

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ISLAMI
PADA BANK SYARIAH INDONESIA DI KECAMATAN DARUL
MAKMUR KABUPATEN NAGAN RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**FITRI ARDILA
NIM. 190403022**

Fakultas Dakwah dan Komunikasi



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2023 M / 1445 H**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana S-1 Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi

Prodi Manajemen Dakwah

Oleh

FITRI ARDILA
NIM. 190403022

Disetujui Oleh:

AR - RANIRY

Pembimbing I



Dr. Mahmuddin, M.Si.
NIP.197210201997031002

Pembimbing II



Fakhruddin, SE., M.M.
NIP. 196406162014111002

SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas
Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai Tugas Akhir Untuk
Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Dalam Ilmu Dakwah
Prodi Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:
FITRIARDILA
NIM. 190403022
Pada Hari/Tanggal

Senin, 18 Desember 2023 M
05 Jumadil Akhir 1445 H

di

Darussalam-Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Mahmuddin, M.Si.
NIP. 197210201997031002

Sekretaris,

Fakhruddin, S.E., M.M.
NIP. 196406162014111002

Penguji I

Dr. Fakhri, S.Sos., M.A.
NIP. 196411291998031001

Penguji II

Dr. Jalaluddin, M.A., AWP., CWC.
NIDN. 2030126502



Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry

Prof. Dr. Kusmayati Hatta, M.Pd

NIP. 196412201984122001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Ardila
NIM : 190403022
Jenjang : Strata Satu (S1)
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Universitas : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Islami Pada Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya”**. Ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka. Jika di kemudian hari terbukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang telah berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Banda Aceh, 18 Desember 2023

Yang Menyatakan,




FITRI ARDILA

ABSTRAK

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya merupakan salah satu lembaga keuangan Negara yang bergerak di sektor perbankan dan beroperasi dengan menggunakan prinsip – prinsip Syariah. Maka demikian kualitas penerapan pelayanan yang diberikan lembaga keuangan Syariah harus mampu memberikan yang terbaik, terlebih Lembaga keuangan Syariah harus mampu memberikan pelayanan yang berbasis Islami. Hal ini menarik bagi penulis untuk mengangkat sebuah penelitian dengan judul Implementasi Pelayanan Islami Pada (BSI) Lembaga Keuangan Syariah (LKS) implementasi pelayanan masih kurang atau belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana implementasi pelayanan Islami pada Bank tersebut, kemudian kendala-kendala implementasi pelayanan Islami dalam memberikan pelayanan kepada Nasabah dan Bagaimana prinsip-prinsip implementasi pelayanan Syariah. Jenis penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi pelayanan Islami pada BSI di Kecamatan Darul Makmur dalam melayani nasabah bisa dikatakan sudah cukup baik, namun terlepas dari itu terkadang masih terdapat sebagian nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang di berikan. Kendala-Kendala Implementasi pelayanan Islami kepada nasabah di BSI KCP 2 Alue Bilie adalah terdapat sebagian nasabah tidak memenuhi persyaratan dalam pengurusan pinjaman, nasabah yang sudah lansia dan awam yang kurang memahami prosedur, dan masih kerap terjadinya gangguan jaringan yang menyebabkan tidak maksimalnya kinerja. Prinsip-prinsip Syariah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur juga sudah dijalankan sesuai Fatwa DSM-MUI yang diawasi Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan Regulasi Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Kata Kunci: *Implementasi, Pelayanan Islami, Bank Syariah.*

جامعة الرانري

AR - RANIRY

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan selalu melimpahkan rahmat serta karunianya kepada peneliti. Sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat berangkaikan salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang telah menuntun perjalanan hidup manusia ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian tugas akhir di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada Jurusan Manajemen Dakwah. Penyusunan karya ilmiah ini sebagai suatu kewajiban bagi setiap mahasiswa untuk mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1). Alhamdulillah berkat rahmat Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Implementasi Pelayanan Islami Pada Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya”**.

Peneliti menyadari bahwa pada saat proses penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan banyak pihak yang tidak mungkin peneliti sebutkan satu persatu. Pada kesempatan kali ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Penuh hormat dan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada ayahanda Rizwan dan Ibunda Maidar tercinta yang telah bersusah payah membesarkan penulis serta setia dalam memberikan kasih sayangnya yang tak terhingga dan tak bisa di balaskan , baik secara materi maupun doa dan juga kasih sayang yang tidak akan pernah habis. serta memberikan dukungan serta motivasi sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik.
2. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr. Abizal Muhammad Yati, Lc, MA selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah, dan Bapak Khairul Habibi, M.Ag selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Ar-Raniry.
4. Dr. Fakhri, S.Sos., M.A. Selaku penasehat Akademik Tahun 2019-2023.
5. Dr. Mahmuddin, M.Si. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan motivasi serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Fakhruddin, SE., M.M. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan fikiran untuk membimbing dan memberikan arahan, semangat dan motivasinya serta ide-ide dalam proses pelaksanaan penelitian sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik.

7. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.
8. Kepala BSI KCP 2 Alue Bilie bapak Ali Amran dan bapak Sulaiman selaku Branch Office Service Manager (BOSM) beserta pegawainya yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, dan teruntuk seluruh nasabah Kecamatan Darul Makmur yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang cukup banyak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
9. Terima kasih kepada Rahma Yanna, M. Wildan Arfa, Arif Munazar selaku adik-adik penulis dan juga kepada seluruh keluarga besar yang selalu menyemangati penulis dalam segala kegiatan baik suka maupun duka.
10. Ucapan terima kasih juga yang tak terhingga kepada seluruh teman-teman dan sahabat-sahabat terbaik yang senantiasa menemani dan memberikan semangat serta mengingatkan penulis agar segera menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih untuk Eliza, Ikhwani Syahlia, Cut Anggru Anggria Az-Zahra, Nofa Yusnita, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Terima kasih atas jasa dan bantuannya yang diberikan kepada penulis semoga Allah SWT membalasnya dan penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Mungkin dalam pembahasan skripsi ini terdapat

berbagai kekeliruan, kesalahan, dan kejanggalan, dengan kelapangan hati dan tangan terbuka penulis siap menerima segala bentuk kritikan dan saran yang sifatnya membangun dan bermanfaat demi perbaikan. Tiada harapan yang paling mulia dan terpuji selain tulisan yang sederhana ini dapat memberikan manfaat nantinya, terutama penulis dan juga menambah bahan bacaan bagi para pembaca, baik untuk sekarang maupun masa yang akan datang. Semoga kita selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal'amin.

Banda Aceh, 18 Desember 2023

penulis,

FITRI ARDILA

جامعة الرانيري

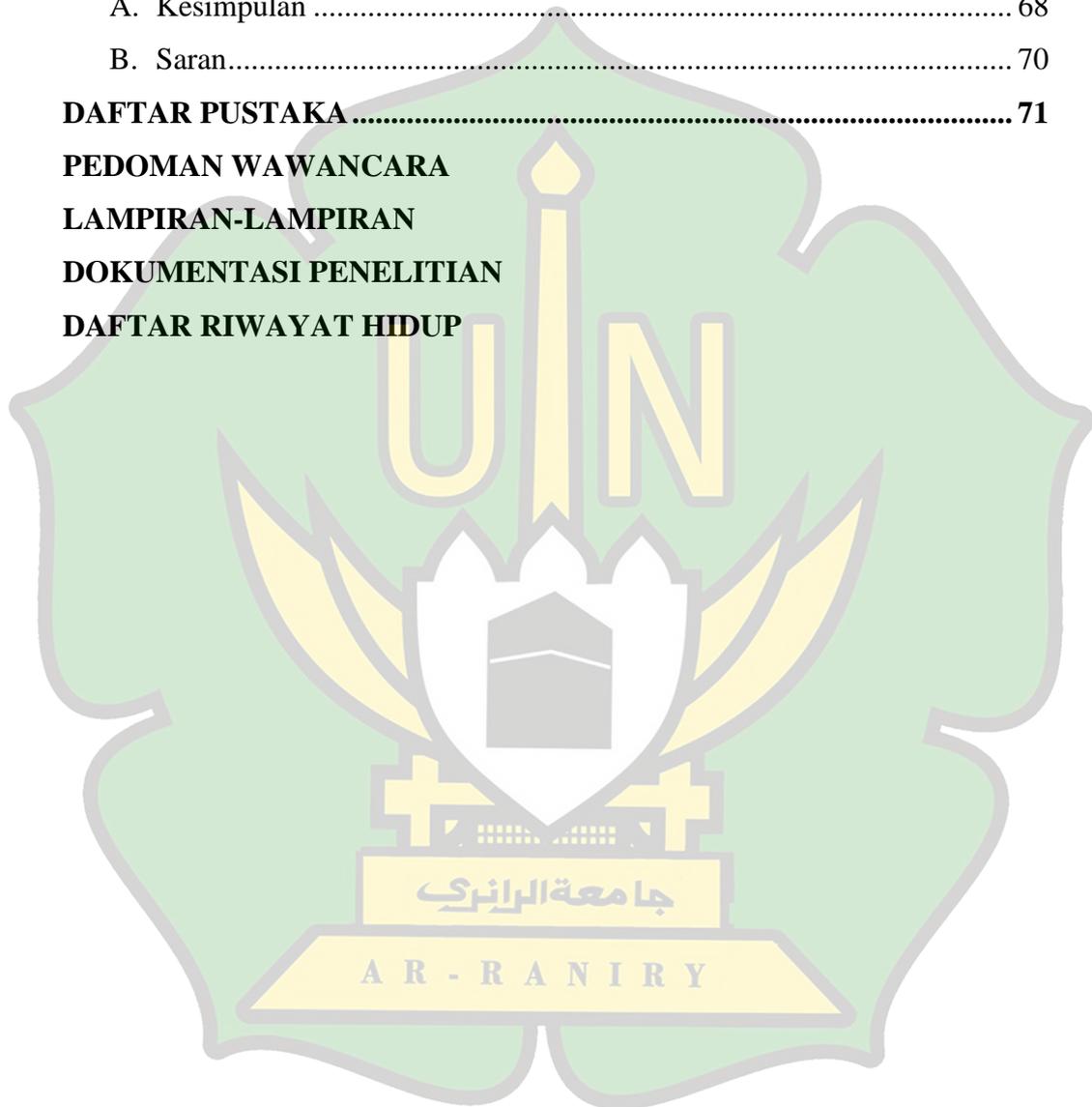
AR - RANIRY

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penjelasan Konsep	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Implementasi Pelayanan Islami.....	11
C. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Sumber Data.....	25
D. Tehnik Pengumpulan Data.....	26
E. Subjek Penelitian	27
F. Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	31
B. Implementasi Pelayanan Islami Pada Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya.....	37
C. Kendala-Kendala Implementasi Pelayanan Islami Di Bank Syariah Indonesia Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah	50

D. Prinsip-Prinsip Implementasi Pelayanan Syariah Pada Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya	57
E. Pembahasan Dan Analisis Kerja	61
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
PEDOMAN WAWANCARA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DOKUMENTASI PENELITIAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Model Sistem Pelayanan	36
Tabel 4.2. Standar Mutu Pelayanan Bank Syariah.....	37



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peran Perbankan Syariah di Indonesia tidak terlepas dari aturan perbankan di Indonesia secara umum, yaitu diatur dalam Undang-undang no.10 tahun 1998 dimana Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Pada tahun 1992 ini juga berdiri Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama di Indonesia.¹

Perbankan Syariah merupakan suatu sistem perbankan dengan menggunakan hukum Islam. Dimana terdapat larangan Islam untuk mengambil bunga (riba) dan larangan melakukan investasi pada usaha - usaha yang haram. Dalam melaksanakan operasional nya Bank Syariah harus mematuhi prinsip-prinsip syariah syariah dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), yaitu dewan yang berwenang mengeluarkan fatwa atas jenis-jenis kegiatan, produk dan jasa keuangan syariah, serta mengawasi penerapan fatwa tersebut. Dalam beberapa tahun terakhir, perbankan syariah menunjukkan trend peningkatan yang positif. Ini terlihat dari pertumbuhan bank syariah dari data Bank Indonesia Desember 2014 menunjukkan bahwa pada tahun 2013 berdiri 11 Bank Umum Syariah (BUS), 23 Unit Usaha

¹ Rafidah, Rafidah *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah* Jurnal Nalar Fiqh, Vol. 10, No. 2, (2014). Diakses 2014, hal 113-126.

Syariah (UUS), 399 BPRS. Hal ini menunjukkan peningkatan dibandingkan dengan tahun 2007 dimana berdiri 3 Bank Umum Syariah, 23 Unit Usaha Syariah dan 106 BPRS.² Pesatnya pertumbuhan perbankan syariah ini adalah adanya potensi pasar yang masih sangat besar yang mempunyai perhatian pada nilai-nilai moralitas dan agama. Meskipun begitu masih banyak tantangan dan permasalahan yang dihadapi oleh dunia perbankan syariah yang masih perkembangannya dibandingkan dengan perbankan konvensional. Untuk meningkatkan pangsa pasar ke depannya maka perbankan syariah seharusnya mengetahui faktor-faktor apa yang menjadi alasan masyarakat berkenan menabung di bank syariah, dan bagaimana mempertahankan nasabah yang sudah ada.²

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.³

Bagi dunia perbankan pemberian pelayanan menjadi hal yang terpenting bagi perusahaan, hal tersebut dikarenakan posisi pelayanan merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa bank, Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah) yang berpedoman pada syariah

² Rafidah, Rafidah *Kualitas Pelayanan Islami*, hal 113-126.

³ Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008, tentang Perbankan Syariah.

Islam yaitu Al Quran dan As-Sunah. Mulai dari sistem, operasional, dan prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan service (pelayanan).⁴

Bank Syariah Indonesia KCP Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya merupakan salah satu lembaga keuangan Negara yang bergerak di sektor perbankan dan beroperasi dengan menggunakan prinsip – prinsip Syariah. Dengan demikian kualitas penerapan pelayanan yang diberikan lembaga keuangan Syariah harus mampu memberikan yang terbaik, terlebih lagi Lembaga keuangan Syariah harus mampu memberikan pelayanan yang berbasis islami, Pelayanan Islami merupakan pelayanan yang dilakukan berdasarkan prinsip Islam atau syariat Islam berdasarkan Al-Qur'an dan hadits dengan mencontoh prinsip dagang Nabi Muhammad SAW.

Peran Bank bagi masyarakat sangat penting, bahkan perusahaan harus menerapkan pelayanan dan perlindungan terhadap konsumen. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwasanya nasabah sebagai konsumen wajib mendapatkan pelayanan jasa yang nyaman, aman dan selamat dalam mengkonsumsi barang dan jasa.⁵

⁴ Julianti Sawitri Rahayu, Ahmad Saepudin, Vikri Ganjar Anugrah *penerapan pelayanan islami pada customer service di bank Syariah Indonesia kantor cabang puwakarta gandanegara* jurnal ilmiah mahasiswa ekonomi Syariah (Online), Vol. 2, No. 1, (2022). Purwakartaaa5678@gmail.com, ahmadsaepudin@sties-purwakarta.ac.id, jordanalmachumi@gmail.com. Diakses Maret 2022, hal 19-35.

⁵ Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju), hal 2.

Yang harus di terapkan oleh bank kepada konsumen yaitu dengan melakukan pelayanan yang menyenangkan dan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan konsumen sehingga pelanggan merasa puas. Tidak hanya itu saja pegawai bank harus lebih menerapkan sikap sopan santun dan murah senyum saat sedang melayani konsumen, memberikan informasi pelayanan yang akurat dan terpercaya.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Islami Pada Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi pelayanan Islami pada Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya?
2. Apa saja kendala-kendala implementasi pelayanan Islami di Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya dalam memberikan pelayanan kepada Nasabah?
3. Bagaimana prinsip-prinsip implementasi pelayanan Syariah pada Bank syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya?

C. Tujuan Penelitian

Dalam pembahasan proposal skripsi ini, tujuan yang ingin di capai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan Islami pada Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya.
2. Untuk mengetahui Apa saja kendala-kendala pada implementasi pelayanan Islami di Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya dalam memberikan pelayanan kepada Nasabah.
3. Untuk mengetahui Bagaimana prinsip-prinsip implementasi pelayanan Syariah pada Bank syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, manfaat yang ingin di capai dengan diadakannya penelitian ini di jabarkan dalam manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi penulis untuk menambah pengetahuan, pengalaman, wawasan berfikir dalam penerapan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang dimiliki dengan kenyataan yang ada di lapangan.

- b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini di harapkan agar dapat di jadikan bahan rujukan dan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan implementasi pelayanan Islami pada bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pembaca penelitian ini dapat memberikan pengetahuan, wawasan inspirasi dan referensi tentang pelaksanaan perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
- b. Penelitian ini di harapkan dapat berguna dalam suatu pengetahuan praktis, tentang meningkatkan perkembangan bank Syariah di Indonesia.

E. Penjelasan Konsep

1. Implementasi

Kata implementasi sendiri berartikan sebagai penerapan. Secara umumnya, implementasi merupakan penerapan dari sebuah rencana yang sudah dibuat dengan matang. Jadi, Implementasi adalah suatu rencana yang dilakukan agar tercapai suatu tujuan tertentu.⁶

Penjelasan mengenai implementasi dari pendapat yang lain menerangkan, tindakan melakukan rencana yang telah direncanakan

⁶ Muhamad Nurkamal Fauzan Lalita Chandiany Adiputri. *Tutorial Membuat Protipe Prediksi Ketinggian Air (PKA) Untuk Pendeteksi Banjir Peringatan dini Berbasis Iot*. (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2019), hal 79.

sebelumnya dengan matang. Suatu implementasi bermaksudkan pada suatu mekanisme yang dirancang pada sebuah sistem.⁷

Dalam bisnis, berbagai jenis rencana dan inisiatif bisnis diimplementasikan. Rencana implementasi bisnis adalah serangkaian langkah yang diikuti untuk mencapai tujuan bisnis tertentu, tujuannya bisa berupa manfaat pada khalayak luas hingga keuntungan bisnis.

Tujuan dari implementasi adalah untuk memastikan bahwa rencana yang sudah disepakati bisa diterapkan dan membawa dampak yang positif. Tim yang berkaitan dengan perencanaan implementasi harus dapat menjawab hal-hal detail tentang suatu rencana yang akan diterapkan, sebelum akhirnya masuk ke fase eksekusi. Rencana implementasi akan menjadi kunci untuk menguraikan langkah-langkah yang harus diambil tim untuk mencapai tujuan atau inisiatif bersama.

2. Pelayanan

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari pada juru layan yang semuanya di tunjukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil.⁸

⁷Muhamad Nurkamal Fauzan, Lalita Chandiany Adiputri, *Tutorial Membuat*,.....hal 80.

⁸Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah industri perbankan Syariah di kota Pekanbaru, Jurnal Kajian Ekonomi Islam*” (Online), Vol. 2, No. 1, (2017) wirdayani_wahab@yahoo.com. Diakses Januari-Juni 201, hal 56.

Pelayanan menurut kamus besar Bahasa Indonesia di defenisikan sebagai perihal atau cara meladeni dan kemudian yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Agar mendapatkan pelayanan yang baik harus di pahami pelayanan yang lebih baik, pelayanan yang baik yaitu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah dengan cara yang sebaik-baiknya.

3. Bank Syariah

Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan Syariah islam yang menyangkut tata cara bermuamalah secara islam bank Syariah juga bank lembaga keuangan Syariah yang membuka layanan produk perbankan dan keuangan, investasi dalam berbagai sektor sesuai dengan kaidah Syariah dan bertujuan merealisasikan pertumbuhan sosial dan ekonomi umat islam.

Istilah lain yang di gunakan untuk sebutan bank Syariah adalah bank islam. Secara akademik, istilah islam dan Syariah memang mempunyai pengertian yang berbeda. Namun secara teknis untuk penyebutan Bank Islam dan Bank Syariah mempunyai pengertian yang sama. Bank Syariah terdiri dari dua kata yaitu bank dan Syariah, maka untuk mendefenisikan Bank Syariah perlu penjabaran masing-masing dari kedua kata tersebut. Secara Bahasa istilah bank berasal dari kata banco yang berasal dari Bahasa Italia yang artinya adalah bangku. Bangku ini yang di gunakan para pegawai bank untuk melayani aktivitas operasionalnya kepada para penabung. Sedangkan secara istilah bank adalah badan usaha yang

menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Secara terminology, Syariah adalah jalan yang di tetapkan tuhan yang membuat manusia harus mengarahkan kehidupannya untuk mewujudkan tuhan agar hidupnya Bahagia dunia akhirat. Syariah merupakan pedoman, mengatur hidup manusia sebagai individu, yaitu hamba yang harus taat, tunduk patuh kepada Allah SWT. Ketaatan dan ketundukan tersebut di tunjukan dengan cara melaksanakan ibadah yang tata caranya telah diatur sedemikian rupa dalam berbagai aturan yang di sebut dengan Syariah. Jadi, bank Syariah adalah bank yang berdasarkan prinsip Syariah yang dalam beroperasional kegiatannya di NKRI bersandar kepada fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSNMUI).⁹

Bank Syariah secara umum dapat diartikan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan layanan penyimpanan, pembiayaan dan jasa lalu lintas pembayaran. Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah Islam, mengacu pada ketentuan yang ada di dalam al-Qur'an dan Hadist. Dengan demekian perbankan Syariah harus dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan Syariah Islam.¹⁰

⁹ Muhammad Zuhirsyan, Nurlinda *Pengaruh Religius dan persepsi Nasabah terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Perbankan syariah (Online), Vol. 10, No.1, (2018) zuhirsyan12@gmail.com, a24linda@gmail.com. Diakses tahun 2018, hal 53-55.

¹⁰ Hamdi Agustin, *Teori Bank Syariah*, Jurnal Perbankan Syariah (Online), Vol.2, No.1, (2021) hamdiagustin@eco.uir.ac.id. Diakses April tahun 2021, hal 68.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian ini, penulis meninjau beberapa karya ilmiah dan berkaitan dengan objek penelitian penulis. Fungsi dari Pustaka itu sendiri adalah pembandingan antara hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini agar tidak terjadi pengulangan atau duplikasi penelitian yang sudah pernah dilakukan guna menghasilkan sebuah karya ilmiah yang lebih orisinal dan valid.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh A. Indin Zein, dengan judul “implementasi konsep etika bisnis islam dalam pelayanan perbankan” tahun 2020. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui implementasi konsep etika bisnis islam dalam pelayanan perbankan dan untuk mengetahui kegunaan konsep etika bisnis islam dalam pelayanan. Hasil penelitian mencakup dua hal, yaitu implikasi praktis dan teoritis. Untuk implikasi praktis, untuk meningkatkan kinerja para pegawai bank setelah mengetahui konsep dari etika bisnis, dan untuk implikasi praktisnya diharapkan setelah adanya hasil penelitian ini dapat menambah literatur terkait dengan etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan.¹¹

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Cut Marlina dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Action Mobile Banking” pada tahun 2022. Tujuan

¹¹ A. Indin Zein, Skripsi: *Implementasi Konsep Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan*, (Bone: IAIN, 2020), Hal 10-69.

penelitiannya adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Action Mobile Banking berdasarkan dimensi tangibles (bukti langsung) pada Bank Aceh Syariah di Kecamatan Teunom. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada mahasiswa untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap pemakaian aplikasi Action Mobile Banking. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan keputusan untuk memakai dan bertransaksi di aplikasi Action Mobile Banking.¹²

Ketiga, penelitian yang di lakukan oleh Siti Raihan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah” pada tahun 2022. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap perbankan syariah.¹³

B. Implementasi Pelayanan Islami

1. Pengertian Implementasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi memiliki makna pelaksanaan atau penerapan. Hal ini berkaitan dengan suatu

¹² Cut Marlina, Skripsi: *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Action Mobile Banking*, (Banda Aceh: Uin Ar- Raniry Banda Aceh, 2022), hal 11.

¹³ Siti Raihan, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Banda Aceh: Uin Ar-raniry Banda Aceh, 2022) hal 9.

perencanaan, kesepakatan, maupun penerapan kewajiban. Sementara, Nurdin Usman dalam bukunya yang berjudul Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum (2002) menuliskan makna implementasi sebagai suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Nurdin, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan. Dengan demikian, implementasi adalah tindakan yang harus mengikuti pemikiran awal agar sesuatu benar-benar terjadi. Implementasi menurut para ahli:

Inu Kencana Syafie mengatakan bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah peraturan perundang-undangan ditetapkan, yang memberikan otoritas pada suatu program, kebijakan, manfaat atau suatu bentuk hasil (*output*) yang jelas (*tangible*). Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan program dan hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah.

Meriles S. Grindle mengatkan bahwa implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan kebijakan biasa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah di mana sarana tertentu telah dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan yang diinginkan. Purwanto dan Sulistyastuti mengatakan implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver*

policy output) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.¹⁴

Agustino mengatakan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, di mana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan tersendiri.

Grindle mengatakan bahwa implementasi adalah memberikan pandangannya tentang implementasi dengan mengatakan secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan yang memudahkan tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah.

2. Pengertian pelayanan

Menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Menurut Dennis Walker dalam bukunya yang berjudul *Memahami Pelayanan* yang telah diterjemahkan oleh Anton Adiwiyanto, menjelaskan bahwa pengertian pelayanan adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit di definisikan. Ini karena pelayanan sebagai subjek yang melakukan suatu transaksi dapat bereaksi secara berbeda terhadap sesuatu yang kelihatannya seperti pelayanan yang sama.

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam bukunya *Manajemen Pelayanan* mengatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang

¹⁴ Purwanto dan Sulistyastuti, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, (Bumi Aksara Jakarta: 1991), hal 21.

tidak kasat mata dalam artian tidak dapat diraba yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan.

Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat yang dilayani.

Soetopo memberikan pengertian pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dengan kata lain, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa.¹⁵

3. Pelayanan Secara Islami

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.¹⁶ Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

¹⁵ Toni Nurhadi Kumayza, *Analisis Kualitas pelayanan pada kantor kecamatan tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*, Jurnal ilmu sosial Mahakam (Online), Vol. 3, No. 1, (2014) Kumayza@yahoo.co.id. Diakses tahun 2014, hal 53.

¹⁶ Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2013), hal. 56

- a. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun). Qutub (1992) mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat al-Qur'an:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا
الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِ وَرِضْوَانًا وَإِذَا
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن
تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ
إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (menggangu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya! Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi-mu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya. (Al-Ma'idah :2)

Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa: “Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakan” (HR. Muslim). Maksud hadist di atas adalah diibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal

shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.¹⁷

- b. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah: 185 yaitu:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ فَمَنْ
 شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ وَمَنْ كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ
 يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا
 هَدَيْكُمُ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: Bulan Ramadan adalah (bulan) yang di dalamnya diturunkan Al-Qur'an sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu serta pembeda (antara yang hak dan yang batil). Oleh karena itu, siapa di antara kamu hadir (di tempat tinggalnya atau bukan musafir) pada bulan itu, berpuasalah. Siapa yang sakit atau dalam perjalanan (lalu tidak berpuasa), maka (wajib menggantinya) sebanyak hari (yang ditinggalkannya) pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran. Hendaklah kamu mencukupkan

¹⁷ Rahman, *Tafsir Fi Zilalil Qura'n*, (Bandung: Dar Ibn Hazim, 2010), hal. 8

bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu agar kamu bersyukur.

Sebagaimana sebuah hadist dari Anas bin Mali Ra, ia berkata:

Rasulullah saw bersabda yang berbunyi: “Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”.¹⁸

- c. Prinsip Persamaan (Musawah). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu: 1). Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. 2). Orang-orang durhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah. Seperti yang dikatakan dalam sebuah hadist ketika Rasulullah saw berkhotbah pada hari kemenangan Mekah, Nabi bersabda: “wahai manusia!, sesungguhnya Allah sungguh-sungguh telah menghapuskan kesombongan jahiliyah dan mengagung-agungkan bapak mereka, maka manusia terbagi dua golongan: Golongan yang bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah, dan golongan yang fajir celaka dan hina disisi Allah. Dan manusia adalah anak turun Adam yang diciptakan dari tanah”. Oleh karenanya tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Qur’an:

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

¹⁸ Ahmad, M. *Etika dalam Islam*, (Semarang: Ikhlas, 2015), hal.13

Artinya: Wahai manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan perempuan. Kemudian, Kami menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah adalah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Mahateliti (Al-Hujuraat: 13).

Dari ayat di atas sangat jelas kita ketahui bahwa kita dianjurkan Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita, tanpa harus membedakan bangsa, agama, suku ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal.¹⁹

- d. Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur'an yang berbunyi:

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذِّلَّةُ أَيْنَ مَا تَفَقَّوْا إِلَّا بِحَبْلِ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلٍ مِنَ النَّاسِ وَبَاءُ وَ
بِعَظَبٍ مِنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ
وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقِّ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ

Artinya: Kehinaan ditimpakan kepada mereka di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka (berpegang) pada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia. Mereka pasti mendapat murka dari Allah dan kesengsaraan ditimpakan kepada mereka. Yang demikian itu karena mereka mengingkari ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa hak (alasan yang benar). Yang demikian itu karena mereka durhaka dan melampaui batas (Ali-'Imran:112

Dan juga dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik Ra: “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri. (HR. Bukhori). Inti hadits

¹⁹ Nasution dkk, *Hak Asasi Manusia Dalam Islam* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2010), hal. 34

ini adalah “perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri sendiri”²⁰

- e. Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin). Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”. Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-Qur’an dalam QS. Ali-‘Imran:159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.

Yang dimaksud dengan bersikap keras disini adalah bertutur kata kasar. Al-Hasan mengatakan, “Berlaku lemah lembut inilah akhlaq Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam yang dimana beliau diutus dengan membawa akhlaq yang mulia ini”²¹

- f. Prinsip Kekeluargaan (ukhuwah). Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat al-Qur’an surat Al-Hujurat:10 yang berbunyi:

²⁰Utsman, *Ilmu Jiwa dalam Al-Qur’an* (Ter). (Jakarta: Pustaka Azzam, 2016), hal. 22

²¹ Katsir, *Muassasah Qurthubah Tafsir Al-A’zhim*, (Jakarta: Lentera Hati, 2012), hal. 45

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah kedua saudaramu (yang bertikai) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu dirahmati.

Di sebuah hadist juga disebutkan: “Seorang muslim adalah saudara orang muslim lainnya. Ia tidak boleh menzalimi dan tidak boleh membiarkannya di ganggu orang lain (bahkan ia wajib menolong dan membelanya)”²²

4. Pelayanan Secara Umum

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.²³ Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).²⁴ Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya

²² Soetari, *Ilmu Hadits Kajian Diriwayah dan Diriyah*, (Bandung: Mimbar Pustaka, 2013), hal. 20

²³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 22

²⁴ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hal.415

menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

²⁵Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.²⁶

C. Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian SOP

Standar Operasional Prosedur atau biasa disebut dengan nama SOP merupakan suatu sistem yang dirancang guna menertibkan, merapikan, dan memudahkan suatu pekerjaan. SOP tersebut hadir dengan bentuk seperti dokumen yang berhubungan oleh prosedur yang dilaksanakan secara kronologis guna

²⁵ Malaya Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), hal.152

²⁶ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal.275

membantu kamu dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan untuk mendapatkan hasil kerja secara efektif dari pekerja dengan biaya yang rendah.

Pengertian SOP, Secara sederhananya yaitu suatu petunjuk secara tertulis yang memaparkan mengenai langkah-langkah kerja atau bagaimana cara melaksanakan kegiatan dengan rutin.

Sementara itu, terdapat beberapa pengertian SOP menurut para ahli :

a. Laksmi

Menurut Laksmi Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang dikerjakannya secara kronologis guna menuntaskan suatu pekerjaan yang berfungsi untuk mendapatkan hasil kerja yang paling efektif dari pekerja dengan biaya serendahnyanya.

b. Sailendra 2015

Menurut Sailendra Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang dipakai untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun perusahaan dapat berjalan secara baik dan lancar.

c. Moekijat (2008)

Menurut Moekijat Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah urutan mengenai tahapan pelaksanaan suatu pekerjaan, di mana pekerjaan tersebut dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, bilamana mengerjakannya, di mana mengerjakannya, dan siapa yang mengerjakannya.

2. Prinsip-Prinsip Syariah

Adapun Prinsip-Prinsip syariah yang dilarang dalam operasional perbankan syariah yang di keluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) unsur-unsur nya sebagai berikut:

- a. **Maisir:** Menurut bahasa maisir berarti gampang/mudah. Menurut istilah maisir berarti memperoleh keuntungan tanpa harus bekerja keras. Maisir sering dikenal dengan perjudian karena dalam praktik perjudian seseorang dapat memperoleh keuntungan dengan cara mudah. Dalam perjudian, seseorang dalam kondisi bisa untung atau bisa rugi. Judi dilarang dalam praktik keuangan Islam, sebagaimana yang disebutkan dalam firman Allah sebagai berikut: "Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya khamar, maisir, berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah perbuatan keji termasuk perbuatan syaitan, maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan" (QS Al-Maaidah : 90).
- b. **Gharar :** Menurut bahasa gharar berarti pertaruhan. Menurut istilah gharar berarti sesuatu yang mengandung ketidakjelasan, pertaruhan atau perjudian. Setiap transaksi yang masih belum jelas barangnya atau tidak berada dalam kuasanya alias di luar jangkauan termasuk jual beli gharar. Misalnya membeli burung di udara atau ikan dalam air atau membeli ternak yang masih dalam kandungan induknya termasuk dalam transaksi yang bersifat gharar. Pelarangan gharar karena memberikan efek negative dalam kehidupan karena gharar merupakan praktik pengambilan keuntungan secara bathil. Ayat dan hadits yang melarang gharar diantaranya : "Dan janganlah sebagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui" (Al-Baqarah : 188)
- c. **Riba:** Makna harfiyah dari kata Riba adalah penambahan, kelebihan, pertumbuhan atau peningkatan. Sedangkan menurut istilah teknis, riba berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara bathil. Para ulama sepakat bahwa hukumnya riba adalah haram. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Ali Imran ayat 130 yang

melarang kita untuk memakan harta riba secara berlipat ganda. sangatlah penting bagi kita sejak awal pembahasan bahwa tidak terdapat perbedaan pendapat di antara umat muslim mengenai pengharaman riba⁶ dan bahwa semua mazhab muslim berpendapat keterlibatan dalam transaksi yang mengandung riba adalah dosa besar. hal ini dikarenakan sumber utama syariah, yaitu al-qur'an dan sunah benar-benar mengutuk riba. akan tetapi, ada perbedaan terkait dengan makna dari riba atau apa saja yang merupakan riba harus dihindari untuk kesesuaian aktivitas-aktivitas perekonomian dengan ajaran syariah.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, artinya penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya tingkah laku, cara pandang, motivasi dan sebagainya secara menyeluruh dan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu kejadian-kejadian khusus yang alamiah yang terdapat pada Implementasi pelayanan Syariah pada bank Syariah Indonesia di kecamatan darul Makmur kabupaten nagan raya, pendekatan dalam penelitian ini tidak menggunakan angka-angka.

Jenis metode penelitian ini adalah merupakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati, diarahkan dari latar belakang individu secara utuh (holistic) tanpa mengisolasi individu dan organisasinya dalam variable tetapi memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan²⁷ Peneliti kualitatif sering pula disebut metode etnograafik, metode fenomenologis, atau metode impresionistik.²⁸

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif dan R dan D*, (ALFABETA, Bandung, 2009), hal 9.

²⁸ Nana Sujana, dkk., *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2004), hal 195.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya, yaitu di kantor Bank Syariah Indonesia tetapi di khususkan tentang Implementasi pelayanan islami pada bank Syariah Indonesia di kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya.

C. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 bagian, antara lain:

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari perusahaan secara langsung dengan cara observasi dan wawancara langsung dengan Pegawai dan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada. Misalnya, data sekunder dapat diperoleh dari Kantor BSI di Kecamatan Nagan Raya. Selain itu juga diperoleh dari beberapa Jurnal, Lapoan ilmiah, buku dan tulisan lain yang dikeluarkan oleh industri lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

D. Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk dapat menjawab rumusan masalah dari penelitian.²⁹ Dalam penelitian ini digunakan beberapa tehnik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi/pengamatan.

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu obyek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi non partisipan, dimana penulis hanya sebagai pengamat dan selama proses observasi akan dibuat catatan-catatan untuk keperluan analisis dan pengecekan data kembali, dengan demikian diharapkan bahwa data yang diperoleh oleh penulis dari responden maupun informan yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian. Penulis menggunakan metode observasi untuk melihat secara langsung dan mengungkap fakta mengenai Implementasi pelayanan Syariah pada bank Syariah Indonesia di kecamatan darul Makmur kabupaten nagan raya.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai,

²⁹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 138.

Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka.³⁰ Metode Wawancara ini adalah metode interview mendalam guna memperoleh data informasi langsung dari pihak-pihak terkait mengenai Implementasi pelayanan Islami kasus pada bank Syariah Indonesia di kecamatan darul Makmur kabupaten nagan raya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data yang tersimpan dalam bentuk dokumen.³¹ Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, yang meliputi tinjauan historis, visi misi, struktur organisasi, dan laporan kegiatan. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan dokumen-dokumen terkait Implementasi pelayanan Syariah pada bank Syariah Indonesia di kecamatan darul Makmur kabupaten nagan raya.

E. Subjek Penelitian

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah 1 orang kepala BSI KCP 2 Alue Bilie, 1 orang pegawai BSI KCP 2 Alue Bilie, dan 10 orang nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie di kecamatan Darul Makmur kabupaten Nagan Raya.

³⁰Juliansyah Noor, *Metodologi*..... hal 138.

³¹Juliansyah Noor, *Metodologi*, hal 141.

F. 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.³² 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. 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 wawancara dan dokumentasi dianalisis dan ditafsirkan untuk dapat ditarik

³² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2014), hal 248.

kesimpulan secara umum, yakni Implementasi pelayanan Syariah studi kasus pada bank Syariah Indonesia di kecamatan nagan raya.

Langkah-langkah analisis data kualitatif yang digunakan oleh peneliti anantara lain adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama pengumpulan data berlangsung. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.³³

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya yaitu penyajian data. Menurut Matthew dan Michael, penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan

³³ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 100-101.

pengambilan tindakan.³⁴ Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan.

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya atau temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dapat berguna hubungan kasual atau interaktif. Hipotesis atau teori.³⁵

³⁴ Hamid Patilima, *Metode penelitian*,..... hal 101.

³⁵ Tim penyusun, *Buku Pedoman Skripsi STAIN Ponorogo Jurusan Tarbiyah Edisi Revisi*, hal 247-253.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia adalah salah satu negara dengan mayoritas penduduknya muslim terbesar di dunia adalah negara indonesia, yang memiliki potensi besar untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Masyarakat indonesia harus meningkatkan kesadaran terhadap halal metter dan memberikan dukungan yang kuat terhadap stakeholder. Bank Syariah merupakan salah satu faktor terpenting dalam pengembangan ekosistem industri halal di indonesia.

Bank syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang memainkan sebuah peranan terpenting sebagai fasilitator dalam aktivitas ekonomi dengan ekosistem industri yang halal. Kemudian Keberadaan sebuah industri bank syariah di Indonesia sudah mengalami sebuah pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan dalam waktu dekat ini, yang memiliki inovasi produk, sebuah peningkatan layanan serta pengembangan jaringan-jaringan yang menunjukkan trend yang meningkat dengan positif dari tahun ke tahun, dan semangat dalam melakukan sebuah peningkatan terlihat dari tingginya aksi korporasi yang dilakukan oleh bank Syariah.

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 jumadil akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah

Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin). Bertepatan Pada tanggal yang sama BSI KCP 2 Alue Bilie juga di resmikan dan melakukan migrasi (perpindahan) mulai dari 7 – 30 juni 2021, Migarsi ini dilakukan secara serentak seluruh Aceh sampai Oktober mendatang.

Objek penelitian yang di gunakan didalam penelitian ini adalah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya, yang beralamat di Jln.Meulaboh Blang pidie, Alue Bilie, Kabupaten Nagan raya. BSI adalah Bank hasil merger antara PT BRIS Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT BNIS. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga

usaha Bank Syariah ini pada 27 Januari 2021 lalu. Izi ini tertuang dalam surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Setiap bank pastinya mempunyai visi dan misi yang berbedabeda, tentunya visi dan misi tersebut dirancang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh setiap bank. Adapun visi dan misi Bank Syariah Indonesia yaitu:

a. Visi Bank Syariah Indonesia (BSI)

- 1) Top 10 global Islamic Bank

b. Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

- 1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 4) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Perjalanan Berdirinya BSI

Proses pendirian BSI harus melalui tahapan yang cukup ketat, antara lain:

- a. 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau roadmap pengembangan keuangan syariah.
- b. Pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan atau OJK mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah untuk melakukan merger atau penggabungan operasional perbankan. Ini termasuk PT Bak Syariah mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
- c. 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah.
- d. Oktober 2020, Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger bank syariah dari tiga bank Himbara, yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah.
- e. 11 Desember 2020, Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
- f. 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga bank syariah. Surat terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021.

- g. 1 Februari 2021, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI).

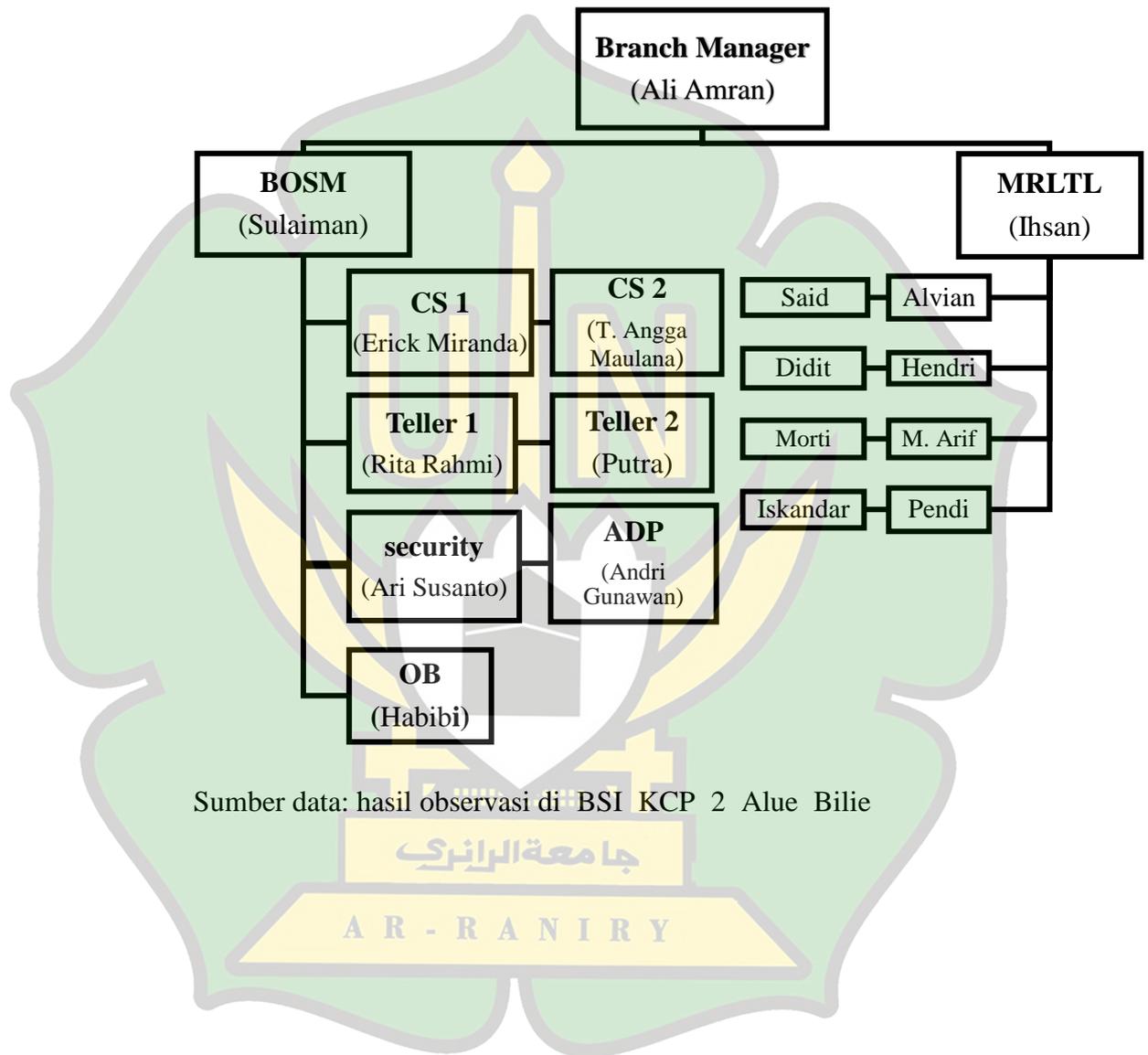
Direktur Utama PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Hery Gunardi dalam laporannya menyampaikan bahwa integrasi dan peningkatan nilai Bank Syariah Himbara dimulai sejak awal Maret 2020, memakan waktu sekitar 11 bulan.

Dalam kurun waktu tersebut, sambung Hery, seluruh proses dan rangkaian seperti penandatanganan akta penggabungan atau merger, penyampaian keterbukaan informasi, dan perolehan izin dari OJK telah berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan.



4. Struktur Organisasi BSI KCP 2 Alue Bilie

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BSI KCP 2 Alue Bilie



B. Implementasi Pelayanan Islami pada Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya

Sebagaimana yang telah dikemukakan bahwa dalam kajian penelitian ini adalah implementasi pelayanan islami pada bank Syariah Indonesia. Jika berbicara tentang implementasi pelayanan pada bank syariah maka tidak terlepas dari prinsip Syariah dan norma serta moral sebagai acuan dari pelaku bisnis pada saat melakukan transaksi, tidak hanya itu penelitian ini juga fokus terhadap keterampilan, pengalaman, sikap berorientasi dan sikap mandiri dari pegawai perusahaan dalam melayani nasabah.

Berdasarkan landasan teori atau konsep tentang apa saja layanan di BSI, fitur-fitur tersebut antara lain seperti pengecekan saldo rekening, transfer dana, dan berbagai pembayaran lainnya, Maka pelaksanaan pelayanan yang telah di uraikan dalam penelitian ini di ajukan beberapa pertanyaan kunci pada informan kepala Bank, pegawai Bank Syariah Indonesia serta nasabah.

Implementasi pelayanan pada bank sangatlah penting untuk mengetahui apakah penerapan pelayanan pada bank Syariah Indonesia sesuai dengan UU yang telah di tetapkan antara lain adalah tentang bagaimana Syariah di bank tersebut apakah keahlian atau keterampilan yang dimiliki mendukung pelaksanaan tugas serta tanggung jawab dalam pelayanan, sikap berorientasi dalam melayani nasabah serta sikap terhadap peraturan yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Kedisiplinan dalam melaksanakan tugas,

kemampuan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan kinerja yang maksimal, kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang di berikan oleh perusahaan, serta tantangan yang di alami dan upaya yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan.

Sistem pelayanan di Bank Syariah juga dapat di artikan sebagai kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan karyawan adalah pekerjaan berupa melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang, pekerjaan seperti itu meliputi jasa finansial perbankan dan asuransi. Pada dasarnya sistem pelayanan di bagi menjadi dua yaitu dengan sistem pelayanan antrian dan sistem pelayanan online seperti tampak pada tabel berikut ini:³⁶

Tabel 4.1. Model Sistem Pelayanan

Kriteria	Keterangan
Aspek Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kesopanan dan kerapihan karyawan 2) Pelayanan yang di berikan kepada nasabah 3) Tempat dan sarana fasilitas bank 4) Kemudahan nasabah bertransaksi
Sistem Antrian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Antrian pada teller 2) Antrian pada costumer service 3) Antrian yang mempermudah nasabah 4) Antrian yang panjang
Layanan Online	<ol style="list-style-type: none"> 1) Informasi yang lengkap melalui layanan online dan cara mengaksesnya 2) Layanan online yang memudahkan nasabah

³⁶ Hery Purwanto, *Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah*, Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum (Online), Vol. 5., No. 01, (2019 hepu@unsiq.ac.id). Diakses Mei 2019, hal 106-107.

	3) Validitas layanan online
Akses layanan online	1) Kemudahan dari kartu ATM 2) SMS banking 3) Internet banking

Sumber data: Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum

Sistem pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dan bisa dikatakan bahwa sistem pelayanan bank syariah adalah perilaku yang ditunjukkan kepada nasabah. SOP (Standard Operasional Prosedur) perbankan syariah ditinjau dari sisi customer service, teller, satpam, dan standarnya dilihat dari sikap, penampilan dan skill. Yang nanti akan dipantau dan dinilai oleh bank pusat untuk dibandingkan pelayanan mana yang baik sehingga para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah di berikan selama berada di bank tersebut.³⁷

Tabel 4.2. Standar Mutu pelayanan Bank Syariah

Dimensi	Atribut
Prinsip Syariah (Compliance)	1) Tidak ada riba, gharar, maisir, dalam transaksi 2) Menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal 3) Menjalankan Amanah yang di percaya oleh nasabah 4) Memberikan Informasi yang akurat dan terbaru ke nasabah 5) Pengelolaan zakat yang Amanah

³⁷ Hery Purwanto, *Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah*, Jurnal Studi Al-Qur'an,hal 110-111.

Keyakinan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Keramahan Karyawan dalam melayani nasabah 2) Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah 3) Pengetahuan karyawan mengenai bank syariah Kejujuran karyawan dalam seitan transaksi 4) Keterampilan karyawan dalam menangani keluhan nasabah
Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ketepatan jam kerja operasional 2) Kemudahan pelaksanaan transaksi 3) Ketepatan pencatatan transaksi nasabah 4) Keseriusan dalam memproses pemberian pembiayaan 5) Penawaran produk bank syariah yang di tawarkan
Fisik Nyata (<i>Tangible</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Penggunaan peralatan dan teknologi dalam operasional 2) Keberadaan tempat parkir 3) Penataan interior dan eksterior 4) Kebersihan dan kerapihan berpakaian karyawan 5) Peletakan brosur, slip setoran dan penarikan yang tertata baik
Empati (<i>Empathy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan perhatian kepada nasabah 2) Bertanggung jawab terhadap keamanan nasabah 3) Pelayanan yang dil kesetiap nasabah 4) Penentuan lokasi yang strategis untuk nasabah bertransaksi 5) Informasi teknologi dengan e-Banking
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kemampuan bank dalam menangani masalah yang timbul 2) Kemampuan bank cepat tanggap terhadap keluhan nasabah 3) Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan nasabah 4) Daya tanggap karyawan dalam hal-hal operasional bank

	5) Kecepatan karyawan dalam melayani transaksi nasabah
--	--

Sumber data: Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum

Untuk mengungkapkan bagaimana penerapan pelayanan islami pada bank Syariah Indonesia di kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya, maka di lakukan wawancara sebanyak 12 orang yang terdiri dari kepala Bank 1 orang, pegawai Bank 1 orang, nasabah 10 orang yang ada di wilayah Kecamatan Darul Makmur tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dilapangan di ketahui bahwasannya implementasi pelayanan islami itu sangatlah penting bagi bank untuk melayani nasabahnya dengan baik. Berikut wawancara dengan Kepala BSI tentang implementasi pelayanan islami pada bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya, beliau menyatakan bahwa:

“Implemetasi atau pelaksanaan pelayanan islami di bank syariah indonesia KCP 2 Alue Bilie ini harus sesuai dengan hukum-hukum syariah dan UU yang telah di tetapkan oleh negara. BSI dibawah naungan PT Bank Mandiri (persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indoneia (persero) Tbk 24,85%, dan PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk 17,25% dan sisa nya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Bagaimana yang saya jelaskan tadi bahwa pelaksanaan pelayanan Syariah ini harus sesuai dengan hukum-hukum Syariah dan tidak boleh keluar dari hukum Syariah dan UU nya jika ada keluar dari hukum-hukum Syariah nanti jadi nya tidak halal dan sudah melanggar peraturan UU yang telah di buat oleh negara maka dari itu kami sangat teliti dalam hal ini.”³⁸

³⁸ Hasil wawancara dengan bapak Ali Amran (Kepala BSI Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Senin 05 Juni 2023.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa secara umum menurut kepala BSI KCP 2 Alue Bilie yaitu Bapak Ali Amran bahwa Implementasi pelayanan Syariah di bank ini sangat lah penting jika ada yang sedikit melanggar pelaksanaan pelayanan Syariah maka akan berdampak buruk bagi perusahaan tersebut maka dari itu pelaksanaan Syariah di bank harus sesuai dengan hukum-hukum Syariah dan UU yang telah di tetapkan. Selanjutnya hasil wawancara dengan pegawai BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur bapak Sulaiman jabatan di perusahaan sebagai Branch Office Service Manager (BOSM) tentang Implementasi pelayanan Islami pada Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya, beliau menyatakan:

“Implementasi atau pelaksanaan pelayanan Islami pada BSI harus sesuai dengan UU tentang pelayanan Syariah bahwasannya sistem perbankan Syariah pelaksanaannya berlandaskan pada Syariah islam. Harus benar-benar mengedepankan nilai-nilai islami pada pelaksanaan pelayanan di bank ini, disini saya juga harus teliti dalam melayani nasabah sebagaimana jika nasabah meminta bantuan ke perusahaan kami sebagai pegawai harus benar-benar melayani nasabah dengan UU yang telah di tetapkan dan harus sesuai hukum-hukum Syariah yang telah di tentukan maka dari itu saya sebagai pegawai disini juga harus teliti agar tidak terjadinya permasalahan yang tidak di inginkan.”³⁹

Seperti halnya yang diketahui para pegawai Bank BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya merupakan perusahaan yang sekarang telah beroperasi Bank Syariah Indonesia yang bakal meningkatkan pasar keuangan Syariah Indonesia di mata dunia,

³⁹ Hasil wawancara dengan bapak Sulaiman (Pegawai BSI bidang BOSM/Supervisor Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Selasa 23 Mei 2023.

akhirnya mulai beroperasi sejak pada senin 1 Februari 2021, Pelaksanaan pelayanan Syariah di BSI aman tanpa riba karna KUR BSI ini bank milik pemerintah yang menjalankan prinsip Syariah islam karena langsung di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta bebas dari unsur riba dan pelaksanaannya pun sesuai dengan aspek hukum-hukum Syariah dan UU.

Dari penjelasan diatas sudah dapat dipahami bahwa implementasi pelayanan islami pada BSI Kecamatan Darul Makmur sudah jelas bahwa implementasi/pelaksanaan pelayanan islami di BSI sesuai dengan hukum-hukum Syariah dan UU maka dari itu perlu diketahui bahwa setiap hasil yang maksimal dan professional tentunya ada para pegawai yang siap memberi kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah, dengan memberi pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank.

Setelah mengetahui bagaimana implementasi pelayanan islami pada BSI yang di sampaikan oleh Kepala BSI serta pegawainya maka berikut beberapa wawancara dengan nasabah atau masyarakat lainnya yang ada di desa Alue Bilie terkait bagaimana yang masyarakat lihat dan rasakan terhadap implementasi/pelaksanaan pelayanan islami pada BSI KCP 2 Alue Bilie di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya ini, berikut pernyataan dari bapak Indra Budiman, beliau mengatakan:

“Menurut saya pelayanan yang di berikan kepada saya sangat lah bagus mereka juga ramah dan sopan dalam melayani nasabah seperti saya, berbicara tentang bagaimana menerapkan pelayanan

islami di sini itu mereka sudah sangat bisa kita lihat dari mereka bersikap jujur, melayani dengan rendah hati, dan pelayanan juga menggunakan pedoman islami, dari sini saja sudah bisa kita lihat bahwa Bank Syariah Indonesia KCP 2 Alue Bilie ini sudah cukup menggambarkan nya.”⁴⁰

Dari pernyataan diatas dapat dipahami bahwa Bank Syariah Indonesia KCP 2 Alue Bilie di Kecamatan Darul Makmur memang benar sudah melakukan pelaksanaan pelayanan islami, nasabah tersebut mengatakan bahwa mereka dalam melayani nya sudah baik dan tidak ada kata kecewa dalam hasil wawancara tersebut. Berikut juga wawancara dengan nasabah lainnya di desa Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur, beliau mengatakan:

“Pelayanan yang di berikan cukup bagus pegawai nya ramah terus apa yang kita buat cukup di permudahkan, sejauh ini yang saya lihat cukup baik dan tertib ya tapi terkadang ada juga kurangnya yaitu antri nya saja yang tidak saya suka karna mungkin kenapa antri yaitu di desa kita dan di kecamatan kita darul Makmur ini bank BSI nya cuman ada satu ini kalau kita berbicara tentang pelayanan secara umum tapi kalau pelaksanaan pelayanan islami disini cukup mengikuti dengan hukum-hukum atau UU nya ya sebagaimana yang kita ketahui kan bank nya juga udah Syariah pasti mereka sedikit tidaknya berusaha untuk menerapkannya.”⁴¹

Dari pelayanan pegawai tersebut di BSI KCP 2 Alue Bilie sudah bekerja secara profesional dan mereka sudah mampu melayani nasabah dengan baik dan tertib, secara kemampuan dan ketrampilan yang mereka punya juga sudah mampu memberikan kepuasan kepada nasabah salah satu

⁴⁰ Hasil wawancara dengan bapak Indra (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupten Nagan Raya), Sabtu 10 Juni 2023.

⁴¹ Hasil wawancara dengan ibu Tika (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupten Nagan Raya), Kamis 08 Juni 2023.

satu bentuk kepuasan yang di berikan adalah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan serta menjaga kepercayaan yang telah di berikan dan apabila nasabah merasa puas maka nasabah akan kembali untuk melakukan transaksi.

Maka berikut pula wawancara bersama Sabawa salah satu nasabah yang ada di desa Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur, beliau mengatakan:

“Dalam pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan BSI yang saya rasakan sebagai seorang nasabah sejauh ini sangat memuaskan, apa yang kita perlu dipermudahkannya. Dan dalam penerapan Islami itu saya lihat sangat dilaksanakan. seperti mereka selalu mempermudah nasabah mereka dalam urusan apapun, melayaninya dengan sepenuh hati dan baik seperti mereka memperlakukan dirinya sendiri. Hal ini sudah tentu mesti dilakukan dikarenakan dalam Islam seseorang yang sudah diberi tanggungjawab mesti harus menjalankan amanahnya.”⁴²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa menurut nasabah pelayanan yang di berikan oleh perusahaan BSI sangatlah memuaskan mereka juga melayani nasabah dengan baik, Secara umum pelayanan di BSI memang sangat bagus jarang kita ketahui mereka melayani nasabah dengan tidak baik.

Selanjutnya juga dijelaskan oleh Rizwan selaku nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur, beliau mengatakan:

“Menurut saya sejauh ini yang saya rasakan sebagai seorang nasabah di BSI dalam segi pelayanan yang mereka berikan itu sudah cukup baik, mereka sangat memahami apa yang dibutuhkan oleh

⁴²Hasil wawancara dengan ibu Sabawa (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Sabtu 03 Juni 2023.

nasabah dan seperti ketika ada salah satu nasabah yang sudah lansia ingin melakukan penarikan/transaksi itu biasanya satpam yang di tempat langsung menanyakan apa yang di butuhkan oleh nasabah tersebut. Selanjutnya dari segi pelayanan islami sudah memang semestinya mereka melakukan pelayanan sesuai dengan Syariah islam karna BSI sekarang sudah menerapkan prinsip Syariah, menurut saya tanpa di terapkan nya prinsip Syariah sudah semestinya seseorang yang sudah diberikan tanggungjawab mereka harus melayani nasabah dengan baik.”⁴³

Dari pernyataan di atas dapat dipahami bahwa mereka sudah mampu melayani nasabah dengan sepenuh hati dan mereka juga sangatlah sopan dan ramah kepada nasabah baik itu muda ataupun tua, mereka juga tidak memandang umur dalam melayani nasabah.

Hal ini juga juga di jelaskan oleh ibu mawarni selaku nasabah BSI, beliau mengatakan:

“Selama ini menurut saya yang saya rasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh mereka itu sangat memuaskan dan sudah terbilang baik, akan tetapi juga terdapat beberapa dari mereka yang tidak merespon ketika saya menanyakan suatu informasi atau hal lainnya yang saya perlu. Jadi menurut saya pelayanan yang di berikan sudah baik namun saya berharap juga agar pelayanannya di tingkatkan lagi seperti mereka lebih merespon apa yang di perlukan nasabah sehingga nasabah merasa puas dan nyaman.”⁴⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa ada beberapa dari pegawai yang bersikap tidak baik atau kurang merespon kepada nasabah, akan tetapi ibu mawarni juga mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan juga sudah cukup memuaskan mungkin ada beberapa dari

⁴³ Hasil wawancara dengan bapak Rizwan (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Kamis 01 Juni 2023.

⁴⁴ Hasil wawancara dengan ibu Mawarni (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Sabtu 10 Juni 2023.

mereka yang tidak merespon atau tidak peduli ketika beliau ingin menanyakan sesuatu kepada salah satu pegawai BSI tersebut.

Selanjutnya wawancara dengan bapak Mukhlis selaku nasabah BSI, beliau mengatakan:

“Yang saya rasakan selama jadi nasabah di BSI KCP 2 Alue Bilie kemampuan mereka dalam melayani saya sangat baik dari segi pelayanan juga mereka sangat lah ramah, mereka juga tahu cara melayani nasabah dengan baik dengan memberikan senyum dengan tulus dan mereka tidak pernah memotong pembicaraan di saat saya sedang menanyakan suatu hal. sebelum kita membahas tentang pelaksanaan pelayanan islami mari kita bicara tentang apa yang di maksud dengan bank Syariah, bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip – prinsip Syariah maka dari itu pelaksanaan pelayanan islami disini pun sepertinya sudah berpedoman kepada al-qur’an dan hadist.”⁴⁵

selanjutnya juga dijelaskan oleh bapak erwansyah yang dimana beliau nasabah dari BSI KCP 2 Alue Bilie, beliau mengatakan:

“untuk saat ini pelayanan pada BSI dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku, dengan cara tersebut pelayanan yang di berikan kepada nasabah berjalan sesuai dengan yang diinginkan setiap pelaksanaannya dilakukan sesuai syari’at islam maka dari itu pegawai harus senantiasa melayani nasabah dengan baik dan sesuai peraturan yang telah di tetapkan”⁴⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa bapak mukhlis dan erwansyah mereka mengatakan pelayanan yang di berikan perusahaan kepada nasabah sangat baik dan sesuai dengan prosedur yang

⁴⁵ Hasil wawancara dengan bapak Mukhlis (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Sabtu 10 Juni 2023.

⁴⁶ Hasil wawancara dengan bapak Erwansyah (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Minggu 11 Juni 2023.

telah ditetapkan, tidak hanya itu mereka juga mengatakan bahwa pelayanan di BSI sudah sesuai dengan prinsip syari'ah islam.

Lain lagi halnya yang di sampaikan oleh bapak Admansyah nasabah dari BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur, beliau mengatakan:

“Bagi saya sebagai seorang nasabah yang saya rasakan dari pelayanan BSI di KCP 2 Alue Bilie itu sangat memuaskan baik itu dari segi mengurus surat menyurat, memberikan informasi, dan transaksi itu sangat baik yang saya rasakan”⁴⁷

Ibu Aning juga menjelaskan terkait pelayanan islami pada BSI di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya, beliau mengatakan:

“Menurut saya pelayanan baik yang memuaskan itu memang sudah kewajiban yang harus dilakukan oleh sebuah lembaga yang bertugas di bidang pelayanan. Hal ini sudah cukup memuaskan saya rasakan pada pelayanan dio BSI di KCP 2 Alue Bilie, walaupun belum sepenuhnya bank ini memberikan pelayanan terbaik akan tetapi saya lihat mereka sudah sangat berusaha memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi nasabahnya.”⁴⁸

Dari pernyataan diatas dapat dipahami bahwa para pegawai BSI sudah melakukan pelayanannya dengan baik dan sesuai prosedur, mereka sudah mampu memberikan kepuasan kepada para nasabah. Selanjutnya juga di sampaikan oleh bapak Andri tentang pelayanan islami pada BSI KCP 2 Alue Bilie di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya, beliau mengatakan:

⁴⁷ Hasil wawancara dengan bapak Admansyah (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Selasa 13 Juni 2023.

⁴⁸ Hasil wawancara dengan ibu Aning (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Kamis 08 Juni 2023.

“*Alhamdulillah* yang saya rasakan dari pelayanan di bank ini sudah sangat baik dalam melayani nasabah, walaupun seperti yang kita ketahui pelayanan yang baik itu memang harus di lakukan oleh setiap lembaga akan tetapi belum sepenuhnya yang kita lihat lembaga – lembaga yang memberikan pelayanan dengan baik. Jadi, menurut saya BSI ini sudah sangat memberikan pelayanan terbaik mereka apalagi sekarang bank ini sudah Syariah tentu saja kepercayaan masyarakat lebih besar lagi karna sudah menyangkut prinsip yang ada islam. Jadi saran saran saya kedepannya mereka lebih meningkatkan lagi terhadap pelayanan dalam melaya ni nasabah”.⁴⁹

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat di simpulkan bahwa Implementasi Pelayanan Islami Pada Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya berdasarkan hasil analisis sudah sesuai dengan peraturan Undang-Undangan nomor 21 tahun 2008 tentang apa saja larangan yang dilakukan perbankan Syariah dimana isi Undang-Undang tersebut adalah secara umum bank Syariah dan UUS (Unit Usaha Syariah) dilarang untuk melakukan kegiatan usaha yang bertentangan dengan prinsip Syariah.

Kemudian menurut penulis berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi pelayanan islami pada bank Syariah Indonesia di kecamatan darul Makmur kabupaten nagan raya, penulis juga melihat bagaimana sikap pegawai BSI KCP 2 Alue Bilie ini dalam melayani nasabah dengan ramah dan sopan baik dari segi pelayanan secara umum maupun secara islami. Akan tetapi banyak juga dari nasabah yang tidak merasa puas dalam pelayanan yang mereka berikan terkadang juga ada beberpa dari pegawai

⁴⁹ Hasil wawancara dengan bapak Andri (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Jum'at 09 2023.

yang kurang baik dalam melayani nasabah, jadi dari beberapa pernyataan tersebut dapat di harapkan agar kedepannya para pegawai lebih memahami lagi sebagaimana tugas mereka selaku pegawai BSI yang mana juga berdasarkan peraturan yang telah di tetapkan, maka dengan begitu di harapkan kepada para pegawai untuk bekerja lebih profesional lagi dalam melayani nasabah namun sejauh ini mereka sudah cukup baik dalam melayani nasabah walaupun terkadang ada dari beberapa pegawai yang masih kurang baik dalam menyikapi nasabah.

C. Kendala-Kendala Implementasi Pelayanan Islami Di Bank Syariah Indonesia Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah

Setelah mengetahui implementasi pelayanan islami pada Bank Syariah Indonesia di KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya, maka selanjutnya dalam penelitian ini ingin mengetahui apa kendala Implementasi pelayanan islami di Bank Syariah Indonesia Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Secara potensi salah satu layanan jasa keuangan Syariah saat ini memang masih terus menunjukkan pertumbuhan positif, namun berdasarkan kajian transformasi perbankan Syariah yang di susn pada tahun 2018 oleh OJK terdapat isu strategis yang masih menghambat akselerasi pertumbuhan

bisnis perbankan Syariah yang dimana kendala/hambatannya itu sebagai berikut:

1. Belum adanya diferensiasi model bisnis yang signifikan
2. Kualitas dan kualitas SDM yang kurang optimal
3. Rendahnya tingkat literasi dan inklusi
4. Layanan perbankan Syariah yang kurang kompetitif jika dibandingkan produk dan layanan perbankan konvensional

Oleh karena itu, menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ada beberapa solusi yang dapat menjawab penetrasi pasar perbankan Syariah saat ini dengan cara memanfaatkan pentingnya generasi milenial untuk masuk ke pasar perbankan Syariah.

Akan tetapi dalam mengimplementasikan pelayanan islami pada Bank Syariah Indonesia Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tentunya juga terdapat beberapa kendala yang dialami para pegawai, untuk mengetahui kendala tersebut dapat dilihat pada hasil wawancara dengan kepala BSI KCP 2 Alue Bilie:

“Dalam menjalankan tugas masing-masing kita semua tentunya memiliki kendala tersendiri dalam bekerja, namun jangan di lihat apa kendalanya akan tetapi yang terpenting itu adalah pada tujuan yang ingin dicapai, sebagai kepala BSI disini jadi dalam pelaksanaan pelayanan syariah yang kami berikan kepada masyarakat selama ini yang kerap dialami adalah seperti pada pelayanan dalam pengurusan pengambilan pinjaman uang oleh nasabah, jadi terkadang nasabah ini tidak mau atau tidak bisa memenuhi persyaratan-persyaratan dalam pengurusan pinjam-meminjam tersebut, sedangkan kami ditugaskan untuk bekerja berdasarkan peraturan yang ada, jadi kami juga tidak

bisa memenuhi keinginan nasabah yang terkadang sangat butuh akan hal peminjaman uang tersebut, karena juga kami sebagai pegawai pemerintah terutama pada Bank BSI ini di tuntutan untuk memberikan hasil kerja yang jujur, tertib, dan sesuai peraturan syariah yang mana jika kami melanggar maka kami akan kena sanksinya. Oleh sebab itu juga terkadang ada juga nasabah tidak terima atas penolakan dari kami yang tidak bisa memberikan pinjaman karena mereka tidak bisa memenuhi persyaratan yang disebabkan oleh tanah yang mereka tempati itu milik dinas sosial dan mereka pun tidak bisa membuat suratnya maka hal ini di luar tanggung jawab kami, jika ada surat kami akan memberikan pinjaman jika tidak maka kami terutama saya sebagai kepala disini bersitegas tidak bisa memenuhi keinginan nasabah ini, meskipun hati kami tidak tega melihat mereka yang sangat membutuhkan. Maka hal-hal seperti itulah yang kerap kami alami yang mana dalam proses pelaksanaan pelayanan berjalan tidak lancar namun kami tetap berusaha bekerja semaksimal dan profesional mungkin demi ketertiban peraturan yang ada”⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat di pahami bahwa kendala tersebut kerap terjadi dari nasabah itu sendiri yang mana tidak bisa memenuhi persyaratan atau peraturan yang ada dimana pihak bank ini juga terkadang bersikap tegas demi tertibnya peraturan yang ada, oleh karena itu pula yang mana pegawai bank tentunya di tuntutan untuk bekerja secara jujur dan tertib berdasarkan Syariah hukum.

Selanjutnya begitu pula yang di sampaikan oleh pegawai BSI KCP 2 Alue Bilie dengan bapak Sulaiman jabatan di perusahaan sebagai Branch Office Service Manager (BOSM) terkait apa saja kendala implementasi pelayanan islami pada BSI dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, beliau mengatakan:

⁵⁰ Hasil wawancara dengan bapak Ali Amran (Kepala BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Senin 05 Juni 2023.

“Sebagai pegawai disini tentunya saya dituntut harus bekerja berdasarkan peraturan yang ada dimana insyaAllah selama ini saya sudah berusaha memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada nasabah, namun yang namanya kita manusia terkadang tidak luput dari salah, dalam bekerja sehari-hari kadang kala kerap juga terjadi kendala dalam proses pelaksanaan pelayanan dimana biasanya yang sering kami alami itu adalah kami mendapatkan nasabah yang sudah lansia atau susah memahami meskipun kami sudah menjelaskan dengan berbagai macam cara agar mereka memahami terhadap prosedur atau persyaratan dalam membuat suatu urusan. Kemudian juga kami pernah menemukan nasabah yang tidak sabar atau ingin cepat-cepat selesai padahal dimana setiap nasabahnya juga sudah diberikan no antrian masing-masing, jadi kami harus bersikap lebih tegas lagi agar tidak ada nasabah lainnya yang merasa tidak adil, karena kami mendahulukan nasabah yang datang lebih telat dari mereka, sedangkan kami sebagai pegawai tentunya harus memberikan pelayanan yang adil dan jujur sebagaimana berdasarkan syari’ah yang ada. Kemudian juga ada kalanya dimana terkadang BSI ini kerap mengalami gangguan jaringan atau error yang menyebabkan tidak lancarnya proses pelaksanaan pelayanan kepada nasabah, jadi hal-hal seperti ini yang membuat suasana atau proses pelayanan berjalan tidak tertib, yang juga mengharuskan kami bekerja lebih sabar dan lebih ekstra lagi dalam memberikan pelayanan syariah yang maksimal kepada nasabah demi tercapainya keinginan atau kebutuhan masyarakat itu sendiri”.⁵¹

Dari hasil wawancara diatas, dapat dipahami bahwa kendala yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan itu kerap terjadi karena nasabah itu sendiri, untuk memastikan bahwa proses pelaksanaan pelayanan berjalan dengan lancar pegawai harus konsisten diperlukan adanya standard operating procedures dengan demikian maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas sehingga dapat berjalan secara konsisten. Berikut pula hasil wawancara dari

⁵¹ Hasil wawancara dengan bapak Sulaiman (Pegawai BSI bidang BOSM/Supervisor Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Selasa 23 Mei 2023

salah satu nasabah terkait kendala implementasi pelayanan islami pada BSI KCP 2 Alue Bilie yang di hadapi pegawai Ketika memberikan pelayanan kepada nasabah, beliau mengatakan:

“Sejauh ini tidak ada kendala semua pelaksanaan pelayanan nya berjalan dengan lancar baik itu pelayanan secara umum maupun secara islami *Alhamdulillah* mereka melayani dengan baik dan sesuai apa yang saya mau baik dari segi pelayanan dari customer service maupun teller Bank sejauh ini mereka melayani dengan baik dan tidak ada nya kendala.”⁵²

Selanjutnya wawancara dengan bapak indra selaku nasabah BSI, beliau mengatakan:

“Menurut saya kendala yang kerap terjadi itu Ketika saya sedang melakukan penarikan di mesin ATM namun tiba-tiba mati lampu, tentu saja kita ketahui bahwa mesin ATM merupakan perangkat yang memerlukan listrik untuk pengoperasinya jika terjadi pemadaman listrik maka mesin tersebut tidak bisa menjalankan fungsinya memang, ATM sudah diberikan generator/ginset agar mesin tetap bisa beroperasi kala terjadi pemadaman. Namun, genset bukanlah jaminan mesin ATM tersebut akan tetap beroperasi apalagi jika pemadaman terjadi selama seharian penuh mungkin saja kartu ATM tertelan karena mesin tidak memiliki daya untuk beroperasi dan disini saya harap layanan BSI harus lebih waspada lagi di saat pemadaman listrik terjadi dan mereka harus benar-benar memperhatikannya.”⁵³

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui ibu mawarni dan bapak indra selaku nasabah BSI mereka mengatakan bahwa mereka mempunyai kendalanya masing-masing, yang dimana ibu mawarni mengatakan bahwa beliau selama ini tidak memiliki kendala apapun selama

⁵² Hasil wawancara dengan ibu Mawarni (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Sabtu 10 juni 2023.

⁵³ Hasil wawancara dengan bapak indra (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Sabtu 10 Juni 2023.

jadi nasabah BSI semua yang mereka lakukan dan cara mereka melayani sudah cukup baik, sedangkan bapak Indra mengatakan kendalanya adalah di bagian mesin ATM yang dimana di saat beliau melakukan penarikan di ATM tiba-tiba lampu mati disitu beliau sedikit cemas dan khawatir takut ATM tertelan. Disini yang kita lihat bahwa setiap kendala dari nasabah itu beda-beda dalam menjalankan pekerjaan setiap orang tentu saja pernah mengalami berbagai macam kendala maka dari kesalahan tersebut pihak bank harus lebih memerhatikan dengan sebaik-baiknya agar tidak terjadi kendala tersebut.

Berikut juga wawancara dengan nasabah lainnya di desa Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur, beliau mengatakan:

“Sejauh ini yang saya rasakan tidak ada kendala di saat mereka memberikan pelayanan kepada nasabah dan segala layanan yang diberikan sudah sesuai standar yang telah ditetapkan mereka juga berlaku ramah, sopan, cermat, cepat waktu dan selalu membantu sesuai diinginkan.”⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa para pegawai bank sudah melakukan pekerjaan mereka sesuai prosedur yang ada untuk masalah tepat waktu mereka sangat mengerti apa yang diinginkan nasabah karena standar waktu di setiap masalah perbankan dia sudah memiliki waktu-waktunya, jadi dia punya waktu sendiri untuk penyelesaian masalah tersebut.

⁵⁴ Hasil wawancara dengan bapak Rizwan (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Kamis 01 Juni 2023.

Selanjutnya pernyataan dari nasabah lainnya yaitu bapak Andri selaku nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Nagan Raya, beliau mengataka:

“Dalam menjalani pekerjaan setiap orang tentu saja pernah mengalami berbagai macam kendala, terkait kendala tentang pelayanan yang mereka berikan dalam melayani nasabah tentunya disini mereka yang lebih tahu dan lebih paham akan kendala yang kerap terjadi, namun menurut pengalaman pribadi saya yang pernah saya liat dan saya alami kendala yang sering terjadi adalah seperti masalah kartu ATM yang keluar sendiri disaat sedang melakukan transaksi disini saya mencoba berulang kali memasukan ATM ke mesin namun beberapa saat kemudian baru bisa melakukan transaksi.”⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa kendala yang dialami kerap terjadi di setiap nasabah tidak hanya itu masih banyak kendala lainnya yang nasabah rasakan, berikut penyebab kartu ATM tidak bisa digunakan yaitu kartu rusak, kartu kadaluwarsa pin salah, masalah teknis, dan masih banyak penyebab lainnya yang membuat kartu ATM tidak bisa digunakan.

Jadi berdasarkan hasil penelitian terkait kendala implementasi pelayanan islami di BSI di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dapat di simpulkan bahwa sikap pegawai dalam melayani nasabah selama ini cukup baik namun tidak terbilang sempurna masih ada beberapa kendala yang dialami baik dari pegawai maupun nasabah. Kurangnya partisipasi dari nasabah untuk membaca alur prosedur yang telah di tetapkan oleh BSI KCP 2 Alue Bilie

⁵⁵ Hasil wawancara dengan bapak Andri (Nasabah BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Jum'at 09 Juni 2023.

hal itulah yang membuat pegawai kewalahan dalam menyikapi nasabah tersebut. Kemudian walau bagaimanapun seorang pegawai harus tetap melayani nasabah dengan lebih profesional dan sabar dalam menyikapi sikap ketidakpahaman dari nasabah dikarenakan tidak semua nasabah yang datang paham sistem yang ada pada BSI.

D. Prinsip-Prinsip Implementasi Pelayanan Syariah Pada Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya

Setelah mengetahui kendala yang terjadi dalam implementasi pelayanan islami pada BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur dalam melayani nasabah, maka selanjutnya dalam penelitian ini ingin mengetahui apa prinsip-prinsip implementasi pelayanan pada Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya.

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Implementasi prinsip Syariah inilah yang menjadi pembeda dengan bank konvensional, Prinsip Bank konvensional dan Bank Syariah perbedaannya itu pada prinsip pelaksanaannya. Prinsip perbankan konvensional mengacu pada kesepakatan nasional maupun internasional serta berlandaskan hukum formil negara. Sedangkan pada Bank Syariah itu prinsipnya mengacu pada hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI). Oleh karena itu aktivitas bank Syariah menggunakan prinsip Syariah yaitu jual beli dan bagi hasil. Untuk mengetahui prinsip-prinsip implementasi

pelayanan Syariah pada BSI KCP 2 Alue Bilie di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya, dapat dilihat pada hasil wawancara dengan kepala Bank berikut ini:

“prinsip-prinsip pelayanannya itu sesuai dengan syariah yang telah di tetapkan atau izin yang telah dikeluarkan oleh otoritas jasa keuangan (OJK). OJK secara resmi telah mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 januari 2021 melalui surat nomor SR-3/PB.1/2021, kemudian pada 01 februari 2021 presiden joko widodo juga telah meresmikan kehadiran BSI, maka dari semenjak itu pula prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan syariah ini terus kami gunakan dan sesuai peraturan yang di keluar kan oleh OJK tersebut.”⁵⁶

Dari pernyataan diatas dapat dipahami bahwa sudah jelas prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan islami pada BSI KCP 2 Alue Bilie sudah sesuai aturan yang telah di dikeluarkan oleh OJK, secara umum prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara Bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang di nyatakan sesuai dengan Syariah.

Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu pegawai BSI KCP 2 Alue Bilie juga terkait tentang prinsip-prinsip implementasi pelayanan Syariah pada Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya, beliau mengatakan:

“menurut saya dalam melaksanakan prinsip kegiatan operasional bank tentu saja bank memiliki prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan Syariah tersebut, yang mana prinsip-prinsip syariah tersebut tujuannya adalah untuk mncapai sebuah tujuan. Yang dimana prinsip dasar tersebut terdiri dari Maysir, Gharar, Haram, dan Riba.

⁵⁶ Hasil wawancara dengan bapak Ali Amran (Kepala BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Senin 05 Juni 2023.

Prinsip tersebut pun kami lakukan sesuai aturan yang sudah di tetapkan oleh OJK. Apabila kami melanggar prinsip Syariah yang telah di keluarkan oleh OJK maka bank Syariah tersebut akan dikenakan sanksi/denda, dan disini kami para pegawai BSI KCP 2 Alue Bilie harus bekerja lebih profesional dalam bekerja agar tidak terjadi kesalahan tersebut.”⁵⁷

Dari pernyataan diatas sudah jelas bahwa prinsip-prinsip Syariah pada BSI KCP 2 Alue Bilie sudah sesuai dengan Syariah berdasarkan yang telah di tetapkan oleh OJK. Dalam menjalankan fungsi kelembagaan Bank Syariah agar tidak menyimpang dari tuntunan Syariah Islam mereka harus bekerja secara profesional agar tidak terjadi nya kesalahan, maka perlu ada nya Dewan Pengawasan Syariah (DSN) yang dimana merupakan sebuah lembaga yang berperan dalam menjamin ke Islaman Keuangan Syariah.

Jadi berdsarkan hasil penelitian terkait prinsip-prinsip implementasi pelayanan Syariah pada BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur dapat di simpulkan bahwa bank Syariah adalah bank terbebas dari riba dan memenuhi kewajiban dalam menerapkan nilai-nilai islam yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Adapun dasar pemikiran terbentuknya larangan riba di Bank dan berikut ayat didalam Al – Qur’an yang menjelaskan tentang riba sebagaimana Allah SWT berfirman dalam QS. An-Nisa/4:161

وَأَخَذِهِمُ الرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا

⁵⁷ Hasil wawancara dengan bapak Sulaiman (Pegawai BSI bidang BOSM/Supervisor Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya), Selasa 23 Mei 2023

Artinya: “Dan disebabkan mereka memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah dilarang dari padanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih.”

Larangan memakan riba pada ayat diatas menjadi dasar pemikiran untuk membentuk lembaga keuangan yang bebas dari riba dan berdasarkan prinsip Syariah dalam menjalankan hubungan muamalah dalam sitem perekonomian. Tidak hanya itu ada banyak juga ayat menjelaskan tentang riba yang dijelaskan dalam QS. Ali Imran /3:130 berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”

Bank Syariah pada umumnya memiliki pada aktifitas perekonomian masyarakat, yang diharapkan mampu mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah islami yang berdasarkan Al-Qur'an dan hadist yang di telah dijelaskan tadi. Dalam hal ini kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau kegiatan yang dijalankan bank pada dasarnya tidak boleh terlepas dari keimanan terhadap Allah SWT yang semata-mata mengharap ridhanya, karena dengan ridha dan bantuan-Nyalah bank Syariah saat ini berdiri dan membantu perekonomian masyarakat. Perbankan Syariah merupakan sistem keuangan yang menjembatani antara pihak -yang membutuhkan dana dengan pihak yang memiliki kelebihan dana melalui produk jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah.

E. Pembahasan Dan Analisis Hasil Kerja

1. Implementasi Pelayanan Islami Pada Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya

Implementasi pelayanan islami pada BSI merupakan salah satu pelaksanaan/penerapan yang dilakukan dengan cara melayani nasabah dengan konsep syariah, salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan kepada nasabah yang berpedoman pada syariah islam yaitu Al Qur'an dan As-Sunnah. Mulai dari sistem, operasional, dan prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah yang dimana seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan pelayanannya. Begitu juga dengan BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya yang melakukan pelaksanaan pelayanan islami melalui konsep syariah yang berpedoman pada Al Qur'an dan As-sunnah dan Implementasi pelayanan pada bank sangatlah penting untuk mengetahui apakah pelaksanaan/penerapan pelayanan pada bank syariah sesuai dengan Undang-undang yang telah ditetapkan, begitu juga pada BSI KCP 2 Alue Bilie hal ini juga sangatlah penting. Selain itu BSI KCP 2 Alue Bilie ini sangat menerapkan pelayanan syariah seperti pegawai bank selalu melayani nasabah dengan ramah, bertanggung jawab, sabar, sopan santun, dan jujur serta melayani nasabah dengan sepenuh hati tanpa pilih kasih.

Contohnya seperti bersikap sopan, ramah /bertegur sapa kepada nasabah yang baru datang, kemudian juga ketika ada nasabah lansia atau yang sudah sakit-sakitan maka customer mendahulukan para lansia tersebut dari pada orang lain meskipun sudah mengambil nomer antrian, jadi ini juga merupakan suatu pelayanan yang islami yang diberikan kepada masyarakat karena dimana sikap ini merupakan suatu sikap yang mencerminkan rasa peduli dan kasih sayang serta sikap adil terhadap nasabah, Kemudian bersikap sabar ketika menghadapi nasabah yang susah paham terhadap prosedur yang sudah dijelaskan atau nasabah yang tidak

sabar dan temperamen, jadi bersikap sabar dalam melayani nasabah ini juga merupakan suatu contoh pelayanan Islami dimana sikap sabar serta lemah lembut ini mencerminkan perilaku Rasulullah Saw ketika sedang menghadapi masalah.

Berdasarkan penjelasan diatas dipahami bahwa implementasi pelayanan Islami pada Bank syariah Indonesia di Kecamatan darul Makmur Kabupten Nagan Raya ini mengidentifikasi bahwa implementasi pelayanan islami sudah terstruktur dan di jalan dengan baik dan Pelayanan perbankan syariah yang di maksud adalah bagaimana setiap tingkatan manajemen baik top manajemen, Middle Manajemen maupun Low Manajemen mampu memahami kebutuhan semua pihak yang berkepentingan atas bidang usaha keuangannya tersebut khususnya kepada para nasabah dan calon nasabahnya sehingga kepuasan nasabah dapat terjamin.

2. Kendala-Kendala Implementasi Pelayanan Islami Di Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Darul Makmur Kabupten Nagan Raya Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah

Dalam implementasi pelayanan islami terdapat beberapa kendala hal ini mengidentifikasi bahwasannya setiap apapun yang dilakukan tentu terdapat kendala, begitu juga dalam implementasi pelayanan islami pada BSI KCP 2 Alue Bilie. Terkait hal ini terdapat adanya beberapa kendala yang dialami, kendala ini bisa memberikan dampak yang sangat signifikan dalam proses implementasi pelayanan Syariah sehingga hal ini juga dapat berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang merata yang di berikan oleh pegawai kepada nasabah. Adapun kendala-kendala yang terdapat dalam implementasi pelayanan islami seperti yang di sebutkan yaitu:

- a. Terdapat sebagian nasabah yang tidak memenuhi persyaratan dalam pengurusan pinjaman, seperti jaminan yang mereka berikan masih dalam kepemilikan dinas sosial. Pada dasarnya seperti yang diketahui setiap suatu pengurusan pasti terdapat adanya persyaratan termasuk

persyaratan dalam pengurusan pinjaman yang dilakukan oleh nasabah. Jadi untuk nasabah bisa mendapatkan pinjaman harus terpenuhinya semua persyaratan dan ketentuan yang ada salah satunya yaitu adanya jaminan yang diberikan sebagai pegangan untuk pihak bank dalam memberikan pinjaman kepada nasabah seperti yang telah tertera dalam peraturan perbankan Syariah.

- b. Terdapat Sebagian nasabah yang sudah lansia dan awam yang kurang memahami prosedur atau persyaratan dalam membuat suatu urusan, sehingga membutuhkan penjelasan dan memberikan pemahaman lebih ekstra lagi kepada mereka. Hal ini adalah hal yang lazim ditemukan karena tidak semua masyarakat paham akan prosedur dalam suatu lembaga, termasuk prosedur yang ada pada bank BSI. Maka solusinya untuk lebih memberikan edukasi dan pemahaman kepada masyarakat sampai masyarakat paham dengan prosedur yang ada pada bank serta memberikan pelayanan sebaik baik mungkin.
- c. Kurangnya kesabaran dari nasabah yang ingin selalu di dahulukan padahal sudah terdapat nomor antriannya masing-masing. Hal ini dikarenakan terdapat banyak aktivitas yang mendesak yang menyebabkan nasabah ingin didahulukan. Sehingga hal ini menjadi kendala yang sangat signifikan bagi pihak bank yang nantinya bisa menjadi kendala terjalannya sebuah proses dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Maka dari itu pihak harus selalu profesional dalam hal apapun sehingga masyarakat percaya dan puas dengan hasil kerja dan pelayanan yang diberikan.
- d. Terdapat nya gangguan pada mesin ATM seperti mati lampu yang membuat transaksi terhenti atau mesin ATM juga terkadang eror saat melakukan penarikan tunai. Ini menjadi suatu kendala bagi pihak bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah seperti yang diketahui hal ini bukan atas dasar kesalahan dari pihak bank akan

tetapi pegawai bank harus selalu waspada lagi disaat pemadaman listrik/mesin ATM eror saat melakukan penarikan tunai dan mereka harus benar-benar memperhatikannya, sehingga terjalannya sebuah proses pelayanan yang baik dan lancar.

Dapat disimpulkan bahwa kendala-kendala yang didapatkan dalam proses implementasi pelayanan islami pada bank Syariah Indonesia di kecamatan darul Makmur kabupaten nagan raya ini sangat berpengaruh dalam proses memberikan pelayanan yang baik. Akan tetapi setiap proses pelayanan yang di berikan pasti terdapat adanya kendala baik itu ada yang merasa puas, tidak puas dan lain sebagainya. Namun bagaimana pihak bank bisa menyikapi kendala tersebut sebagai motivasi untuk lebih ekstra lagi dalam memberikan edukasi dan pemahaman kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh pihak bank.

Hal ini juga menjadi sebuah tantangan yang sangat berpengaruh dalam melayani nasabah, maka dari itu yang sangat di perhatikan adalah kepuasan nasabah. Sebagai upaya untuk terhindar nya dari kendala tersebut di perlukannya ketersediaan- standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman/petunjuk bagi para karyawan bank dalam melaksanakan tugasnya dan memahami prosedur yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Adapun tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan komuntasi. Penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwasannya faktor pendukung dan faktor penghambat meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung: 1) Faktor internal terdiri dari kinerja karyawan dan

produk, 2) Faktor eksternal terdiri dari Adanya pelayanan yang menjamin pelanggan dengan cara sesuai Islam dan promosi.

Faktor Penghambat: 1) Faktor internal terdiri dari Jaringan kantor bank syariah yang belum luas dan kecilnya pangsa pasar. 2) Faktor eksternal terdiri dari pemahaman masyarakat yang belum tepat terhadap kegiatan operasional bank syariah dan adanya persaingan dengan bank-bank konvensional. Faktor internal tersebut yaitu faktor yang berasal dari dalam suatu masalah kejadian dan sebab kejadiannya. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor tambahan atau faktor luar dari suatu masalah kejadian dan sebab kejadiannya.

3. Prinsip-Prinsip Implementasi Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya

Bank Syariah Indonesia adalah Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah, sehingga hal ini menjadi pembeda pada bank konvensional lainnya. Begitu juga dengan BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur yang juga sudah menjalankan prinsip-prinsip Syariah sesuai aturan yang di keluarkan oleh OJK yang mana prinsip Syariah ini merupakan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga dari itu BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur ini bisa di percaya oleh masyarakat sebagai bank yang terbebas dari riba dan memenuhi kewajiban dalam menerepkan nilai-nilai islam yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah seperti yang telah dijelaskan dala QS. An-nisa/4:161 tentang larangan riba.

Adapun Prinsip-Prinsip syariah yang dilarang dalam operasional perbankan syariah yang di keluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) unsur-unsur nya sebagai berikut:

1. **Maisir:** Menurut bahasa maisir berarti gampang/mudah. Menurut istilah maisir berarti memperoleh keuntungan tanpa harus bekerja keras. Maisir sering dikenal dengan perjudian karena dalam praktik perjudian seseorang dapat memperoleh keuntungan dengan cara mudah. Dalam perjudian, seseorang dalam kondisi bisa untung atau bisa rugi. Judi dilarang dalam praktik keuangan Islam, sebagaimana yang disebutkan dalam firman Allah sebagai berikut: "Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya khumar, maisir, berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah perbuatan keji termasuk perbuatan syaitan, maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan" (QS Al-Maaidah : 90).
2. **Gharar :** Menurut bahasa gharar berarti pertaruhan. Menurut istilah gharar berarti sesuatu yang mengandung ketidakjelasan, pertaruhan atau perjudian. Setiap transaksi yang masih belum jelas barangnya atau tidak berada dalam kuasanya alias di luar jangkauan termasuk jual beli gharar. Misalnya membeli burung di udara atau ikan dalam air atau membeli ternak yang masih dalam kandungan induknya termasuk dalam transaksi yang bersifat gharar. Pelarangan gharar karena memberikan efek negative dalam kehidupan karena gharar merupakan praktik pengambilan keuntungan secara bathil. Ayat dan hadits yang melarang gharar diantaranya : "Dan janganlah sebagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui" (Al-Baqarah : 188)
3. **Riba:** Makna harfiyah dari kata Riba adalah penambahan, kelebihan, pertumbuhan atau peningkatan. Sedangkan menurut istilah teknis, riba

berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara bathil. Para ulama sepakat bahwa hukumnya riba adalah haram. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Ali Imran ayat 130 yang melarang kita untuk memakan harta riba secara berlipat ganda. Sangatlah penting bagi kita sejak awal pembahasan bahwa tidak terdapat perbedaan pendapat di antara umat Muslim mengenai pengharaman riba⁶ dan bahwa semua mazhab Muslim berpendapat keterlibatan dalam transaksi yang mengandung riba adalah dosa besar. Hal ini dikarenakan sumber utama syariah, yaitu Al-Qur'an dan Sunah benar-benar mengutuk riba. Akan tetapi, ada perbedaan terkait dengan makna dari riba atau apa saja yang merupakan riba harus dihindari untuk kesesuaian aktivitas-aktivitas perekonomian dengan ajaran syariah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis tentang Implementasi Pelayanan Islami Pada Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya, penulis dapat memutuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan Islami pada Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya dalam melayani nasabah bisa dikatakan sudah cukup baik, karena mereka selalu berusaha memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan baik dari segi pelayanan secara umum maupun secara Islami, Pelayanan perbankan syariah yang di maksud adalah bagaimana setiap tingkatan manajemen baik top manajemen, Middle Manajemen maupun Low Manajemen mampu memahami kebutuhan semua pihak yang berkepentingan atas bidang usaha keuangannya tersebut khususnya kepada para nasabah dan calon nasabahnya sehingga kepuasan nasabah dapat terjamin.
2. Kendala-Kendala Implementasi pelayanan Islami dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya adalah: (a) Terdapat Sebagian nasabah yang tidak memenuhi persyaratan dalam pengurusan pinjaman yang mereka berikan masih dalam kepemilikan dinas sosial. (b) Terdapat Sebagian nasabah yang sudah

lansia dan awam yang kurang memahami prosedut atau persyaratan dalam membuat suatu urusan, sehingga membutuhkan penjelasan dan memberikan pemahaman lebih ekstra lagi kepada mereka. (c) Kurangnya kesabaran dari nasabah yang ingin selalu di dahulukan padahal sudah ad anomer antriannya masing-masing, sehingga ini menjadi kedala bagi pihak bank dalam memberikan pelayanan yang baik. (d) Terdapat gangguan jaringan yang menyebabkan tidak maksimalnya pemberian yang baik dan memuaskan kepada nasabah. (e) Terdapat nya gangguan pada mesin ATM seperti mati lampu yang membuat transaksi terhenti dan mesin ATM juga terkadang eror saat melakukan penarikan tunai.

3. Bank Syariah Indonesia adalah Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah, sehingga hal ini menjadi pembeda pada bank konvensional lainnya. Begitu juga dengan BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur yang juga sudah menjalankan prinsip-prinsip Syariah sesuai aturan yang di keluarkan oleh OJK yang mana prinsip Syariah ini merupakan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga dari itu BSI KCP 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur ini bisa di percaya oleh masyarakat sebagai bank yang terbebas dari riba dan memenuhi kewajiban dalam menerepkan nilai-nilai islam yang

sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan syariah yaitu: maisir, gharar, dan riba.

B. Saran

1. Kepada pegawai BSI KCP 2 Alue Bilie di harapkan agar mampu meningkatkan pelayanan islami dalam bekerja dan menjalankan tugas selaku pegawai pemerintah dalam melayani nasabah yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di harapkan terus mengawasi dan memberikan arahan kepada para pegawai bank agar selalu meningkat kualitas keuangan Syariah sehingga tidak terjadinya penyimpangan dengan aturan yang telah di tentukan.
3. Penelitian ini dapat menjadi motivasi dan inspirasi bagi siapapun yang akan melakukan penelitian yang serupa atau melakukan kelanjutan dari penelitian ini. Semoga skripsi ini menjadi sumber tambahan dan tolak ukur bagi peneliti selanjutnya.

جامعة الرانري

AR - RANIRY

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah M. Yatimin, *pengantar study Etika*, Skripsi, Jakarta: PT Raja Grfindo Persada, 4, 2006
- Adiputri Muhammad Nurakmal Fuazan Lalita Chandiany, *Tutorial membuat protipe prediksi ketinggian air (PKA) untuk pendeteksi banjir peringatan dini berbasis lot*, Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 79, 2019
- Agustin Hamdi, *Teori Bank Syariah*, Jurnal Perbankan Syariah, 2(1), 68, 2021
- Ahmad, M. *Etika dalam Islam*, Semarang: Ikhlas. 2015
- Ardiansyah, Jibril Hadira Thumaninah, Kaluge Davit, *permintaan pembiayaan murabahan berdasarkan tingkat inflasi dan suku bunga BI Rate pada Bank Syariah di Indonesia*, Jurnal Bisnis dan Manajemen, 13(3), 173, 2019
- Cahyono Heru, *Konsep Pasar Syariah dalam perspektif Etika Bisnis Islam*, Jurnal of Economy and Banking, 1(2), 17, 2020
- Imaniyati Heni Sri, Syazali Husni, *Hukum perlindungan Konsumen* Bandung: Mandar Maju, 2, 2000
- Isnanto R. Rizal, ST, MM, MT, *Etika Profesi*, Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro, 2, 2019
- J Lexy, *Moleong, Metodologi Penelitian kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 248, 2014
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada. 2010
- Katsir, *Muassasah Qurthubah Tafsir Al-A'zhim*, Jakarta: Lentera Hati. 2012
- Kumayza Toni Nurhadi, *Analisis Kualitas pelayanan pada kantor kecamatan tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*, Jurnal ilmu sosial, 3(1), 53, 2014
- Malaya Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara. 2005
- Marlina Cut, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Action Mobile Banking*, Skripsi, Banda Aceh: Uin Ar-raniry Banda Aceh, 11, 2022
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2013
- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara. 2006

- Najib Mohamad Ainun, *Penguatan Prinsip Syariah Pada Produk Bank Syariah*, Jurnal Jurisprudence, 7(1), 17, 2017
- Nasution dkk, *Hak Asasi Manusia Dalam Islam* Jakarta: Yayasan Obor Indonesia. 2010
- Noor Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 138, 2011
- Patilima Hamid, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 100-101, 2016
- Purwanto Hery, *Manajemen pelayanan Perbankan Syariah*, Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum, 5(01), 106-111, 2019
- Rafidah, Rafidah *kualitas pelayanan islami pada perbankan Syariah* Jurnal, Nalar Figh, 10(2), 113-126, 2014
- Rahayu Julianti Sawitri, Saepudin Ahmad, Anugrah Vikri Ganjar, *penerapan pelayanan islami pada customer service di bank Syariah Indonesia kantor cabang puwarkarta ganda negara*, Jurnal ilmiah mahasiswa ekonomi Syariah, 2(1), 19-35, 2022
- Rahman, *Tafsir Fi Zilalil Qura'n*, Bandung: Dar Ibni Hazim, 2010
- Rihan Siti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, Skripsi, Banda Aceh: Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 9, 2022
- Soetari, *Ilmu Hadits Kajian Diriwayah dan Diriyah*, Bandung: Mimbar Pustaka. 2013
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif dan R dan D*", ALFABETA, Bandung, 9, 2009
- Sujana Nana, dkk, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, Bandung: Sinar Baru Algesindo, 195, 2004
- Tim penyusun, *Buku Pedoman Skripsi STAIN Ponorogo Jurusan Tarbiyah Edisi Revisi*, 247-253
- Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka. 1990
- Utsman, *Ilmu Jiwa dalam Al-Qur'an* (Ter). Jakarta: Pustaka Azzam. 2016
- Wahab Wirdayani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah industri perbankan Syariah di kota Pekanbaru*, Jurnal Kajian Ekonomi Islam, 2(1), 56, 2017

Yandie Wijaya Lefi, *Pengaruh Etika dan pelayanan prima customer service terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. BNI Syariah kantor cabang Palembang*, Skripsi, Palembang: Uin Raden Fatah, 8-50, 2017

Zein Indin, *Implementasi Konsep Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan*, Skripsi Bone: IAIN, 10-69, 2021

Zuhirsyan Muhammad, Nurlinda, *Pengaruh Religius dan persepsi Nasabah terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah*, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 10(1), 53-55, 2018



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: B.4961/Un.08/FDK/Kp.00.4/11/2022

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2022, Tanggal 17 November 2021.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Mahmuddin, M.Si. (Sebagai Pembimbing Utama)
2). Fakhruddin, SE, MM (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
Nama : Fitri Ardila
NIM/Jurusan : 190403022/Manajemen Dakwah (MD)
Judul : Implementasi Pelayanan Islami pada Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya
- Kedua : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2022;
- Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh

Pada Tanggal: 28 November 2022 M

4 Jumadil Awal 1444 H

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dekan,

Kusnawati Hatta

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip.

Keterangan:

SK berlaku sampai dengan tanggal: 28 November 2023



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.1259/Un.08/FDK-I/PP.00.9/04/2023
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Kepala Bank Bsi KCP Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya
2. Pegawai Bank Bsi KCP Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **FITRI ARDILA / 190403022**

Semester/Jurusan : / Manajemen Dakwah

Alamat sekarang : Kajhu Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Implementasi Pelayanan Islami Pada Bank Syari'ah Indonesia Dikecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 05 April 2023

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

AR - R A



Berlaku sampai : 10 Juli 2023

Dr. Mahmuddin, M.Si.



BANK SYARIAH
INDONESIA

**PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP 2 ALUE BILIE
KECAMATAN DARUL MAKMUR
KABUPATEN NAGAN RAYA**

Jln. Meulaboh Blang pidie, Alue Bilie, Kab Nagan Raya, Aceh
No. Telepon: 0659 91008 kode pos 23662

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. 507

Kepala Bank Syariah Indonesia Kcp 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya Menerangkan Bahwa :

Nama : Fitri Ardila
Nim : 190403022
Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan : Manajemen Dakwah
Alamat : Gampong Kajhu, Kecamatan Baitussalam
Kabupaten Aceh Besar

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya nama tersebut diatas telah melaksanakan penelitian Lapangan pada Bank Syariah Indonesia Kcp 2 Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya sejak tanggal 23 Mei 2023 sampai dengan selesai dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul “ *Implementasi Pelayanan Islami Pada Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Darul Makmur Kabupaten Nagan Raya* ”

Demikian Surat Keterangan ini kami keluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y

Alue Bilie, 9 Juni 2023

Kepala BSI

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Alue Bilie 2

Ali Amran

WAWANCARA DENGAN KEPALA BSI KCP ALUE BILIE

1. bagaimana pelayanan yang di berikan oleh pegawai Bank disini kepada Nasabah? apakah penerapan pelayanan nya sudah puas atau masih sering merasa dikecewakan?
2. bagaimana penerapan pelayanan Syariah di Bank ini? apakah sudah sesuai dengan UU.10 tahun 1998?
3. apakah ada nasabah yang memberikan protes/keluhan terhadap pelayanan yang di berikan oleh pegawai Bank?
4. apakah ada kendala Ketika pegawai Bank melayani Nasabah? coba sebutkan contoh apa saja kendala – kendala nya?
5. bagaimana prinsip – prinsip pelaksanaan pelayanan Syariah di Bank ini? Coba sebutkan apa saja prinsip – prinsip pelayanan nya?
6. apakah ada masyarakat yang merasa kecewa kepada pelayanan bank?
7. apakah ada pegawai bank yang tidak berada dikantor pada saat nasabah membutuhkan pelayanan dari pegawai?
8. Bagaimana tanggapan bapak Ketika sistem bank sedang eror? Adakah keluhan dari nasabah saat pelayanan di bank sistemnya sedang eror dan bagaimana pegawai bank dalam menyikapinya?

WAWANCARA DENGAN PEGAWAI BSI KCP ALUE BILIE

1. Bagaimana kemampuan bapak dalam memberikan pelayanan kepada nasabah? apakah ada nasabah yang memberikan protes/keluhan kepada bapak dan bagaimana dalam menyikapinya?
2. Apakah ada kendala ketika bapak dalam melayani nasabah? coba sebutkan apa saja kendala – kendala nya?
3. Bagaiaman prinsip – prinsip pelaksanaan pelayanan Syariah di kantor bank ini?
4. Bagaimana tanggapan bapak ketika sistem bank sedang eror?
5. Bagaimana bapak menangani nasabah yang tidak puas dengan layanan bank?

6. Bagaimana cara bapak memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami nasabah?

WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

1. Bagaimana pelayanan yang di berikan oleh pegawai bank kepada bapak/ibu?
2. Apakah bapak/ibu mendapatkan pelayanan yang baik ketika membuat suatu pengurusan di bank?
3. Kendala – kendala apa saja yang bapak/ibu dapatkan ketika pegawai bank memberikan pelayanan?
4. apakah pegawai bank selalu berada di kantor ketika bapak/ibu membutuhkan mereka?
5. Apakah bapak/ibu pernah melihat pegawai bank yang berkeliaran diluar kantor pada saat jam kerja?
6. Apakah pegawai bank pernah memberikan pelayanan yang mengecewakan?
7. Apakah pegawai bank sudah bekerja secara professional dan memberikan pelayanan yang baik kepada bapak/ibu?
8. Apakah bapak/ibu sudah merasa puas dan senang dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai bank?

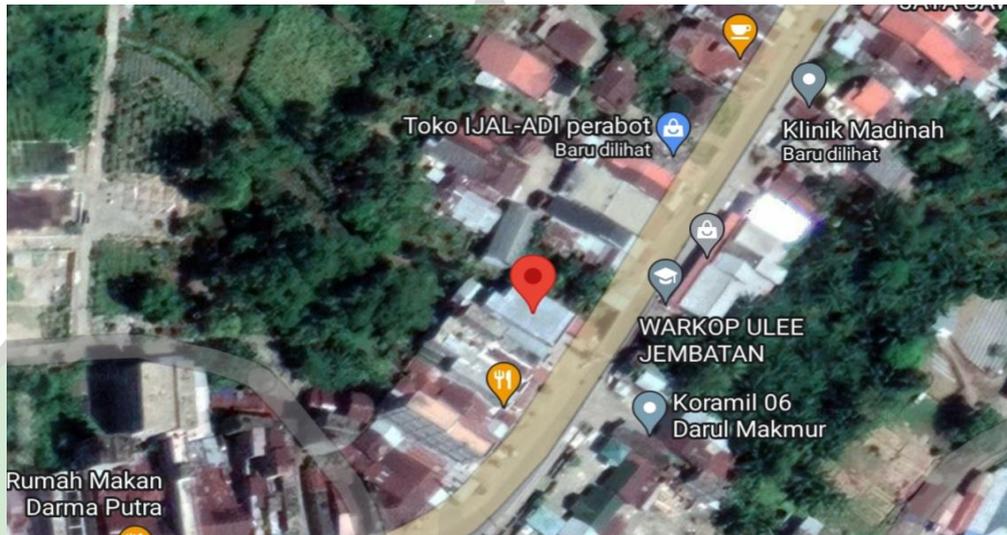
جامعة الرانري

AR - RANIRY

Dokumentasi Selama Penelitian di KCP BSI 2 Alue Bilie Kecamatan Darul

Makmur Kabupaten Nagan Raya

Lokasi KCP BSI 2 Alue Bilie



Teller



Customer Service

Wawancara Bersama Kepala KCP BSI 2 Dan Pegawai KCP BSI 2 Di Darul

Makmur Kabupaten Nagan Raya



Wawancara bersama bapak Ali Amran



Wawancara bersama bapak Sulaiman

Wawancara Bersama Nasabah KCP BSI 2 Alue Bilie Di Darul Makmur

Kabupaten Nagan Raya



Wawancara Bersama bapak Andri



Wawancara bersama ibu Tika



Wawancara bersama ibu Aning



Wawancara bersama ibu Mawarni



Wawancara Bersama bapak Indra



Wawancara bersama bapak Admansyah



Wawancara Bersama bapak Erwansyah



Wawancara bersama ibu Sabawa



Wawancara bersama bapak Rizwan

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas

1. Nama Lengkap : FITRI ARDILA
2. NIM : 190403022
3. Tempat/Tanggal Lahir : Pantan Bayu, 31 Desember 2000
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
7. Status : Belum Menikah
8. Pekerjaan : Maha Siswi
9. Alamat : Desa Kuta Trieng, Kec. Darul Makmur.
Kab. Nagan Raya

Riwayat Pendidikan

- | | | |
|-------------|-------------------------------|--------------------|
| SDN | : Kuta Trieng | Tahun Lulusan 2013 |
| MTSS | : MTSS Darul Hikmah Islamiyah | Tahun Lulusan 2016 |
| SMA | : SMAN 1 Darul Makmur | Tahun Lulusan 2019 |
| Universitas | : UIN Ar-Raniry Banda Aceh | Tahun Lulusan 2023 |

Data Orang Tua/Wali

- | | | |
|----------------|---|--|
| Nama Ayah | : Rizwan | |
| Nama Ibu | : Maidar | |
| Pekerjaan Ayah | : Petani | |
| Pekerjaan Ibu | : Ibu Rumah Tangga | |
| Alamat | : Desa Kuta Trieng, Kec. Darul Makmur.
Kab. Nagan Raya | |

Penulis,

FITRI ARDILA
Nim: 190403022