

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Relevan**

Penelitian relevan ini bertujuan untuk mencari kebaruan dalam riset yang saya lakukan, untuk itu saya mereview 10 penelitian terdahulu yang sejenis berikut ini:

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh (Fauziah Nasuha, 2011) dengan judul Sistem Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam. “Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keberadaan Bank Syariah Mandiri selain sebagai sarana pengakomodasi kepentingan umat Islam juga memiliki salah satu tujuan penting yaitu diharapkan dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat. Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa produk strategi yang salah satu produk strategi yang dimiliki Bank Syariah Mandiri adalah Pelayanan BSM Priority yaitu pelayanan yang diberikan ruangan khusus yang merupakan salah satu meningkatkan dan memajukan kualitas pelayanan prima yang memberikan kemudahan bertransaksi kepada calon nasabah. Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Utama Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman no. 169 Pekanbaru. Penelitian ini berlangsung pada bulan Februari 2011 sampai Juni 2011, penulis tertarik melakukan penelitian ini untuk mengetahui : bagaimana konsep sistem pelayanan nasabah priority pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang

Pekanbaru, Bagaimana penerapan sistem pelayanan nasabah priority serta bagaimana pandangan ekonomi Islam dalam pelayanan nasabah priority. Untuk mengetahui permasalahan dalam penelitian tersebut, penulis melakukan penelitian dengan metode Field research dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan daftar pustaka. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Sistem Pelayanan Nasabah Priority pada PT Bank Syariah Mandiri sejauh ini masih konsisten pada peraturan- peraturan yang berlaku dan sesuai dengan sitem syariah, namun dalam Konsep sistem pelayanan nasabah priority di Bank Syariah Mandiri karena Nasabah yang menggunakan pelayanan BSM priority dalam suatu bank, maka yang ingin dicapai oleh nasabah tersebut adalah kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa baik pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya. Adapun yang menjadi penerapan sistem pelayanan nasabah priority merupakan pelayanan yang diberikan ruangan khusus atau ruangan tersendiri dan biasanya nasabah hanya dengan menempatkan dana minimal 250 juta, nasabah berhak mendapatkan pelayanan personal dengan fasilitas yang mengutamakan kenyamanan dalam keseimbangan baik dalam pelayanan finansial maupun non finansial. Personal Relationship Officer akan membantu nasabah menentukan pilihan perencanaan keuangan, termasuk konsultasi zakat,

waqaf hingga pembagian harta waris dengan menggunakan pelayanan BSM Priority. Dalam pandangan islam, manusia itu semuanya sama tanpa dibedakan oleh kekayaan yang dimiliki, pangkat dan jabatan yang disandang yang membedakan manusia itu hanya tingkat ketaqwaannya kepada Allah. Walaupun demikian adanya, dalam tinjauan ekonomi islam memberikan pelayanan yang ekstra kepada mereka yang telah memberikan kontribusi kepada suatu perusahaan atau dalam istilah BSM Layanan Priority justru diperbolehkan sepanjang tidak merugikan orang lain.<sup>2)</sup>

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayantina & Siska, 2019) dengan judul Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan Nasabah Priority Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe. Masalah mendasarnya adalah penerapan layanan pelanggan biasa kepada pelanggan prioritas yang terkesan membedakan antara satu pelanggan dengan pelanggan lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan layanan pelanggan prioritas pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe dan untuk mengetahui bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap layanan nasabah prioritas. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, sedangkan pendekatan penelitiannya adalah penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang menitikberatkan pada kata-kata daripada angka-angka. Tinjauan ekonomi syariah dari Priority Customer Service diperbolehkan, karena hadits Nabi Muhammad SAW.

BSM juga menerapkan prinsip ekonomi syariah, yaitu: tauhid, keadilan, amanah dan tolong-menolong. Namun prinsip keadilan yang mereka pegang adalah menempatkan hak sesuai dengan apa yang diamanatkan yaitu mengutamakan hak nasabah yang telah dijanjikan oleh pihak bank di awal perjanjian.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu & Hidayat, 2015) dengan judul Tinjauan Islam Tentang Sistem Layanan Nasabah Priority Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ahmad Yani Bandung. Dalam penelitian ini penulis ingin mengkaji masalah sistem layanan dalam Islam, konsep layanan nasabah priority di Bank Syariah Mandiri Cabang Ahmad Yani Bandung, dan tinjauan Islam terhadap layanan nasabah priority pada BSM Cabang Ahmad Yani. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan melakukan tabulasi dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan mendeskripsikan hasil studi kepustakaan disertai dengan analisisnya. Sedangkan yang menjadi objek penelitian penulis adalah layanan nasabah priority di BSM Ahmad Yani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep pelayanan dalam Islam harus jujur, terpercaya (Al-Amanah), tidak menipu (Al-Kadzib), menepati janji dan tidak curang, melayani dengan rendah hati (khidmah), dan tidak melupakan akhirat. Konsep layanan nasabah priority di BSM

Ahmad Yani adalah berupa pemberian kartu identitas nasabah priority yang diperoleh dengan menanamkan dana di BSM sebesar minimal Rp. 500 juta maka bank akan memberikan pelayanan yang diberikan langsung oleh Priority Banking Officer di ruangan khusus sehingga bebas antri jika ingin bertransaksi, mendapat berbagai potongan, bonus, mendapat fasilitas airport executive lounge, dan mendapat program-program serta berbagai kemudahan lain yang dikhususkan untuk nasabah priority. Sementara berdasarkan tinjauan Islam terhadap layanan nasabah priority pada BSM Ahmad Yani memberikan layanan extra kepada nasabah priority berdasarkan kontribusinya yang merupakan bagian dari amal nasabah priority, dimana amal merupakan faktor yang menentukan kedudukan seseorang dan Islam menghargai seseorang berdasarkan tingkat kontribusinya.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh (Aisy, 2020) dengan judul Pelayanan Nasabah Priority Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Kantor Pusat Jakarta Pusat. Nasabah Prioritas adalah nasabah khusus dan terpilih yang memiliki portofolio Asset Under Management ( AUM ) yang terdiri dari deposito BRI, produk investasi dan Bancassurance minimal Rp. 500.000.000,- ( lima ratus juta rupiah ). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan BRI kepada Nasabah yang akan mendaftar sebagai nasabah prioritas dan yang sudah menjadi nasabah prioritas di Bank Rakyat

Indonesia. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan wawancara dan observasi. Metode wawancara dilakukan dengan salah satu staf divisi wealth management di bagian pemasaran. Hasil penelitian menunjukkan layanan yang diberikan BRI kepada nasabah prioritas BRI adalah memberikan pelayanan khusus kepada nasabah prioritas dan fasilitas khusus bagi nasabah prioritas untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh (Yuliana, 2016) dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Priority Banking Apabila Terjadi Penyimpangan Dana (Fraud) Nasabah Bank Dengan Layanan Priority Banking. Terungkapnya berbagai kasus tindak pidana perbankan (fraud) pada sektor perbankan yang merugikan nasabah Layanan Nasabah Prima (layanan priority banking). Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011, tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima (LNP). Kasus tindak pidana perbankan (fraud) salah satunya adalah berdasarkan putusan dengan nomor 359 K/Pid.Sus/2014. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tesis ini yaitu penelitian hukum normatif. Pendekatan yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan Undang-Undang (statue aproach). Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis bagaimana perlindungan hukum nasabah bank dan bagaimana

tanggung jawab bank apabila terjadi bentuk penyimpangan dana (fraud) terhadap nasabah bank. Hasil penelitian ini Sebagaimana diketahui, bahwa tindak pidana di bidang perbankan merupakan salah satu bentuk dari tindak pidana di bidang ekonomi. Tindak pidana di bidang perbankan dilakukan dengan menggunakan bank sebagai sarana dan sarannya. Perlindungan hukum terhadap nasabah priority banking masih belum dapat terpenuhi dengan baik karena masih rawan terjadinya tindakan penyimpangan dana (fraud) yang dilakukan oleh pegawai bank. Secara umum dapat dikatakan bahwa bentuk tindak pidana dibagi menjadi 2 (dua ) jenis, yaitu kejahatan dan pelanggaran.

- 6) Penelitian yang dilakukan oleh (Setyowati, 2019) dengan judul Analisis Masalah Mursalah Dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 13/29/Dpnp Terhadap Layanan Nasabah Priority Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Wiyung. Penelitian ini merupakan hasil penelitian lapangan (field research) di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara (interview) dan dokumentasi. Selanjutnya data yang dikumpulkan disusun dan dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif anaisis dan dengan pola pikir diduktif Hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa: pertama, layanan nasabah priority pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung yaitu layanan ritel yang diberikan kepada nasabah yang memiliki Portofolio

dana 500 Juta yang di handle oleh petugas khusus yaitu seorang Priority Banking Officer dengan ruangan khusus yang memberi kemudahan dan kenyamanan pelayanan serta fasilitas dalam bertransaksi yang sifatnya lebih cepat dan lebih mudah prosedurnya dari yang didapatkan oleh nasabah regular; kedua, Praktik layanan nasabah priority pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung telah sesuai dengan teori masalah mursalah karena kontribusi yang diberikan oleh nasabah priority lebih besar daripada nasabah regular maka sepantasnya jika nasabah priority mendapatkan pelayanan yang istimewa dengan fasilitas dan kenyamanan serta kemudahan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri. Selain itu, praktik layanan nasabah priority tersebut juga telah memenuhi ketentuan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.

- 7) Penelitian yang dilakukan oleh (Harsanto, 2020) dengan judul Kajian Yuridis Peraturan Hukum Mengenai Aspek Transparansi Terhadap Risiko Investasi Layanan Priority Banking. Salah satu produk baru dan inovatif yang ditawarkan dalam rangka layanan priority banking adalah produk investasi. Penelitian ini akan melihat aspek transparansi dari manajemen risiko produk bank tertentu yang ditawarkan kepada nasabah prioritas dan akan dilakukan dengan metode yuridis normatif. Selain itu, penulis juga mewawancarai sejumlah informan kunci yang bekerja di

industri perbankan di Bandung. Analisis hukum yang dilakukan menunjukkan bahwa meskipun cukup banyak aturan dan regulasi terkait dengan manajemen risiko produk investasi bank yang ada dan diberlakukan, namun kekurangannya dalam hal perlindungan nasabah adalah transparansi.

- 8) Penelitian yang dilakukan oleh (Firmansyah, 2015) dengan judul Strategi Crm Bank Mega Cabang Jakarta Tendean Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Priority Tahun 2014. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan melakukan studi pustaka, observasi dan wawancara. Hasil penelitian bahwa Bank Mega menggunakan tools dalam strategi CRM untuk mencapai tujuan CRM, serta bagaimana strategi tersebut dilakukan.
- 9) Penelitian yang dilakukan oleh (Putrilla, 2009) dengan judul Hubungan Daya Tarik Pesan Program “Priority Suprize” Dengan Loyalitas Nasabah Priority Permata Bank Cabang Glodok. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara daya tarik pesan program Priority Surprize dan loyalitas nasabah prioritas PermataBank. Pelaksanaan penelitian ini pada tanggal 17 Desember 2012 sampai 2 Januari 2013 dengan menggunakan metode survey dalam pendekatan kuantitatif dengan tujuan deskriptif korelasional. Alat pengumpulan data berupa kuesioner, dengan teknik sampling. Penelitian dilakukan selama 16 hari dengan menggunakan manajemen waktu penyebaran kuesioner berdasarkan hari operasional kantor yaitu

Senin- Jumat dengan jam kerja 08.00-17.00 dan di dapatkan 61 responden sebagai sampel penelitian dan menggunakan teknik penarikan sampel Sampel Strata Proporsional. Pengujian reliabilitas dan validitas menggunakan teknik uji test-retest dengan bantuan korelasi pearson product moment. Hasil korelasi pearson product moment pada penelitian ini antara daya tarik pesan dan loyalitas adalah  $r = 0,773$ . Dari hasil penelitian diperoleh bahwa responden menyatakan Daya tarik pesan program Priority Surprize adalah tinggi (90%) dan Loyalitas nasabah prioritas terhadap PermataBank adalah tinggi (89%). Hasil analisis daya tarik pesan program Priority Surprize tinggi dan loyalitas nasabah prioritas PermataBank cabang Glodok tinggi adalah sebanyak 93%. Ada hubungan antara variable daya tarik pesan dan loyalitas.

- 10) Penelitian yang dilakukan oleh (Hilda, 2018) dengan judul Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Bungku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem antrian pelayanan yang optimal pada bagianteller yang ada pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bungku. Metode analisis yang digunakan adalah M/M/1 atau Single Channel Single Phase, tetapi untuk membandingkan optimal atau tidaknya antrian pelayanan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bungku apabila menambahkan satu teller pada waktu padat sehingga digunakan metode analisis M/M/S atau Multi Channel SinglePhase. Hasil analisis dengan

menggunakan satu teller pada penyetoran tunai waktu padat adalah probabilitas dalam sistem adalah sebesar 0,0572. Tingkat utilitas teller adalah 0,94 atau 94 %, jumlah nasabah rata-rata dalam sistem adalah 17 orang, sedangkan dengan menggunakan dua teller dapat dilihat probabilitas dalam sistem adalah 0,350 atau tidak ada orang dalam sistem. Tingkat utilitas teller berkurang menjadi 0,48 atau 48 %, jumlah rata-rata nasabah dalam sistem adalah 1 orang, ini menunjukkan bahwa nasabah yang mengantri dalam sistem sudah optimal. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa penambahan satu teller pada waktu padat dapat mengoptimalkan pelayanan yang ada pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bungku.

Setelah melakukan mapping terhadap 10 penelitian di atas, maka posisi penelitian saya sebelumnya adalah dengan menggunakan 3 teori pendekatan, yaitu :

- 1) Pelayanan
- 2) Etika Bisnis Islam
- 3) Teori *Good Corporate Governance*

## **2.2.Landasan Teori**

### **2.2.1. Teori Good Corporate Governance**

Menurut (Sutedi, 2011), *good corporate governance* adalah pengaturan yang dalam konteks Good Corporate Governance ada yang menyebut tata pamong. Corporate Governance dapat didefinisikan sebagai suatu proses dan struktur yang

digunakan oleh organ perusahaan (Pemegang Saham, Pemilik Modal, Komisiaris atau Dewan Pengawas, Direksi) untuk meningkatkan usaha dan akuntabilitas perusahaan dengan tetap memperhatikan kepentingan stakeholders lainnya, berlandaskan peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai etika.

Sedangkan menurut (Daniri, 2014), *good corporate governance* adalah Prinsip yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar mencapai keseimbangan antara kekuatan serta kewenangan perusahaan dalam memberikan pertanggungjawabannya kepada para shareholders khususnya, dan stakeholders pada umumnya.

Definisi *good corporate governance* juga di kemukakan oleh (Sedarmayanti, 2012) bahwa GCG merupakan seperangkat aturan yang mengatur hubungan antara pemegang, pengurus (pengelola) perusahaan, pihak kreditur, pemerintah, karyawan, serta para pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka atau dengan kata lain suatu sistem yang mengendalikan perusahaan. Tujuan Corporate governance adalah untuk menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan.

Menurut Syahkroza (dalam Solihin, 2010) bahwa *good corporate governance* adalah suatu mekanisme tata kelola organisasi secara baik dalam melakukan pengelolaan sumber

daya organisasi secara efisien, efektif, ekonomis ataupun produktif dengan prinsip - prinsip terbuka (transparency), akuntabilitas (accountability), pertanggungjawaban (responsibility), independen (independency) dan adil (fairness) dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut (Usman, 2012) *good corporate governance* adalah aturan, standar, dan organisasi di bidang ekonomi yang mengatur perilaku pemilik perusahaan, direktur dan manager serta perincian dan penjabaran tugas dan wewenang serta pertanggungjawaban kepada investor (pemegang saham dan kreditur).

Dari beberapa pendapat dari para ahli mengenai Good Corporate Governance merupakan suatu pola hubungan yang mengatur antara pemilik, pengelola, dan pihak yang berkepentingan lainnya demi terciptanya suatu nilai tambah dan keberlangsungan usaha berdasarkan etika dan norma yang berlaku.”

Dalam kaitan tumbuhnya kesadaran akan pentingnya Good Corporate Governance, maka OECD ( Organization for Economic and Development) telah mengembangkan prinsip Good Corporate Governance dan dapat diterapkan secara luwes sesuai keadaan, budaya, dan tradisi masing-masing negara. Menurut (Sedarmayanti, 2012) ada 5 prinsip dalam good corporate governance, prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Akuntabilitas (accountability) berarti tuntutan agar manajemen perusahaan memiliki kemampuan answerbility, yaitu kemampuan untuk merespons pertanyaan stakeholders atas berbagai corporate action yang mereka lakukan.
- 2) Keterbukaan (transparency) adalah ketersediaan informasi yang akurat, relevan dan mudah dimengerti yang diperoleh secara low-cost sehingga stakeholders dapat mengambil keputusan secara tepat.
- 3) Tanggung jawab (responsibility) yakni memastikan bahwa bank dikelola secara hati-hati sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk menetapkan manajemen risiko dan pengendalian yang sesuai.
- 4) Independensi (independency) adalah bertindak hanya untuk kepentingan bank dan tidak dipengaruhi aktivitas yang mengarah pada timbulnya conflict of interest.
- 5) Kewajaran (fairness) yaitu menjamin perlindungan hak-hak para pemegang saham, manajemen, dan karyawan bank, nasabah serta stakeholders lainnya.

Semua prinsip Good Corporate Governance di atas bertujuan dan diciptakan untuk dapat melindungi kepentingan semua pihak yang berkepentingan (stakeholders). Struktur Tata Kelola Perbankan (Governance Structure of Banking) dapat diterapkan dengan adanya

beberapa kriteria meliputi pemegang saham, dewan komisiaris, direksi, auditor dan komite audit, compliance officer, sekretaris perusahaan, Dewan Pengawas Syariah dan stakeholders (Farida et al., 2010).

Menurut (Dahlan, 2018) mengatakan bahwa disisi lain kualitas pelayanan diukur dari indicator :

- 1) Kemampuan petugas layanan,
- 2) Otoritas dan tanggung jawab,
- 3) Disiplin kerja serta inisiatif petugas.

Menurut (Muhammad, 2014) Dalam ajaran Islam, prinsip-prinsip Good Corporate Governance tersebut sesuai dengan norma dan nilai Islami dalam aktivitas dan kehidupan seorang muslim. Islam sangat intens mengajarkan diterapkannya prinsip „adalah (keadilan), tawazun (keseimbangan), mas“uliah (akuntabilitas), akhlaq (moral), shiddiq (kejujuran), amanah (pemenuhan kepercayaan), fathanah (kecerdasan), tabligh (transparansi, keterbukaan), hurriyah (independensi dan kebebasan yang bertanggung jawab), ihsan (professional), wasathan (kewajaran), ghirah (militasi syariah), idarah (pengelolaan), khilafah (kepemimpinan), aqidah (keimanan), ijabiyah (berfikir positif), rabaqah (pengawasan), qiraah dan islah (organisasi yang terus belajar dan selalu melakukan perbaikan).

Sementara itu tujuan perbankan syariah melaksanakan Good Corporate Governance. Menurut (Usman, 2012),

terdapat beberapa tujuan dalam GCG dalam perbankan syariah, berikut tujuan di antaranya :

- 1) Mewujudkan tata kelola industri perbankan syariah yang berlandaskan pada transparansi, akuntabilitas, pertanggung jawaban, professional, dan kewajaran.
- 2) Membangun industri perbankan yang sehat dan tangguh
- 3) Memenuhi prinsip syariah, sehingga reputasi industri perbankan syariah tetap terjaga.
- 4) Meningkatkan perlindungan seluruh pihak yang memiliki kepentingan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kegiatan usaha dan kelangsungan usaha perbankan syariah (stakeholders).
- 5) Meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku serta nilai-nilai etika yang berlaku secara umum pada industri perbankan syariah.
- 6) Dalam rangka melakukan check and balance di antara kelembagaan perbankan syariah.”
- 7) Dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelaksanaan Good Corporate Governance melalui self assessment secara komprehensif terhadap kecukupan pelaksanaan Good Corporate Governance, sehingga dapat dilakukan perbaikan yang diperlukan.

Adapun pelaksanaan dari prinsip-prinsip Good Corporate Governance adalah sebagai berikut:

- 1) Penyediaan informasi yang memadai, akurat, dan tepat

waktu kepada stakeholders harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat dikatakan transparan. Pengungkapan yang memadai sangat diperlukan oleh investor dalam kemampuannya untuk membuat keputusan terhadap risiko dan keuntungan dari investasinya. Pengungkapan masalah yang khusus berhubungan dengan kompleksnya organisasi dari konglomerat. Kurangnya pernyataan keuangan yang menyeluruh menyulitkan pihak luar untuk menentukan apakah perusahaan tersebut memiliki utang yang menumpuk dalam tingkat yang mengkhawatirkan. Kurangnya informasi akan membatasi kemampuan investor untuk memperkirakan nilai dan risiko dan penambahan modal. Intinya, perusahaan harus meningkatkan kualitas, kuantitas, dan frekuensi dari pelaporan keuangan. Pengurangan dari kegiatan curang seperti manipulasi laporan, pengakuan pajak yang salah dan penerapan dari prinsip-prinsip pelaporan yang cacat, kesemuanya adalah masalah krusial untuk menyakinkan bahwa penegelolaan perusahaan dapat dipertahankan. Pelaksanaan menyeluruh dengan syarat-syarat pemeriksaan dan pelaporan yang sesuai hukum akan meningkatkan kejujuran dan pengungkapan (Sutedi, 2011).

- 2) Prinsip Accountability (Akuntabilitas), Perusahaan harus dapat mempertanggung jawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu perusahaan harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan.

Perusahaan “harus menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua karyawan secara jelas dan selaras dengan visi, misi, nilai-nilai perusahaan (corporate values), dan strategi perusahaan. Perusahaan harus meyakini bahwa semua organ perusahaan dan semua karyawan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan Good Corporate Governance. Perusahaan harus memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan perusahaan. Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan konsisten dengan sasaran usaha perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (reward and punishment system). Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap organ perusahaan dan semua karyawan harus

berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku (code of conduct) yang telah disepakati (KNKG, 2006).

### 3) Prinsip Responsibilitas (Tanggung Jawab)

Perusahaan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang dan mendapat pengakuan sebagai good corporate citizen.

Organ perusahaan harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan peraturan perusahaan (by-laws). Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial dengan antara lain peduli terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar perusahaan dengan membuat perencanaan dan pelaksanaan yang memadai (KNKG, 2006).”

### 4) Prinsip Independency (Independen)

Untuk melancarkan pelaksanaan asas Good Corporate Governance, perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain.

Masing-masing organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun, tidak

terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan (conflict of interest) dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif. Masing-masing organ perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan, tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain (KNKG, 2006).

#### **2.2.1.1. Pelayanan Nasabah Priority**

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

Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak keada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Kotler, 2008).

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan

persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima. Kata pelayanan prima dalam dunia bisnis biasa dikenal sebagai *service excellence*.

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan.

Menurut (Farhaini, 2019) nasabah *priority* merupakan layanan eksklusif dari setiap bank khusus bagi nasabah pribadi istimewa. setiap bank bertekad membangun kemitraan bersama nasabah dengan mengembangkan *one stop financial service* yang inovatif dan menghadirkan *Priority Banking Officer* yang berdedikasi untuk mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaat aset nasabah secara seimbang.

Menurut (Kasmir, 2012) ada 5 fungsi *Customer Services* adalah sebagai berikut :

1. Sebagai Resepsionis.

Sebagai resepsionis artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima yang datang ke bank. Dalam hal menerima tamu *Customer Service* harus sikap ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.

## 2. Sebagai Deskman

Sebagai deskman artinya seorang Customer Service berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

## 3. Sebagai Salesmen

Maksudnya Customer Service berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana cross selling.

## 4. Sebagai Customer Relation Officer.

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

## 5. Sebagai komunikator.

Sebagai Komunikator Customer Service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

### a. **Dasar-dasar Pelayanan Nasabah**

Menurut (Kasmir, 2004) Seorang customer service dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima pada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang customer service harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang customer service:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih  
Artinya, petugas Customer Service menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.
2. Percaya Diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum  
Dalam melayani nasabah petugas Customer Service tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas Customer Service juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. dalam melayani nasabah petugas Customer Service haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati tidak dibuat-buat.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.  
Pada saat nasabah datang petugas Customer Service harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.  
Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar  
Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah

dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas Customer Service juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas Customer Service, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani  
Artinya jika pada saat tertentu, petugas Customer Service sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

#### **b. Etiket dan Larangan dalam Pelayanan**

Dalam memberikan pelayanan, pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik nasabah maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Secara umum etiket pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tau agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan Assalamualaikum.
2. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
3. Baik adalah mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk untuk duduk selalu dengan ramah dan tamah dan murah senyum.
4. Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
5. Biasakan dan mulailah dengan mengucapkan tolong atau

maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.

6. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran untuk hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

Terdapat beberapa larangan dalam etiket pelayanan, larangan ini juga hendaknya dipatuhi sehingga etiket pelayanan tidak pula di langgar. Secara umum larangan dalam etiket pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja, dan pada saat melayani nasabah.
2. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum, merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
3. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.”
4. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas, atau sedih di depan nasabah atau tamu.”
5. Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
6. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.

### 2.2.1.2. Etika Bisnis Islam

Sering kali, istilah “etika” dan “moral” dipergunakan secara bergantian untuk maksud yang sama. Etika berasal dari bahasa latin “*etos*” yang berarti “kebiasaan”, sinonimnya adalah “moral”, juga berasal dari bahasa yang sama “*mores*” yang berarti “kebiasaan”. Sedangkan bahasa arabnya “akhlak”, bentuk jamak dari *mufradnya* “*khuluq*” artinya “budi pekerti”. Keduanya bisa diartikan sebagai kebiasaan atau adat istiadat (*custom atau mores*) yang menunjuk kepada perilaku manusia itu sendiri, tindakan atau sikap yang dianggap benar atau baik (Hasan, 2014).

Nilai etik, moral, atau akhlak adalah nilai-nilai yang mendorong manusia menjadi pribadi yang utuh seperti kejujuran, kebenaran, keadilan, kemerdekaan, kebahagiaan dan cinta kasih. Apabila nilai etik ini dilaksanakan akan menyempurnakan hakikat manusia seutuhnya. Setiap orang boleh mempunyai seperangkat pengetahuan tentang nilai, tetapi pengetahuan yang mengarahkan dan mengendalikan perilaku orang Islam hanya ada dua yaitu Al Qur’an dan Hadis sebagai sumber segala nilai dan pedoman dalam setiap sendi kehidupan, termasuk dalam bisnis. Dua acuan inilah yang dapat menjadi pengendali dari perbuatan- perbuatan yang tidak terpuji dalam praktik-praktik bisnis, dengan berpegang teguh kepada dua sumber tersebut maka setiap orang akan terdorong kepada perbuatan baik. Perbuatan baik adalah perbuatan yang

mengandung kriteria kebaikan yang dicintai Islam dan Islam menganjurkan untuk melakukannya. Sedangkan perbuatan buruk adalah perbuatan yang mengandung kriteria-kriteria buruk sebagai sesuatu yang dilarang oleh Islam untuk dilaksanakan (Ali Hasan, 2014).

Islam sebagai suatu agama yang didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadis, Islam juga memberikan tuntunan pada seluruh aspek kehidupan. Islam mengartikan agama tidak hanya yang berkaitan dengan spiritualitas maupun ritualitas, namun Islam merupakan serangkaian keyakinan, ketentuan, dan aturan serta tuntunan moral bagi setiap aspek kehidupan manusia. Lebih dari itu, Islam mengartikan agama sebagai sarana kehidupan yang melekat pada setiap aktivitas, kehidupan, baik ketika manusia berhubungan Tuhan maupun berinteraksi dengan sesama manusia. Islam memandang keseluruhan aktivitas manusia di bumi ini sebagai sunatullah, termasuk didalamnya aktivitas ekonomi, ia menempatkan kegiatan ekonomi sebagai salah satu aspek penting untuk mendapatkan kemuliaan, olehnya itu kegiatan ekonomi, seperti halnya kegiatan lainnya perlu dikontrol dan dituntun agar sejalan dengan tujuan Syari'ah. (Muhalling, 2017).

Menurut (Arifin, 2009) mengemukakan bahwa ada dua macam etika yaitu :

- 1) Etika deskriptif adalah etika yang menelaah secara kritis dan rasional tentang sikap dan perilaku manusia, secara

apa yang dikejar setiap orang dalam hidupnya sebagai sesuatu yang bernilai. Artinya etika deskriptif tersebut berbicara mengenai fakta secara apa adanya, yakni mengenai nilai dan perilaku manusia sebagai suatu fakta yang terkait dengan situasi dan realitas yang membudaya.

- 2) Etika normatif adalah etika yang menetapkan berbagai sikap dan perilaku yang ideal dan seharusnya dimiliki oleh manusia atau apa yang seharusnya dijalankan oleh manusia dan tindakan apa yang bernilai dalam hidup ini. Jadi etika normatif merupakan norma-norma yang dapat menuntun agar manusia bertindak secara baik dan menghindarkan hal-hal yang buruk, sesuai dengan kaidah atau norma yang disepakati dan berlaku dimasyarakat.

Sementara itu, bisnis memiliki pengertian yang sangat luas. Aktifitas bisnis bukan saja kegiatan dalam rangka menghasilkan barang dan jasa, tetapi juga termasuk kegiatan mendistribusikan barang dan jasa tersebut ke pihak-pihak yang memerlukan serta aktivitas lain yang mendukung kegiatan produksi dan distribusi tersebut (Agoes & Ardana, 2014).

Menurut (Badroen, 2006) etika bisnis merupakan seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku dan berelasi guna mencapai “daratan” atau tujuan-tujuan bisnisnya dengan selamat. Bisnis adalah usaha yang

dijalankan yang tujuan utamanya adalah keuntungan (Kasmir & Jakfar, 2012).

Ahmad dalam bukunya Johan Arifin yang berjudul “Etika Bisnis Islami” memberikan petunjuk sebagai faktor dilaksanakannya prinsip *benevolence* (*ihsan*), diantaranya kemurahan hati (*leniency*), motif pelayanan (*service motives*) dan kesadaran adanya Allah SWT dan aturan-aturan yang berkaitan pelaksanaan yang menjadi prioritas (*consciousness of Allah and of His prescribed priorities*) (Arifin, 2009).

Menurut (Nawatmi, 2010) bahwa prinsip – prinsip etika bisnis dalam Al-qur’an terdapat pada surah :

- 1) Melarang bisnis yang dilakukan dengan proses kebatilan (QS. 4 :29).

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

Terjemahan : “(Hai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu makan harta sesamamu dengan jalan yang batil) artinya jalan yang haram menurut agama seperti riba dan gasab/merampas (kecuali dengan jalan) atau terjadi (secara perniagaan) menurut suatu qiraat dengan baris di atas sedangkan maksudnya ialah hendaklah harta tersebut harta perniagaan yang berlaku

(dengan suka sama suka di antara kamu) berdasar kerelaan hati masing-masing, maka bolehlah kamu memakannya. (Dan janganlah kamu membunuh dirimu) artinya dengan melakukan hal-hal yang menyebabkan kecelakaannya bagaimana pun juga cara dan gejalanya baik di dunia dan di akhirat. (Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu) sehingga dilarang-Nya kamu berbuat demikian”.

Bisnis harus didasari kerelaan dan keterbukaan antara kedua belah pihak dan tanpa ada pihak yang dirugikan. Orang yang berbuat batil termasuk perbuatananiaya, melanggar hak dan berdosa besar (Q.S. An- Nisa’ : 30) :

وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ عُدْوَانًا وَظُلْمًا فَسَوْفَ نُصَلِّيهِ نَارًا وَّكَانَ ذَلِكَ  
عَلَى اللَّهِ يَسِيرًا

Terjemahan : “(Dan siapa berbuat demikian) apa yang dilarang itu (dengan melanggar yang hak) menjadi hal (dan aniaya) menjadi taukid (maka akan Kami masukkan ia ke dalam neraka) ia akan dibakar hangus di dalamnya (dan demikian itu bagi Allah amat mudah) atau pekerjaan gampang”.

Sedangkan orang yang menghindarinya akan selamat dan mendapat kemuliaan (Q.S. An-Nisa’ : 31) :

إِنْ تَجْتَنِبُوا كِبَائِرَ مَا تُنْهَوْنَ عَنْهُ نَكْفِرْ عَنْكُمْ سَيِّئَاتِكُمْ وَنُدْخِلْكُمْ مُدْخَلًا كَرِيمًا

Terjemahan : (Jika kamu menjauhi dosa-dosa besar di antara dosa-dosa yang dilarang kamu mengerjakannya) yakni dosa-dosa yang pernah pelakunya mendapat ancaman seperti membunuh, berzina, mencuri dan lain-lain yang menurut Ibnu Abbas banyaknya hampir tujuh ratus macam (niscaya Kami hapus kesalahan-kesalahanmu) yang kecil-kecil dengan jalan mengerjakan ketaatan (dan Kami masukkan kamu dengan pemasukan) dibaca mudkhalan atau madkhalan yang berarti pemasukan atau ke tempat (yang mulia) yaitu surga.

- 2) Tidak boleh mengandung unsur riba. (Q.S. Al-Baqarah : 275)

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي  
يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ  
الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ  
مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ  
قَأُولُنَا أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahan : Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah

menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

- 3) Kegiatan bisnis juga memiliki fungsi sosial baik melalui zakat dan sedekah (QS. At-Taubah:34).

﴿يَأْيُهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْأَحْبَارِ وَالرُّهْبَانِ لَيَأْكُلُونَ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَيَصُدُّونَ عَن سَبِيلِ اللَّهِ وَالَّذِينَ يَكْنِزُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلَا يُنْفِقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرْهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ﴾

Terjemahan : Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya sebahagian besar dari orang-orang alim Yahudi dan rahib-rahib Nasrani benar-benar memakan harta orang dengan jalan batil dan mereka menghalang-halangi (manusia) dari jalan Allah. Dan orang-orang yang menyimpan emas dan perak dan tidak menafkahkannya pada jalan Allah, maka beritahukanlah kepada mereka, (bahwa mereka akan mendapat) siksa yang pedih.

- 4) Melarang pengurangan hak atas suatu barang atau komoditas yang didapat atau diproses dengan media takaran atau timbangan karena merupakan bentuk kezaliman (Q.S. Hud:85), sehingga dalam praktek bisnis, timbangan harus disempurnakan (QS. Al-A'raf:85, QS. Al Baqarah:205).

**Q.S. Hud:85.**

وَيَقُومِ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا  
النَّاسَ أَمْشِيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Terjemahan : Dan Syu'aib berkata: "Hai kaumku, cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan.

**Q.S. Al A'raf:85**

وَالِى مَدْيَنَ أَخَاهُمْ شُعَيْبًا قَالَ يٰقَوْمِ اعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُمْ مِّنْ  
إِلٰهِ غَيْرُهُ قَدْ جَاءَكُمْ بَيِّنَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ فَأَوْفُوا الْكَيْلَ  
وَالْمِيزَانَ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَمْشِيَاءَهُمْ وَلَا تُفْسِدُوا فِي  
الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Terjemahan : Dan (Kami telah mengutus) kepada penduduk Mad-yan saudara mereka, Syu'aib. Ia berkata: "Hai kaumku, sembahlah Allah, sekali-kali tidak ada Tuhan bagimu selain-Nya. Sesungguhnya telah datang

kepadamu bukti yang nyata dari Tuhanmu. Maka sempurnakanlah takaran dan timbangan dan janganlah kamu kurangkan bagi manusia barang-barang takaran dan timbangannya, dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi sesudah Tuhan memperbaikinya. Yang demikian itu lebih baik bagimu jika betul-betul kamu orang-orang yang beriman".

**Q.S. Al Baqarah:205**

وَإِذَا تَوَلَّى سَعَىٰ فِي الْأَرْضِ لِيُفْسِدَ فِيهَا وَيُهْلِكَ الْحَرْثَ  
وَالنَّسْلَ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ الْفُسَادَ

Terjemahan : Dan apabila ia berpaling (dari kamu), ia berjalan di bumi untuk mengadakan kerusakan padanya, dan merusak tanam-tanaman dan binatang ternak, dan Allah tidak menyukai kebinasaan.

- 5) Menjunjung tinggi nilai-nilai keseimbangan baik ekonomi maupun sosial, keselamatan dan kebaikan serta tidak menyetujui kerusakan dan ketidak-adilan.
- 6) Pelaku bisnis dilarang berbuat zalim (curang) baik bagi dirinya sendiri maupun kepada pelaku bisnis yang lain.

Adapun indicator yang digunakan pada sub masalah 1 adalah :

- 1) Kemampuan petugas layanan
- 2) Otoritas dan tanggung jawab
- 3) Disiplin kerja serta inisiatif petugas

Untuk sub masalah 2 adalah :

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- 2) Percaya Diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- 8) Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Sub masalah 3 adalah :

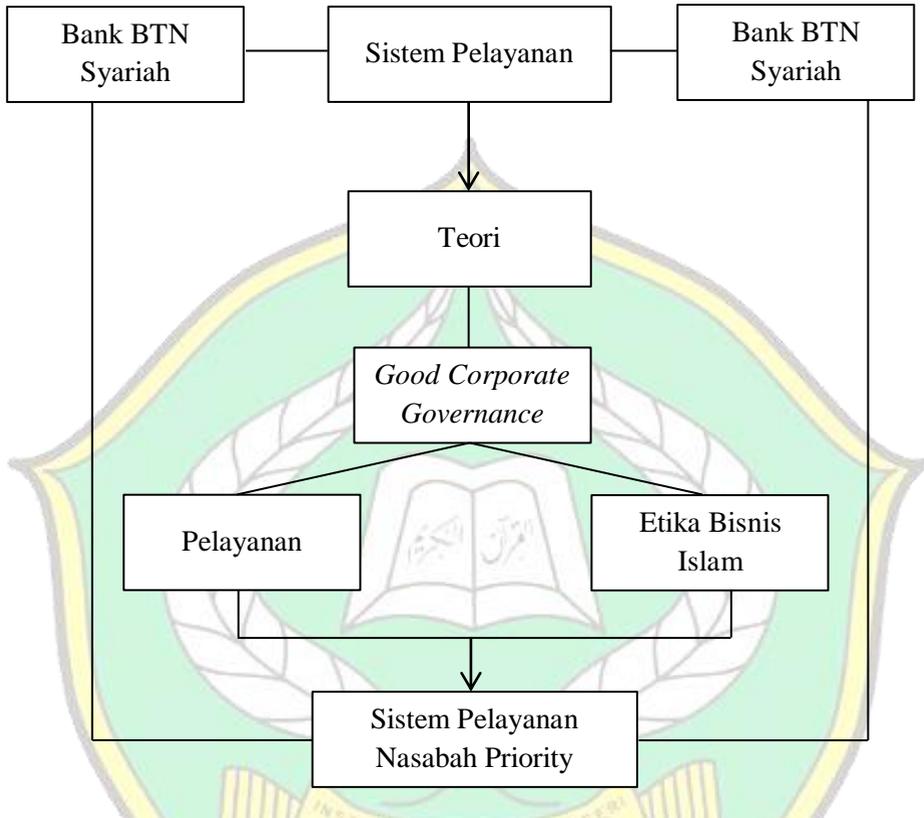
- 1) Melarang bisnis yang dilakukan dengan proses kebatilan
- 2) Tidak boleh mengandung unsur riba
- 3) Kegiatan bisnis juga memiliki fungsi sosial baik melalui zakat dan sedekah
- 4) Melarang pengurangan hak atas suatu barang atau komoditas yang didapat atau diproses dengan media takaran atau timbangan karena merupakan bentuk kezaliman

- 5) Menjunjung tinggi nilai-nilai keseimbangan baik ekonomi maupun sosial, keselamatan dan kebaikan serta tidak menyetujui kerusakan dan ketidak-adilan
- 6) Pelaku bisnis dilarang berbuat zalim (curang) baik bagi dirinya sendiri maupun kepada pelaku bisnis yang lain.

### **2.3.Kerangka Pikir**

Kenaikan jumlah nasabah adalah dambaan setiap lembaga keuangan, berbagai cara akan dilakukan untuk mendapatkan nasabah yang banyak karena nasabah adalah aset dari perusahaan. Apalagi nasabah priority adalah salah satu aset besar dalam perusahaan. Penjelasan alur kerangka pikir penelitian ini adalah diharapkan bahwa penerapan pelayanan nasabah priority pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Kendari dapat diwujudkan untuk mencapai kepuasan nasabah sebagai penerima layanan. Jika nasabah telah mencapai kepuasan kemungkinan besar jumlah nasabah juga akan mengalami kenaikan, dengan cara, pihak bank memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai sop maka akan terjadi kepuasan nasabah, jika nasabah puas dengan pelayanan bank tersebut maka nasabah akan merekomendasikan bank tersebut kepada teman-temannya dan jumlah nasabah akan naik. Adapun kerangka pikir sebagai berikut :

**Gambar 2.1.**  
Kerangka Pikir



*Sumber : Data diolah di Lapangan, Tahun 2021*