

**TINJAUAN EKONOMI SYARIAH TERHADAP PELAYANAN NASABAH
PRIORITY BANK SYARIAH MANDIRI CABANG LHOKSEUMAWE**

**ISLAMIC ECONOMIC REVIEW OF PRIORITY CUSTOMER SERVICES ON
BANK SYARIAH MANDIRI LHOKSEUMAWE BRANCH**

Hidayatina

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Lhokseumawe
hidayatinatina@gmail.com

Mutia Siska

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Lhokseumawe

Abstract

The basic problem is the implementation of ordinary customer service to priority customers who seem to discriminate between one customer and another customer. The purpose of the research is to find out the implementation of priority customer service at PT. Bank Syariah Mandiri Lhokseumawe Branch and to find out how Islamic economic reviews on priority customer service. This type of research is field research, while the research approach is descriptive qualitative research is research that focuses on words rather than numbers. The sharia economic review of the Priority Customer Service is permitted, because of the hadith of the Prophet Muhammad. BSM also applies sharia economic principles, namely: monotheism, justice, trust and help. But the principle of justice they hold is to place rights in accordance with what has been mandated, namely priority customer rights that have been promised by the bank at the beginning of the agreement.

Keywords : Services, Priority Customers, Sharia Economics

A. Pendahuluan

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat Al-Qur'an dan Hadist-hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada

sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah SWT dalam satu surat Al-Maidah ayat 2:

Artinya:

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedang kan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.(KKBI.web.id/pelayanan) Pengertian prioritas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hak utama, hak istimewa artinya hak dahulu, hak atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain. (KKBI.web.id/prioritas) Dan Bank Syariah Mandiri memiliki nama untuk layanan tersebut dengan BSM Priority.

BSM *Priority* adalah unit layanan ritel (perorangan) untuk segmen pasar menengah atas dan kaya, yang mempunyai pengendapan dana di Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe minimal Rp. 500.000.000. Setiap nasabah akan dilayani secara khusus oleh Priority Banking Officer (PBO), baik layanan *financial* maupun *non financial*. (www.syariah mandiri)

Nasabah yang menggunakan pelayanan nasabah *priority* dalam suatu bank, maka yang ingin dicapai oleh nasabah tersebut adalah kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa, baik .pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau mudah prosedurnya.

Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditentukan nasabah yaitu:

1. Nasabah harus merupakan prioritas utama organisasi. Kelangsungan hidup organisasi tergantung nasabah.
2. Nasabah yang dapat diandalkan merupakan nasabah yang telah melakukan pembelian berkali-kali (pembelian ulang) dari organisasi yang sama.
3. Nasabah yang puas dengan kualitas produk atau jasa yang dibeli dari suatu organisasi menjadi nasabah yang dapat diandalkan. Oleh karena itu kepuasan nasabah sangat penting.
4. Kepuasan nasabah dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus-menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar nasabah tetap puas dan loyal. (Muhammad Adam, 2015, hlm. 18)

Dalam bentuk jasa ini, BSM menawarkan optimalisasi manfaat dari harta nasabah sesuai dengan kebutuhan dan toleransi resiko nasabah serta tuntunan syariah untuk mencapai keseimbangan dan membuat hidup lebih bermakna, menjadi rahmatan lil'alamini adalah suatu gambaran pribadi istimewa.

Unit layanan ini mengelola kekayaan nasabah dengan memanfaatkan berbagai produk dan jasa dari berbagai institusi jasa keuangan bank sehingga menghasilkan keuntungan bagi bank dan terciptanya *life time banking* bagi nasabah. Nasabah *priority* mempunyai tingkat kebutuhan produk dan kualitas layanan tertentu. (www.syariah mandiri)

Dalam pelayanan nasabah *priority* terlihat adanya persaingan di dalam pasar yang sama, yang menuntut seluruh perusahaan jasa perbankan untuk lebih mampu menghadirkan layanan yang memiliki nilai tinggi serta

mampu untuk menumbuhkan *income* suatu perusahaan. Hal serupa juga dilakukan oleh pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe untuk terus memberikan pelayanan yang maksimal terhadap nasabahnya, tentunya dengan harapan member dampak positif terhadap *income* perusahaan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe. (www.syariah mandiri)

Pelayanan tersebut sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya yang diberikan dari pihak *personal banking officer*. Misalkan, nasabah yang menggunakan layanan *priority* dalam suatu bank (BSM), maka bantuan yang diberikan kepada nasabah adalah kemudahan dalam bertransaksi, nasabah *priority* tidak perlu repot mengantri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai loket tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi keuangan syariah. (www.syariah mandiri)

B. Metode Penelitian

Pada Penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu studi lapangan yang merupakan metode untuk menemukan secara spesifik dan realitas tentang apa yang sedang terjadi pada suatu saat ditengah-tengah masyarakat. (Suharsimi Arikunto, 2006, hlm. 156) Artinya mengumpulkan data-data yang sesuai dengan masalah penelitian yaitu Pelayanan Nasabah *Priority* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe Menurut Ekonomi Syariah.

Sedangkan pendekatan penelitian yang peneliti gunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti. Dimana data yang berupa kata-kata, hasil wawancara, catatan lapangan, dan arsip-arsip dokumen resmi perusahaan terkait, akan dikumpulkan dan diperiksa kembali tercapainya kesesuaian dari apa yang diteliti. (Roony Kountur, 2005, hlm. 105)

C. Pembahasan

1. Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat Al-Qur'an dan Hadist-hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah SWT dalam satu surat Al-Maidah ayat 2:

Artinya:

"...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya."

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor "mengerjakan kebajikan dan takwa" dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan "sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya". Jadi interaksi dalam pelayanan itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadist. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan.

Dalam mewujudkan nilai-nilai ibadah dalam bekerja yang dilakukan oleh setiap insan diperlukan adab dan etika yang mbingkainya, sehingga nilai-nilai luhur tersebut tidak hilang sia-sia. Sebagaimana firman Allah dalam surat Adz-Dzariyyat ayat 56 yang bunyinya:

Artinya:

“Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku”

Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semua aktivitas hidup manusia merupakan aktivitas penghambaan kepada Allah SWT. Begitu juga dalam aktivitas ekonomi yang dilakukan harus dalam rangka kepatuhan terhadap segala ketentuan Allah SWT.

2. Karakteristik Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Ada 6 (Enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain sebagai berikut: (Johan Arifin, 2009, hlm. 153)

- a. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak ingkar janji. Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an Surat Asy-Syu'ara 181-183:

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.

- b. Bertanggung Jawab dan Terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- c. Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
- d. Menepati Janji dan Tidak Curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
- e. Melayani Dengan Rendah Hati (*Khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

- f. Tidak Melupakan Akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

3. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. (Fandy Tjiptono, 2001, hlm. 32) Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Didalam Islam tidak mengenal kebebasan berakidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan akidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

Artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami

keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji” (Q.S: 2: al-Baqarah:267)

Ayat tersebut menjelaskan kepada kita bahwa ada kewajiban untuk menafkahkan hasil dari usaha yang kita lakukan yaitu berupa nafkah yang baik lagi bermanfaat yang dihasilkan dari kerja yang halal. Disamping itu, kita harus memilih harta atau hasil usaha yang baik agar barokah dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan, maka karyawan atau petugas yang bertanggung jawab dalam pelayanan harus bekerja dengan ikhlas dan sungguh-sungguh agar bisa memberikan hasil yang maksimal atau berkualitas terhadap nasabah/konsumen.

4. Nasabah Priority

Nasabah *Priority* dapat didefinisikan nasabah yang menggunakan pelayanan *priority* dalam suatu bank, maka yang ingin dicapai oleh nasabah tersebut adalah kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa baik pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya. (M. Nur Rianto al-Arif, 2010, hlm.)

5. Priority Banking Officer (PBO)

Priority Banking Officer (PBO) adalah pegawai yang bertugas sebagai *personal banker, financial advisor* dan *marketing officer* atas produk layanan kepada nasabah *priority*. PBO bertugas menambah dan mengelola nasabah *priority* untuk meningkatkan *growth* dana serta melakukan *one stop financial services* untuk meningkatkan *fee based income*.

Semakin baik kualitas layanan yang diberikan PBO, maka semakin banyak asset nasabah yang dipercayakan untuk dikelola dan semakin besar

keuntungan yang didapatkan cabang dari pengelolaan *Asset Under Management* (AUM) nasabah. (www.syariahmandiri).

6. Perbedaan Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Perbankan Syariah Dan Konvensional

No	Perbedaan	Perbankan Syariah	Perbankan Konvensional
1.	Akad	-Semua transaksi atau akad yang dilakukan di bank syariah harus sesuai dengan prinsip syariah Islam, berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist dan telah difatwakan oleh MUI.	-Sedangkan di bank konvensional, surat perjanjian dibuat berdasarkan hukum positif yang sedang berlaku, yakni hukum perdata dan hukum pidana.
2.	Keuntungan	-Menggunakan pendekatan bagi hasil untuk menunjukkan konsep yang lebih transparan.	-Menggunakan Konsep biaya, yakni "bunga" yang diberikan kepada nasabah.
3.	Pengelolaan Dana	-Bank syariah akan menolak untuk menyalurkan kredit yang diinvestasikan pada kegiatan bisnis yang melanggar hukum Islam.	-Akan menyalurkan kredit tanpa harus mengetahui dari mana atau kemana uang tersebut disalurkan, selama debitur bisa membayar cicilan dengan rutin.

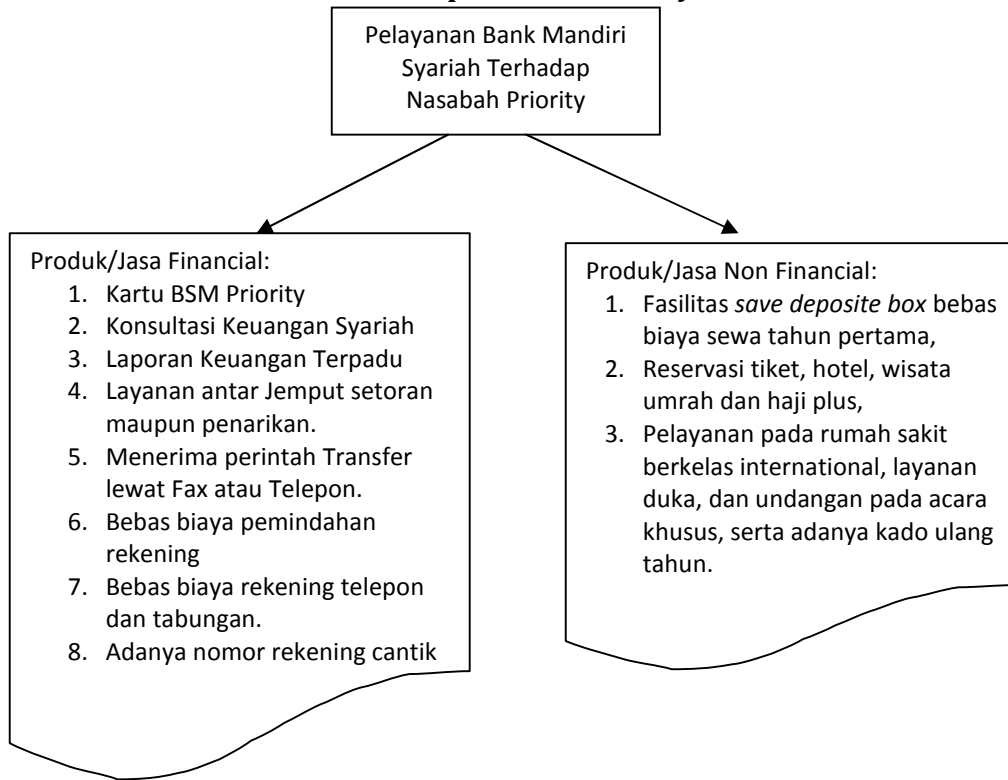
4.	Promosi	-Konten promosi bank syariah disampaikan secara jelas, tidak ambigu, dan transparan.	--Mempunyai banyak program promosi seperti promosi suku bunga tetap atau fixed rate selama periode tertentu, sebelum akhirnya memberikan suku bunga berfluktuasi atau floating rate kepada nasabah.
----	---------	--	---

D. Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan Pelayanan Nasabah *Priority* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe

Nasabah *priority* adalah seseorang yang memiliki rekening dan volume transaksi dalam jumlah yang cukup besar di sebuah bank. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah prioritas pada Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe sama seperti membuka tabungan nasabah biasa yaitu sebagai berikut: 1) identitas diri yang terbaru (KTP/SIM/Paspor/KTP Sementara, sedangkan untuk perusahaan/lembaga/yayasan harus memiliki akta notaries, NPWP, SIUP, SKTU dan dokumen penting lainnya., 2) persyaratan administrasi untuk nasabah *priority* setoran awalnya minimal Rp. 10.000.000 dan memiliki dana minimal Rp. 500.000.000, sedangkan untuk dana administrasi itu sama antara nasabah *priority* dengan nasabah biasa.

Bentuk Pelayanan PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Lhokseumawe Terhadap Nasabah *Priority*



Nasabah *priority* dilayani oleh karyawan khusus untuk dapat disalurkan prioritas yang diberikan kepada para nasabah *priority*, dan ini sangat memberikan dampak kenyamanan bagi nasabah *priority* dalam menanamkan tabungannya lebih lama di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe.

Bentuk pelayanan tersebut seperti, bahwa karyawan yang menjadi security juga harus memberikan pelayanan lebih kepada nasabah *priority*, dengan membuka pintu mobil, memberikan salam, kata-kata yang sopan dan ramah serta mengarahkan kepada karyawan yang hendak melayaninya.

Alasan pihak bank memberikan perbedaan pelayanan antara nasabah biasa dengan nasabah *priority* karena volume dana yang diberikan kepada

pihak bank sudah mencapai dana minimal nasabah *priority* serta perbedaan tersebut juga dilakukan karena adanya surat edaran Bank Indonesia (BI) No 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011, tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima (LNP).

Bentuk penghargaan lain yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah *priority* adalah dengan memberikan *reward* kepada setiap nasabah *priority* berupa logam mulia, sepeda motor dan paket umrah dan biasanya BSM lakukan setiap akhir tahun, dan jumlah nasabah *priority* yang dimiliki BSM tidak selamanya menetap dan sifatnya *relative*, yaitu bisa dikatakan dalam setahun ada penambahan nasabah *priority* dan bisa juga berkurang menurut tingkat usaha yang dikelolanya atau simpanannya, kemudian nasabah *priority* tidak dikenakan zakat, hanya pihak BSM memberitahukan atau memberikan pelayanan bagi nasabah yang ingin mengeluarkan zakat agar suci harta yang dimilikinya. (BSM Cabang Lhokseumawe)

2. Tinjauan Ekonomi Syariah terhadap Pelayanan Nasabah *Priority* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe

Dalam ekonomi Islam pelayanan merupakan sesuatu hal yang wajib dilakukan dalam sebuah perbankan, mengingat suatu usaha yang dibangun dalam bentuk jasa yang ditawarkan kepada siapa saja yang memberikan kontribusi dalam memajukan perbankan tersebut. Begitu halnya dengan pelayanan yang ekstra diberikan kepada para nasabah *priority* yang dimilikinya, karena sifatnya pertolongan yang sangat besar diperikan kepada pihak bank, maka sudah sewajarnya pihak bank memberikan balasan yang sebaik mungkin.

Sebagaimana diketahui, pihak bank tidak secara khusus membedakan antara satu nasabah dengan nasabah lainnya, karena setiap nasabah itu sama-sama memberikan kontribusinya dalam perkembangan perbankan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe, hanya saja bagi nasabah yang memiliki nilai kontribusi lebih tinggi, maka akan memberikan keunggulan sebagai tanda membalas atas kontribusinya yang tinggi, dan untuk membalas jasa tersebut di dalam Islam dengan jelas mengungkapkan sebagaimana Rasulullah SAW bersabda:

Artinya:

“Barangsiapa yang berbuat baik kepada kalian maka balaslah dengan setimpal.”

(HR. al-Bukhari no. 157). (Imam Al-Bukhari, 1998, hlm. 76)

Berdasarkan hadist di atas, maka sangat jelas anjuran untuk setiap manusia agar dapat membalas setiap jasa yang sudah diberikan orang lain kepadanya, begitu juga dengan pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe yang memberikan pelayanan lebih kepada nasabah prioritasnya.

Maka janganlah seseorang di antara kita mudah melupakan budi baik orang lain. Sungguh, seseorang yang melupakan budi baik orang lain adalah seseorang yang tidak pandai berterima kasih. Padahal berterima kasih kepada manusia atas kebaikan mereka adalah bagian dari makna bersyukur kepada Allâh SWT. Sebagaimana Sabda Rasulullah SAW, yaitu:

Artinya:

“Barangsiapa yang tidak bersyukur (berterima kasih) kepada manusia, maka tidak bersyukur kepada Allah” (HR. at Tirmidziy). (Al-Bani, 2006, hlm. 231)

Atas dasar hadist di atas, maka menjadi landasan perbankan syariah untuk memberikan pelayanan lebih kepada para nasabah *priority*, karena mereka merupakan nasabah yang sangat besar kontribusinya dalam kemajuan serta kelangsungan sebuah perbankan, seperti halnya yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhoskeumawe.

Pelayanan nasabah *priority* merupakan pelayanan yang diberikan atas dasar prinsip-prinsip dalam ekonomi syariah, karena sebuah pelayanan yang baik itu memiliki beberapa prinsip antara lain adalah:

1. Prinsip Ketauhidan. Prinsip ketauhidan yang dimiliki antara nasabah *priority* dengan pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe sangatlah jelas dilakukan keduanya, karena ketauhidan itu dianut dengan tidak melakukan kecurangan serta hal-hal yang merugikan karena takut kepada Allah SWT, merupakan salah satu bentuk yang

menganut unsur ketauhidan agar terhindar dari unsur penipuan. (Akmal Tarigan, 2006, hlm. 35)

2. Prinsip Keadilan. Adil memiliki makna meletakkan sesuatu pada tempatnya, menempatkan secara profesional perlakuan setara atau seimbang. Begitu halnya pelayanan yang adil diberikan sesuai dengan nasabah yang ada, tak terkecuali yang dilakukan pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe terhadap nasabah *priority* yang dimilikinya, dimana pelayanan yang diberikan sesuai dengan nilai dana yang diberikan kepada bank.
3. Prinsip Amanah. Kata *amanah* yang secara etimologis berarti jujur dan lurus. Secara terminologis syar'i, sesuatu yang harus dijaga dan disampaikan kepada yang berhak menerimanya. Dengan demikian kejujuran disini dalam melaksanakan sesuatu yang dipercayakan kepadanya, baik berupa harta benda, rahasia maupun tugas kewajiban. Prinsip amanah yang dijalankan antara nasabah *priority* dengan pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe itu sangat jelas dalam pengelolaan dana yang diberikan, serta bertanggung jawab dalam menjalankan setiap amanah yang sudah di sepakati dari kedua belah pihak, salah satunya memberikan laporan keuangan untuk pihak pemberi dana *priority*.
4. Prinsip Tolong-menolong (*Ta'awun*). Prinsip-prinsip dasar ekonomi Islam lainnya yang berkaitan dengan nilai-nilai dasar pembangunan masyarakat adalah mewujudkan kerjasama umat manusia menuju terciptanya masyarakat sejahtera lahir batin. Al-Qur'an mengajarkan agar manusia tolong-menolong dalam kebajikan dan taqwa, jangan tolong-menolong dalam dosa dan pelanggaran. Dalam memahami tolong menolong maka sangat jelas akan unsur tolong-menolong yang ada antara nasabah *priority* dengan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe, yaitu nasabah *priority* dapat terbantuan dengan segala urusan keuangan ketika menjadi mitra bank, begitu halnya bank sangat terbantuan dengan adanya dana dari nasabah *priority*.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat Al-Qur'an dan Hadist-hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah SWT dalam satu surat Al-Maidah ayat 2:

Artinya:

"...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya."

Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semua aktivitas hidup manusia merupakan aktivitas penghambaan kepada Allah SWT. Begitu juga dalam aktivitas ekonomi yang dilakukan harus dalam rangka kepatuhan terhadap segala ketentuan Allah SWT.

Di dalam perbankan syariah, standar mutu pelayanan bank syariah yaitu ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembukuan 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, PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe memiliki standar mutu pelayanan tersendiri yaitu *service excellence*.

Pelayanan yang diberikan pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe itu dilakukan dengan standar mutu pelayanan yang sesuai dengan manajemen pelayanan syariah yaitu antara lain: (Johan Arifin, 2009, hlm.153)

1. *Tangible* (Berwujud). Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Misalkan desain dan *lay out* gedung yang modern dan tertata rapi mampu memberikan atau menampakkan kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe didirikan dengan fasilitas yang memuaskan bagi nasabah *priority* karena setiap

yang diinginkan pihak nasabah selalu bisa dipenuhi hingga perihal di luar daerah.

2. *Empathy*. Kesediaan karyawan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah. Setiap lapisan karyawan dari level manajemen atas (*top manajemen*) sampai level terbawah (*staff*) harus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Tak terkecuali PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe yang memberikan kepedulian yang tinggi kepada setiap nasabah terlebih lagi nasabah *priority* dengan memberikan karyawan khusus dalam menanganinya.
3. *Responsiveness* (Cepat Tanggap). Kemampuan dari karyawan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari nasabah. Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe melakukan hal yang sama dalam menyanggupi pelayanan ini, terutama bagi nasabah *priority* yang siap sedia mengantarkan atau memenuhi apapun permintaan dari nasabah *priority* tersebut.
4. *Reliability* (Keandalan). Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabah. Adapun PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe sudah memberikan pelayanan sesuai dengan promosi yang sudah dijanjikan, itu terbukti dari hasil wawancara dengan para nasabah yang tidak memiliki kendala selama menjadi nasabah *priority* di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe, maka dapat dikatakan bahwa pihak bank sudah memenuhi semua perjanjiannya sesuai dengan apa yang dijanjikan.
5. *Assurance* (Kepastian). Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah. Karyawan harus mampu menunjukkan kepada nasabah bahwasanya perusahaan mampu merealisasikan setiap janji yang telah ditawarkan kepada nasabah. Bentuk kepastian yang diberikan pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe

itu jelas terlihat dari surat perjanjian yang dibuat pada awalnya, sehingga pihak nasabah *priority* dapat memegangnya sebagai bukti jika dikemudian hari akan ada sesuatu hal yang menyimpannya.

Ekonomi Islam sesungguhnya secara inheren merupakan konsekuensi logis dari kesempurnaan Islam itu sendiri. Islam haruslah dipeluk secara *kaffah* dan *komprensif* oleh umatnya. Islam menuntut kepada umatnya untuk mewujudkan keislamannya dalam seluruh aspek kehidupannya. Perlu diketahui manusia diciptakan oleh Allah SWT dengan kondisi yang beraneka ragam; hitam, putih, kaya, miskin, dan sebagainya. Termasukdi dalamnya perbedaan ras dan suku.

Tidak ada kolerasi antara perbedaan lahiriah yang terjadi di antara sesama manusia dan tinggi rendah derajat seseorang di sisi Allah. Pada dasarnya, seluruh manusia itu sama dan derajatnya. Kemuliaan seseorang disisi-Nya tergantung pada ketakwaan yang bersemayam dalam kalbu yang kemudian melahirkan amal shaleh. Sebagaimana firman Allah swt dalam surat Al-Hujurat ayat 13:

Artinya:

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

Berdasarkan ayat di atas, maka perbedaan pelayanan antara nasabah *priority* dengan nasabah biasa tidaklah seharusnya dilakukan, karena berdasarkan ungkapan pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe perbedaan pelayanan dilakukan atas jumlah dana yang dimiliki serta berlandaskan surat edaran Bank Indonesia (BI) No.13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe di dalam tingkat pemahaman mereka dalam prinsip keadilan, yakni menampatkan adil pada posisinya, itu merupakan

pengertian adil menurut terminologi yaitu mempersamakan sesuatu pada tempatnya.

Menurut Ibnu Qudamah bahwa yang dimaksud dengan keadilan adalah sesuatu yang tersembunyikan, motivasinya semata-mata karena takut kepada Allah SWT. Berlaku adil itu sangat terkait dengan hak dan kewajiban. Hak yang dimiliki oleh seseorang termasuk hak asasi wajib diperlakukan secara adil. Hak dan kewajiban terkait pula dengan amanah, sementara amanah wajib diberikan kepada yang berhak ditetapkan secara adil tanpa dibarengi dengan rasa harus ditetapkan dan sifat-sifat sosial lainnya. (Abdul Aziz Dahlan, 1996, hlm. 26)

Berdasarkan pengertian di atas, maka nasabah *priority* menerima keadilan sesuai dengan hak yang sudah di janjikan kepada mereka oleh pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe, begitu halnya dengan hak dari nasabah lainnya yang sudah di janjikan pada saat awal pembuatan rekening. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe memberikan pelayanan secara adil karena menempatkan pada posisi-posisi yang sudah di janjikan bagi mereka sebelumnya.

E. Kesimpulan

Tinjauan Ekonomi Syariah terhadap Pelayanan Nasabah *Priority* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe itu dibolehkan, karena atas dasar hadist Rasulullah SAW. BSM juga menerapkan prinsip-prinsip ekonomi syariah, yakni: ketauhidan, keadilan, amanah dan tolong menolong. Namun prinsip keadilan yang mereka anut adalah menempatkan hak sesuai dengan yang sudah diamanatkan yakni hak nasabah *priority* yang sudah dijanjikan pihak bank pada awal akad kerjasama itu dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Akmal Tarigan, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, (Bandung: Cita Pustaka Media, 2006)

_____ *Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan Nasabah Priority, Hidayati*

Al-Albani, M.S, *Shahih Sunan Tirmidzi*. (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006)

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya...*

Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Edisi I*, Yogyakarta, 2001

Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah deskripsi dan ilustrasi*, (Yogyakarta: EKONISIA Kampus Fakultas Ekonomi UII, 2004)

Imam Al-Bukhari, *Adabul Mufrad Kumpulan Hadist-Hadist Akhlak*, (Jakarta: Pustaka al-Kautsar, 1988)

Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, Semarang: Press, 2009

Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta CV, 2015)

Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005)

M. Nur Rianto Al arif, *Dasar -Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta 2010)

Mustafa Edwin Nasution, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2007)

Roony Kountur, *Metode Penelitian: Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: PPM 2005)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Rdan D*, (Bandung: Alfabeta, 2005)

<https://kbbi.web.id/pelayanan.html>, diakses tanggal 05 November 2018

<https://kbbi.web.id/prioritas>, diakses tanggal 05 November 2018

<http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/pages/se-132911.aspx>,
diakses tanggal 03 Januari 2019

<http://www.syariahmandiri.co.id>, diakses tanggal 05 November 2018

<http://www.syariahmandiri.co.id>, diakses tanggal 13 November 2018

<http://pengertiandefinisi.blogspot.com/2017/02/hal-hal-yang-memberika-persamaan-dan.html>, diakses tanggal 03 Januari 2019

<http://hery-sasono.blogspot.co.id/2011/12/risywah-suap-dalam-pandangan-islam.html>, diakses pada tanggal 19 November 2018