ANALISIS *MAṢLAḤAH 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 NegeriSunanAmpel Surabaya
FakultasSyariahdanHukum
JurusanHukumPerdata Islam
ProgamStudiHukumEkonomiSyariah
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 *Maṣlaḥah 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,

METERAI TEMPEL
37DF2AHF196940657
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Evy Wahyu Setyowati
NIM. C02215018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "***Analisis Maṣlaḥah 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:

Penguju 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

Uneversitas 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: perpusuinsby.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 *MAṢLAḤAH 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-Ekslusif 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)

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Analisis *Maṣlaḥah Mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Terhadap Layanan Nasabah Priority Pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung" yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung dan bagaimana analisis *maṣlaḥah mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) 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 *maṣlaḥah 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 memenui ketentuan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.

Sejalan dengan kesimpulan di atas, maka pihak yang berkaitan dengan pelayanan nasabah *priority* disarankan; pertama, hendaknya Bank Syariah Mandiri dapat membuka konter layanan *priority* tidak hanya di kantor cabang tetapi juga di kantor cabang pembantu agar pelayanan terhadap nasabah *priority* lebih maksimal; kedua, hendaknya *Priority Banking Officer* lebih mengoptimalkan sosialisasi program BSM *Priority* untuk memudahkan mayarakat publik agar lebih mudah mengetahui program BSM *Priority* misalnya melalui website *Priority.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TRANSLITERASI xi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah 6
C. Rumusan Masalah 8
D. Kajian Pustaka 8
E. Tujuan Penelitian 11
F. Manfaat Penelitian 11
G. Definisi Operasioanal 12
H. Metode Penelitian 13
I. Sistematika Pembahasan 19
BAB II *MAṢLAḤAH MURSALAH* DAN SURAT EDARAN BANK INDONESIA NOMOR 13/29/DPNP 21
A. *MAṢLAḤAH* 21
1. Pengertian *Maṣlaḥah* 21
2. Pembagian *Maṣlaḥah* 23
3. *Maṣlaḥah Mursalah* 29
a. Pengertian *Maṣlaḥah Mursalah* 29
b. Syarat-syarat *Maṣlaḥah Mursalah* 34
c. Kehujjahan *Maṣlaḥah Mursalah* 37
4. Kemaslahatan pada Layanan *Priority* 41

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Pengertian Layanan *Priority* 41
b. Dasar-dasar Layanan *Priority* 43
c. Unsur Kemaslahatan pada Layanan *Priority* 45
B. SURAT EDARAN BANK INDONESIA NO. 13/29/DPNP 47

BAB III LAYANAN NASABAH *PRIORITY* DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP WIYUNG 52
A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri 52
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri 52
2. Visi dan Misi 54
B. Layanan Nasabah *Priority* di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung 56
1. Konsep Layanan Nasabah *Priority* 56
2. Tujuan Layanan Nasabah *Priority* 57
3. Syarat dan Ketentuan Layanan Nasabah *Priority* 58
4. Kriteria Nasabah *Priority* 61
5. Produk Khusus Nasabah *Priority* 61
6. Keanggotaan Nasabah *Priority* 63
7. Hak dan Kewajiban Nasabah *Priority* 63
8. Keutungan dan Fasilitas yang didapat oleh Nasabah *Priority* .. 63
9. Kerugian atau Konsekuensi Nasabah *Priority* 66
10. Strategi Bank Syariah Mandiri dalam Mengembangkan Program BSM *Priority* 67
11. Pelayanan Nasabah *Priority* di Bank Syariah Mandiri KCp Wiyung 69

BAB IV ANALISIS MAṢLAḤAH MURSALAH DAN SURAT EDARAN BANK INDONESIA NOMOR 13/29/DPNP TERHADAP LAYANAN NASABAH *PRIORITY* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP WIYUNG 72
A. Analisis terhadap Layanan Nasabah *Priority* di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung 72
B. Analisis *Maṣlaḥah Mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP terhadap Layanan Nasabah Priority pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung 73

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V PENUTUP 79
A. Kesimpulan 79
B. Saran 80
DAFTAR PUSTAKA 81
LAMPIRAN 84

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan mempunyai peran penting dan strategis tidak hanya dalam menggerakkan perekonomian nasional, tetapi juga diarahkan agar mampu menunjang pembangunan nasional. Perkembangan perbankan syariah ditandai dengan disetujuinya undang-undang No. 21 Tahun 2008. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah, undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.[1] Pada saat ini, peningkatan akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan termasuk perbankan. Hal ini disebabkan oleh kualitas jasa digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Dengan demikian, sebuah bank harus memiliki berbagai upaya pembaharuan yang tidak kenal henti. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. Karena sekarang masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui pelayanan telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan pada nasabah adalah pelayanan yang terbaik

[1] M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 26.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah itu sendiri, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaaan nasabah untuk terus melakukan pengulangan transaksi di bank sama sehingga mewujudkan adanya loyalitas.[2] Loyalitas adalah perilaku pembelian atau penggunaan secara terus menerus dalam menggunakan produk atau jasa.

Berdasarkan dari uraian diatas maka pelayanan merupakan upaya bagaimana cara kita melayani pada konsumen/pengguna jasa, sehingga dengan pelayanan yang kita berikan akan menumbuhkan rasa kepercayaan, nasabah merasa mendapat perhatian serta dipuaskan kebutuhannya. Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa pebankan. Adapun tujuan pemberian jasa-jasa bank ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa yang diberikan maka semakin nyaman nasabah bertransaksi di bank tersebut. Demikian pula sebaliknya, jika jasa yang diberikan bank kurang lengkap maka nasabah terpaksa akan mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.

Oleh karena itu untuk dapat mencapai kepuasan nasabah, kunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang lebih unggul. Untuk menjadi lebih unggul, maka perbankan dituntut untuk berani

---

[2] R Agustinus Anggoro Pribadi, 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), 45.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengambil keputusan serta menerapkan strategi sehingga bisa menjadi lebih unggul. Pelayanan pada dasarnya adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

Adapun karakteristik yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah:[3]

1. Tidak melakukan perbuatan yang tercela
2. Memegang teguh amanah
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah
4. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral
5. Sabar tapi tegas dalam menghadapi masalah, seperti keluhan nasabah
6. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar
7. Manners, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

Berkaitan dengan pelayanan tersebut, salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri adalah menerapkan Program BSM *Priority* yaitu dimana bank memiliki cara memperlakuakan orang yang memiliki banyak dana dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Mereka yang menyimpan saldo minimal Rp. 500.000.000,00 dalam waktu tertentu, biasanya saldo itu diendapkan 1 tahun. Dengan demikian nasabah akan mendapatkan layanan khusus dan beberapa bonus juga hadiah. Dengan program tersebut maka nasabah akan mendapatkan pelayanan istimewa. Namun, Bank Syariah Mandiri biasanya menggunakan bahasa *priority*.

[3] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 209.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Priority dalam istilah Bahasa Indonesia disebut dengan *Prioritas*. Pengertian *prioritas* menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah hak utama, hak istimewa, hak atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain.[4] Maka disebut dengan sistem pelayanan nasabah *priority*.

Berdasarkan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima, Layanan Nasabah Prima (layanan nasabah *priority*) merupakan bagian dari kegiatan usaha bank dalam menyediakan layanan berkaitan dengan produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu dibandingkan dengan nasabah lain pada umumnya. Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Prinsip ini dituangkan ke dalam pilar muamalah yang berdasarkan pada nilai keadilan, amanah, kemitraan, transparansi, dan saling menguntungkan baik bagi nasabah maupun bagi bank. Dalam praktek pelayanan nasabah perbankan biasa dilakukan oleh *customer service. Customer service* secara umum adalah kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.[5] Dalam pandangan Islam yang menjadi tolak ukur kepuasan standar syariah. Kepuasan nasabah dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan

---

[4]Tim Penyunsun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Insonesia Edisi III* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 206.

[5] Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004), 201.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan harapan terhadap jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, maka suatu perbankan harus melihat pelayanan yang berkaitan dengan :

1. Sifat jujur (setia)

   Sebuah perusahaan jasa/perbankan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat dalam perbankan tersebut.

2. Sifat Amanah

   Amanah merupakan pengembaian hak apa saja pada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain.

3. Benar (Lurus)

   Benar adalah ciri utama orang mukmin, bahkan ciri para nabi. Tanpa kebenaran, agama tidak akan tegak dan tidak akan stabil. Bencana terbesar di pasar perbankan saat ini adalah meluasnya tindakan dusta dan batil.

Salah satu produk layanan yang paling strategis yang dimiliki Bank Syariah Mandiri adalah pelayanan BSM *Priority*. Dengan adanya sistem layanan nasabah *priority* ini akhirnya menimbulkan kecemburuan antara nasabah regular dengan nasabah *priority* karena ketidaksetaraan antara pelayanannya dan menyebabkan nasabah umum merasa dinomerduakan dan merasa diperlakukan tidak adil.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Allah Swt berfirman:

إِنَّ اللّهَ يَأْمُرُكُمْ أَن تُؤدُّواْ الأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُم بَيْنَ النَّاسِ أَن تَحْكُمُواْ بِالْعَدْلِ إِنَّ اللّه نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِ إِنَّ اللّهَ كَانَ سَمِيعاً بَصِيراً –٥٨–

> "Sesungguhnya Allah menyuruhmu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya. Dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaknya kamu menetapka dengan adil. Sesungguhnya Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu.Sungguh Allah Maha Pendengar lagi Maha Melihat." (QS. An-Nisa: 58)[6].

Berdasarkan pemaparan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "***Analisis Maṣlaḥah Mursalah*** **dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP terhadap Layanan Nasabah Priority pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung".**

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan penulis, maka dapat diangkat beberapa masalah dalam penelitian ini,antara lain:

1. Latar belakang nasabah ingin menjadi nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung;
2. Keuntungan menjadi nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung;
3. Hak dan kewajiban nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung;

[6] Yayasan Penyelenggara Penerjemah/Penafsir Alquran, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Jakarta: t.p, 1971), 128.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 *maṣlaḥah 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 *maṣlaḥah mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP terhadap layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan penulis, maka inti dari permasalahan tersebut yaitu:

1. Bagaimana layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung?
2. Bagaimana analisis *maṣlaḥah mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP terhadap layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung?

D. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti tentang beberapa penelitian terdahulu sehingga diharapkan tidak terjadi pengulangan dan duplikasi. Dalam rangka penulisan penelitian tentang nasabah *priority*, berdasarkan penelusuran penulis terdapat beberapa penelitian yang telah dilakuakn sebelumnya antara lain:

1. Sistem Pelayanan Nasabah Priority pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekan Baru Menurut Ekonomi Islam. Skripsi yang ditulis oleh Fauziah Nasuha (2011) ini memiliki persamaan yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan nasabah *priority*.[7] Dan yang membedakan dengan penelitian milik Fauziah Nasuha adalah menjelaskan tentang

[7]Fauziah Nasuha, "Sistem Pelayanan Nasabah Priority pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekan Baru Menurut Ekonomi Islam" (Skripsi--Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, 2011).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sistem pelayanan nasabah *priority* menurut ekonomi Islam, sedangkan penelitian yang ditulis oleh penulis adalah menjelaskan tentang layanan nasabah *priority* dengan menganalisis menurut hukum Islam terkait dengan *maṣlaḥah mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.

2. Sistem Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang. Skripsi yang ditulis oleh Debby Ismirosa (2017) ini sama-sama memiliki persamaan yaitu membahas tentang pelayanan nasabah *priority*.[8] Dan yang membedakan dengan penelitian milik Debby Ismirosa adalah hanya menjelaskan tentang sistem pelayanan nasabah *priority* saja, sedangkan penelitian yang ditulis oleh penulis adalah lebih menjelaskan tentang layanan nasabah *priority* dengan menganalisis menurut hukum Islam terkait dengan *maṣlaḥah mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.
3. Pelayanan Bank Syariah Mandiri Terhadap Nasabah Prioritas (Studi Kasus: Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Warung Buncit). Skripsi yang ditulis oleh Devid Suryanto Rusli (2014) ini memiliki persamaan

[8]Debby Ismirosa, "Sistem Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulak Karang Padang" (Skripsi--Universitas Andalas, Padang, 2017).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 *maṣlaḥah 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 *maṣlaḥah 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 Maṣlaḥah 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).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penulis tersebut belum pernah di bahas oleh orang lain, sehingga penulis tertarik untuk membahas masalah ini dalam sebuah Karya Ilmiah (Skripsi).

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

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

F. Manfaat Penelitian

Dari permasalahan di atas, penelitian ini diharapkan mempunyai nilai guna atau manfaat untuk penulis ataupun pembaca, diantaranya:

1. Secara Teoritis:
   a. Memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan ilmu pengetahuan;
   b. Sebagai pijakan dan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya untuk membuat karya tulis ilmiah yang lebih baik.
2. Secara Praktis:

   Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam melaksanakan pelayanan pada nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Definisi Operasional

Agar dalam pembahasan selanjutnya tidak menimbulkan penyimpangan dalam penafsiran makna serta untuk menghindari adanya kesalahpahaman persepsi dalam memahami istilah yang dimaksud dalam judul **"Analisis *Maṣlaḥah Mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP terhadap Layanan Nasabah *Priority* pada Bank Syariah Mandiri KCp Wiyung"**.

Maka diperluakan adanya penjelasan istilah pokok yang menjadi bahasan yang terdapat dalam judul penelitian ini, sebagai berikut:

Hukum Islam : Segala perintah Allah yang bersumber dari Alquran dan hadis. Dalam penelitian ini, hukum Islam yang dipakai adalah *maṣlaḥah mursalah* dengan landasan hukumnya adalah Alquran dan hadis.

Nasabah Priority : Mereka yang menyimpan saldo minimal Rp. 250.000.000,- dalam waktu tertentu, biasanya saldo itu diendapkan 1 tahun. Dengan demikian sang nasabah akan mendapatkan layanan khusus dan beberapa bonus juga hadiah.[10]

[10] Admin007, "Keuntungan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Priority", dalam https://www.bank-bri-bca-mandiri.info/2016/06, diakses pada 23 Oktober 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian lapangan yang merupakan penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala, peristiwa-peristiwa dan fenomena yang terjadi pada lingkungan sekitar baik masyarakat, organisasi, lembaga/negara yang bersifat non pustaka[11] dimana peneliti melakukan penelitian terhadap objek langsung dan berinteraksi langsung dengan sumber data.[12] Maka obyek dari penelitian ini adalah tentang praktik layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCp Wiyung yang beralamat di RukoTaman Pondok Indah Jl. Raya Wiyung No.A-24, Surabaya, Jawa Timur.

Waktu penelitian yang dilakukan peneliti yaitu pada pertengahan hingga menjelang akhir tahun 2019 dan peneliti juga mengharapkan batasan waktu yang ditentukan oleh pihak kampus sesuai dengan waktu yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan penelitian tersebut.

3. Data yang Dikumpulkan

Data adalah kumpulan informasi atau keteranagan-keterangan dari suatu hal yang diperoleh melalui pengamatan atau pencarian dari sumber

---

[11] Sutrisno Hadi, *MetodologiResearch I* (Yogyakarta: Andi Offset,1989), 19.
[12] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&d* (Bandung: Alfabeta, 2008), 11.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tertentu. Data yang diperoleh dapat menjadi suatu anggapanatau fakta karena memang belum diolah lebih lanjut.[13] Pada penelitian ini, data yang dikumpulkan peneliti antara lain:

1) Praktik layanan nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung;
2) Konsep layanan nasabah *priority*;
3) Peraturan-peraturan bagi nasabah *priority*;
4) Syarat-syarat menjadi nasabah *priority*;
5) Keuntungan dan konsekuensi menjadi nasabah *priority*;
6) Produk-produk khusus untuk nasabah *priority.*
7) Mekanisme melayani nasabah *priority.*

4. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Sumber primer

Sumber primer yaitu subjek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung atau yang dikenal dengan

[13] Hermawan, "Pengertian Data Beserta Fungsi Data dan jenis-Jenis Data yang Waji Anda Ketahui", dalam https://www.google.com/amp/s/www.nesabamedia.com/pengertian-data/amp/, diakses pada 2 Januari 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

istilah interview (wawancara).[14] Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan sumber primer dengan cara wawancara kepada:

1). Hendra Bagus P. sebagai Branch Manager di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

2). Rika sebagai customer service di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

3). Yuniar Ari sebagai *Priority Banking Officer* (PBO) di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

4). Nasabah *Priority*.

b. Sumber sekunder

Sumber sekunder merupakan data primer yang diperoleh oleh pihak lain, yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak lain, yang digunakan oleh penulis untuk memberikan gambaran tambahan, gambaran pelengkap, ataupun untuk diproses lebih lanjut.[15]

Sumber data sekunder pada penelitian ini, antara lain buku-buku, jurnal, artikel, serta aturan-aturan yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai penunjang dan melengkapi dalam melakukan suatu analisa, seperti:

1) Departemen Agama RI, Alquran dan Terjemahnya;

---

[14] Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007), 91.

[15] Dergibson Siagian Sugiarto, *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2000), 16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima;
3) Abdul Wahab Khallaf, Ilmu Ushul Fiqh, Semarang: Toha Putra, 1994;
4) Miftahul Arifin, Ushul Fiqh:Kaidah-kaidah Penetapan Hukum Islam, Surabaya: Citra Media, 1997;
5) Sapiudin Shidiq, Ushul Fiqh, Jakarta: Kencana, 2011;
6) Amir Syarifuddin, Ushul Fiqh, Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999;
7) Romli SA, Muqaronah Muzahib Fil Ushul Cetakan 1, Jakarta: Gaya Media Pratama, 1999.

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data-data secara sistematis yang dilakukan untuk memperoleh informasi guna mencapai tujuan penelitian. Dalam pengumpulan data terdapat berbagai macam metode, dan metode yang digunakan oleh peneliti, yaitu:

a. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati berbagai gejala sosial dalam kategori yang tepat, mengamati berkali-kali dan mencatat segera dengan memakai alat bantu seperti alat pencatat, dan alat mekanik. Dalam pelaksanaannya digunakan alat bantu seperti checklist, skala penelitian atau alat mekanik seperti tape recorder dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lainnya,[16] pada metode ini peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk melihat dan mengamati serta mengumpulkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain:

1). Mengamati ruangan yang dikhususkan untuk nasabah priority;

2). Mengamati cara petugas *priority* (*Priority Banking Officer*) dalam melayani nasabah *priority*;

3). Mengamati formulir aplikasi nasabah *priority*.

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dari dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik pembahasan dari dua orang tersebut[17] yaitu antara narasumber dan peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui teknik wawancara kepada:

1). Hendra Bagus P. sebagai Branch Manager di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

2). Rika sebagai customer service di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

3). Yuniar Ari sebagai *Priority Banking Officer* (PBO) di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

4). Nasabah *Priority*.

---

[16] Mardalis, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), 6.

[17] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&d* (Bandung: Alfabeta, 2008), 72.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teknik ini digunakan peneliti dalam penelitian ini untuk menggali informasi dengan cara tanya jawab dimana narasumber menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti mengenai:

1) Praktik layanan nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung;
2) Konsep layanan nasabah *priority*;
3) Peraturan-peraturan bagi nasabah *priority*;
4) Syarat-syarat menjadi nasabah *priority*;
5) Keuntungan dan konsekuensi menjadi nasabah *priority*;
6) Produk-produk khusus untuk nasabah *priority.*
7) Mekanisme melayani nasabah *priority.*

c. Dokumentasi

Di dalam metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah dokumen, peraturan-peraturan, notullen rapat, catatan harian dan sebagainya, dapat dilaksanakan dengan pedoman dokumentasi yang memuat garis-garis besar atau kategori yang akan dicari datanya, dengan ceck list yaitu daftar variabel yang akan dikumpulkan datanya.[18] Dokumentasi pada penelitian ini mencakup:

1). Buku Pedoman operasional mandiri syariah *priority;*

2). Brosur Mandiri Syariah *Priority;*

3). Formulir aplikasi nasabah *Priority* .

[18] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), 130.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Teknik Analisis Data

Hasil dari pengumpulan data akan dibahas dan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis denagn pola pikir diduktif 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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 progam BSM *Priority* dan pelaksanaan praktik layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung.

Bab Keempat, pada bab ini berisi tentang Analisis *maṣlaḥah 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 *maṣlaḥah 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.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

MAṢLAḤAH MURSALAH DALAM HUKUM ISLAM DAN SURAT EDARAN BANK INDONESIA NOMOR 13/29/DPNP

A. *Maṣlaḥah*

1. Pengertian *Maṣlaḥah*

Secara Etimologi, kata "*al-maṣlaḥat*", jamaknya "*al-maṣālah*" berarti sesuatu yang baik, yang bermanfaat dan ia merupakan lawan dari keburukan atau kerusakan dan di dalam bahasa Arab sering pula disebut dengan *"khayra al-ṣawab"* yaitu yang baik dan benar.[19] Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata maslahat diartikan dengan sesuatu yang mendatangkan kebaikan, faedah dan guna. [20]

Jalalauddin Abdurahman secara tegas menyebutkan bahwa maslahat dengan pengertian yang lebih umum dan yang dibutuhkan itu ialah semua yang bermanfaat bagi manusia baik yang bermanfaat untuk meraih kebaikan dan kesenangan maupun yang bersifat menghilangkan kesulitan dan kesusahan. *Maṣlaḥah* menurut pengertian syara' pada dasarnya di kalangan ulama ushul mempunyai pandangan yang sama meskipun definisinya berdeda-beda, antara lain:

Menurut Jaluluddin Abdurahman menyebutkan sebagai berikut:

الَمَصْلَحَة هُنَا، الُمحَا فَضَة عَلَى مَقْصُوْدِ الشَّرْعِ مِنَ الْمَصَالِحِ النَّافِعَةِ الَّتِى وَضَعَهَااوَحَدَّدَ

[19] Romli SA, *Muqaranah Mazahib Fil Ushul* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 1999), 157.
[20] Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet. Ke-2 (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), 634.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

حُدُوْدَهَالاَعَلَى مُقْتَضَى أَهْوَاءِ النَّا سِ وَشَهْوَا تِهِمْز

> "Maslahat ialah memelihara maksud hukum syara' terhadap berbagai kebaiakan yang telah digariskan dan ditetapkan batas-batasnya, bukan berdasarkan keinginan dan hawa nafsu manusia belaka"[21]

Menurut Imam al-Ghazali, mendefinisikan Maslahah sebagai berikut:

الَمصْلَحَةفَهِيَ عِبَارَةٌ فِى اْلأَصْلِ عَنْ جَلْبِ مَنْفَعَةٍ أَوْ دَفْعِ مَضَرَّ ة(المصالح الضروريات)

> "Maslahat pada dasarnya ialah berusaha meraih dan mewujudkan manfaat atau menolak kemudaratan."[22]

Imam al-Syathibi mendefinisikan maslahah dalam kitabnya *al-Muwafaqat fi Ushul al-Syari'ah* :

> "Maslahah yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan untuk memenuhi dan melengkapi kebutuhan hidup manusia, baik yang sifatnya kebutuhan jasmani maupun rohani sehingga merasakan kenyamanan dalam menjalani kehidupannya."[23]

Dalam arti umum, *maṣlaḥah* diartikan sebagai segala sesuatu yang bermanfaat bagi manusia, baik dalam arti menarik atau menghasilkan, seperti menghasilkan keuntungan atau kesenangan, atau dalam arti menolak atau menghindarkan seperti menolak kemudaratan atau kerusakan.[24] *Maṣlaḥah* menurut Abdul Jabbar dari Mu'tazilah yaitu segala

---

[21] Romli SA, *Muqaranah Mazahib Fil Ushul*…, 158.
[22] Ibid., 159.
[23] Enden Haetami, "Perkembangan Teori Maslahah'Izzu Al-Din Bin Abd Al-Salam dalam SejarahPemikiran Hukum Islam", *Asy-Syari'ah,* Vol. 17 No. 1 (April, 2015), 31.
[24] Asriaty, "Penerapan Maslahah Mursalah dalam Isu-Isu Kontenporer ", *Madania,* Vol.19, No.1 (Juni, 2015), 120.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesuatu yang harus dikerjakan oleh manusia untuk menghindari mudharat.[25]

Dari beberapa definisi mengenai *Maṣlaḥah* tersebut dengan rumusan yang berbeda-beda tersebut dapat disimpulkan bahwa maslahah itu merupakan sesuatu yang dipandang baik oleh akal sehat karena mendatangkan kebaikan dan menghindarkan kerusakan bagi manusia yang sejalan dengan tujuan syara' dalam menetapkan hukum. Maka setiap sesuatu yang sifatnya mengandung manfaat baik atau menguntungkan dan tidak ada yang dirugikan disebut maslahah.

2. Pembagian *Maṣlaḥah*

Dilihat dari segi pembagian maslahat ini, dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu, dilihat dari segi tingkatannya dan eksis tensinya.

a. *Maṣlaḥah* dari segi tigkatannya.

Maṣlaḥah dari segi tingkatannya ini ialah berkaitan dengan kepentingan yang menjadi hajat manusia. Menurut Mustafa Said al-Khind, *maṣlaḥah* dilihat dari segi martabatnya dapat dibedakan menjadi tiga macam:

1) *Maṣlaḥah al-ḍarūrīyah*

Yang dimaksud dengan *maṣlaḥah* dalam tingkatan ini ialah kemaslahatan yang menjadi dasar tegaknya kehidupan asasi manusia baik yang berkaitan dengan agama maupun dunia. Zakariya al-Biri menyebutkan bahwa *maṣlaḥah al-ḍarūrīyah* ini

[25] Hamka Hak, *Al-Syathibi Aspek Teologis Konsep Maslahah dalam Kitab Al-Muwafaqat* (Jakarta: Erlangga, 2007), 20.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan dasar asasi untuk terjaminnya kelangsungan hidup manusia. Jika ia rusak, maka akan muncullah fitnah dan bencana yang besar. Lingkup maslahat daruriyat ini ada lima macam yaitu hal-hal yang berkaitan dengan pemeliharaan agama, jiwa, akal, keturunan dan harta kelima macam *maṣlaḥah* ini harus dipelihara dan dilindungi, karena jika terganggu akan mengakibatkan rusaknya sendi-sendi kehidupan.

2) *Maṣlaḥah al-hājīyah*

Yang dimaksud dengan *maṣlaḥah al-hājīyah* ini ialah persoalan-persoalan yang dibutuhkan oleh manausia untuk menghilangkan kesulitan dan kesusahan yang dihadapi. Dilihat dari segi kepentingannya, maka maslahat ini lebih rendah tingkatannya dari *maṣlaḥah al-ḍarūrīyah*. Dari ketentuan hukum yang disyariatkan untuk meringankan dan memudahkan kepentingan manusia ialah semua keringanan yang dibawa oleh ajaran Islam, seperti boleh berbuka puasa bagi musafir dan orang yang sedang sakit, mengqasar sholat ketika dalam perjalanan.

3) *Maṣlaḥah al-taḥsīnīyah*

Yang dimaksud dengan *maṣlaḥah al-taḥsīnīyah* ialah sifatnya untuk memelihara kebagusan dan kebaikan budi pekerti serta keindahan saja. Sekiranya, kemaslahatan tidak dapat diwujudkan dalam kehidupan tidaklah menimbulkan kesulitan dan kegoncangan serta rusaknya tatanan kehidupan manusia. Misalnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seperti yang disebutkan oleh Muhammad al-Said Ali Abdul Rabuh bahwa dalam urusan ibadat Allah telah menyariatkan berbagai bentuk kesucian menutup aurat dan berpakaian yang indah dan begitu pula dalam hadis. Nabi diajarkan untuk memakai harum-haruman yang pada dasarnya menjadi kesenangan manusia.[26]

b. *Maṣlaḥah* dari segi kandungannya

1) *Maṣlaḥah al-āmmah*

Maṣlaḥah al-āmmah yaitu kemaslahatan umum yang menyangkut kepentingan orang banyak.kemaslahatan umum itu tidak berarti untuk kepentingan semua orang tapi bisa saja untuk kepentingan mayoritas umat. Misalnya mencetak sebuah mata uang untuk kemaslahatan suatu negara.

2) *Maṣlaḥah al-khāṣṣah*

Maṣlaḥah al-khāṣṣah yaitu kemaslahatan pribadi. Dan ini sangat jarang sekali seperti kemaslahatan yang berkaitan dengan pemutusan hubungan perkawinan seseorang yang dinyatakan hilang (maqfud).[27] Maslahah ini disebut juga maslahah yang bersifat khusus atau pribadi, misalnya adanya suatu kemaslahatan bagi seorang istri agar hakim menetapkan fasah (pemutusan) dikarenakan suaminya dinyatakan hilang.

---

[26] Romli SA, *Muqaranah Mazahib Fil Ushul…,* 159-161.

[27] Muksana Pasaribu, "Maslahat dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum", *Justitia,* Vol. 1 Nomor 4 (Desember, 2014), 355.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. *Maṣlaḥah* dilihat dari segi berubah tidaknya

Mushtafa al-Syalabi membaginya menjadi dua bagian, yaitu:[28]

1) *Maṣlaḥah al-thūbit*

Maṣlaḥah al-thūbit, yaitu kemaslahatan yang bersifat tetap, tidak berubah sampai akhir zaman. Seperti kewajiban ritual ibadah, seperti sholat, puasa, zakat, dan haji.[29]

2) *Maṣlaḥah al-mutaghayyirah*

Maṣlaḥah al-mutaghayyirah, yaitu kemaslahatan yang berubah-ubah sesuai dengan perubahan tempat, waktu dan subyek hukum. Kemaslahatan ini berkaitan dengan permasalahan mu'amalah dan adat kebiasaan. Seperti masalah makanan yang berbeda-beda antara daerah satu dengan daerah yang lain.

d. *Maṣlaḥah* dari segi eksistensinya

Abdul Karim Zaidan membaginya kepada tiga bagian:[30]

1) *Maṣlaḥah mu'tabarah*

Maṣlaḥah mu'tabarah ialah maslahah yang secara tegas diakui oleh syari'at dan telah ditetapkan ketentuan-ketentuan hukum untuk merealisasikannya.[31] Menurut Muhammad al-Said Ali Abd Rabuh kemaslahatan yang diakui oleh Syari'at dan

---

[28] Ibid.
[29] Asriaty, Penerapan Maslahah Mursalah dalam Isu-Isu Kontenporer…, 124.
[30] Romli SA, *Muqaranah Mazahib Fil Ushul*…, 162.
[31] Sapiudin Shidiq, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Kencana, 2011), 92.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terdapatnya dalil yang jelas untuk memelihara dan melindunginya.[32]

Yang termasuk dalam maslahat mu'tabarah ialah semua kemaslahatan yang dijelaskan dan disebutkan oleh nash, seperti memelihara agama, jiwa, keturunan, dan harta benda.

a) Memelihara agama bagi seseorang merupakan fitrah. Dalam memelihara agama, Islam selalu mengembangkan sikap tasammuh (toleransi) terhadap pemeluk agama lain selama tidak mengganggu satu sama lain.
b) Memelihara jiwa dengan melindungi akal pikiran supaya tetap sehat dan berfungsi tetap baik dengan menyingkirkan segala perkara yang dapat merusak akal pikiran. Misalnya, diwajibkan qishas untuk menjaga kelangsungan jiwa, hukuman untuk peminum khamar demi memelihara akal
c) Memelihara keturunan, misalnya hukum zina untuk memelihara kehormatan dan keturunan, berketurunan juga merupakan masalah pokok bagi manusia dalam rangka memelihara kelangsungan hidup manusia di muka bumi ini Allah mensyariatkan menikah dengan segala hak dan kewajiban yang diakibatkannya.

[32] Romli SA, *Muqaranah Mazahib Fil Ushul*…, 162.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) Memelihara harta, Islam memperbolehkan manusia dalam melakukan berbagai transaksi dalam muamalah. Sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S An-Nisa : 29 :

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

"Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu."

2) *Maṣlaḥah mulghah*

Maṣlaḥah mulghah ialah sesuatu yang dianggap maslahah oleh akal pikiran, tetapi kemudian dianggap palsu karena kenyataannya bertentangan dengan syari'at.[33] Misalnya dalam bidang muamalah adalah penambahan harta melalui harta dianggap maslahah tetapi bertentangan dengan dalil/nash dalam Alquran Surat Al-Baqarah ayat 275 :

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ

"Padahal, Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba."

Contoh yang sering dirujuk dan ditampilkan oleh Ulama Ushul ialah menyamakan pembagian harta warisan antara seorang perempuan dengan saudara laki-lakinya. Penyamaan antara

[33] Hasbiyallah, *Fiqh dan Ushul Fiqh* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2013), 107.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seorang perempuan dengan saudara laki-lakinya tentang warisan memang terlihat ada kemaslahatannya, tetapi berlawanan dengan ketentuan dalil nash yang jelas dann rinci. Hal ini disebutkan dalam Alquran sebagai berikut:[34]

يُوصِيكُمُ اللَّهُ فِي أَوْلَادِكُمْ ۖ لِلذَّكَرِ مِثْلُ حَظِّ الْأُنْثَيَيْنِ ۚ

"Allah telah menetapkan bagi kamu (tentang pembagian harta pusaka) untuk anak-anakmu, yaitu bagi seorang anak laki-laki sama dengan bagian dua orang anak perempuan. " (Q.S An-Nisa' : 11)

3) *Maṣlaḥah mursalah*

a) Pengertian *Maṣlaḥah Mursalah*

Maṣlaḥah Mursalah terdiri dari dua kata yaitu kata: *maṣlaḥah* dan *mursalah*. *Maslahah* artinya baik (lawan dari buruk), manfaat atau terlepas dari kerusakan. Adapun kata *mursalah* secara bahasa artinya terlepas dan bebas. Maksudnya ialah terlepas dan bebas dari keterangan yang menunjukkan boleh tidaknya sesuatu itu dilakukan.

Adapun menurut istilah syara' sebagaimana yang dikemukakan oleh Imam al-Ghazaly dalam kitab *mustashfa*-nya.

مَالَمْ يَشْهَدْلَهُ مِنَ الشَّرْعِ بِالْبُطْلَنِ وَلاَ بِالْإِعْتِبَارِنَصٌّ مُعَيَّنٌ

[34] Romli SA, *Muqaranah Mazahib Fil Ushul*…, 163.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "sesuatu yang tidak ada bukti baginya dari syara' dalam bentuk nas yang membatalkannya dan tidak ada pula yang menetapkannya".[35]

Ulama Ushul Fiqh mendefinisikan *maṣlaḥah mursalah* dalam rumusan yang sama tapi dalam bentuk yang berbeda-beda, antara lain:[36]

Menurut Muhammad Abu Zahra mendefinisikan *maṣlaḥah mursalah* merupakan maslahah yang selaras dengan tujuan syariat Islam dan tidak ada petunjuk tentu yang membuktikan tentang pengakuan atau penolakannya. Menurut Husein Hamid Hasan, *maṣlaḥah mursalah* adalah *maṣlaḥah* yang tercakup dalam dalil syara' yang diambil/dipahami lewat penelitian dari berbagai nash syara'. Menurut Badran Abu Al-Ainain Badran, *maṣlaḥah mursalah* adalah yang tidak diketahui dari syariat adanya dalil yang membenarkan atau membatalkan. Menurut Said Ramadhan Al-Buthi, mendefinisikan hakikat *maṣlaḥah mursalah* ialah setiap manfaat yang tercakup kedalam tujuan syara' tanpa ada dalil yang membenarkan atau membatalkannya.

Imam Al-Syaukan menyatakan *maṣlaḥah mursalah* adalah *maṣlaḥah* yang tidak diketahui apakah Syari' menolaknya atau memperhitungkannya. Ibnu Qudamah menyatakan *Maṣlaḥah mursalah* adalah *maṣlaḥah* yang tidak

---

[35] Sapiuddin Shidiq, *Ushul Fiqh*…, 88.
[36] Asriaty, Penerapan Maslahah Mursalah dalam Isu-Isu Kontenporer…, 122.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ada bukti petunjuk tertentu yang membatalkannya dan tidak ada pula yang memperhatikannya.[37] Jalal al-Din Abd Rahman menyatakan *maṣlaḥah mursalah* adalah maslahah yang selaras dengan tujuan syari' (pembuat hukum) dan tidak ada petunjuk tertentu yang membuktikan tentang pengakuannya atau penolakannya.[38]

Yusuf Hamid al-Alim menyatakan *maṣlaḥah mursalah* adalah apa-apa (maslahah) yang tidak ada petunjuk syar' tidak untuk membatalkannya, juga tidak untuk memperhatikannya.[39] *Maṣlaḥah mursalah* ialah yang mutlak. Menurut istilah ahli ushul, kemaslahatan yang tidak disyari'atkan oleh syar'i dalam wujud hukum, didalam rangka menciptakan kemaslahatan, disamping tidak terdapat dalil yang membenarkan atau menyalahkan. Karenanya, *maṣlaḥah mursalah* itu disebut mutlak, lantaran tidak terdapat dalil yang menyatakan benar atau salah.[40] *Maṣlaḥah mursalah* yaitu maslahah yang tidak dikaitkan dengan nash pada hukum syara' yang menjadikan kita menghormati atau menolaknya. Sedangkan jika diharai akan mendatangkan manfaat atau menolak kemudharatan.[41] *Maṣlaḥah mursalah*, ialah kebaikan (*maṣlaḥah*) yang tidak di

---

[37] Hasbiyallah, *Fiqh dan Ushul Fiqh*…, 105.
[38] Ibid., 106.
[39] Ibid., 105.
[40] Miftahul Arifin dan A. Faishal Haq, *Ushul Fiqh: Kaidah-kaidah Penetapan Hukum Islam* (Surabaya: Citra Media, 1997) ,142.
[41] Hamam Thontowi, *Ushul Fiqh*, Cet. 1 (Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press, 2013), 39.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

singgung-singgung syara' untuk mengerjakannya atau meninggalkannya, sedang kalau dikerjakan akan membawa manfaat atau menghindari keburukan.[42]

Secara definitif dapat dipahami bahwa *maṣlaḥah mursalah* merupakan sebuah metode istinbath hukum (legal theory) yang didasarkan pada kemaslahatan yang tidak mendapat legalitas khusus dari nash tentang validitasnya atau tidak terdapat juga dalil yang secara tegas dan jelas menyatakan ketidakvaliditasannya.[43] *Maṣlaḥah mursalah* merupakan kemaslahatan yang tidak didukung oleh dalil syara' atau nash yang rinci, akan tetapi didukung oleh sekumpulan makna nash (ayat atau hadist).[44] Sedangkan menurut Muhammad Abu Zahra, definisi *maṣlaḥah mursalah* adalah segala kemaslahatan yang sejalan dengan tujuan syar'i (dalam menyari'atkan hukum Islam) dan kepadanya tidak ada dalil khusus yang menunjukkan tentang diakuinya atau tidaknya.[45]

Berdasarkan pengertian tersebut, pembentukan hukum berdasarkan kemaslahatan ini semata-mata dimaksudkan untuk mencari kemaslahatan manusia. Abdul Wahab Khallaf mendefinisikan *maṣlaḥah mursalah* adalah "Sesuatu yang

---

[42] A. Hanafi, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Wijaya, 1989), 144.
[43] Mohammad Rusfi, "Validitas Maslahat al-Mursalah Sebagai Sumber Hukum", *Al-Adalah,* Vol. XII, No. 1 (Juni, 2014), 66.
[44] Nasrun Haroen, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Logos Publishing House, 1996), 119.
[45] Muhammad Abū Zahrah, *Uṣūl al-Fiqh*, terj. Saefullah Ma'shum, Cet. 9 (Jakarta: Pustaka Firdaus, 2005), 424.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dianggap maslahah umum namun tidak ada ketegasan hukum untuk merealisasikannya dan tidak pula ada dalil tertentu baik yang mendukung maupun yang menolaknya".[46] Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa:

(1) *Maṣlaḥah mursalah* adalah sesuatu yang tidak ada nas hukumnya dalam alquran maupun hadist.

(2) *Maṣlaḥah mursalah* adalah sesuatu yang baik menurut akal. Dengan pertimbangan dapat mewujudkan kebaikan dan menghindari keburukan. Sesuatu yang baik menurut akal sehat maka pada hakikatnya tidak bertentangan dengan tujuan syara' secara umum.

Dari rumusan definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan tentang dari *maṣlaḥah mursalah*, sebagai berikut:[47]

(1) Ia adalah sesuatu yang baik menurut akal dengan pertimbangan dapat mewujudkan kebaikan atau menghindarkan keburukan bagi manusia;

(2) Apa yang baik menurut akal itu, juga selaras dan sejalan dengan tujuan syara' dalam menetapkan hukum;

(3) Apa yang baik menurut akal dan selaras dengan tujuan syara' tersebut tidak ada petunjuk syara' secara khusus

[46]Abdullah Wahab Khallāf, *Ilmu Uṣūl al Fiqh,* terj. Noer Iskandar al-Bansary, Cet. 8 (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), 84.
[47] Hasbiyallah, *Fiqh dan Ushul Fiqh*…, 106.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang menolaknya, juga tiidak ada petunjuk syara' yang mengakuinya.

Berdasarkan berbagai definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa hakikat dari *maṣlaḥah mursalah* adalah segala sesuatu yang baik menurut akal dengan pertimbangan dapat mewujudkan kebaikan atau menghindarkan keburukan bagi manusia dan sesuai dengan tujuan syara'.[48]

Dengan demikian, *maṣlaḥah mursalah* adalah maslahah yang tidak ada ketentuan hukumnya baik di Alquran maupun hadis dalam bidang muamalat.

b) Syarat-syarat *maṣlaḥah mursalah*

Para Ulama' menyunsun syarat-syarat *maṣlaḥah mursalah* yang dipakai sebagai dasar pembentukan hukum. Syarat-syarat tersebut terdapat tiga macam yaitu:

(1) Harus benar-benar merupakan *maṣlaḥah*, atau hukum maslahah yang bersifat fikiran. maksudnya ialah agar bisa diwujudkan pembentukan hukum suatu masalah atau peristiwa yang melahirkan kemaslahatan dan menolak kemudharatan.

(2) *Maṣlaḥah* itu bersifat umum. Maksudnya ialah, bahwa dalam kaitanya dengan pembentukan hukum terhadap suatu kejadian atau masalah dapat melahirkan

[48] Asriaty, Penerapan Maslahah Mursalah dalam Isu-Isu Kontenporer *…,* 123.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemanfaatan bagi kebanyakan umat manusia, yang benar-benar dapat terwujud.

(3) Pembentukan hukum dengan mengambil kemaslahatan ini tidak berlawanan dengan tata hukum atau dasar ketetapan nash dan ijma'.[49]

Tentang persyaratan untuk menggunakan *maṣlaḥah mursalah* ini, dikalangan ulama ushul memang terdapat perbedaan baik dari segi istilah maupun jumlahnya. Menurut Zaky al-Din Sya'ban menyebutkan tiga syarat yang harus diperhatikan bila menggunakan *maṣlaḥah mursalah* dalam menetapkan hukum, yaitu:

(1) Kemaslahatan itu hendaknya kemaslahatan yang memang tidak terdapat dalil yang menolaknya. Dengan kata lain, jika terdapat dalil yang menolaknya maka tidak dapat diamalkan.

(2) *Maṣlaḥah mursalah* itu hendaknya maslahat yang dapat dipastikan bukan hal yang samar-samar atau perkiraan dan rekayasa saja. Menurut menurut Zaky al-Din Sya'ban disyaratkan bahwa *maṣlaḥah mursalah* itu bukan berdasarkan keinginan saja, karena hal yang demikian tidak dapat diamalkan.

---

[49] Miftahul Arifin dan A. Faishal Haq, *Ushul Fiqh: Kaidah-kaidah Penetapan Hukum Islam*)…, 145.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(3) *Maṣlaḥah mursalah* hendaknya *maṣlaḥah* yang bersifat umum. Yang dimaksud dengan *maṣlaḥah* yang bersifat umum ini adalah kemaslahatan yang memang terkait dengan kepentingan orang banyak.[50]

Menurut Yusuf Hamid dalam kitabnya al-Maqashid yang dikutip oleh Amir Syarifudin, yaitu:

(1) Yang menjadi sandaran dari *maṣlaḥah* mursalah itu selalu petunjuk syara', bukan semata berdasarkan akal manusia, karena akal manusia tidak sempurna, bersifat relative dan subyektif, selalu dibatasi waktu dan tempat, serta selalu terpengaruh lingkungan dan dorongan hawa nafsu.

(2) Pengertian *maṣlaḥah* dalam pandangan syara' tidak terbatas untuk kepentingan dunia saja tetapi juga untuk akhirat

(3) *Maṣlaḥah* dalam artian hukum tidak terbatas pada rasa enak dan tidak enak dalam artian fisik jasmani saja, tetapi juga enak dan tidak enak dalam artian mental-spritual atau secara rohaniyah.[51]

Menurut al-Ghozali, *maṣlaḥah* mursalah dapat dijadikan landasan hukum bila:

(1) *Maṣlaḥah mursalah* aplikasinya sesuai dengan ketentuan syara'

[50] Romli SA, *Muqaranah Mazahib Fil Ushul…,* 165-166.
[51] Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Kencana, 2008), 329.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(2) *Maṣlaḥah mursalah* tidak bertentangan dengan ketentuan nash syara' (alquran dan al-hadist)

(3) *Maṣlaḥah mursalah* adalah sebagai tindakan yang *ḍarūrī* atau suatu kebutuhan yang mendesak sebagai kepentingan umum masyarakat.[52]

Menurut Abdul Wahab Khallaf, *maṣlaḥah mursalah* dapat dijadikan sebagai legislasi hukum Islam bila memenuhi syarat yang diantaranya adalah:

(1) Berupa *maṣlaḥah* yang sebenarnya (secara haqiqi) bukan maslahah yang bersifat dugaan, tetapi yang berdasarkan penelitian, kehati-hatian dan pembahasan yang mendalam serta benar-benar menarik manfaat dan menolak kerusakan.

(2) Berupa *maṣlaḥah* yang bersifat umum, bukan untuk kepentingan perorangan, tetapi untuk orang banyak.

(3) Tidak bertentangan dengan hukum yang ditetapkan oleh nash (Alquran dan al-Hadist) serta ijma' ulama.[53]

c) Kedudukan *maṣlaḥah mursalah* dan kehujjahannya

Adapun terhadap kehujjahan *maṣlaḥah mursalah*, pada prinsipnya jumhur ulama menerimanya sebagai salah satu metode dalam menetapkan hukum syara', sekalipun dalam penerapan dan penempatan syaratnya mereka berbeda pendapat. Ulama Hanafiyah mengatakan, bahwa untuk

[52] Abdullah Wahab Khallāf, *Ilmu Uṣul al Fiqh,* terj. Noer Iskandar al-Bansary…, 125.
[53] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjadikan *maṣlaḥah al-mursalah* sebagai dalil, disyaratkan maslahah tersebut berpegang kepada hukum. [54]

Di kalangan mazhab Ushul memang terdapat perbedaan pendapat tentang kedudukan *mursalah* dan kehujjahannya dalam hukum Islam baik yang menerima maupun yang menolaknya. Perbedaan pendapat antara kalangan mazhab ushul yang menerima dan menolaknya dengan argumentasi masing-masing.

(1) Kelompok pertama mengatakan bahwa *maṣlaḥah mursalah* adalah merupakan salah satu dari sumber hukum dan sekaligus hujjah Syari'ah. Pendapat ini dianut oleh mazhab Maliki dan Imam Ahmad Ibnu Hambal. Adapun yang menjadi alasan atau argumentasi kelompok pertama ini bahwa *maṣlaḥah mursalah* merupakan dalil dan hujjah Syar'iyah adalah sebagai berikut.

(a) Menurut kelompok ini, seperti yang dijelaskan oleh Abu Zahrah bahwa para sahabat telah menghimpun Alquran dalam satu mushaf, dan ini dilakukan karena kahawatir Alquran bisa hilang. Hal ini tidak ada pada masa Nabi dan tidak pula ada larangannya. Pengumpulan Alquran dalam satu mushaf ini, semata-mata demi kemaslahatan. Dan dalam praktiknya para

[54] Muksana Pasaribu, "Maslahat dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum…, 356.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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

(b) Sesungguhnya para sahabat telah menggunakan *maṣlaḥah 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 merealisir 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 *maṣlaḥah mursalah* sebagai hujjah Syar'iyah, kelompok kedua ini berpendapat bahwa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perbedaan hukum karena perbedaan zaman dan lingkungan. Sesungguhnya kemaslahatan itu sebagaimana kita saksikan akan selalu berubah dengan terjadinya zaman dan situasi. Tentu hal ini akan mengilangkan fungsi keumuman syari'at dan nialainya yang berlaku setiap zaman dan tempat.

Dari perbedaan pendapat antara kelompok yang menerima *maṣlaḥah mursalah* sebagai hujjah syar'iyah dengan kelompok yang menolaknya, serta alasan mereka masing-masing, ternyata akar perbedaannya terletak pada sisi pandangan mereka masing-masing tentang *maṣlaḥah mursalah* itu sendiri.[55]

4. Kemaslahatan pada Layanan *Priority*

a. Pengertian layanan *priority*

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.[56] Layanan Priority atau Prima (service excellence) merupakan suatu layanan dengan standart yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan stiap saat, secara konsisten dan

[55] Romli SA, *Muqaranah Mazahib Fil Ushul*…, 167-170.

[56] Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), 30.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akurat (handal).[57] Pelayanan prima adalah kemampuan maksimal seseorang dengan orang lain dalam hal pelayanan. Secara sederhana pelayanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang dibutuhkan nasabah antara lain:[58]

1) Pelayanan dalam berinvestasi/menanamkan modal usahanya
2) Pelayanan dalam menabung
3) Buku rekening baru
4) Kredit
5) Transfer.

Keseluruhan pelayanan tersebut dapat didapatkan oleh nasabah selama menabung di bank tersebut karena kesuksesan bank tergantung pada para nasabahnya. Seluruh nasabah berhak mendapatkan pelayanan yang disediakan oleh bank. Keseluruhan pelayanan tersebut dapat didapatkan oleh nasabah selama menabung di bank tersebut karena kesuksesan bank tergantung pada para nasabahnya. Seluruh nasabah berhak mendapatkan pelayanan yang disediakan oleh bank. Sebagaimana Allah Swt berfirman:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الآخِرَةَ وَلا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

[57] Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 18.
[58] A. Hasyimi, *Dasar-Dasar Operasi Bank*, terj. America Institute of Banking (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 20.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Dan carilah (pahala) negeri Akhirat dengan apa yang telah dianugrahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan." (Q.S Al-Qashash: 77).

Ayat di atas menjelaskan bahwa pergunakanlah harta dan nikmat yang banyak yang diberikan Allah kepadamu ini untuk mentaati tuhanmu dan mendekatkan diri kepada-Nya dengan berbagai macam cara pendekatan yang mengantarkan kamu pada perolehan pahalanya di dunia dan di akhirat.[59]

Program pelayanan kepada nasabah merupakan kepedulian bank kepada nasabah yang terus dikembangkan sedemikian rupa sehingga menjadi alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada nasabah ini telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut layanan prima (service excellence).

b. Dasar-dasar pelayanan *priority*

Berikut ini Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 yaitu:

1) Sikap (attitude)

Sikap (attitude) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang

[59] Ahmad Mushthafa al-Maraghī , *Tafsīr al-Maraghi,* terj. Tafsīr al-Maraghi (Semarang: CV Toha Putra, 1993), 156.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

2) Perhatian (attention)

Perhatian (attention) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

3) Tindakan (action)

Tindakan (action) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

4) Kemampuan (ability)

Kemampuan (ability) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

5) Penampilan (appearance)

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

6) Tanggung jawab (accountability)

Tanggung jawab (accountability) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.[60]

c. Unsur kemaslahatan pada layanan *priority*

Pelayanan adalah pemberian suatu jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, tamah, adil, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.[61] Sebagaimana Allah Swt berfirman:

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ ۚ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا ۚ وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا ۗ وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِمَّا يَجْمَعُونَ

[60] Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), 31.

[61] Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 152.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kamilah yang menentukan penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat memanfaatkan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan. (QS. Zukhruf 32).

Berdasarkan ayat di atas dapat disimpulakan bahwa Allah Swt menerangkan bahwasannya di mata Allah manusia diciptakan dengan tidak ada perbedaan derajat satu sama lain, yang membedakan hanyalah iman dan ketaqwaan.[62] Sedangakan kemaslahatan ialah diartikan sebagai segala sesuatu yang bermanfaat bagi manusia, baik dalam arti menarik atau menghasilkan, seperti menghasilkan keuntungan atau kesenangan, atau dalam arti menolak atau menghindarkan seperti menolak kemudaratan atau kerusakan.[63]

Disamping itu, Islam menghargai seseorang berdasarkan tingkat kontribusinya. Unsur kemaslahatan yang terdapat dalam layanan nasabah *priority* adalah kualitas pelayanan yang di dapat oleh nasabah priority lebih tinggi dibandingkan yang di dapat oleh nasabah biasa karena nasabah priority mempunyai andil yang besar dalam perputaran dana bank sehingga layanan yang di dapatkan oleh nasabah priority berbeda dengan nasabah biasa. Hal ini dianggap maslahah yang sepantasnya karena kontribusi yang diberikan lebih dalam bentuk penempatan dana yang lebih besar. Adanya layanan ekstra

---

[62] Muhammad Nasib al-Rifai, *Tafsir Ibnu Kathir*, terj. Syihabuddin, Jilid 4 (Jakarta: Gema Insani, 2000), 268-269.
[63] Asriaty, "Penerapan Maslahah Mursalah dalam Isu-Isu Kontenporer…, 120.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(yang kemudian umumnya juga disebut dengan layanan *priority*) tidaklah bertentangan dengan prinsip keadilan yang diusung oleh syariah. Sebab, keadilan tidak selalu identik dengan kesamaan. Definisi adil adalah wadḫ al-syai' fi mahallih, menempatkan sesuatu sesuai dengan porsi dan posisinya.

B. Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP

Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima. Surat edaran ini berlaku sejak tanggal 9 Desember 2011 yang menginduk pada PBI tentang Penerapan Manajemen Resiko Bagi Bank Umum dan PBI tentang Penerapan Manajemen Resiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, serta memperhatikan PBI tentang Transparansi Informasi Produk dan Perlindungan Data Nasabah, PBI tentang Prosuk Bank Syariah dan UUS, PBI tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme bagi Bank Umum, dan peraturan perundang-undangan lain yang mengatur produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan Bank.

Pokok-pokok pengaturan dalam SE tersebut adalah sebagai berikut:[64]

a. Layanan Nasabah Prima (LNP) adalah bagian dari kegiatan usaha Bank dalam menyediakan layanan terkait produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi nasabah prima.

[64] Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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;

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) Menyampaikan informasi secara berkala.

e. Bank wajib menatausahakan data, dokumen atau warkat terkait aktivitas Nasabah Prima dalam LNP.

f. Kewajiban bagi Bank yang telah menyediakan LNP sebelum ketentuan ini berlaku untuk melakuakn *gap analysis* dalam rangka pemenuhan ketentuan dalam SE dan menyunsun *action plan* dengan batas waktu penyelesaian realisasi *action plan* paling lambat akhir Juni 2012.[65]

Adapun latar belakang terbitnya Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima. Dikarenakan perbankan mempunyai peran penting dan strategis tidak saja dalam menggerakkan perekonomian nasional , tetapi juga diarahkan agar mampu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Ini berarti bahwa lembaga perbankan haruslah mampu berperan sebagai agen of development dalam mencapai tujuan nasional. Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah kegiatan funding atau menghimpun dana. Menghimpun dana adalah kegiatan mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Penghimpunan dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai bentuk simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat seperti giro, tabungan, sertifikat deposit dan deposito berjangka. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan

[65] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan uang. Oleh karena itu, pihak perbankan harus memberikan berbagai rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya.[66]

Bank yang merupakan lembaga jasa keuangan semakin bersaing dan mempromosikan dirinya sebaik mungkin agar dapat merebut pasar dengan mempunyai berbagai fasilitas dan produk jasa keuangan lainnya, salah satu fasilitas bank yang dapat memberikan kontribusi yang besar dalam perputaran uang di lembaga perbankan yang digunakan untuk menjaring dan mempertahankan nasabah adalah layanan nasabah prima disebut juga dengan layanan fasilitas nasabah prima (layanan priority). Memperhatikan peran lembaga perbankan yang demikian strategis dalam mencapai tujuan pembangunan nasional terhadap lembaga perbakan perlu senantiasa mengadakan pembinaan dan pengawasan yang efektif secra efektif efisien, sehat, wajar dan mampu mengahdapi ersaingan yang bersifat global, mampu melindungi secara baik dana yang dititipkan ke bidang-bidang yang produktif bagi pencapaian sasaran pembangunan. Eksistensi bank tergantung mutlak pada nasabahnya yang mempercayakan dananya serta jasa-jasa lainnya yang dilakukan oleh bank. Oleh karena itu kepercayaan masyarakat kepada bank merupakan unsur yang sangat penting.

Terungkapnya berbagai kasus tindak pidana perbankan (fraud) pada sektor perbankan yang dapat merugikan nasabah dan/atau bank salah satunya

[66] Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 24.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah pembobolan uang nasabah prioritas Citibank Landmark senilai Rp 16,63 Milyar yang dilakukan senior relation manager (RM) bank tersebut. Inong Melinda Dee, selaku RM menarik dana nasabah tanpa sepengetahuan pemilik melalui slip penarikan kosong yang sudah ditandatangani nasabah.[67] Dari kasus tersebut seharusnya bank harus menjaga dan dan memberikan perlindungan hukum kepada nasabah yang menyimpan dana, karena dasar bisnis antara bank dan nasabah adalah kepercayaan.

[67] Erlangga Djumena, "Inilah 9 Kasusu Kejahatan Perbankan", dalam https://amp.kompas.com/money/read/2011/05/03/09441743, diakses pada 16 Desember 2019

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

LAYANAN NASABAH PRIORITY DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP WIYUNG

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri hadir sejak tahun 1999 pasca krisis ekonomi dan moneter pada 1998-1999. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisi tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestruktur dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat yang bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 beroprasi 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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara resmi mulai beroprasi sejak Hari Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.[68]

Sementara untuk Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung sendiri berdiri sejak tahun 2008 yang saat itu masih berbentuk Kantor Kas kemudian pada tahun 2010 barulah menjadi Bank Syariah Mandiri yang beralamat di Ruko Taman Pondok Indah, Jalan Raya Wiyung No. A 24 Surabaya.[69]

2. Visi dan Misi

Visi dan Misi BSM yang baru sesuai dengan Corporate Plan 2016-2020

Visi :

"Bank Syariah Terdepan dan Modern"

Untuk Nasabah:

[68] Bank Syariah Mandiri, "Sejarah Bank Syariah Mandiri", dalam https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah, diakses pada 2 Juli 2019.
[69] Hendra Bagus Wahyudi (Branch Manager BSM KCP Wiyung), *Wawancara*, Surabaya, 20 Maret 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PT. Bank Syariah Mandiri merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan.

Untuk Pegawai:

PT. Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir professional.

Untuk Investor:

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpecaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan.

Misi:

a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan
b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah
c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel
d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal
e. Mengembangkan menejemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat
f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.[70]

[70] Bank Syariah Mandiri, " Visi dan Misis Bank Syariah Mandiri", dalam https://www.ayariahmandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi, diakses pada 3 Juli 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Layanan Nasabah *Priority* di Bank Syariah Mandiri KCp Wiyung

1. Konsep Layanan Nasabah *Priority*

Layanan Nasabah *Priority* merupakan layanan eksklusif dari Bank Syariah Mandiri kepada nasabah dengan kelolaan Portofolio mulai dari 500 juta keatas dengan menghadirkan konsep *on stop financial services* yang inovatif dan menghadirkan petugas *Priority Banking Officer* yang berdedikasi untuk mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaaat asset secara seimbang.[71]

Konsep layanan nasabah *priority* dalam Standart Prosedur Operasional adalah pelayanan nasabah dengan ruangan khusus yaitu dengan penempatan dana nasabahnya sebesar 500 juta. Pada layanan ini, nasabah akan mendapatkan pelayanan yang distimewakan serta mendapatkan fasilitas, kenyamanan dan kemudahan pelayanan yang sifatnya lebih cepat dan lebih mudah prosedurnya lebih dari yang di dapatkan oleh nasabah biasa. Misalnya, nasabah yang menggunakan layanan Mandiri Syariah *Priority* dalam Bank Syariah Mandiri, maka bantuan yang diberikan kepada nasabah priority adalah kemudahan dalam bertransaksi. Nasabah *priority* tidak perlu repot antri apabila bendak bertransaksi sebab memiliki loket dan ruangan tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi.

Unit layanan ini mengelola kekayaan nasabah dengan memanfaatkan berbagai produk dan jasa dari berbagai institusi jasa

[71] Yuniar Ari (Priority Banking Officer), *Wawancara*, Surabaya, 26 Juli 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keuangan baik bank maupun non bank, sehingga menghasilkan keuntungan bagi bank dan terciptanya *life time banking* bagi nasabah. Dengan tujuan yaitu:

a. Melakuakan konsentrasi dan pengembangan pasar ke segmen individu menengah atas.
b. Menyediakan produk dan layanan prioritas sesuai dengan Syariah, baik financial maupun non financial.
c. Melakukan inovasi dan pengembangan produk finansial mengarah pada Wealth Management (BSM Wealth)
d. Membangun loyal costumer yang menguntungkan.
e. Pengamanan, pengawasan dan internal control terhadap priority banking.[72]

2. Tujuan Layanan Nasabah *Priority*

Adapun tujuan dari Mandiri Syariah Priority ini adalah:

a. Menciptakan Pasar *Priority Banking*

Melalui program ini BSM mengupayakan terciptanya pasar yang menjadi paling uatama bagi bank, jika pasar sudah tercipta maka pihak bank bisa dengan jelas menentukan segmen pasar mana yang akan didahulukan dan menjadi prioritasnya.

b. Menyediakan produk pengelolaan kekayaan

Dengan banyaknya Nasabah perorangan, maka BSM melihat hal tersebut merupakan hal yang bagus untuk memunculkan suatu produk

[72] Buku Pedoman Operasional Mandiri Syariah *Priority.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang bisa mengelola dana nasabah yang tergolong kepada segmen pasar atas dan kaya. Selain untuk mendatangkan *free income* bagi bank juga mendapatkan keuntungan dan kenyamanan bagi nasabah yang tergolong pada *priority*, keamanan dana nasabah *priority* juga terjamin dengan menyimpan kekayaan mereka pada dua produk simpanan BSM yang berbeda dan yang jelas memberi keuntungan bagi nasabah.

c. Menjadi *life time banking* bagi nasabah

Sehubungan dengan hasil survei oleh BSM yang menemukan banyaknya nasabah yang memerlukan layanan *priority* atau layanan untuk didahulukan dan diutamakan karena mereka tidak ingin waktunya terpakai terlalu lama untuk berurusan dengan pihak bank, maka dari itu BSM *priority* akan memanjakan nasabahnya dengan layanan yang membuat nasabahnya akan nyaman dari segi waktu karena BSM akan melakukan pelayanan prima terhadap nasabah priority yang tidak akan menyita banyak waktu nasabah untuk melakukan transaksi, misalnya nasabah menyetor atau melakukan penarikan, khusus untuk nasabah priority setiap melakukan penyetoran atau penarikan uang yang akan disetorkan akan dijemput atau diantarkan kerumah, nasabah tinggal menghubungi pihak bank saja atau PBO.[73]

3. Syarat dan Ketentuan Layanan Nasabah *Priority*

a. Nasabah Syariah Mandiri *Priority* adalah nasabah perorangan yang memiliki total dana di Bank Syariah Mandiri minimal sebesar 500 Juta

[73] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau setara dengan nilai tersebut; atau memenuhi kriteria lainnya yang ditentukan oleh Bank.

b. Mengisi aplikasi permohonan nasabah BSM *Priority*, baik nasabah baru maupun nasabah regular (*upgrade*).

Formulir Aplikasi Nasabah *Priority*

c. Mengisi formulir hak dan kewajiban antara nasabah dan Bank.

d. Setiap nasabah syariah mandiri *priority* berhak mendapatkan 1 (satu) buah kartu *priority* sebagai kartu identitas, kartu ATM, kartu belanja/debit dan kartu diskon.

e. Kartu *priority* hanya berlaku untuk nasabah syariah mandiri *priority.*

f. Masa berlaku kartu *priority* 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang sepanjang nasabah masih memenuhi kriteria sebagai nasabah syariah mandiri *priority*.

g. Keanggotaan nasabah syariah mandiri *priority* akan berakhir dalam hal:

   1) Total dana yang mengendap rata-rata < Rp. 500 Juta selama tiga bulan berturut-turut, atau

   2) Diakhiri oleh Bank karena pertimbangan tertentu, atau

   3) Nasabah meninggal dunia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

h. Bila keanggotaan sebagai nasabah syariah mandiri *priority* sudah berakhir, maka nasabah/pihak yang diberi kuasa wajib menyerahkan kartu *priority* ke kantor Cabang BSM terdekat dan diganti dengan BSM *Card*.
i. Jika nasabah masih menggunakan kartu *priority* sedangkan kartu habis masa berlakunya atau karena nasabah sudah tidak memenuhi persyaratan sebagai nasabah syariah mandiri *priority*, maka segala biaya yang terkait dengan penggunaan fasilitasyang melekat di kartu *priority* dibebankan ke rekening nasabah.
j. Limit penarikan tunai kartu *priority* maksimal sebesar Rp. 10 juta/hari.
k. Limit transfer kartu *priority* maksimal sebesar Rp. 25 Juta/hari.
l. Biaya perpanjangan kartu *priority* atau penggantian kartu Rp. 15.000.
m. Biaya penggantian kartu *priority* karena hilang adalah Rp. 50.000.
n. Biaya administrasi setiap bulan sesuai ketentuan yang berlaku.
o. Setiap ketentuan dapat berubah dan akan disampaikan secara tertulis kepada nasabah.[74]

Ketentuan layanan nasabah *priority* menurut Yuniar Ari selaku *Priority Banking Officer* di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung adalah untuk menjadi nasabah mandiri syariah *priority* cukup dengan mempunyai Portofolio 500 juta dan Portofolio ini bisa dari produk tabungan, deposito atau giro. Portofolio ini akan dipantau 3 (tiga) bulan sekali, jika nasabah selama 3 (tiga) bulan berturut-turut portofolionya kurang dari 500 juta maka

[74] Formulir Aplikasi Nasabah *Priority*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akan di *downgrade* menjadi nasabah biasa dan Kartu ATM Prioritynya akan ditarik dan diganti dengan kartu ATM Regular.[75]

4. Kriteria Nasabah *Priority*

   Kriteria Nasabah untuk mendapatkan layanan *priority* antara lain:

   a. Nasabah perorangan yang menempatkan dananya di Bank dengan total saldo minimal 250 juta atau jumlah lain yang ditetapkan oleh BSM dalam 2 (dua) produk pendanaan yaitu tabungan/giro dan deposito/tabungan berjangka.
   b. Nasabah perorangan dapat *upgrade* menjadi nasabah *priority* dengan syarat memenuhi ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya.
   c. Pemegang kuasa atau *key person* dari suatu institusi (perusahaan/yayasan/lembaga) yang telah memberikan kontribusi pendapatan bersih (*nett margin* atau bagi hasil) serta *free based income* kepada bank minimal 50 juta, jumlah *key person* maksimum 3 (tiga) orang.[76]

5. Produk Khusus Nasabah *Priority*

   Produk khusus yang ditawarkan oleh *Priority Banking Officer* kepada nasabah *priority* antara lain:

[75] Yuniar Ari (Priority Banking Officer), *Wawancara*, Surabaya, 26 Juli 2019.

[76] Surat Edaran Bank Indonesia Standart Prosedur Operasional (SPO) No. Dokumen SPOO/PHD/LPH/LPB/02 Revisi 3, 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Ahlan Wa Sahlan (*Welcome Gift*)

Program hadiah bagi nasabah baru mandiri syariah *priority* yang berupa pemberian *direct gift* sebagai tanda selamat datang dengan ketentuan sebagai berikut.

Nilai Top Up Dana (Rp)	Nilai Hadiah (Rp)
300 Juta - < 500 Juta	Rp. 300.000,-
500 Juta - < 1 Milyar	Rp. 500.000,-
≥ = 1 Milyar	Rp. 1.000.000,-

b. Ajak Hijrah (*You and Friend*)

Program akuisisi nasabah baru mandiri syariah *priority* dengan cara referral. Setiap nasabah mandiri syariah yang memberikan referensi akan mendapatkan hadiah berupa *Direct Gift*. Hadiah berupa barang atau voucher senilai Rp. 500.000,-

c. X-tra Berkah (*Super Special Gift*)

Program hadiah langsung untuk nasabah *priority* yang memindahkan dananya dari bank lain ke produk tabungan mandiri syariah. Nasabah menempatkan dana yang berasal dari bank lain minimal 500 Juta ke produk tabungan dan diblokir selama 1 (satu) tahun akan mendapatkan hadiah maksimal sebesar equivalen 2,25% per tahun.[77]

[77] Yuniar Ari (Priority Banking Officer), *Wawancara*, Surabaya, 26 Juli 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Keanggotaan Nasabah *Priority*

Keanggotaan sebagai nasabah BSM *Priority* ditandai dengan pemberian kartu BSM *Priority* yang mempunyai fungsi sebagai ATM, kartu debit, kartu diskon dan kartu identitas untuk mendapatkan layanan khusus nasabah BSM *priority.*

a. Persyaratan untuk mendapatkan kartu BSM *Priority* adalah memenuhi kriteria sebagai nasabah BSM Priority.
b. Masa berlaku kartu *BSM Priority* adalah 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang selama nasabah BSM Priority dan mempunyai tabungan atau giro rupiah.[78]

Kartu BSM Priority

7. Hak dan kewajiban Nasabah *Priority*
   a. Hak nasabah *priority* adalah mendapatkan fasilitas yang telah disediakan
   b. Kewajiban nasabah *priority* adalah menjaga portofolio dana minimal 500 juta.[79]
8. Keutungan dan Fasilitas yang didapat oleh Nasabah *Priority*
   a. Nasabah *priority* akan mendapatkan kartu BSM *Priority* sebagai kartu multiguna yang dipergunakan sebagai kartu identitas, kartu ATM, kartu

[78] Surat Edaran Bank Indonesia Standart Prosedur Operasional (SPO) No. Dokumen SPOO/PHD/LPH/LPB/02 Revisi 3, 10.
[79] Yuniar Ari (Priority Banking Officer), *Wawancara*, Surabaya, 26 Juli 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

belanja/debit yang mempunyai limit yang lebih besar daripada kartu ATM Reguler yang dapat digunakan pada layanan khusus pada cabang-cabang Bank Syariah Mandiri, fasilitas *airport executive lounge* dan *airport handling* serta akses pelayanan pada rumah sakit tertentu berkelas Internasional dengan limit sebagai berikut:

1) Tarik Tunai	Rp.	15 Juta
2) Transfer antar Bank	Rp.	50 Juta
3) Transfer rekening Mandiri Syarah	Rp.	100 Juta
Pembayaran sesuai saldo		
Pembayaran melalui EDC Belanja	Rp.	100 Juta
Masa berlaku kartu 3 Tahun		

b. Nasabah *Priority* akan di *handle* langsung oleh PBO *(Priority Banking Officer)* yang didedikasi untuk membantu pengelolahan kebutuhan perbankan nasabah dan memberikan solusi yang tepat untuk perencanaan keuangan nasabah secara menyeluruh.

c. Konter Layanan *Priority* adalah dimana nasabah *priority* tidak perlu antre pada saat melakukan transaksi keuangan yang terdapat di beberapa cabang.

d. Safe Deposit Box adalah fasilitas yang didapatkan untuk melindungi asset nasabah *priority* secara gratis pada tahun pertama untuk ukuran medium.

e. Laporan Keuangan Terpadu adalah laporan yang berisi seluruh Portofolio dana dan pembiayaan nasabah yang akan dikiran pada setiap bulannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Hadiah Ulang Tahun.

g. *Overseas Education Assistence* adalah konsultasi pendidikan di luar negeri demgan konsultan professional 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 trsebut belum terdaftar.

l. *Exclusive Event* adalah pertemuan khusus yang diadakan untuk menjalin silaturrohim 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:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Fasilitas *Medical Check Up*

Free fasilitas pemeriksaan dan konsultasi kesehatan secara menyeluruh untuk nasabah *priority* dan keluarga.

b. Fasilitas Airport

Free fasilitas antar jemput dari dank e Bandara dengan menggunakan erma terbaik, layanan ini hanya tersedia di beberapa Bandara kota besar di Indonesia antara lain sebagai berikut:[80]

Airport Services Bank Syariah Mandiri Priority

(Update 12 Februari 2019)

No.	Kota	Bandara	Lokasi	Executive Lounge
1	Aceh	Sultan Iskandar Muda	Domestik	Gayo Lounge
2	Balikpapan*	Sepinggan	Domestik	Blue Sky Executive Lounge
3	Bandung	Husein Sastranegara	Domestik	Saphire Lounge
4	Banjarmasin*	Syamsuddin Noor	Domestik	Concordia Lounge
5	Batam	Hang Nadim	Domestik	El John Executive Lounge
6	Belitung	H.A.S. Hanandjoeddin	Domestik	El John Executive Lounge
7	Denpasar	Ngurah Rai	Domestik	Concordia Lounge
8	Jakarta	Soekarno Hatta	Terminal 3 Ultimate (Gate 18)	Blue Sky Executive Lounge
9	Jakarta*	Soekarno Hatta	Terminal 1C	Blue Sky Executive Lounge
10	Jambi	Thaha Syaifuddin	Domestik	Saphire Lounge
11	Jayapura	Sentani	Domestik	Sentani Executive Lounge
12	Kendari	Haluoleo Bandara	Domestik (Terminal Keberangkatan T2)	Haluoleo Lounge
13	Makassar	Sultan Hasanudin	Domestik	Concordia Lounge
14	Manado	Sam Ratulangi	Domestik	Concordia Lounge
15	Mataram	Lombok	Domestik	Concordia Lounge
16	Medan	Kualanamu	Domestik	Saphire Blue Sky
17	Medan	Kualanamu	International	Saphire Mandai Internasional Lounge
18	Padang	Minangkabau	Domestik	Minangkabau Lounge
19	Palangkaraya	Tjilik Riwut	Domestik	El John Executive Lounge
20	Palembang	Sultan Mahmud Badaruddin II	Domestik	Syailendra Lounge
21	Palu	Mutiara Sis Al'Djufrie	Domestik	D'Lindu Executive Lounge
22	Pangkal Pinang	Depati Amir	Domestik	Saphire Lounge
23	Pekanbaru	Sultan Syarif Kasim II	Domestik	Lembayung Executive Lounge
24	Pontianak	Supadio	Domestik	Gapura Lounge
25	Semarang	Ahmad Yani	Domestik	Concordia Lounge
26	Solo	Adisumarmo	Domestik	Concordia Lounge
27	Surabaya	Juanda	Domestik	Blue Sky Executive Lounge
28	Surabaya	Juanda	Terminal 2 Domestik	Concordia Blue Sky Premium Lounge
29	Surabaya*	Juanda	International	Trowulan Executive Lounge
30	Surabaya*	Juanda	Domestik	Singosari Lounge
31	Yogyakarta*	Adisucipto	Domestik	Concordia Lounge

* tersedia fasilitas airport check in & baggage handling

9. Kerugian dan Konsekuensi Layanan Nasabah *Priority*

Konsekuensi layanan nasabah *priority* ini adalah rawan terjadinya segala bentuk penyimpangan dana (*fraud*) terhadap nasabah bank yang merupakan tindak pidana di bidang perbankan dengan menggunakan bank sebagai sasarannya yang dilakukan oleh pegawai bank. Fraud adalah suatu tindakan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja dilakuakan untuk

[80] Yuniar Ari (Priority Banking Officer), *Wawancara*, Surabaya, 26 Juli 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengelabuhi, menipu, atau memanipulasi bank, nasabah atau pihak lain yang terjadi di lingkungan bank dan/atau menggunakan sarana bank sehingga mengakibatkan bank, nasabah, atau pihak lain menderita kerugian dan/atau pelaku fraud memperoleh keuntungan keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung.[81] Penyimpanagan dana (*fraud*) nasabah bank tersebut antara lain seperti pencucian uang, pencatatan dan pembukuan palsu atau laporan transaksi palsu.[82]

10. Strategi Bank Syariah Mandiri dalam Mengembangkan Program Mandiri Syariah *Priority*

Adapun strategi yang digunakan oleh BSM untuk mengembangkan program Mandiri Syariah *Priority* adalah:

a. Pengembangan Pasar

Adapun yang termasuk kedalam metode pengembangan pasar yang dilakukan oleh BSM adalah:

1). Penambahan jumlah nasabah BSM *priority*

Dengan melakukan pelayanan yang prima kepada nasabah melalui pemberian fasilitas-fasilitas yang bagus dan memberikan program-program unggulan khusus untuk nasabah *priority* maka akan menimbulkan rasa ketertarikan bagi nasabah untuk tetap menggunakan produk ini dan dengan kepuasan tersebut nasabah akan

[81] Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/28/DPNP Tentang Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Bank Umum.
[82] Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menceritakan bagaimana mandiri syariah *priority* kepada orang lain, dengan demikian jumlah nasabah akan terus bertambah.

Salah satu cara yang dilakukan oleh BSM untuk menambah nasabahnya adalah pihak marketing menjelaskan program-program khusus mandiri syariah *priority* kepada nasabah seperti program BSM You and Friends.

2). Penambahan fasilitas BSM Priority

Dengan fasilitas yang ada maka BSM melakukan penambahan pelayanan khususnya fasilitas finansial dan non finansial.

b. Pengembangan Produk

Adapun strategi dalam pengembangan produk adalah:

1) Pilihan produk pengelolaan kekayaan yang sesuai syariah

Mengelola harta kekayaan nasabah dalam jangka panjang maupun jangka pendek, dengan resiko manajemen yang kecil, selain itu BSM juga melakukan kerjasama dengan divisi pembiayaan terkait.

2) Pengelolaan produk investasi yang cepat

Dalam strategi ini BSM menyediakan tempat investasi, laporan keuangan terpadu, dan pengelolaan investasi yang baik dengan bekerjasama bersama perusahaan manajemen investasi dan perusahaan investasi pilihan.

3) Inovasi produk

Ada dua cara yang dilakukan oleh BSM dalam strategi inovasi produk adalah:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Pembentukan unit bisnis

Membentuk suatu bisnis yang dapat memberikan keuntungan bagi nasabah seperti dengan produk investasi emas dan pasar modal.

b) Servis kekayaan pertama secara islami

Servis ini berupa jasa penerimaan dan penyaluran zakat, infaq, dan wakaf. Strategi ini BSM bekerjasama dengan Lembaga Amil Zakat Nasionl, Badan Wakaf Nasional.[83]

11. Pelayanan Nasabah *Priority* di Bank Syariah KCP Wiyung

BSM *Priority* adalah model layanan *ritel* (perorangan) untuk segmen pasar menengah atas yang mempunyai pengendapan dana di Bank dengan saldo rata-rata minimal 500 Juta setiap bulan atau jumlah lain yang ditetapkan oleh BSM, nasabah akan mendapatkan layanan khusus antara lain:

a. Nasabah *priority* akan mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi dan tidak perlu repot antre seperti nasabah regular apabila hendak bertransaksi karena memiliki ruangan/loket tersendiri khusus nasabah *priority* sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi.

[83] Buku Pedoman Operasional Mandiri Syariah *Priority.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ruangan Khusus Nasabah *Priority*

b. Nasabah *priority* akan di *handle* oleh petugas khusus yaitu seorang *Priority Banking Officer* (PBO) atau *Priority Banking Represetative* (PBR). *Priority Banking Officer* adalah pegawai bank yang bertugas sebagai *personal banker, financial advisor* dan *marketing officer* atas produk dan layanan kepada nasabah *priority*.[84]

PBO memiliki peran penting dalam pencapaian target bisnis cabang. PBO bertugas menambah dan mengelolah nasabah *priority* untuk meningkatkan growth dana serta melakukan *one stop financial sevices* untuk meningkatkan *free based income*.

Semakin baik kualitas layanan yang diberikan PBO, maka semakin banyak asset nasabah yang dipercayakan untuk dikelola dan semakin besar keuntungan yang didapatkan cabang dari pengelolaan *Asset Under Management* (AUM) nasabah *(sales trougth services)*.[85]

---

[84] Surat Edaran Bank Indonesia Standart Prosedur Operasional (SPO) No. Dokumen SPOO/PHD/LPH/LPB/02 Revisi 3, 1.

[85] Surat Edaran Bank Indonesia, *Manual Book Of Priority Banking Officer* (Bank Syariah Mandiri, 2012), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bersama Petugas *Priority Banking Officer* Bank Syariah Mandiri KCp Wiyung.

Nasabah *priority* akan mendapatkan kartu BSM *Priority* sebagai kartu Multiguna yang dipergunakan sebagai kartu Identitas, kartu ATM, kartu Belanja/debit yang mempunyai limit yang lebih besart daripada kartu ATM Reguler yang dapat digunakan pada layanan khusus pada cabang-cabang Bank Syariah Mandiri, fasilitas *airport executive lounge* dan *airport handling* serta akses pelayanan pada rumah sakit tertentu berkelas Internasional.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS *MAṢLAḤAH MURSALAH* DAN SURAT EDARAN BANK INDONESIA NOMOR 13/29/DPNP TERHADAP LAYANAN NASABAH *PRIORITY* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP WIYUNG

A. Analisis terhadap Layanan Nasabah *Priority* di Bank Syariah Mandiri KCp Wiyung

Layanan Nasabah *Priority* adalah layanan yang bisa didapatkan oleh nasabah yang memiliki Portofolio dana minimal 500 juta baik berupa tabungan, giro atau deposito. Nasabah ini dinamakan nasabah *priority*. Nasabah *priority* ini akan mendapatkan pelayanan yang istimewa dan mendapatkan fasilitas yang lebih dari nasabah regular serta kemudahan dalam bertransaksi.

Pelaksanaan layanan nasabah *priority* yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung terjadi karena adanya nasabah *priority* yang datang tiba-tiba. Ketidaktersedianya konter layanan *priority*, maka untuk melayani nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu pihak BSM melalui *customer Service* memotong pelayanan yang diberikan kepada nasabah regular untuk melayani nasabah *priority* tersebut. Karena konter layanan Nasabah *Priority* hanya terdapat di Kantor Cabang di setiap kota, sedangkan Kantor Cabang dari Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung terdapat di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang di Area Surabaya Darmo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Analisis *Maṣlaḥah Mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Terhadap Layanan Nasabah *Priority* Pada Bank Syariah Mandiri KCp Wiyung

Nasabah *priority* (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.[86] Layanan nasabah *priority* ini merupakan bagian dari kegiatan usaha bank dalam menyediakan layanan terkait dengan produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi nasabah *priority*.

Pada dasarnya, konsep layanan nasabah *priority* merupakan *maṣlaḥah mursalah* dalam konsep hukum Islam, dimana orientasinya adalah sesuatu yang baik yang memberi manfaat namun tidak ada dalil khusus yang mendukung maupun menolaknya. berarti sesuatu yang baik. Sedangkan *mursalah* berarti terlepa atau bebas, dalam artian lain terlepas atau bebas dari apapun yang menunjukkan boleh tidaknya sesuatu itu dilakukan. Dalam buku Miftakhul Arifin dan A. Faishal Haq mendefinisikan *maṣlaḥah mursalah* ialah mutlak. Menurut istilah ahli ushul, kemaslahatan yang tidak disyariatkan oleh syar'i dalam wujud hukum, di dalam rangka menciptakan kemaslahatan, disamping tidak terdapat dalil yang membenarkan atau menyalahkan.

[86]Peraturan OJK Nomor 57/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan LayananNasabah Prima.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Karenanya, *maṣlaḥah mursalah* itu disebut mutlak, lantaran tidak terdapat dalil yang menyatakan benar dan salah.[87]

Hal ini berarti bahwa layanan nasabah *priority* mempunyai manfaat bagi nasabah *priority* melalui berbagai layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah melalui *Priority Banking Officer* (PBO). Adanya kontribusi yang diberikan oleh nasabah *priority* dengan menempatkan dananya yang besar bank berkewajiban memberikan fasilitas yang lebih istimewa daripada yang diberikan kepada nasabah regular. Sedangkan apabila dilihat dari segi syarat sesuatu yang dianggap *maṣlaḥah* mursalah adalah[88]

1. *Maṣlaḥah mursalah* itu hendaknya kemaslahatan yang memang tidak terdapat dalil yang menolaknya.

   Maka jika hukumnya tidak ada dalam nash, ijma' dan qiyas, maka ketika itu hukumnya diserahkan kepada maslahah mursalah. Jika hanya mengandalkan hanya pada nash saja maka akan terabaikan beberapa masalah kemaslahatan umat di berbagai umat dan zaman.

   Layanan nasabah *priority* dalam syarat ini belum ada dalil yang mengatur tentang ketentuan dalam melayani nasabah priority tetapi telah diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.

---

[87]Miftahul Arifin dan A. Faishal Haq, *Ushul Fiqh: Kaidah-kaidah Penetapan Hukum Islam* (Surabaya: Citra Media, 1997), 142.
[88]Romli SA, *Muqaranah Mazahib Fil Ushul* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 1999), 165.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. *Maṣlaḥah mursalah* hendaknya maslahah yang dipastikan bukan hal yang samar-samar.

   Disyaratkan bahwa *maslahah mursalah* itu bukan berdasarkan keinginan saja, karena hal tersebut maka demikian tidak dapat diamalkan. Suatu kemaslahatan hanya dapat dikhususkan dan diaplikasikan dalam bidang-bidang sosial (muamalah) dimana layanan nasabah *priority* ini merupakan bidang muamalah , dalam bidang ini dapat menerima terhadap rasionalitas dibanding dengan bidang ibadah, karena dalam bidang muamalah tidak diatur secara rinci dalam nash.

3. *Maṣlaḥah mursalah* hendaknya bersifat umum.

   Maksudnya ialah, bahwa dalam kaitannya dengan pembentukan hukum terhadap kejadian atau suatu masalah dapat dilahirkan kemanfaatan bagi kebanyakan umat manusia, bukan kepentingan pribadi.

   Dalam syarat *maslahah mursalah* dalam point ini, layanan nasabah *priority* jika dihubungkan dengan syarat tersebut dalam praktik layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung bersifat *maslahah* bagi nasabah *priority* tetapi bersifat merugikan bagi nasabah regular, Karena nasabah regular merasa dinomerduakan dan merasa diperlakukan tidak adil. Allah Swt. bersabda:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الآخِرَةَ وَلا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Dan carilah (pahala) negeri Akhirat dengan apa yang telah dianugrahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan." (Q.S Al-Qashash: 77).

Ayat di atas menjelaskan bahwa pergunakanlah harta dan nikmat yang banyak yang diberikan Allah kepadamu ini untuk mentaati tuhanmu dan mendekatkan diri kepada-Nya dengan berbagai macam cara pendekatan yang mengantarkan kamu pada perolehan pahalanya di dunia dan di akhirat.[89]

Pada prinsipnya nasabah Bank Syariah Mandiri berhak untuk diperlakukan secara *equal treatment* (kesetaraanperakuan). Seluruh nasabah berhak mendapatkan pelayanan yang prima yang sejalan dengan aturan Alquran:

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ ۚ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا ۚ وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا ۗ وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِمَّا يَجْمَعُونَ

> "Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kamilah yang menentukan penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat memanfaatkan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan. (QS. Zukhruf 32).

Berdasarkan ayat di atas dapat disimpulakan bahwa Allah Swt menerangkan bahwasannya di mata Allah manusia diciptakan dengan

---

[89] Ahmad Mushthafa al-Maraghī , *Tafsīr al-Maraghi,* terj. Tafsīr al-Maraghi (Semarang: CV Toha Putra, 1993), 156.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak ada perbedaan derajat satu sama lain, yang membedakan hanyalah iman dan ketaqwaan.[90]

Namun, bukan berarti Bank Syariah Mandiri tidak diperkenankan memberikan pelayanan yang ekstra terhadap nasabah yang memberikan kontribusi yang lebih dalam bentuk penempatan dana yang signifikan dengan jumlah nominal tertentu. Adanya layanan nasabah *priority* tidaklah bertentangan dengan prinsip syariah.

Dalam Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima telah menjelaskan, bahwa nasabah priority merupakan nsabah yang memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas Bank dengan keistimewaan tertentu dibandingkan dengan nasabah lain pada umumnya.

Dari teori-teori dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa secara teori *maṣlaḥah mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP terhadap layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung merupakan simbiosis mutualisme dan sah hukumnya. Hal ini dikarenakan bahwa kontribusi yang diberikan oleh nasabah *priority* lebih tinggi daripada nasabah regular, yaitu dalam bentuk penempatan dana yang lebih besar. Keuntungan bagi pihak bank adalah semakin baik

[90] Muhammad Nasib al-Rifai, *Tafsir Ibnu Kathir*, terj. Syihabuddin, Jilid 4 (Jakarta: Gema Insani, 2000), 268-269.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 pengelolahan *Asset Under Management* (AUM) yang kemudian digunakan untuk menghimpun dan menyalurkan dana untuk perputaran uang bank sedangakan 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' fī maḥalihi* yang artinya menempatkan sesuatu sesuai dengan porsi dan posisinya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah memaparkan dari segala aspek yang berkaitan dengan penelitian tentang Analisis *Maṣlaḥah Mursalah* dan Surat Edaran Bank Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Terhadap Layanan Nasabah *Priority* Pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung maka jawaban atas rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebgai berikut:

1. Layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung adalah suatu 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 lebih dari yang didapatkan oleh nasabah regular.
2. Praktik layanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri KCP Wiyung telah sesuai dengan teori *maṣlaḥah 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 memenui ketentuan Surat Edaran Bank

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Indonesia (BI) No. 13/29/DPNP Tentang Penerapan Manajemen Resiko Pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Bank Syariah Mandiri diharapkan dapat membuka konter layanan *priority* tidak hanya di kantor cabang tetapi juga di kantor cabang pembantu agar pelayanan terhadap nasabah *priority* lebih maksimal.
2. Kepada *Priority Banking Officer* diharapkan lebih mengoptimalkan sosialisasi program BSM *Priority* untuk memudahkan masyarakat publik dalam mengetahui program BSM *Priority* tersebut misalnya melalui website *Priority*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Admin007. "Keuntungan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Priority", dalam https://www.bank-bri-bca-mandiri.info/2016/06, diakses pada 23 Oktober 2018

Arifin, Miftakul dan A. Faishal Haq. *Ushul Fiqh: Kaidah-kaidah Penetapan Hukum Islam*. Surabaya: Citra Media, 1997.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 1998.

Asriaty. "Penerapan Maslahah Mursalah dalam Isu-Isu Kontenporer". *Jurnal Madania,* Vol.19, No.1, Juni 2015.

Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007.

Bank Syariah Mandiri. "Sejarah Bank Syariah Mandiri", dalam https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah, diakses pada 2 Juli 2019.

Bank Syariah Mandiri. "Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri", https://www.ayariahmandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi, diakses pada 3 Juli 2019.

Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* Cet. 2. Jakarta: Balai Pustaka, 1996.

Djumena, Erlangga. "Inilah 9 Kasusu Kejahatan Perbankan", dalam https://amp.kompas.com/money/read/2011/05/03/09441743, diakses pada 16 Desember 2019

Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research I*, Yogyakarta: Andi Offset,1989.

Hak, Hamka. *Al-Syathibi Aspek Teologis Konsep Maslahah dalam Kitab Al-Muwafaqat.* Jakarta: Erlangga, 2007.

Hasyimi, A. *Dasar-Dasar Operasi Bank, terj. America Institute Of Banking*. Jakarta: Rineka Cipta, 1997.

Hautami, Enden. "Perkembangan Teori Maslahah'Izzu Al-Din Bin Abd Al-Salam dalam SejarahPemikiran Hukum Islam". *Asy-Syari'ah,* Vol. 17 No. 1, April 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ismisora, Debby. "Sistem Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syaria 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.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id