

ABSTRAK

TINJAUAN ISLAM TENTANG SISTEM LAYANAN NASABAH PRIORITY PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG AHMAD YANI BANDUNG

ERMA RAHAYU

Kata Kunci: *Sistem Layanan Islam, Layanan Nasabah Priority.*

Dalam Islam layanan tidak hanya sekedar melaksanakan tugasnya dan membantu para nasabahnya semata, akan tetapi sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT dan akan dipertanggungjawabkan. Dalam layanan nasabah priority ini terdapat perbedaan perlakuan yang diberikan kepada nasabah priority dan nasabah biasa. Sedangkan dalam Islam sudah jelas bahwa manusia tidak boleh dibeda-bedakan dan dalam perbankan pun nasabah mempunyai hak perlakuan yang sama dengan nasabah lainnya (*equal treatment*). Belakangan ini terdapat banyak kasus penyalahgunaan terhadap layanan yang diberikan untuk pemilik dana besar itu. Dalam penelitian ini penulis ingin mengkaji masalah sistem layanan dalam Islam, konsep layanan nasabah priority di Bank Syariah Mandiri Cabang Ahmad Yani Bandung, dan tinjauan Islam terhadap layanan nasabah priority pada BSM Cabang Ahmad Yani.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan melakukan tabulasi dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan mendeskripsikan hasil studi kepustakaan disertai dengan analisisnya. Sedangkan yang menjadi objek penelitian penulis adalah layanan nasabah priority di BSM Ahmad Yani.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep pelayanan dalam Islam harus jujur, terpercaya (*Al-Amanah*), tidak menipu (*Al-Kadzib*), menepati janji dan tidak curang, melayani dengan rendah hati (*khidmah*), dan tidak melupakan akhirat. Konsep layanan nasabah priority di BSM Ahmad Yani adalah berupa pemberian kartu identitas nasabah priority yang diperoleh dengan menanamkan dana di BSM sebesar minimal Rp. 500 juta maka bank akan memberikan pelayanan yang diberikan langsung oleh *Priority Banking Officer* di ruangan khusus sehingga bebas antri jika ingin bertransaksi, mendapat berbagai potongan, bonus, mendapat fasilitas *airport executive lounge*, dan mendapat program-program serta berbagai kemudahan lain yang dikhususkan untuk nasabah priority. Sementara berdasarkan tinjauan Islam terhadap layanan nasabah priority pada BSM Ahmad Yani memberikan layanan extra kepada nasabah priority berdasarkan kontribusinya yang merupakan bagian dari amal nasabah priority, dimana amal merupakan faktor yang menentukan kedudukan seseorang dan Islam menghargai seseorang berdasarkan tingkat kontribusinya.