup>*Ibid.*,

### c. *Skill*

Kemampuan *customer service* saat melayani nasabah sangatlah penting dan ada standarnya seperti, *customer service* menanggapi permintaan buka rekening nasabah, menjelaskan produk-produk yang ada di bank Syariah Mandiri kantor cabang Metro, membangun hubungan baik kepada nasabah.<sup>62</sup> Skill merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Tugas *customer service* ialah melayani nasabah sesuai dengan ketentuan bank.

Dalam konsep *skill*, *Customer service* Bank Syariah mandiri kantor cabang Metro sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pusat. *Customer service* mampu memenuhi kebutuhan nasabah dan dapat menjelaskan produk produk Bank Syariah Mandiri dengan baik dan benar.

## 2. *Teller*

### a. *Sikap*

*Teller* melayani nasabah dimulai dari waktu tunggu antrian 5 menit, berdiri dan memanggil nomer antrian, tersenyum, mengucapkan salam, sama halnya yang dilakukan oleh *customer service*, *teller* pun memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomer antrian nasabah, menanyakan nama nasabah, berdiri dan duduk saat melakukan penginputan, nada bicara, ramah, sopan dan antusias, fokus

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

terhadap nasabah dan transaksi tidak mengerjakan selain itu, menggunakan nama nasabah, mengucapkan terima kasih di akhir melayani, mengucapkan salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.<sup>63</sup>

Dalam konsep sikap, *Teller* dalam melayani nasabahnya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh pusat. Tetapi, untuk waktu tunggu antrian tidak hanya 5 menit melainkan  $\geq 5$  menit. *Teller* melayani nasabahnya dimulai dari berdiri dan memanggil nomer antrian, dengan wajah yang ceria dan selalu tersenyum, mengucapkan salam, *teller* pun memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomer antrian nasabah, menanyakan nama nasabah, berdiri dan duduk saat melakukan penginputan, dengan menggunakan nada bicara yang ramah, sopan dan antusias, fokus terhadap nasabah dan transaksi tidak mengerjakan selain itu, menggunakan nama nasabah, mengucapkan terima kasih di akhir melayani, mengucapkan salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.

#### **b. Penampilan**

Konsep penampilan *Teller* yaitu tempat kerja meja rapi dan bersih, harus memakai *ID Card* sesuai dengan papan nama, menggunakan PIN ketentuan unit pelayanan, menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan. Penampilan *Teller* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan yaitu memiliki meja kerja yang rapi

---

<sup>63</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Rian selaku *Teller* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

dan bersih, memakai *ID Card* sesuai dengan papan nama yang berada di meja *Teller*, menggunakan PIN ketentuan unit pelayanan, mengenakan pakaian sesuai dengan ketentuan.

1) Petugas wanita:

Mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai kebutuhan rapi dan bersih, memakai tata rias seperti bedak, *eye shadow*, riasan mata, *blush on* dengan rapi, memakai jilbab sesuai dengan standar penampilan, rapi, bersih, sederhana, mengenakan tanda pengenal di dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam dan kaos kaki. *Teller* di Bank Syariah Mandiri metro semua pria tidak ada *teller* wanita.

2) Petugas pria:

Mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai dengan kebutuhan, rapi dan bersih, wajah segar, bersih, rambut pendek, tersisir rapi, mengenakan tanda pengenal di dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam dan kaos kaki hitam.<sup>64</sup>

Dalam konsep penampilan teller Bank Syariah Mandiri kantor cabang metro sudah sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh pusat yaitu dengan mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai dengan kebutuhan, rapi dan bersih,

---

<sup>64</sup>*Ibid.*,

wajah segar dan bersih, rambut pendek dan tersisir rapi, mengenakan tanda pengenal di dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam dan kaos kaki hitam.

c. *Skill*

Kemampuan *teller* saat melayani sangat penting dan ada standarnya yaitu waktu transaksi 1,5 menit ketelitian saat melayani nasabah, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, mengajak nasabah untuk menghitung uang bersama-sama, maksimal intrupsi *teller* 2 kali, dan konfirmasi transaksi.<sup>65</sup> Skill ialah kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan *teller* sangat penting dalam melayani nasabahnya.

Dalam konsep *skill*, pelayanan *teller* di Bank Syariah Mandiri kantor cabang metro sudah cukup sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan, tetapi waktu transaksi tidak hanya 1,5 menit melainkan  $\geq 1,5$  menit sesuai dengan jumlah uang yang akan ditransaksikan. *Teller* sangat teliti saat melayani nasabah, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, mengajak nasabah untuk menghitung uang bersama-sama, maksimal intrupsi *teller* 2 kali, dan konfirmasi transaksi.

---

<sup>65</sup>*Ibid.*,

### 3. *Security* luar dan dalam *Banking Hall*

#### a. Sikap

Sikap *security* luar berdiri tegap, senyum, posisi dekat dengan teras kantor, membantu nasabah yang memerlukan bantuan, sopan, antusias, mengawasi area parkir, teras gedung dan ATM, menunjukkan dan mengarahkan ke *customer service* apabila mengalami permasalahan dengan ATM atau mesin ATM. Satpam dalam *banking hall* berdiri tegap, tersenyum, posisi dekat teras kantor, membantu nasabah yang memerlukan bantuan, berada di dekat mesin nomor antrian, berada di kursi tunggu nasabah dan area antrian *customer service* dan *teller*. Membuka dan menutup pintu masuk bank, membuka pintu untuk nasabah dengan sopan, membantu memberikan nomor antrian, mengarahkan atau menjelaskan tempat yang dituju, mengawasi *banking hall*, membuka pintu nasabah yang telah selesai dari *banking hall*.<sup>66</sup>

Dalam konsep sikap, *security* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan yaitu melayani nasabah dengan membukakan pintu lalu memberikan nomor antrian, mengarahkan nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah dan mengawasi keadaan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

---

<sup>66</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

**b. Skill**

*Security* dalam saat menyambut nasabah dengan salam, membukakan pintu, mempersilahkan masuk, *security* dalam menawarkan bantuan, memberikan nomer antrian, mengarahkan nasabah secara jelas, satpam luar mengawasi antrian ATM, satpam dalam membukakan pintu saat nasabah meninggalkan bank, mengucapkan salam terima kasih.<sup>67</sup>

Dalam konsep *skill security* luar Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Metro kurang sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan karena *security* luar tidak membukakan pintu untuk nasabah melainkan hanya berdiri diluar mengawasi keadaan luar bank. Berbeda dengan *security* dalam Bank Syariah mandiri Kantor cabang Metro yang pelayanannya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan yaitu dengan membukakan pintu, menawarkan bantuan, memberikan nomor antrian, lalu mengarahkan nasabah secara jelas dan tepat apabila nasabah telah selesai melakukan transaksi *security* membukakan pintu sambil mengucapkan salam dan terimakasih.

---

<sup>67</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

### c. Penampilan

Penampilan *security* baik luar maupun dalam harus memakai atribut lengkap menggunakan sepatu, seragam *security* yang bersih, rambut pendek, wajah segar dan bersih.<sup>68</sup>

Dalam konsep penampilan, *security* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan yaitu mengenakan atribut yang lengkap, seragam yang rapi dan bersih, potongan rambut yang pendek, wajah yang segar dan bersih.

Pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh bank secara maksimal dan merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan. Keputusan untuk menerapkan pelayanan prima adalah untuk mendapatkan pengakuan oleh masyarakat akan tingginya kualitas yang diberikan oleh petugas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.<sup>69</sup> Untuk itu, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro memiliki cara untuk meningkatkan kualitas *frontlinernya* yaitu sebagai berikut:

#### 1) *Choaching* (pembinaan)

*Coaching* dilakukan apabila pegawai di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro dalam melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan yang diharapkan dan berulang kali melakukan kesalahan, maka tugas pemimpin yang mendekati diri dengan pegawai

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

<sup>69</sup> Wawancara dengan Bapak Ersin selaku *Manajer Operasional* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019



tersebut secara personal. Dengan pendekatan, pemimpin tersebut akan mengetahui sebab dari pegawai yang tidak fokus dengan pekerjaannya.

Masalah yang dihadapi pegawai bisa dari pekerjaan kantor atau dari luar kantor. Apabila pegawai tidak fokus dengan pekerjaannya karena memiliki masalah diluar kantor, maka pemimpin akan menasehati pegawai tersebut untuk melupakan sejenak masalahnya karena sedang berada di kantor, ketika sudah pulang dari kantor pegawai tersebut bisa menyelesaikan masalah tersebut kembali. Dan apabila masalah tersebut menyangkut pekerjaan dikantor maka pimpinan harus cepat dan tanggap membantu masalah yang dihadapi oleh pegawainya tersebut secara bersama-sama.<sup>70</sup>

## 2) *Sharing Session*

*Frontliner* melakukan *sharing season* yang berguna ketika seorang *frontliner* sedang melayani nasabah, dengan melakukan *sharing season* diharapkan untuk mampu membuat nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan dan membuat nasabah menjadi loyal dengan sendirinya. *Sharing season* ini diadakan setiap sebulan sekali di Kantor Area Bank Syariah Mandiri Bandar Lampung. Dengan adanya *sharing season* ini *frontliner* dapat lebih memahami bagaimana cara menangani nasabah yang membutuhkan informasi lebih atau komplain dan lebih mengetahui

---

<sup>70</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer service* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

secara jelas syarat menjadi seorang *frontliner* yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh bank. Tidak hanya itu, dalam *sharing season* juga membahas tentang produk terbaru dan ketentuan terbaru yang harus diketahui oleh seluruh *frontliner* Bank Syariah Mandiri.<sup>71</sup>

### 3) *Training*

Pelayanan nasabah menjadi salah satu keunggulan kompetitif perusahaan dalam upaya mempertahankan nasabah. Untuk memberikan pelayanan kepada nasabah dengan sebaik baiknya, maka *frontliner* perlu pemahaman tentang bagaimana teknik teknik pelayanan nasabah. Melalui proses pembelajaran ini para *frontliner* dilatih untuk memahami karakter nasabah, kebutuhan nasabah, dan cara melayani dan memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Pelatihan ini diadakan sesuai dengan undangan yang diberikan dan dilaksanakan di kantor pusat Bank Syariah Mandiri Jakarta.<sup>72</sup>

Indikator pelayanan prima yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro ,yaitu :

#### **1. Sikap (*Attention*)**

Dalam konsep sikap, *Frontliner* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro menerapkan pelayanan prima dengan menunjukkan sikap murah senyum, sopan, ramah, menghargai, sabar, yang ditunjukkan

---

<sup>71</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer service* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

<sup>72</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer service* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

kepada nasabahnya. Sehingga antara nasabah dengan karyawan dapat dengan cepat saling mengenal.<sup>73</sup> Namun pada kenyataannya, masih ada salah satu *Customer service* yang kurang ramah dalam melayani nasabahnya itu dapat terlihat dari raut wajah dan cara berbicaranya yang tidak sabar. Sehingga dapat terlihat bahwa nasabah kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh *Customer service* tersebut.

## 2. Perhatian (*Attention*)

Dalam konsep perhatian, *frontliner* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro menerapkan pelayanan prima dengan memberikan perhatian yang lebih kepada nasabahnya dengan menanyakan kabar nasabah, menanyakan kebutuhan nasabah lalu memberi saran, sehingga dapat terjalin hubungan baik antara nasabah dengan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

## 3. Tindakan (*Action*)

Dalam konsep tindakan, *Frontliner* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro menerapkan pelayanan prima dalam melayani nasabahnya dengan sigap dan cepat.<sup>74</sup> ketika nasabah mengalami kesulitan maka karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro dengan sigap memberi arahan atau solusi. Namun, setelah peniti melakukan observasi masih ada seorang *Frontliner* yang kurang sigap dalam melayani nasabah.

---

<sup>73</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

<sup>74</sup>Wawancara dengan Bapak Rian selaku *Teller* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

#### 4. Kemampuan(*Ability*)

Dalam konsep kemampuan, *Frontliner* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro menunjukkan kemampuannya dalam berkomunikasi kepada nasabahnya dengan lemah lembut, sopan santun, bahasa yang digunakan juga baik, sehingga nasabah dapat memahami apa yang karyawan sampaikan. *Frontliner* khususnya bagian *customer service* menerapkan pelayanan prima dalam konsep kemampuan yaitu mendalami produk-produk yang akan ditawarkan kepada nasabah.<sup>75</sup>

#### 5. Penampilan(*Appearance*)

Dalam konsep penampilan, *Frontliner* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro menerapkan pelayanan prima dengan berpenampilan yang bersih, harum, anggun, rapi, dan tidak menggunakan perhiasan secara berlebihan sehingga penampilan menjadi tolak ukur pelayanan yang baik untuk dapat memberikan kepuasan nasabah, selain dari penampilan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang metro juga memberikan penampilan pada kantor yang nyaman, berAC, harum, dan memiliki kursi tunggu yang nyaman sehingga dapat mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor

---

<sup>75</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

Cabang Metro membuat nasabah merasa nyaman, senang, dan puas saat melakukan transaksi.<sup>76</sup>

## 6. Tanggung Jawab(*Accountability*)

Dalam konsep tanggung jawab, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro memberikan tugas kepada karyawannya khususnya *frontliner* untuk bertanggung jawab ketika sedang melayani nasabah harus dilayani sampai selesai dan tidak ditinggalkan begitu saja, serta pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro bertanggung jawab untuk menjaga semua privasi atau data milik nasabah.<sup>77</sup>Tetapi pada kenyataannya pada saat jam kerja masih ada *Frontliner* yang tidak melakukan pekerjaanya dengan baik.

Berdasarkan pengamatan peneliti, Bank Syariah Mandiri dalam setahun terakhir 2017-2018 memiliki peningkatan dalam jumlah nasabahnya.<sup>78</sup> Hal ini karena pelayanan *frontilner* yang baik dan mereka telah menerapkan pelayanannya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Metro. Walaupun masih ada *Frontliner* yang kurang sesuai dengan standar yang ada dalam melayani nasabahnya.

---

<sup>76</sup>Wawancara dengan Bapak Rian selaku *Teller* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

<sup>77</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

<sup>78</sup>*Ibid.*,

### C. Strategi Pelayanan Prima Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro

Setiap bank tidak dapat terhindar dari adanya strategi pelayanan prima, begitupun dengan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. Strategi perusahaan sudah tercantum dalam Standar Operasional Prosedur perusahaan. Dokumen yang terkait khususnya dengan strategi pelayanan prima pada *frontliner* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro tidak dapat dipublikasikan dikarenakan data tersebut sangat rahasia.<sup>79</sup> Sehingga peneliti mendapatkan informasi melalui wawancara.

Strategi pelayanan prima sangat diperlukan oleh petugas Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, seperti *back office* dan *frontliner* terutama pada *frontliner*. *Frontliner* merupakan pegawai yang bekerja di garda paling depan dalam perbankan. Secara umum tugas seorang *frontliner* bank adalah memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank. Hal ini menjadikan *frontliner* sebagai ujung tombak dalam sistem manajemen perusahaan. Suatu perusahaan dikatakan baik dalam strategi pelayanan apabila pada bagian *frontliner* berhasil memberikan kesan baik kepada nasabah sehingga nasabah akan loyal dengan bank tersebut.<sup>80</sup>

Strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, antara lain:

---

<sup>79</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer service* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

<sup>80</sup>Wawancara dengan Bapak Rian selaku *Teller* di Bank Mandiri Syariah Metro, Pada tanggal 20 Juni 2019

### 1. *Tangibles* (Bukti Nyata)

Strategi ini lebih berkaitan dengan penyedia aspek fisik yang mendukung pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro seperti kemampuan bank dalam menyediakan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pegawai sudah sesuai.<sup>81</sup>

Bukti nyata pelayanan prima Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro ditunjukkan dari :

- a. Kebersihan ruangan (*banking hall*)
- b. Kelengkapan peralatan di *banking hall* (alat tulis, brosur, slip, tempat sampah, tempat duduk, *writing desk*, dll).
- c. Terdapat area lokasi penyimpanan kendaraan dan parkir khusus nasabah.
- d. Kebersihan meja *frontliner*.
- e. Seragam *frontliner* yang rapi dan bersih.
- f. Penampilan (dandanan) *frontliner* rapi dan menarik.
- g. Pegawai yang baik, cepat, dan tanggap.
- h. Memiliki ATM (*Automatic Teller Machine*) supaya mempermudah nasabah dalam menarik uang.
- i. *Phone banking* atau *call center*.
- j. Penataan eksterior dan interior kantor yang baik.
- k. Ruang tunggu nasabah yang ber-AC dan wangi untuk kenyamanan nasabah saat menunggu antrian atau saat sedang bertransaksi.

---

<sup>81</sup>*Ibid.*,

## 2. *Reliability* (Keandalan)

Salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah adalah dengan menggerakkan *frontliner* untuk lebih proaktif dalam melayani nasabah. *Frontliner* di Bank Syariah Mandiri terdiri dari *Security*, *Teller*, dan *Customer service* yang memiliki kesamaan kemampuan dalam memberikan layanan atau solusi kepada nasabah. Dalam melayani nasabah *frontliner* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro menerapkan aspek tertentu, yaitu :

- a. 3S (Senyum, Salam, dan Sapa) kepada nasabah.
- b. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah.
- c. Empati pada nasabah yang sedang emosi
- d. Cepat dan tanggap dalam penanganan keluhan nasabah.<sup>82</sup>

Bentuk keandalan pelayanan prima Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro ditunjukkan dari :

- a. *Frontliner* tanggap terhadap kebutuhan nasabah.
- b. *Frontliner* tepat dan cepat dalam menangani pertanyaan dan *complain* nasabah.
- c. *Frontliner* dapat memberikan pemahaman yang mudah dimengerti oleh nasabah.<sup>83</sup>

---

<sup>82</sup>*Ibid.*,

<sup>83</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 20 Juni 2019.



### 3. *Responsiveness* (Kesigapan)

Strategi ini merupakan keinginan para pegawai untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.<sup>84</sup> Berdasarkan pengamatan peneliti para pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro telah membantu nasabah yang membutuhkan bantuan atau nasabah yang sedang memiliki keluhan.

Dalam menangani keluhan nasabah, petugas *frontliner* Bank Syariah mandiri Kantor Cabang Metro khususnya bagian *customer service*, mendengarkan apa yang tidak dipahami dan apa yang menjadi faktor ketidakpuasan nasabah, kemudian *customer service* berusaha menjawab keluhan nasabah atau apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani oleh *customer service* sendiri, maka *customer service* meminta bantuan dan informasi kepada atasannya seperti *supervisor* atau *manager*.

Bentuk kesigapan pelayanan prima Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro ditunjukkan dari :

- a. Kesiediaan dengan rasa sungguh-sungguh *frontliner* untuk membantu nasabah.
- b. Mendahulukan kepentingan nasabah di atas kepentingan apapun.
- c. Kecepatan dan ketepatan proses pelayanan kepada nasabah.
- d. Kemampuan memberikan solusi dan alternatif terbaik kepada nasabah.

---

<sup>84</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 20 Juni 2019.

#### 4. *Empathy* (Empati)

Empati yaitu tingkat pemahaman serta perhatian secara individual yang diberikan oleh *Frontliner* kepada nasabahnya. Petugas *frontliner* selalu berusaha untuk melakukan komunikasi yang terbuka dan transparan atau tidak ada yang ditutup tutupi kecuali jika bersifat rahasia.<sup>85</sup> *Frontliner* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro mampu untuk memahami karakter dan perasaan nasabah yang memiliki masalah, dengan sigap, cepat, dan tepat mereka mampu menyelesaikan masalah yang dikeluhkan nasabahnya.

Penguasaan emosi dalam melayani nasabah adalah hal wajib yang ditaati setiap pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. Sebab penting sekali dalam melayani nasabah untuk mengontrol dan menguasai emosi. Kekesalan, kekecewaan, amarah adalah sifat yang harus dikontrol oleh semua pegawai. Kecerdasan emosional lah yang sangat dibutuhkan dalam pelayanan yang prima. Namun pada kenyataannya tidak semua pegawai di Bank Syariah mandiri mampu mengontrol emosinya saat melayani nasabahnya.

Bentuk empati pelayanan prima Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro ditunjukkan dari :

- a. Memberikan perhatian kepada nasabah (ketika komplain).
- b. Memberikan sapaan ramah kepada nasabah di akhir transaksi (hati-hati di jalan).

---

<sup>85</sup>*Ibid.*,

## 5. Assurance(Jaminan)

Jaminan mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan memiliki sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro agar bebas dari resiko atau keragu raguan dari nasabah. Bentuk jaminan yang dimaksud yaitu :

- a. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro memiliki citra yang baik dan mampu merahasiakan data nasabahnya dari pihak luar.
- b. Pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro professional di bidangnya masing-masing.
- c. *Frontliner* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro mempunyai kemampuan yang baik untuk memberikan jawaban atau penjelasan yang tepat atas pertanyaan nasabah.<sup>86</sup>

Bentuk jaminan pelayanan prima Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro ditunjukkan dari :

- a. Pengetahuan *frontliner* memberikan informasi yang baik tentang produk.
- b. Ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
- c. Santun ketika berbicara kepada nasabah.
- d. Sopan ketika bersikap kepada nasabah.<sup>87</sup>

---

<sup>86</sup>Wawancara dengan bapak Rian selaku *Teller* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 20 Juni 2019.

<sup>87</sup>Wawancara dengan bapak Rian selaku *Teller* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 20 Juni 2019.

Selain strategi pelayanan prima di atas, strategi pelayanan yang mendasar yang dilakukan oleh *Frontliner* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro adalah sebagai berikut:

1. Bersikap ramah

Setiap karyawan *customer service* harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lainlain. Dan mengawali komunikasi dengan memberikan salam yang hangat kepada nasabah.

2. Komunikatif

*Customer service* harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus diperhatikan karena karyawan pada bidang *customer service* berhadapan langsung oleh nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda beda. Selain itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman.

3. Name Tag yang selalu diperlihatkan

Pada bagian ini merupakan hal yang kecil namun berdampak cukup besar bagi pelayanan yang diberikan. Tujuan seorang *customer service* memperlihatkan kartu identitas berupa *name tag* agar nasabah mengenal karyawan tersebut. Jika suatu saat pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang positif, maka nasabah bisa melaporkan

karyawancustomer service tersebut untuk mengevaluasi kinerjanya cukup dengan menyebutkan nama dari karyawan itu sendiri.<sup>88</sup>

Diantara ketiga strategi dasar tersebut ada tujuh strategi utama guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan oleh customer service di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro diantaranya adalah:

1. *Competence*(Kompetensi)

Karyawan customer service dituntut untuk mampu memberikan pelayanan serta meningkatkan keahliannya sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi banker.

2. *Trusted & Trust*(Percaya dan Dipercaya)

Karyawan harus mampu memberikan segala informasi yang dapat dipercaya, *up to date* sehingga nasabah bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.

3. *Contribution* (Kontribusi)

Memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal.

4. *Honesty*(Kejujuran)

Prilaku yang harus ditanamkan oleh semua karyawan di perusahaan dan diaplikasikan di dunia pekerjaan. Pada bank syariah mandiri mengharamkan korupsi yang dilakukan oleh karyawannya.

---

<sup>88</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku Customer Service di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 20 Juni 2019.

5. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Memberikan pelayanan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabah serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah.

6. *Social & Environment Care* (Sosial dan peduli pada lingkungan)

Memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan kerja sehingga menimbulkan kemajuan keseluruhan staff dan sosial.

7. *Innovation* (Perubahan)

Mengembangkan proses, layanan, dan produk untuk melampaui harapan dari nasabah.<sup>89</sup>

#### **D. Strategi Pelayanan Prima Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam**

Melihat dari strategi pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri kantor cabang metro memang sekilas diperlukannya tinjauan dari etika berbisnis dalam Islam. Kedudukan etika dalam berbisnis memang sangat penting sebagai acuan atau ukuran dalam suatu bisnis.

Etika bisnis dalam Islam pun terdiri dari beberapa prinsip diantaranya, yaitu:

##### **1. Kesatuan**

Kesatuan merupakan suatu prinsip dimana menjalankan sesuatu bisnis tidak lepas dari pengawasan Allah SWT. Dimana prinsip kesatuan

---

<sup>89</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 20 Juni 2019.

dalam berbisnis akan menjadikan pentingnya perbedaan hingga tercipta suatu penyatuan yang baik.

Berdasarkan pengamatan peneliti, *frontliner* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro sudah sesuai dengan prinsip kesatuan. Terlihat ketika waktu sholat tiba, walaupun banyak nasabah yang sedang mengantri untuk melakukan transaksi, *frontliner* tetap bergantian untuk melaksanakan sholat. Sehingga nasabah tidak kecewa menunggu lama.

## **2. Keseimbangan dan Keadilan**

Keseimbangan dan keadilan adalah salah satu prinsip etika bisnis Islam dimana prinsip ini mengarahkan pada para pelaku bisnis agar melakukan bisnisnya tidak menimbulkan kerugian bagi orang lain serta tidak berlebihan dalam mengejar keuntungan. Keseimbangan dan keadilan dalam suatu perusahaan terlihat cukup memberikan pengaruh. Karena ada keseimbangan akan sama-sama mendapatkan manfaat hingga tercapai kepuasan bagi nasabah.

Dalam dunia perbankan pelayanan merupakan hal utama yang harus diperhatikan dan dijaga sebagaimana yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Metro yang memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya, sesuai dengan jumlah dana yang dimiliki nasabahnya. Seperti halnya di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro memiliki nasabah loyal yang disebut dengan nasabah prioritas, nasabah prioritas adalah nasabah yang diberikan perlakuan khusus dan diutamakan oleh pihak bank. Misalnya, nasabah tidak perlu ikut antri

dengan nasabah umum biasa, semua keinginan nasabah prioritas terpenuhi, dipermudah dan dipercepat dalam bertransaksi, dan memiliki ruangan khusus yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, dll. Sedangkan nasabah umum biasa mereka mendapatkan pelayanan dan fasilitas sesuai dengan dana yang mereka miliki.

### **3. Kehendak Bebas**

Kehendak bebas dalam Islam berarti kebebasan yang dilakukan oleh seseorang yang terbatas, terkendali dan terikat dengan keadilan yang diwajibkan Allah SWT. Dalam praktiknya pelaku bisnis memiliki kebebasan untuk berinovasi dan berkomunikasi. Kebebasan dalam melakukan inovasi memang sangat diperlukan. Karena perusahaan manapun yang produk dan jasanya mampu mengikuti kebutuhan nasabah di era yang serba modern seperti saat ini akan terjamin kelangsungan perusahaannya melalui tercapainya kepuasan nasabah.

Bank Syariah Mandiri kantor cabang Metro selalu melakukan inovasi sesuai dengan harapan nasabahnya dan menciptakan produk baru sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Selain itu adanya komunikasi yang baik antara karyawan bank dengan nasabah. Dengan demikian kepuasan nasabah akan tercapai sesuai dengan ajaran berbisnis Islam.

### **4. Tanggung Jawab**

Tanggung jawab merupakan suatu sikap yang harus ditunjukkan atas apa yang telah dilakukan. Manusia sebagai pelaku bisnis mempunyai



tanggung jawab moral kepada Allah SWT atas perilaku yang dilakukan. Bisnis adalah suatu hal yang erat kaitannya dengan harta, sedangkan harta merupakan komoditi dalam Islam sebagai amanah dari Allah SWT yang harus dipertanggung jawabkan dihadapan-Nya. Syariat Islam juga menegaskan mengenai pentingnya suatu janji yang termasuk suatu bentuk tanggung jawab moral kepada Allah atas perilaku bisnis yang dilakukan.

Salah satu bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro khususnya bagian *Frontliner* yaitu melayani nasabah dengan baik dan proses pelayanan yang mereka berikan dan transaksi yang tidak menyulitkan nasabahnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Bank Syariah mandiri kantor Cabang Metro, bahwa strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh Bank Syariah Kantor Cabang Metro yaitu dengan meningkatkan kualitas pegawainya khususnya petugas *frontliner* yang memiliki tugas berhubungan langsung dengan nasabah. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam menyelaraskan konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*) kepada nasabahnya. Sebagaimana diketahui bahwa ketiga dari sepuluh strategi yang dikemukakan oleh *kotler* sudah terlaksana dengan baik dan ditambah tiga strategi pelayanan prima yang digunakan oleh Bank Syariah Kantor

Cabang Metro yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, empathy, assurance, layanan priority*. Dengan demikian, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *Frontliner* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro yang telah dijelaskan termasuk dalam kategori yang baik dan cukup sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga berdampak pada peningkatan jumlah nasabah pada tahun 2017 – 2018 tetapi masih ada yang belum sesuai yaitu masih ada pegawai yang kurang ramah dan kurang tanggap dalam melayani nasabahnya. Oleh karena itu, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro mengadakan pelatihan kembali supaya pegawai paham tata cara melayani nasabah dengan baik dan benar. Dengan demikian Bank Syariah Mandiri Kantor cabang metro tetap menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis dalam Islam, sebagaimana diketahui bahwa keempat prinsip-prinsip dari kelima prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang dikemukakan oleh Abdul Aziz sudah terlaksana dengan baik yaitu prinsip kesatuan, prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip tanggung jawab.

#### 1. Kemitraan

Posisi nasabah investor, pengguna dana dan bank berbeda dalam hubungan sejajar sebagai mitra usaha yang saling menguntungkan dan bertanggungjawab dimana Bank Syariah Mandiri benar-benar berfungsi sebagai *intermediary institution* melalui skim-skim pembiayaan yang dimilikinya. *Customer Service* Bank Syariah Mandiri dalam memberikan pelayanan selalu menganggap bahwa nasabah adalah teman atau saudara,

sehingga tidak ada batasan baik tua maupun muda, semua mendapat perlakuan yang sama, seperti nasabah yang ingin menabung atau meminjam dilayani dengan semaksimalnya dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri, karena bagi *Customer Service* beserta karyawan Bank Syariah dengan menjadikan nasabah sebagai mitra semua urusan menjadi lebih mudah dan lancar yang dapat meningkatkan *feebase income* perusahaan.

## 2. Transparansi (keterbukaan)

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank. Dalam penerapan prinsip perusahaan ini *Frontliner* khususnya *Customer service* Bank Syariah Mandiri berusaha untuk menyampaikan informasi secara jelas dan terbuka mengenai produk-produk dan jasa yang diberikan terhadap nasabahnya. Tetapi dalam penerapannya terhadap nasabah informasi yang disampaikan *Customer Service* tidak maksimal.

Seperti yang disampaikan oleh seorang nasabah yang merupakan nasabah produk Pembiayaan kendaraan Bank Syariah Mandiri menjelaskan bahwa *CustomerService* kurang paham mengenai produk pembiayaan tersebut, tanpa ada penjelasan sedikitpun *customer service* langsung menyuruh nasabah pergi ke bagian pembiayaan kendaraan, nasabah pun langsung pergi karena merasa tidak dilayani dengan baik. Sudah semestinya setiap karyawan harus memiliki pengetahuan mengenai produk-produk Bank Syariah dengan baik.

### 3. Universal Dalam Kemitraan

Bank Syariah Mandiri dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat dengan prinsip Islam. Nasabah yang dilayani Bank Syariah Mandiri bukan hanya dari umat muslim saja tetapi juga umat nonMuslim tanpa membedakan pelayanan yang diberikan dengan memberikan keamanan dan kenyamanan terhadap nasabahnya.

Selain kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan *customer service* memberikan layanan prima terhadap nasabahnya, yang menjadi faktor pendukung layanan prima di Bank Syariah Mandiri adalah tersedianya sarana dan prasarana dalam mewujudkan layanan prima terhadap nasabahnya sehingga terciptanya *Customer Satisfaction* bagi nasabah-nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. Sarana dan Prasarana tersebut diantaranya jumlah ATM (*Automated Telling Machine*) yang cukup memadai, sehingga nasabah tidak perlu mengantri untuk transaksi-transaksi *non teller*.<sup>90</sup>

Selain itu sarana dan prasarana penunjang lainnya tersedianya tempat parkir nasabah yang cukup luas dan teratur dengan memisahkan parkir kendaraan roda empat dan roda dua, *Banking Hall* yang nyaman dilengkapi AC (*Air Conditioner*) yang lengkap, layar monitor LCD baik untuk penjelasan fitur-fitur produk, nilai kurs mata uang asing serta pengeras suara (*Sound System*) yang baik sehingga terdengar langsung oleh nasabah saat

---

<sup>90</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 20 Juni 2019.

pemanggilan antrian. Didekat ruang antrian disediakan rak yang berisi koran dan majalah yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah.

Sistem pelayanan prima Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro oleh *frontliner* selalu mengutamakan kenyamanan dan Kemudahan pelayanan dalam bertransaksi terhadap Nasabahnya, seperti sistem layanan *priority*. Nasabah tidak perlu antri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai loket tersendiri sehingga mempercepat danmempemudah proses transaksi keuangan keuangan Syariah. Sistem pelayanan prima lainnya yang diterapkan oleh *customer service* yaitu diterapkannya *Sistem Wealth Manager* yaitu *Customer Service* memberikan jasa konsultasi pengelolaan harta pribadi nasabah meliputi jasapengelolaan harta dan hutang, perencanaan investasi, perencanaan dana pensiun dan pengelolaan pajak.

Secara realitas, data dilapangan demikian juga hasil pengamatan terhadap pola sikap *customer service*, menunjukkan adanya upaya penerapan pelayanan prima secara sungguh-sungguh di PT. Bank Syariah Mandiri. Namun upaya ini masih perlu ditingkatkan agar nasabah dapat merasakan pelayanan yang utuh sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam

Penerapan sistem layanan prima yang diberikan oleh *Customer service* terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri bukan hanya fungsi jasa perbankan saja, namun juga fungsi sosial yaitu penerimaan dan penyaluran Zakat, Infaq, Wakaf dan Shadaqah (ZISWAF), ini juga salah satu sistem pelayanan prima yang menjadi ciri khas tersendiri Bank Syariah Mandiri dalam melayani kebutuhan nasabahnya. Pada tahun 2013 ini Bank Syariah Mandiri

memperoleh penghargaan terbaik dibidang pelayanan,hal ini sangat membanggakan para pimpinan dan karyawan Bank Syariah Mandiri, apresiasi ini juga merupakan wujud dari penerapan sistem pelayanan prima yang optimal terhadapnasabahnya.<sup>91</sup>

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro sebagai industri yang menjual jasa tidak terlepas dari kegiatan pelayanan terhadap nasabahnya. Kegiatan pelayanan untuk perbankan dilaksanakan oleh semua karyawan dan petugas, terutama karyawan bagian *Frontliner* yaitu *Customer Service* yang langsung berhadapan dengan nasabah dan sebagai ujung tombak kemajuan suatu perbankan. Dengan mengembangkan sumber Daya Insani terutama untuk para personil *Customer Service*. Para *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri harus menerapkan keteladanan Rasulullah dengan mengamalkan sifat *Amanah* (terpercaya), *Ijabiyah* (berfikir positif),*Hurriyah* (independensi dan kebebasan tanggung jawab) dan *Adalah* (keadilan)<sup>92</sup>sehingga terciptainteraksi yang baik antara *Customer Service* dengan nasabah dalam mewujudkan *CustomerSatisfaction* (kepuasan pelanggan) di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

Bank Syariah mandiri menerapkan keenam prinsip pelayanan dalam Islam. Hal ini terlihat jelas dari Budaya kerja perusahaan (*Corporate Value*) yang dikenal dengan ETHIC dan empat prinsip perusahaan keadilan, kemitraan, transparansi dan universal dalam kemitraan. Dalam penerapan

---

<sup>91</sup>Wawancara dengan Ibu Ari selaku *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 20 Juni 2019.

<sup>92</sup>Dhani Gunawan Idat. *Perbankan Syariah Menghadapi 2005-2008*.Artikel tanggal 1 Agustus 2005 di [www.tazkiaonline.com](http://www.tazkiaonline.com). Akses tanggal 24 Juli 2019

sistem layanan prima *Customer Service* menerapkan keenam prinsip pelayanan Islam dalam berinteraksi dengan nasabahnya, Prinsip persamaan dalam pelayanan Bank Syariah Mandiri diterapkan dengan tidak membedakan-membedakan dengan memberikan pelayanan khusus terhadap nasabahnya. Prinsip kekeluargaan juga diterapkan dalam memberikan pelayanan sehingga setiap nasabah yang datang ke Bank Syariah Mandiri dianggap sebagai mitra sejawat serta menganggap nasabah sebagai bagian dari keluarga besar Bank Syariah Mandiri.

Para *Customer Service* menerapkan prinsip saling mencintai dengan sepenuh hati dan harus menjaga nasabah jangan sampai kecewa dengan memberikan pelayanan prima karena *Customer Service* yakin bagaimana susahnyanya mencari nasabah.

Prinsip tolong-menolong diterapkan terhadap nasabah yang membutuhkan bantuan seperti membuka rekening atau kesulitan menggunakan produk. *Customer service* juga harus lemah lembut dan ramah dalam melayani kebutuhan nasabah dengan sikap sopan dan santun tidak boleh marah meski nasabah yang komplek terkadang emosi, seorang *Customer Service* harus tetap tenang dan senyum, sehingga nasabah yang emosi tadi menjadi tenang dan nyaman.

Prinsip mempermudah juga diterapkan oleh *Customer Service* terutama untuk menjelaskan dan membantu nasabah dalam pelayanan yang telah diatur dalam *Standard Operational Procedure (SOP)* seperti membuka rekening paling lama 15 menit dan untuk menutup rekening hanya 5 menit, jadi ada

standarnya bukan asal melayani dengan menghabiskan waktu berbelit-belit dan tidak ada solusi.

Jadi cukup jelas bahwa PT. Bank Syariah Mandiri menerapkan secara sungguh-sungguh enam prinsip layanan Islam dalam sistem pelayanannya dalam mencapai pelayanan Prima tetapi Bank Syariah Mandiri lebih cenderung menggunakan prinsip perusahaan yaitu prinsip keterbukaan dalam melayani nasabahnya, meskipun nasabah tersebut merasa belum terlayani secara maksimal.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang peneliti sajikan pada bab sebelumnya, bahwa perusahaan akan berjalan dengan baik apabila terdapat pelayanan prima yang ditujukan kepada kepuasan nasabah, namun disamping pelayanan prima yang mendorong kepuasan nasabah adalah strategi, dimana strategi sangat diperlukan untuk menyeimbangkan pelayanan prima yang ada. Strategi pelayanan yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro khususnya Frontliner adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Assurance*. Strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh Bank Syariah mandiri kantor cabang metro sudah sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam yaitu prinsip kesatuan, prinsip keseimbangan atau keadilan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip tanggung jawab.

#### **B. Saran**

Adapun saran yang peneliti sampaikan adalah pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro perlu meningkatkan pelayanan prima dalam melayani nasabah, khususnya performa *frontliner* yang langsung berhadapan dengan nasabah. Tujuannya agar nasabah puas dan mempertahankan loyalitasnya untuk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islami untuk Dunia Usaha*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011
- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam; Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016
- Agus Ariyanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009
- Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: CV. Diponegoro, 2005
- Febri Aly Ishaq, "Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar", dalam <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/6248/>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2018.
- Helena Fitria, "Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap Nasabah Non-Muslim (Study Kasus pada BPRS Amanah Ummah)", dalam [ejournal.UIKA-Bogor.ac.id](http://ejournal.UIKA-Bogor.ac.id), diakses pada tanggal 10 Oktober 2018.
- Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, Bandung : Alfabeta, 2014
- Irham Fahmi, *Etika Bisnis: Teori, Kasus, dan Solusi*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015

- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2014
- M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001
- M. NurRianto Al Arif, *Dasar-dasarPemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Mhd Rusydi, *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017
- Muhammad, *Model-Model Akad Pembiayaan di Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016
- Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003
- Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012
- Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2016
- Zubairi Hasan, *Undang-undang Perbankan Syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009
- Zuhairi,dkk. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2016

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## OUTLINE

### STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG METRO DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM

HALAMAN SAMPUL  
HALAMAN JUDUL  
HALAMAN PERSETUJUAN  
HALAMAN PENGESAHAN  
ABSTRAK  
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN  
HALAMAN MOTTO  
HALAMAN PERSEMBAHAN  
HALAMAN KATA PENGANTAR  
DAFTAR ISI  
DAFTAR GAMBAR  
DAFTAR LAMPIRAN

#### BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

#### BAB II LANDASAN TEORI

- A. Bank Syariah
  1. Pengertian Bank Syariah
  2. Tujuan Bank Syariah
  3. Produk dan Jasa Bank Syariah
  4. Bentuk-bentuk Bank Syariah

D. Dokumentasi

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri KC Metro
2. Visi dan misi Bank Syariah Mandiri KC Metro
3. Produk – produk Bank Syariah Mandiri KC Metro
4. Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KC Metro

Metro, 23 Januari 2019  
Mahasiswa Ybs.



**Ingrid Renvilia Putri**  
NPM. 141265010

Pembimbing I

Mengetahui,

Pembimbing II



**Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag**  
NIP. 19600918 198703 2 003



**Drs. Dwi Santoso, MH**  
NIP. 19670316 199503 1 001

#### ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI BANK SYARIAH MANDIRI KC METRO DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM

- A. Wawancara dengan Manager Operasional Bank Syariah Mandiri KC Metro
1. Apakah Standard Operasional Prosedur (SOP) yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KC Metro kepada pegawai sudah diterapkan dengan baik ?
  2. Bagaimana kebijakan yang terkait dengan kualitas pelayanan pegawai di Bank Syariah Mandiri KC Metro dalam melayani nasabah ?
  3. Apakah sarana dan prasarana yang disediakan Bank Syariah mandiri KC Metro telah lengkap untuk menunjang pelayanan prima ?
  4. Pelayanan prima dalam aplikasinya seperti apa ?
- B. Wawancara dengan *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KC Metro
1. Apa saja tugas dan wewenang *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri KC Metro?
  2. Bagaimana ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus dipahami oleh *customer service* di Bank Mandiri Syariah KC Metro ?
  3. Bagaimana konsep sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab dalam pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri KC Metro?
  4. Bagaimana cara Bank Syariah Mandiri KC Metro dalam meningkatkan kualitas *Frontlinernya*?
- C. Wawancara dengan *Teller* bank Syariah Mandiri KC Metro
1. Apa saja tugas dan wewenang teller di Bank Syariah Mandiri KC. Metro ?
  2. Bagaimana konsep sikap, penampilan dan skill dalam pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri KC Metro?
  3. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh *frontliner* untuk mempertahankan nasabahnya ?
  4. Apa saja kendala – kendala yang dihadapi oleh *teller* dalam melayani nasabah Bank Syariah Mandiri KC Metro ?

8/5/2019

Untitled Document



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.febi.metrouniv.ac.id, e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : 0965/In.28/D.1/TL.00/05/2019  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
KEPALA BANK SYARI'AH MANDIRI  
KC. METRO  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0964/In.28/D.1/TL.01/05/2019, tanggal 08 Mei 2019 atas nama saudara:

Nama : **INGGRID RENVHILIA**  
NPM : 141265010  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK SYARI'AH MANDIRI KC. METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI BANK SYARI'AH MANDIRI KANTOR CABANG METRO DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Metro, 08 Mei 2019  
Wakil Dekan I,

*[Handwritten Signature]*  
Drs. H.M. Saleh MA  
NIP. 19650111 199303 1 001



18 Juni 2019  
No.21/1147-3/107



Kepada  
IAIN Metro  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A  
Metro

PT Bank Syariah Mandiri  
Branch Office Metro Lampung  
Jl. Jend. Sudirman No. 43 E-F  
Kota Metro 34111  
Tel. (0725) 7851606 (Hunting)  
Fax. (0725) 7851605  
www.mandirisyariah.co.id

U.p.: Yth. Bapak Drs. H. M. Saleh, MA, Wakil Dekan I

Perihal: **PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET)**

Ref: Surat IAIN Metro No. 0965/n.28/D.1/TL.00/05/2019 tanggal 8 Mei 2019 perihal izin Research

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staff senantiasa dalam keadaan sehat walafiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT. Amin.

Menunjuk referensi tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa pelaksanaan penelitian dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa dapat dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri Branch Office Metro, dengan keterangan sebagai berikut:

No	Nama	NPM	Prodi/Universitas	Judul Penelitian
1	Ingrid Renwita	141265010	S1 Perbankan Syariah/IAIN Metro	Strategi Pelayanan Prima di Bank Syariah Mandiri KC Metro dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Perlu kami tegaskan bahwa dalam pelaksanaan penelitian tersebut agar selalu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip-prinsip kerahasiaan bank.
2. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkan/nyesekannya kepada pihak lain.
3. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (foto copy) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
4. Peserta melaksanakan riset selama  $\pm$  2 (dua) minggu, dan bila diperlukan dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan.
5. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank.
6. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
BRANCH OFFICE METRO LAMPUNG

Eko Sugiarto  
Branch Manager

Rahmad Ersin  
BQS Manager



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-649/In.28/S/OT.01/07/2019**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Ingrid Renvhilia  
NPM : 141265010  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syari'ah  
Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 141265010.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 15 Juli 2019  
Kepala Perpustakaan  
  
Drs. Mokhtardi Sudin, M.Pd.  
NIP. 195808311981031001



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) Email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Inggrid Renvhilia Putri**      Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
NPM : 141265010      Semester / T A : IX/ 2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Topik	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	12-7-19	Acc <sup>u</sup>	Acc city di masyarakat	9

Diketahui :  
Dosen Pembimbing I

**Prof. Dr. Hi. Enizar, M.Ag**  
NIP. 19600918 198703 2 003

Mahasiswa Ybs,

  
**Inggrid Renvhilia Putri**  
NPM. 141265010





**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website: [www.metrouniy.ac.id](http://www.metrouniy.ac.id) Email: [iaimetro@metrouniy.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniy.ac.id)


**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Inggrid Renvhilia Putri**  
NPM : 141265010


Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester / T A : X/ 2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Topik	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			<p>Analisis ekonomi Syaikh di lihat lain dan di kemari Cian - Dewi Pelayanan Pelayanan Cian - Dewi All. bab. IV - U ke pemb. I</p>	          

Diketahui :  
Dosen Pembimbing II

  
**Drs. Dri Santoso, M.H**  
NIP. 19670316 199503 1 001

Mahasiswa Ybs,

  
**Inggrid Renvhilia Putri**  
NPM. 141265010



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) Email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Ingrid Renvhilia Putri**

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS

NPM : 141265010

Semester / T A : IX/ 2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Topik	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	5-7-19	Bab III  Bab IV	- Perbaikan yg mana jika ACC sudah bab IV & V  - Masih teori & Realitas di daging TdJ jls → Masih seluasnya - Idealisme menurut Real. TdJ TdJ karyas	

Diketahui :  
Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

y-

**Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag**  
NIP. 19600918 198703 2 003



**Ingrid Renvhilia Putri**  
NPM. 141265010



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringsulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website: [www.metrouiniv.ac.id](http://www.metrouiniv.ac.id) Email: [lainmetro@metrouiniv.ac.id](mailto:lainmetro@metrouiniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Inggrid Renvhilia Putri** Fakultas/Jurusan : FEBU/SI PBS  
NPM : 141265010 Semester / T A : IX/ 2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Topik	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		laporan bab III	<p>- Istilah karyaan yang punginan F&amp;B pes</p> <p>③ Boleh tani apa?</p> <p>④ Operasional pasar dari bl. jls.</p> <p>⑤ Analisa data. bnyak brcas kipo kris, pd hal pe nelitian F&amp;B pa kai hipotesis.</p> <p>→ baca buku diidll. yg semua &amp; pleket</p>	

Diketahui :  
Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

  
**Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag**  
NIP. 19600918 198703 2 003

  
**Inggrid Renvhilia Putri**  
NPM. 141265010



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) Email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Inggrid Renvhilia Putri**      Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
NPM : 141265010      Semester / T A : IX/ 2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Topik	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10-4-19	bab 1 & 2 APD	APD - di rinci Strategi secara f bab 1 - Strategi yg ada di tanggah, tp indi kalo? telant yg ditanggah.	4
	30-4-19	bab 19/ APD	ACC biaya produksi yg	4

Diketahui :  
Dosen Pembimbing I

  
**Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag**  
NIP. 19600918 198703 2 003

Mahasiswa Ybs,

  
**Inggrid Renvhilia Putri**  
NPM. 141265010





**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website: [www.metroiniv.ac.id](http://www.metroiniv.ac.id) Email: [jainmetro@metroiniv.ac.id](mailto:jainmetro@metroiniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Inggrid Renvhilia Putri**

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS

NPM : 141265010

Semester / T A : IX/ 2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Topik	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	4-4-19	16/11	<p>- lanjut ke bab 11 / APO</p> <p>Subbab dibaca kembali. bab 11 manusya yg di jelaskan manusya yg di jelaskan manusya yg di jelaskan</p> <p>1) Sub bab data - utas negatif data yg apa.</p> <p>2) Metode pengumpulan data tdk klasifikasi regional wawancara</p>	4

Diketahui :  
Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

19

Prof. Dr. Hi. Enizar, M.Ag  
NIP. 19600918 198703 2 003



Inggrid Renvhilia Putri  
NPM. 141265010





**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website: [www.metroainiv.ac.id](http://www.metroainiv.ac.id) Email: [iaimetro@metroainiv.ac.id](mailto:iaimetro@metroainiv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Inggrid Renvhilia Putri**  
NPM : 141265010

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester / T A : IX/ 2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Topik	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	11-3-19	Bab II	Semua yg di kutip boventi di kutipan F&F ada penulisan → Anda kya menulis baik	9
	14-3-19	Bab II	Perbaikan telah terbuang, hrs per seles di kutip ada penulisan 2 ada kepelan Act & Ref y - get 14/3/19	

Diketahui :  
Dosen Pembimbing I

y.  
**Prof. Dr. Hi. Enizar, M.Ag**  
NIP. 19600918 198703 2 003

- get 14/3/19  
Mahasiswa Ybs,

  
**Inggrid Renvhilia Putri**  
NPM. 141265010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, faksimilis (0725) 47208, website: [www.iaimetro.ac.id](http://www.iaimetro.ac.id) E-mail: [styanah.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:styanah.iaim@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Ingrid Renvhilia Putri**  
NPM : 141265010

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / SI PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	28-1-19	CBM - belum dilaporkan praktis pelayanan prior nilai na subal prioritas - nomor bisa. Substansi - na- sibg - mg ? kelas	Y
	13-2-19	2 minggu lagi sebelum data pelayanan prima di lain nomor prioritas. ACC bab 7 layout ke bab II yg sdg acc pab 4	Y

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

**Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag**  
NIP. 19600918 198703 2 003

  
**Ingrid Renvhilia Putri**  
NPM. 141265010





**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website: [www.mctrouniv.ac.id](http://www.mctrouniv.ac.id) Email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**


Nama : **Inggrid Renvhilia Putri**      Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
NPM : 141265010      Semester / T A : X/ 2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Topik	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			<p>Blayunan phi ma di bgan. difulus kem. page front. live</p>	
			<p>Andwin pka gana - pka paka. Cuyaw. fellek kai pka</p>	

Diketahui :  
Dosen Pembimbing II

**Drs. Dri Santoso, M.H**  
NIP. 19670316 199503 1 001

Mahasiswa Ybs,

  
**Inggrid Renvhilia Putri**  
NPM. 141265010



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) Email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Inggrid Renvhilia Putri**  
NPM : 141265010


Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester / T A : IX/ 2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Topik	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	5/18 /12	bab I	<p>LSM - bisa apa nampakkan ideali ts &amp; kea litas / tra &gt; pake</p> <p>- Mampai perlitu kontra &amp; pake kote tra ?</p> <p>- Pake kede be apa nde dika pake prelitu u</p>	4

Diketahui :  
Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

**Prof. Dr. Hi. Enizar, M.Ag**  
NIP. 19600918 198703 2 003

  
**Inggrid Renvhilia Putri**  
NPM. 141265010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Ingguloyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507, faksimili (0725)47296, website: [www.iaimetro.ac.id](http://www.iaimetro.ac.id), e-mail: [syariah.iaimetro@metro.ac.id](mailto:syariah.iaimetro@metro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Ingrid Renhilia Putri**  
NPM : 141265010

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	29/11/18	Utk bimbingan skripsi I → acc outline par I/II. II - Bab I - ada catatan par 6 II. - Outline & Catatan par sudah dibagikan.	4
	5/12/18	- Kenapa outline par diperbaiki	4

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

**Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag**  
NIP. 19600918 198703 2 003

  
**Ingrid Renhilia Putri**  
NPM. 141265010




**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, faksimili (0725) 47298, website: [www.iaimetro.ac.id](http://www.iaimetro.ac.id), e-mail: [syariah.iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iaimetro@metrouniv.ac.id)


**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Ingrid Renvhilia Putri**  
NPM : 141265010


Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / SI PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	13/8/19		Alc. Wts 1.11.19	

Dosen Pembimbing II

  
**Drs. Dri Santoso, MH.**  
NIP. 19670316 199503 1 001

Mahasiswa Ybs.

  
**Ingrid Renvhilia Putri**  
NPM. 141265010




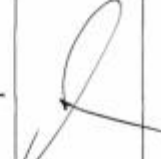
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41907; faksimil (0725)47299; website: [www.iainmetro.ac.id](http://www.iainmetro.ac.id); e-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**


Nama : **Ingrid Renvhilia Putri**  
NPM : 141265010

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	2/4/18		<p>Indicase pelayanan un. prima di facebook</p> <p>dipertemuan hari ke 2 prima</p>	  

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

  
**Drs. Dri Santoso, MH.**  
 NIP. 19670316 199503 1 001

  
**Ingrid Renvhilia Putri**  
 NPM. 141265010





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, faksimil (0725) 47296, website: [www.iaimetro.ac.id](http://www.iaimetro.ac.id), e-mail: [iaimetro@iaimetro.ac.id](mailto:iaimetro@iaimetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Ingrid Renvhilia Putri**  
NPM : 141265010

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / SI PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	30-10-18	Outline	<p>Bab I bab II bab III outline di bab III bab per bab yg telah di acc pak II di melampirkan laporan 1. f.c. cover 2. f.c. daftar isi bab yg di acc 3. f.c. bab yg di acc</p>	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

**Prof. Dr. Hi. Enizar, M.Ag**  
NIP. 19600918 198703 2 003

**Ingrid Renvhilia Putri**  
NPM. 141265010





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41907, faksimil (0725) 47296, website: [www.syaikhainmetro.ac.id](http://www.syaikhainmetro.ac.id), E-mail: [syaikhain@metrouniv.ac.id](mailto:syaikhain@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : **Ingrid Renvhilia Putri**  
NPM : 141265010

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Kabu 24-10-2018		acc outline	

Dosen Pembimbing II

**Drs. Dri Santoso, MH.**  
NIP. 19670316 199503 1 001

Mahasiswa Ybs.

**Ingrid Renvhilia Putri**  
NPM. 141265010




**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Ringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.syarlah.metroainiv.ac.id](http://www.syarlah.metroainiv.ac.id); E-mail: [syarlah.ain@metroainiv.ac.id](mailto:syarlah.ain@metroainiv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : **Ingrid Renvhilia Putri**  
NPM : 141265010

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin, 24-10-2018		di tangan: Kewira- usaha / UMKM Pisina / Indri Lendap pelanggaran Pisina pada Lendapan Pisina	

Dosen Pembimbing II

Drs. Drs. Santoso, MH.  
NIP. 19670316 199503 1 001

Mahasiswa Ybs.

Ingrid Renvhilia Putri  
NPM. 141265010









## RIWAYAT HIDUP



Ingrid Renvhilia Putri dilahirkan di AstraKsetra pada tanggal 06 April 1996, Peneliti merupakan putri kedua dari pasangan Bapak Asep Bahrudin dan Ibu Miswati. Bertempat tinggal di PT. Sweet Indolampung Housing 2 blok D.49, Kecamatan Gedung Meneng, Kabupaten Tulang Bawang, Provinsi Lampung. Berikut ini riwayat pendidikan yang telah peneliti tempuh :

1. SD 02 Yapindo , lulus pada tahun 2008.
2. SMP Yapindo, lulus pada tahun 2011.
3. SMAN 1 Natar, lulus pada tahun 2014.

Kemudian pada tahun 2014 peneliti melanjutkan study di IAIN Metro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan S1 Perbankan Syariah. Pada akhir masa study, peneliti mempersembahkan Skripsi yang berjudul : **“Strategi Pelayanan Prima di Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”**