

**ANALISIS *MAŞLAHAH MURSALAH* DAN SURAT EDARAN
BANK INDONESIA NO. 13/29/DPNP TERHADAP LAYANAN
NASABAH *PRIORITY* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP
WIYUNG**

SKRIPSI

Oleh:

Evy Wahyu Setyowati

NIM. C02215018



Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Syariah dan Hukum

Jurusan Hukum Perdata Islam

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Surabaya

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evy Wahyu Setyowati
Nim : C02215018
Fakultas/Jurusan/Prodi : Syariah dan Hukum/Hukum Perdata Islam/
Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
No. HP : 081455044894
Judul Skripsi : Analisis *Maslahah Mursalah* dan Surat Edaran
Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP terhadap
Layanan Nasabah Priority pada Bank Syariah
Mandiri KCP Wiyung.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 7 November 2019

Saya yang menyatakan,



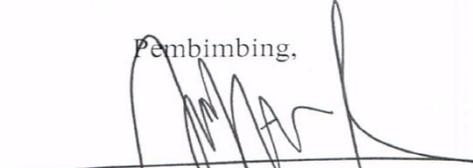
Evy Wahyu Setyowati
NIM. C02215018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “*Analisis Masalah Mursalah dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP terhadap Layanan Nasabah Priority pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung*” Yang ditulis oleh Evy Wahyu Setyowati NIM. C02215018 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 7 November 2019

Pembimbing,



Sri Wigati, MEI.

NIP. 197302212009122001

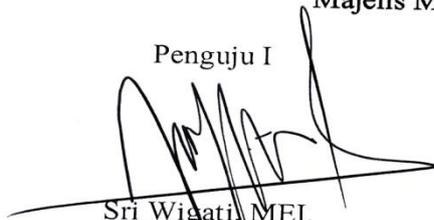
...

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Evy Wahyu Setyowati NIM. C02215018 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, 27 November 2019, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Syariah dan Hukum.

Majelis Munaqasah Skripsi:

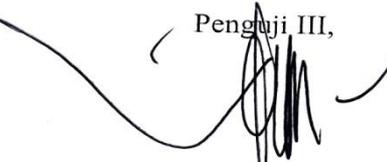
Penguji I


Sri Wigati, MEI.
NIP. 197302212009122001

Penguji II,


Dr. Hj. Suqiyah Musyafa'ah, M.Ag.
NIP. 196303271999032001

Penguji III,


Dr. H. M. Hasan Ubaidillah, SHI, M.Si.
NIP. 197911052007011019

Penguji IV,


Zakiyatul Ulya, M.HI.
NIP. 199007122015032000

Surabaya, 07 Januari 2020

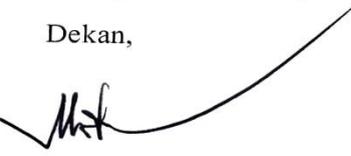
Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,




Dr. H. Masruhan, M.Ag.
NIP. 195904041988031003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uin-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Evy Wahyu Setyowati
NIM : C02215018
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syariah
E-mail address : evywahyu6@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
 Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**ANALISIS MAŞLAĦAH MURSALAH DAN SURAT EDARAN BANK INDONESIA
NO. 13/29/DPNP TERHADAP LAYANAN NASABAH PRIORITY PADA BANK
SYARIAH MANDIRI KCP WIYUNG**

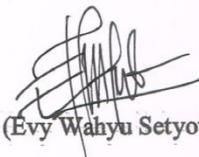
Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 28 November 2019

Penulis


(Evy Wahyu Setyowati)

4. Produk-produk khusus untuk nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung;
5. Perbedaan praktik layanan nasabah *priority* dengan nasabah umum di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung;
6. Dampak adanya nasabah *priority* terhadap nasabah umum di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung;
7. Dampak positif adanya nasabah *priority* bagi Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung;
8. Tinjauan hukum Islam terhadap perbedaan layanan nasabah *priority* dengan nasabah umum pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung;
9. Praktik layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung;
10. Analisis *maṣlahah mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP terhadap layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

Mengingat keterbatasan waktu untuk melakukan penelitian, dari beberapa identifikasi masalah yang telah didapatkan diatas, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut.

1. Layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung;
2. Analisis *maṣlahah mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP terhadap layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan nasabah *priority*.⁹ Dan yang membedakan dengan penelitian milik Devid Suryanto Rusli adalah menjelaskan tentang strategi pelayanan nasabah *priority* saja, sedangkan penelitian yang ditulis oleh penulis adalah menjelaskan tentang layanan nasabah *priority* dengan menganalisis menurut hukum Islam terkait dengan *maṣlahah mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.

Dari pemaparan ketiga penelitian tersebut dapat disimpulkan adanya perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, ketiga penelitian tersebut lebih membahas tentang sistem pelayanan nasabah *priority* sehingga dengan perbedaan tersebut, maka dalam penelitian ini penulis membahas tentang praktik layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCp Wiyung yang disertai dengan analisis hukum Islam *maṣlahah mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima, yang terangkum dalam sebuah judul: “***Analisis Maṣlahah Mursalah dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP terhadap Layanan Nasabah Priority pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung***”. Judul yang telah diajukan

⁹ Devid Suryanto Rusli, “Pelayanan Bank Syariah Mandiri Terhadap Nasabah Prioritas (Studi Kasus: Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Warung Buncit)” (Skripsi--UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2014).

6. Teknik Analisis Data

Hasil dari pengumpulan data akan dibahas dan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan pola pikir induktif yaitu penelitian yang menggambarkan realitas yang dikaji, penulis menelaah dan mengamati objek penelitian kemudian mendeskripsikan mengenai data yang terkumpul dengan apa adanya yang kemudian akan disimpulkan. Metode ini digunakan penulis untuk mengetahui gambaran tentang pelaksanaan layanan nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

I. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi membutuhkan adanya sistematika penulisan, agar dalam penyusunan tersebut dapat terarah dan dapat memberikan garis besar dari pembahasan penelitian tersebut, maka penyusun menggunakan sistematika sebagai berikut:

Bab Pertama, pada bab Pendahuluan ini berisi latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab Kedua, pada bab ini berisi tentang *maṣlaḥah mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 13/29/DPNP. Dalam bab ini penulis akan menjelaskan tentang konsep *maṣlaḥah mursalah*, mulai dari pengertian, pembagian dari *maṣlaḥah mursalah*, syarat-syarat dan

kedudukan/kehujjahannya serta ringkasan tentang Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/29/DPNP dan latar belakang Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/29/DPNP.

Bab Ketiga, pada bab ini berisi tentang layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung. Bab ini merupakan bab yang membahas tentang penyajian data. Dalam bab ini penulis akan memaparkan sekilas mengenai hasil penelitian lapangan yang berisi tentang program BSM *Priority* dan pelaksanaan praktik layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

Bab Keempat, pada bab ini berisi tentang Analisis *masalah mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP terhadap Layanan Nasabah *Priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung. Bab ini merupakan bab analisis, dimana penulis akan menjelaskan dan menganalisa bagaimana analisis *masalah mursalah* terhadap praktik layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung yang kemudian dihubungkan dengan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.

Bab Kelima, pada bab ini merupakan Penutup, yaitu bagian akhir dari skripsi ini yang berisi kesimpulan secara keseluruhan dari hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang ada dan disertai dengan saran demi kesempurnaan penelitian ini.

sahabat telah menggunakan *maṣlahah mursalah* yang sama sekali tidak ditemukan satu dalil pun yang melarang atau menyuruhnya.

(b) Sesungguhnya para sahabat telah menggunakan *maṣlahah mursalah* sesuai dengan tujuan syara' maka harus diamalkan sesuai dengan tujuannya itu. Jika mengenyampingkan berarti telah mengenyampingkan tujuan syari'at adalah batal dan tidak dapat diterima.

(c) Seperti yang dijelaskan oleh Zaky al-Din Sya'ban bahwa sesungguhnya tujuan persyariatan hukum adalah merealisasikan kemaslahatan dan menolak timbulnya kerusakan dalam kehidupan manusia. Dan tidak dapat diragukan lagi bahwa kemaslahatan itu terus berkembang dengan perkembangan zaman dan begitu pula kemaslahatan itu akan terus berubah dengan perubahan situasi dan lingkungan. Jika kemaslahatan itu tidak dicermati secara seksama dan tidak diresponi dengan ketetapan yang sesuai kecuali hanya terpaku kepada adanya dalil yang mengakuinya, niscaya kemaslahatan itu akan hilang dari kehidupan manusia serta akan berhentilah pertumbuhan hukum.

(2) Kelompok yang menolak *maṣlahah mursalah* sebagai hujjah Syar'iyah, kelompok kedua ini berpendapat bahwa

Maslahah Mursalah tidak dapat diterima sebagai hujjah dalam penetapan hukum. Yang termasuk dalam kelompok yang mengingkari *maṣlaḥah mursalah* ini, sebagai berikut dijelaskan oleh Abdul Karim Zaidan ialah Mazhab Hanafi, Mazhab Hambali, Mazhab Syafi'i dan Mazhab Zahiriyah. Bahkan dikabarkan Mazhab Zahiriyah merupakan mazhab penentang utama atas kehujjahan *maṣlaḥah mursalah*. Adapun yang menjadi dasar penolakan kelompok kedua ini, sebagaimana dijelaskan oleh Zaky al-Din Sya'ban adalah sebagai berikut:

- (a) Menurut kelompok kedua ini, bahwa Allah (syar'i) menolak sebagian *maṣlaḥah* dan mengakui sebagian lainnya, sementara *maṣlaḥah mursalah* adalah meragukan. Sebab boleh jadi *maṣlaḥah mursalah* ditolak atau diakui oleh syar'i keberadaannya. Oleh karena itu, *maṣlaḥah mursalah* tidak mungkin dan tidak dapat digunakan sebagai alasan dalam pembinaan hukum.
- (b) Sesungguhnya menggunakan *maṣlaḥah mursalah* dalam penetapan hukum adalah menempuh jalan berdasarkan hawa nafsu dan hal seperti itu tidak diperbolehkan.
- (c) Kelompok kedua ini mengatakan bahwa menggunakan *maṣlaḥah mursalah* berarti akan menimbulkan

- b. Nasabah Prima adalah perseorangan yang memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan Bank untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas Bank dengan keistimewaan tertentu dibandingkan dengan nasabah lain pada umumnya.
- c. Bank yang melakukan LNP wajib memiliki kebijakan tertulis yang paling kurang mencakup:
- 1) Persyaratan Nasabah Prima;
 - 2) Ruang lingkup produk dan/atau aktivitas Bank;
 - 3) Cakupan keistimewaan LNP, dan
 - 4) Nama layanan dan pengelompokan Nasabah Prima.
- d. Dalam pelaksanaan LNP selain penerapan Manajemen Resiko secara umum, Bank harus menerapkan Manajemen Resiko pada aspek-aspek tertentu sebagai berikut:
- 1) Aspek pendukung keistimewaan layanan yang paling kurang mencakup penerapan Manajemen Resiko untuk sumber daya manusia, operasional LNP, penerapan produk dan/atau aktivitas dan teknologi informasi.
 - 2) Aspek transparansi, edukasi dan perlindungan nasabah.

Dalam aspek ini Bank wajib melaksanakan paling kurang hal-hal sebagai berikut:
 - a) Menjeaskan tentang spesifikasi LNP;
 - b) Memastikan kejelasan hubungan antara Bank dan Nasabah Prima;
 - c) Memastikan kejelasan kewenangan pelaku transaksi;

penggabungan tersebut juga menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai milik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah.

Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sitjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999.

Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, menyatakan bahwa BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri

- f. Hadiah Ulang Tahun.
- g. *Overseas Education Assistance* adalah konsultasi pendidikan di luar negeri dengan konsultan profesional untuk solusi pendidikan nasabah *priority*.
- h. Konsultasi Zakat adalah dimana Bank Mandiri Syariah berkerjasama dengan Laznas BSM akan membantu nasabah dalam menghitung zakat untuk menyucikan harta nasabah *priority*.
- i. *Airport Executive Lounge* adalah layanan dimana nasabah *priority* akan mendapatkan fasilitas ruang tunggu eksklusif di bandara saat menunggu penerbangan.
- j. *Check in & Baggage Handling* adalah kemudahan yang nasabah *priority* dapatkan dalam proses *check in* dan *baggage handling* di bandara.
- k. Nomor Rekening Cantik adalah nomor rekening yang terdiri dari 8 (delapan) digit yang dapat di pesan oleh nasabah *priority*, sepanjang nomer tersebut belum terdaftar.
- l. *Exclusive Event* adalah pertemuan khusus yang diadakan untuk menjalin silaturahmi dengan menghadirkan pembicara yang berkualitas.
- m. Layanan Duka adalah layanan pengurusan jenazah secara gratis yang bekerjasama dengan lembaga/yayasan yang sudah diketahui kredibilitasnya, kerjasama dapat dilakukan langsung oleh cabang dengan lembaga/yayasan penyelenggara layanan duka di lokasi cabang.

Tambahan keuntungan yang akan diterima oleh Nasabah *Priority* yang mempunyai Portofolio dana Rp. 5 Milyar keatas:

layanan yang diberikan oleh *Priority Banking Officer* (PBO) kepada nasabah *priority* maka semakin banyak asset nasabah yang di percayakan untuk dikelola dan semakin banyak keuntungan yang diperoleh oleh cabang dari pengelolaan *Asset Under Management* (AUM) yang kemudian digunakan untuk menghimpun dan menyalurkan dana untuk perputaran uang bank sedangkan keuntungan bagi nasabah *priority* adalah mendapatkan fasilitas yang istimewa yang berbeda dengan nasabah *regular*. Dengan demikian, atas dasar kontribusi yang lebih tersebut, mereka sudah selayaknya mendapatkan pelayanan yang lebih daripada nasabah *deposan* pada umumnya.

Perbedaan layanan tersebut tidaklah bertentangan dengan prinsip keadilan yang ada pada prinsip syariah, karena keadilan tidak selalu identik dengan kesamaan. Definisinya adalah *wad' al-shai' fi maḥalihi* yang artinya menempatkan sesuatu sesuai dengan porsi dan posisinya.

- Ismisora, Debby. "Sistem Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang". Skripsi--Universitas Andalas, Padang, 2017.
- Khallaf, Abdullah Wahab. *Ilmu Ushulul Fiqh*, terj. Noer Iskandar al-Bansary, Cet. 8. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012
- . *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Maraghi (al), Ahmad Mushthafa. *Tafsīr al-Maraghi*, terj. Tafsīr al-Maraghi. Semarang: CV Toha Putra, 1993.
- Mardalis. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Narbuko, Chalid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Nasuha, Fauziah. "Sistem Pelayanan Nasabah Priority pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekan Baru Menurut Ekonomi Islam". Skripsi--Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, 2011.
- Pasaribu, Muksana. "Maslahat dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum". *Justitia*, Vol. 1 Nomor 4, Desember 2014.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Rifai (al), Muhammad Nasib, *Tafsir Ibnu Kathir*, terj. Syihabuddin, Jilid 4. Jakarta: Gema Insani, 2000.
- Rusfi, Mohammad. "Validitas Maslahat al-Mursalah Sebagai Sumber Hukum". *Al-Adalah*, Vol. XII, No. 1, Juni 2014.
- Rusli, Devid Suryanto "Pelayanan Bank Syariah Mandiri Terhadap Nasabah Prioritas (Studi Kasus: Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Warung Buncit)". Skripsi--UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2014.
- SA, Romli. *Muqaranah Mazahib Fil Ushul*. Jakarta: Gaya Media Pratama, 1999.
- Shidiq, Sapiudin. *Ushul Fiqh*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Sugiarto, Derbigson Siagaian. *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2000.

- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&d*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Thontowi, Hamam. *Ushul Fiqh*, Cet. 1. Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press, 2013.
- Pribadi, R Agustinus Anggoro, et al. “Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada BRI Cabang Blora dan Unit Onlinenya”. *Studi Manajemen & Organisasi*, Volume 4, Nomor 2, Juli 2007.
- Yayasan Penyelenggara Penerjema/Penafsir Alquran, *Al-Quran dan Terjemahannya*. Jakarta: t.p, 1971.
- Zahrah (Abū), Muhammad, *Uṣul al-Fiqh*, terj. Saefullah Ma’shum, Cet. 9. Jakarta: Pustaka Firdaus, 2005.
- Buku Pedoman Operasional Mandiri Syariah *Priority*.
- Formulir Aplikasi Nasabah *Priority*.
- Bank Syariah Mandiri. Surat Edaran Bank Indonesia tentang *Manual Book Of Priority Banking Officer*. 2012.
- Peraturan OJK Nomor 57/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.
- Surat Edaran Bank Indonesia Standart Prosedur Operasional (SPO) No. Dokumen SPOO/PHD/LPH/LPB/02 Revisi 3.
- Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah