

Volume : 20, Nomor : 1  
ISSN Online : 2613-9340  
ISSN Offline : 1412-1255

### Implementasi Maqashid Syariah Dalam Pelayanan *Customer Service* Bank Syariah (Studi Pada BNI Syariah KC Medan)

oleh :

Supaino, Muhammad Zuhirsyan,  
Ahmad Kholil

#### Abstract

*Maqashid al-sharia consists of two, namely maqashid and sharia. Maqashid means intention or purpose. The purpose (maqashid) can be achieved by means of taklif, and its implementation depends on the ability to understand the main sources of law, both Al-Qur'an and hadith.*

*The purpose of this research with the title the implementation of maqashid sharia in services at Bank Negara Indonesia Syariah Medan Branch is to see the implementation of services in Islamic banking in the field of customer service. The research was conducted at BNI Syariah Medan. This type of research is descriptive qualitative. Data collection methods in the research are using library research, observation and interviews. The sampling technique used random sampling. The types of data used in this study are primary and secondary data. The data analysis used in this study was descriptive by using literature studies in the form of muamalah fiqh books.*

*The results showed that the implementation of maqashid sharia in services at Bank Negara Indonesia Syariah Medan Branch is appropriate, based on the indicators of educating the individuals (Tahzibul Fardh), upholding justice (Iqamah al-adl), and achieving prosperity (Maslahah).*

**Keywords:** Service, Maqashid sharia, Customer Service

#### Abstrak

*Maqashid al-syariah* terdiri dari dua yaitu *maqashid* dan *syariah*. *Maqashid* berarti kesengajaan atau tujuan. Tujuan (*maqashid*) tersebut dapat dicapai dengan cara taklif, dan pelaksanaannya tergantung kemampuan memahami sumber hukum utama, baik Al-Qur'an maupun hadis.

Tujuan dari penelitian dengan judul implementasi *maqashid syariah* dalam pelayanan pada Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Medan adalah untuk melihat implementasi pelayanan di perbankan syariah di bidang *customer service*. Penelitian dilakukan di BNI Syariah Medan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data pada penelitian menggunakan *library research*, observasi dan wawancara. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan studi literatur yang berupa buku-buku fikih muamalah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *maqashid syariah* dalam pelayanan di Bank Negara Indonesia Syariah Cab. Medan sudah sesuai, berdasarkan indikator mendidik individu (Tahzibul Fardh), menegakkan keadilan (Iqamah al-adl), dan pencapaian kesejahteraan (Maslahah).

**Kata Kunci:** Pelayanan, *Maqashid syariah*, *Customer Service*

#### I. Pendahuluan

##### A. Latar Belakang

Allah menetapkan hukum dan aturan dalam syariat Islam adalah untuk meraih kemaslahatan bagi para hamba-Nya dalam kehidupan di dunia maupun pasca kehidupan dunia berdasarkan Al-Qur'an surat Al-Anbiya ayat 107. Yang intinya Allah mengutus rasul untuk rahmat seluruh alam tujuan Allah swt.

untuk mensyariatkan hukum-Nya yang tercantum dalam Al-Qur'an dan pelaksanaannya tergambar dalam hadist Rasulullah adalah untuk mewujudkan kesejahteraan manusia dunia dan akhirat. Manusia memiliki kewajiban untuk mempelajari, menjelaskan, melaksanakan dan menjalankan maksud Allah yang tercantum dalam Al-Qur'an.

Allah swt. menurunkan hukum-Nya bagi manusia tentunya dengan tujuan kesejahteraan dan maslahat bagi seluruh alam. Perwujudan perintah Allah swt. bisa ditemukan dalam Al-Qur'an dan penjelasannya dapat dilihat pada sunnah Rasulullah Muhammad Saw. Jadi syariat Allah Swt. kepada manusia pasti mempunyai berbagai tujuan, yang selalu disebut dengan *maqashid syari'ah* atau disebut juga *al-maqashid al-syari'yyah*. *Maqashid syari'ah* merupakan bagian dari falsafah *tasyri'* yaitu falsafah yang melahirkan hukum Islam dan atau menguatkan hukum Islam, dan manusia sendiri diperintahkan untuk menjalankannya.

Tujuan hukum dan aturan dalam Islam adalah agar dipatuhi dan dilaksanakan oleh segenap manusia dalam kehidupan dan aktivitas kesehariannya. Agar bisa ditaati dan pelaksanaannya dengan baik, seseorang harus senantiasa melakukan peningkatan kemampuan mendalami dan memahami berbagai aturan dalam Islam itu sendiri dengan mempelajari *Ushul Fiqh* sebagai panduan pemahaman hukum Islam sebagai metodologi kesimpulan hukumnya. Tujuan dari aturan atau hukum terbagi menjadi 2 (dua), yaitu pertama *Qashd Syara'* yang maksudnya adalah tujuan Pencipta hukum, dan yang kedua *Qashd al-Mukallaf* (kondisi mukallaf) yang maksudnya memahami hukum atau aturan yang

berhubungan dengan masalah berupa relativitas, tingkatan, ciri-ciri dan keabsolutannya).<sup>1</sup>

Pembahasan tentang konsep *maqashid al-syariah* telah dimulai sejak al-Haramayn al-Juwayni. Beliau dapat disebut sebagai pakar *Ushul Fiqh* pertama yang menekankan pentingnya memahami *maqashid al-syariah* dalam menetapkan hukum Islam. Beliau mengemukakan bahwa seseorang tidak mampu menetapkan hukum sebelum benar-benar memahami tujuan Allah mengeluarkan perintah dan larangan. Lebih jauh ia mengelaborasi *maqashid al-shari'ah* tersebut dalam hubungannya dengan *'illat* dan *ashl* yang dapat dikategorikan kedalam lima bagian, yaitu *ashl* yang masuk dalam kategori *dharuriyyat* (primer), *al-hajah al-'ammah* (sekunder), *makramat* (tersier), dan yang tidak termasuk kelompok *dharuriyyat* (primer) dan *hajjiyyat*, dan sesuatu yang bukan bentuk dari ketiga kelompok sebelumnya. Singkatnya, al-Juwayni membagi *ashl* atau tujuan *tashri'* itu menjadi tiga macam yaitu *dharuriyyat*, *hajjiyyat* dan *makramat (tahsiniiyyat)*.<sup>2</sup>

Pemikiran al-Juwayni tersebut dikembangkan oleh muridnya yakni Al-Ghazali. Beliau menjelaskan maksud syariat dalam kaitannya dengan pembahasan *al-munasabat al-mashlahiyyat* dalam qiyas dan dalam kesempatan yang lain ia menjelaskannya dalam tema *istishlah*. Maslahat menurut Al-Ghazali terbagi pada perbuatan yang mengarah kepada *hifz din* (menjaga agama), *hifzh nafsi* (menjaga jiwa), *hifzh aql* (menjaga akal), *hifzh nasab* (menjaga keturunan) dan *hifzh maal*

<sup>1</sup> Faisar Ananda Arfa, *Filsafat Hukum Islam*, Citapustaka Media Perintis, Medan, 2007, hal. 103.

<sup>2</sup> Abu al-Ma'ali al-Juwayni, *al-Burhan fi Ushul al-Fiqh*, Beirut: Dar al-Kutb al-'Ilmiyyah, 1997, hal. 45.

(menjaga harta).<sup>3</sup> Kelima ciri masalah di atas memiliki prioritas dan tingkatan yang bervariasi berdasarkan tujuannya yaitu berdasarkan peringkat pertama atau primer, peringkat kedua atau sekunder dan peringkat ketiga atau tersier. Dari keterangan tersebut terlihat bahwa *maqashid al-shari'ah* sudah mulai menampakkan bentuknya.

Menurut Al-Ghazali menjelaskan bahwa menurut asalnya, *maṣlahah* itu berarti sesuatu yang mendatangkan manfaat (keuntungan) dan menjauhkan mudarat (kerusakan). Namun, hakikat dari *maṣlahah* adalah memelihara tujuan *syara'* (dalam menetapkan hukum) yang kesemuanya tidak terlepas dari nas-nas syariat.<sup>4</sup>

Konsep *maqashid al-syariah* yang dikembangkan oleh Syathibi ini sebenarnya tepat diterapkan dalam masalah *muamalah* seperti jual beli, sewa-menyewa, kerjasama atau persekutuan usaha dan bahkan dalam bisnis perbankan, termasuk di dalamnya dalam bidang pelayanan nasabah. Oleh karena itu, untuk menyelesaikan dan memenuhi kebutuhan di atas, para pakar hukum Islam menyarankan agar penerapan hukum Islam di era modern ini seharusnya ditujukan kepada penggalan kaidah-kaidah hukum Islam dari aturan-aturan yang mendetail yang telah dikemukakan oleh para *fuqaha'* klasik tersebut.

Semua unsur *maqashid syariah* ini (baca: pemeliharaan agama, diri/jiwa, akal pikiran, nasab keturunan dan harta benda) harus benar-benar diterapkan dalam kehidupan

duniawi, sehingga interaksi antara sesama yang ada bisa terwujud dalam bentuk kebaikan dan demi kemaslahatan semua pihak. *Maqashid syariah* ini harus diketahui dan diaplikasikan dalam semua bidang kehidupan, termasuk dalam bidang muamalah keuangan atau yang dikenal sekarang dengan istilah perbankan.

Bidang perbankan merupakan suatu keniscayaan di zaman sekarang ini. Banyak orang yang sangat membutuhkan pelayanan di bidang perbankan ini, sesuai dengan perkembangan tuntutan zaman. Pihak perbankan juga dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan untuk bisa menarik banyak nasabah yang kemudian dana mereka dapat dikelola dan dikembangkan pihak bank. Adapun yang pintu terdepan dalam pelayanan ini adalah bidang *customer service*. *Customer service* adalah satu bagian yang ada untuk melayani dan memberikan informasi ataupun bantuan yang diperlukan nasabah. Salah satu perbankan syariah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah BNI Syariah dan termasuk bank-bank syariah di kota Medan. Penelitian ini dilakukan pada beberapa kantor BNI Syariah Kota Medan, baik kantor cabang maupun pada kantor cabang pembantu yang ada di wilayah Kota Medan.

Fenomena yang terjadi sebagai dasar penelitian ini dilakukan, diduga ada ditemukan kekhilafan awal petugas *customer service* dalam meminta dan menggandakan foto kopi KTP nasabah, yang pada akhirnya beruntut kepada terbongkarnya suatu kasus penipuan. Dimana customer yang datang ke petugas *customer service* dan membuka rekening ternyata menggunakan KTP orang lain yang telah dirubah foto dan tandatangannya. Hal ini ketahuan saat petugas bank mendatangi

---

<sup>3</sup> Abu Hamid al-Ghazali, *al-Mustashfā min 'Ilm al-Ushul*, Syarikat al-Madinah al-Munawwarah li 'l-Thiba'ah, t.th, Jeddah, hal. 24.

<sup>4</sup> Agustianto, *Maqashid Syariah Dalam Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Iqtishad Publishing, Jakarta, 2013, hal. 49.

nasabah tersebut berdasarkan alamat yang tercantum di biodata karena sebelumnya pihak bank lupa meminta foto copy KTPnya. Saat didatangi ke alamat tersebut ternyata orang yang didatangi dengan alamat itu adalah orang lain. Ternyata, nasabah yang membuka rekening di bank tersebut adalah orang yang berbeda dengan nama dan alamat yang tercantum di KTP yang digunakan.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan pengkajian mendalam dengan rumusan masalah mengenai penerapan dan implementasi pelayanan *customer service* di perbankan syariah ini berdasarkan perspektif *maqashid syariah* yang menjadi rujukan para ulama islam dalam berbagai problematika kontemporer.

Konsep dasar Islam dapat digali dari Al-Qur'an dan juga hadis sebagai sumber hukum utama. Dalam pengkajian berbagai konsep dasarnya, ditemukan Islam memiliki makna yang positif seperti tunduk, damai dan keselamatan. Hal ini sekaligus membantah klaim yang menilai islam sebagai ajaran yang penuh dengan kebencian serta kandungan negatif lainnya. Dalam pembahasan syariah Islam, tema *maqashid syariah* sangat luas dibahas oleh berbagai pakar dalam berbagai bidang kehidupan.

Secara bahasa, *maqashid al-syariah* terdiri dari dua yaitu *maqashid* dan *syariah*. *Maqashid* berarti kesengajaan atau tujuan.<sup>5</sup> Sedangkan kata *syariah* berarti jalan menuju mata air atau dengan kata lain keselamatan.<sup>6</sup> Dalam Al-Qur'an kedua kata tersebut yang ditetapkan oleh Allah yang harus diikuti dan

dipatuhi oleh manusia untuk mendapatkan keselamatan. Dalam perkembangan saat ini, kata *syariah* banyak digunakan untuk menjelaskan makna hukum dan pokok-pokok agama. Syathibi mengatakan dalam bukunya, *syariah* sebagai keseluruhan aturan agama yang mengatur tingkah laku, ucapan dan kepercayaan manusia.<sup>7</sup>

Pengertian *syariah* yang berhubungan dengan *maqashid al-syariah* yang dikemukakan oleh Muhammad Syaltut dalam bukunya, menyatakan bahwa *syariah* adalah seperangkat hukum-hukum Tuhan yang diberikan kepada umatmanusia untuk mendapatkan kebahagiaan di duniia dan akhirat.<sup>8</sup> Kandungan yang demikian secara tidak langsung memuat kandungan *maqashid al-syariah* dan ini berkorelasi dengan pengertian *maqashid al-syariah* secara terminologi, sebagaimana terlihat dalam defenisi yang diberikan oleh Wahbah al-Zuhayli. Beliau memaksudkan *maqashid al-syariah* dengan nilai-nilai dan sasaran-sasaran syariat yang tersirat dalam segenap dan sebagian besar dari hukum-hukum-Nya. Nilai-nilai dan sasaran-sasaran itu dipandang sebagai tujuan dan rahasia *syariah* yang ditetapkan oleh *Syari'* (pembuat *syariah*/Tuhan) dalam setiap ketentuan hukum.<sup>9</sup>

Konsep *al-mashlahah* Syathibi mencakup seluruh bagian *syariah* dan bukan hanya sekedar aspek yang tidak diatur oleh *nash* (teks) saja, Meskipun demikian, pemikiran *maslahat al-Shatibi* ini tidak seberani dan segarang gagasan *maslahat* yang dikemukakan oleh

<sup>5</sup> Hans Wehr, *A Dictionary of Modern Written Arabic*, Mc Donald & Evan Ltd, London, 1980, hal. 767.

<sup>6</sup> Ibn Manzur, *Lisan al-Arab*, Dar al-Mishriyyah li Ta'lif wa al-Tarjamah, t.th, Mesir, hal. 40

<sup>7</sup> Al-Syathibi, *al-Muwafaqat fi Ushul al-Syariah*, Musthafa Ahmad, t.th, Jld. I, Kairo, hal. 53

<sup>8</sup> M. Shaltut, *Aqidah wa Syariah*, Dar al-Qalam, t.th, Kairo, hal. 12.

<sup>9</sup> Wahbah al-Zuhayli, *Ushul al-Fiqh al-Islami*, Dar al-Fikr, Damaskus, 2004, hal. 1017.

ulama kontroversial al-Thufi yang berasal dari kalangan Hanabilah.

Tujuan (*maqashid*) tersebut dapat dicapai dengan cara taklif, dan pelaksanaannya tergantung kemampuan memahami sumber hukum utama, baik Al-Qur'an maupun hadis. Untuk mewujudkan kemaslahatan bagi manusia, baik didunia maupun di akhirat, kelima hal pokok diatas harus senantiasa dipelihara dan dijaga

Syathibi mengatakan *Maqashid al-syariah* yang secara hakiki mengandung arti kemaslahatan, dapat dilihat dari *Pertama, maqasid al-Syari'* atau disebut dengan tujuan Tuhan dan sebagai objek pembahasan ini, dan *Kedua. Maqashid al-mukallaf* atau disebut dengan tujuan mukallaf. *Maqashid al-syariah* dalam tujuan Tuhan mengandung beberapa aspek pokok, yaitu; 1) Menetapkan syariah berupa kemaslahatan manusia di dunia maupun akhirat. 2). Menetapkan syariah sebagai sesuatu yang haarus dipahami, dan 3 Menetapkan syariah sebagai hukum taklif yang harus dilaksanakan.<sup>10</sup>

Kemaslahatan yang sebagai tujuan syari'at ini hanya dibatasi dalam lima bagian antara lain agama, jiwa, akal, nasab keturunan dan harta. Setiap kegiatan penjagaan atas lima bagian tersebut di atas dapat dikatan masalah dan setiap kegiatan untuk hilangnya lima bagian tersebut diatas dapat dikatakan mafsadah. Menurut Syathibi dalam mewujudkan dan untuk mempertahankanlima bagian pokok tersebut, membagi kemaslahatan dalam tiga tingkatan.<sup>11</sup>

Dalam pelayanan dunia perbankan tentunya juga harus bisa mengimplementasikan maqashid syariah dalam berbagai klasifikasi dan

aspeknya baik itu menjaga agama, mengaja jiwa, menjaga akal, menjaga nasab atau keturunan serta juga menjaga harta.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan di latar belakang penelitian ini, maka dapat ditarik sebuah permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan maqashid syariah di dalam pelayanan perbankan syariah ?
2. Bagaimana bentuk pelayanan dalam dunia perbankan ?

### **C. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode 'ex post facto', metode penelitian yang tidak melakukan perlakuan khusus. Metode ini digunakan juga metode survey yang menggunakan pendekatan analisis jalur (*path analysis*). Data diukur dengan menggunakan kaidah-kaidah pengukuran, dimana penelitian ini terfokus pada pelayanan Bank BNI Syariah di Kota Medan. Jenis riset ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data digunakan dengan cara observasi, wawancara dan melakukan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam riset ini adalah survei ke lapangan dengan melakukan wawancara. Wawancara dilakukan kepada berbagai pihak yang terkait dengan penelitian.

## **II. Hasil Penelitian**

### **A. Penerapan Maqashid Syariah di Dalam Pelayanan Perbankan Syariah**

Konsep maqashid syariah dalam mengukur kinerja perbankan syariah, termasuk bidang pelayanan customer service adalah tiga yaitu mendidik individu (*Tahzibul Fardh*), menegakkan keadilan (*Iqamah al-adl*), dan

<sup>10</sup> Al-Syathibi, *al-Muwafaqat fi Ushul al-Syariah*, Jld. II, hal. 7.

<sup>11</sup> *Ibid*, hal. 8.

pencapaian kesejahteraan (*Maslahah*).<sup>12</sup> Ketiga indikator ini akan dijadikan dasar dalam berbagai tahapan penelitian baik itu observasi, wawancara maupun lainnya yang dilakukan pada penelitian ini, untuk kemudian jawaban-jawaban dari narasumber digali lebih mendalam dan diambil kesimpulannya.

Secara umum, pelayanan di dalam perbankan syariah ini telah sesuai dengan prosedur tetap dan kode etik perbankan. Di samping itu, para staf customer service dalam menjalankan tugasnya relatif telah melakukannya dengan baik dan menguasai, penuh dedikasi serta profesional.

Mengenai kontrak atau produk yang ditawarkan pihak bank, dikuasai dengan cukup baik oleh hampir semua staf di berbagai lini pelayanan. Pelayanan terkait penjelasan akad atau kontrak bisnis yang menjadi produk yang ditawarkan pihak bank syariah ini secara umum tampaknya bukan hanya dikuasai dengan baik oleh petugas *Customer Service* saja, akan tetapi berdasarkan observasi langsung yang dilakukan, tugas mensosialisasikan berbagai akad perbankan syariah ini juga dapat dilakukan oleh petugas lain di dalam bank, baik itu staf marketing bahkan secara sederhana beberapa petugas keamanan menjelaskannya dengan cukup baik terkait tentang beberapa akad kepada para nasabah pemula yang datang disertai juga penjelasan memadai berbagai prosedur awal terkait proses perbankan.

Sebagaimana yang dikemukakan sebelumnya bahwa indikator *maqashid* dalam penelitian ini adalah untuk mendidik individu (*Tahzibul Fardh*), menegakkan keadilan

(*lqamah al-adl*), dan terakhir pencapaian kesejahteraan (*Maslahah*).

Dalam bagian pendidikan individu, petugas *Customer Service* selalu memberikan senyuman serta memberi sapa memberi salam kepada nasabah yang datang dan kemudian berusaha terus menyampaikan edukasi tentang perbankan syariah dan akad-akad yang ada di dalamnya.

Pengucapan salam ini dan senyuman kepada sesama bagian dari *hifzu din* (menjaga agama), dimana syiar-syiar agama senantiasa harus terus disampaikan dalam kehidupan seorang manusia. Dengan demikian, adanya sebaran salam di antara sesama umat Islam akan menjadikan ukhwah islamiyah semakin erat dan kuat. Di samping itu, mengenai pemberian pemahaman mengenai perbankan syariah dan juga berbagai kontrak di dalamnya juga merupakan bagian dari *hifzu din* (menjaga agama) karena perbankan syariah dibangun berdasarkan pondasi dan rel hukum dan ajaran Islam.

Bagi nasabah pemula yang belum banyak memiliki pemahaman tentang perbankan syariah, petugas terlebih dahulu memberikan penjelasan yang memadai tentang kontrak bisnis yang ada di dalam perbankan syariah dan kontrak bisnis mana yang kira-kira dibutuhkan oleh nasabah tersebut. Berbagai produk perbankan syariah dipaparkan dengan baik sesuai protap dan kode etik pegawai perbankan syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa para staf *Customer Service* sudah memiliki pemahaman tentang produk perbankan syariah secara memadai. staf *Customer Service* sebagaimana observasi yang dilakukan senantiasa memberikan penjelasan perlahan untuk memudahkan nasabah mencerna berbagai produk perbankan syariah dan hal ini

---

<sup>12</sup> Khabib Solihin dkk, *Maqasid Shariah Sebagai Alat Ukur Kinerja Bank Syariah: Telaah Konsep Maqasid Sharia Index (MSI) Asy-Syatibi*, Jurnal Laa Misyir, Volume 6, Nomor 2, Juli 2019, hal.. 149.

sesuai dengan klasifikasi maqashid syariah yang berupa *hifz aql* (menjaga akal).

Dalam bagian penegakan keadilan (*lqamah al-adl*), staf bank syariah ini senantiasa harus terus mendahulukan nasabah yang lebih awal datang, untuk tetap menjunjung tinggi nilai keadilan. Tidak mendahulukan orang yang merupakan kerabat atau nasabah prioritas adalah suatu keniscayaan. Namun dalam observasi yang dilakukan ditemukan secara umum, nasabah yang akan mendapatkan pelayanan dari *Customer Service* selalu digilir secara nomor antrian. Akan tetapi, ada juga masih ditemukan nasabah yang baru datang kemudian langsung menuju staf *Customer Service* untuk mendapatkan pelayanan perbankan. Meskipun realitas yang terjadi dalam observasi yang telah dilakukan tidak sering terjadi, dan memang seyogyanya hal yang seperti ini harus tidak dibiasakan. Karena boleh jadi nasabah yang lebih dahulu datang ke bank disebabkan

, petugas termasuk sangat teliti menunaikan tugasnya sesuai dengan prinsip *hifzu an-nafsi* (menjaga jiwa) sekaligus *hifzu an-nasl* (menjaga nasab) dan *hifzu al-mal* (menjaga harta) nasabah, terkait data-data individu nasabah dan kerabatnya. Mengingat data-data yang diberikan nasabah harus benar-benar diperhatikan dengan seksama dan tindakan ini merupakan bagian daripada penjagaan terhadap data nasabah. Dengan adanya perbuatan yang seperti ini, maka petugas berusaha untuk terhindar dari berbagai bentuk kesalahan, kekeliruan dan juga mencegah terjadinya pemalsuan data yang boleh jadi dilakukan pihak lain, sehingga bisa melahirkan mafsadah bagi diri nasabah maupun kerabatnya. Secara umum, tindakan yang dilakukan petugas *Customer Service* sangat

baik untuk memenuhi berbagai prosedur yang terkait data nasabah.

Adapun kejadian sebagaimana yang dikemukakan pada latar belakang sebelumnya merupakan suatu bentuk kejadian kasuistik yang tidak selalu terjadi. Sebenarnya kesalahan yang terjadi bukan sepenuhnya berasal dari pihak staf bank dalam memeriksa data nasabah. Akan tetapi pihak yang diduga melakukan penipuan tampak sangat lihai dalam menjalankan aksinya sehingga hampir tidak ditemukan perbedaan antara dirinya dan data-data individu lain yang digunakannya dalam menjalankan aksinya. Namun, tentunya permasalahan tersebut juga memiliki hikmah. Dimana adanya sedikit keteledoran petugas staf *Customer Service* berujung kepada terungkapnya suatu bentuk tindakan kejahatan berupa pemalsuan data yang dilakukan nasabah sekaligus pembelajaran bagi pihak bank.

Kedepannya, pengecekan data tentu harus dilakukan dengan lebih seksama dan detail. Mengingat para pelaku kriminal tentu saja akan melihat berbagai potensi kejahatan yang bisa dilakukan, sehingga pihak bank harus lebih mengedepankan aspek kehati-hatian dan waspada lebih untuk mengantisipasi kejadian yang merugikan pihak-pihak nasabah maupun lainnya.

Berbagai pelatihan sudah dilakukan pihak bank untuk memastikan staf yang bertugas sesuai dengan aturan dan kode etik yang dipakai pihak bank. Khususnya dalam seksi pelayanan bank selalu melakukan berbagai pelatihan yang dirotasi ke beberapa staf untuk dapat mengembangkan dan memperdalam pemahaman terkait bidang pelayanan perbankan. Hal ini sesuai dengan prinsip *hifzu al-aql* (menjaga akal), dimana para staf dituntut

untuk memperbaharui berbagai model dalam pelayanan nasabah dan lebih berhati-hati dalam memberikan pelayanan, guna menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

Berbagai pelatihan sangat perlu ditingkatkan ke depan secara bergiliran kepada semua staf yang ada di dalam bank, sehingga pelayanan perbankan syariah benar-benar semakin baik dan menjadi daya Tarik lebih bagi para nasabah untuk mempercayakan dananya di bank syariah. Disamping itu, staf *customer service* di beberapa cabang pembantu bank syariah ini perlu ditambah guna menghindari antrian yang tidak jarang terjadi di loket pelayanan *customer service*. Pihak pimpinan bank syariah harus menambah staf *customer service*, mengingat pada beberapa kesempatan banyak nasabah yang mendatangi bank untuk melakukan buka rekening dan kegiatan perbankan lainnya, sehingga terkadang staf *customer service* kewalahan dalam melayani para nasabah.

### **B. Bentuk Pelayanan Dalam Dunia Perbankan**

Menurut Munir dalam bukunya,<sup>13</sup> pelayanan merupakan segala aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam memberikan pelayanan, *Customer Service* bank diuntut agar melayani dengan baik dan dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar etika yang berlaku.

Sementara menurut Kasmir, secara umum pengertian *customer service* merupakan setiap kegiatan yang melayani kebutuhan

---

<sup>13</sup> Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hal. 272.

nasabah sehingga kepuasan dirasakan nasabah, melalui servis yang diberikan pelayan. Kasmir melanjutkan, fungsi dari *Customer Service* adalah sebagai pelayan tamu dalam kegiatan penerimaan tamu yang datang ke Bank.<sup>14</sup>

*Customer Service* memberikan peran penting dalam memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. Mengingat, sebenarnya petugas *Customer Service* merupakan garda terdepan dalam menjalankan peran bank dalam melakukan berbagai pelayanan kepada para nasabah bank.

Pelayanan yang dilakukan *Customer Service* merupakan pelayanan garda terdepan perbankan, dalam menarik para nasabah menititipkan dananya di dalam bank. Mengingat, semakin jelas pemahaman tentang berbagai produk yang disampaikan oleh petugas *Customer Service*, maka akan semakin mudah para nasabah untuk memahami bentuk akad yang akan dipilihnya untuk melakukan kontrak bisnis di dalam perbankan tersebut.

Berdasarkan hal ini, sudah sepantasnya bank syariah menempatkan staf yang memiliki kompetensi dan profesionalitas yang tinggi pada bagian ini, dengan disertai pengadaan kegiatan yang berkesinambungan kepada mereka. Bank syariah juga sering melakukan rotasi antar beberapa staf di beberapa bidang pelayanan, sehingga pengadaan kegiatan pelatihan kepada semua elemen staf perbankan adalah suatu keniscayaan, terlebih bagi para staf di bidang *Customer Service*.

---

<sup>14</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Cetakan ke-12. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hal. 249.

### III. Kesimpulan dan saran

#### A. Kesimpulan

1. Penerapan *Maqashid Syariah* di dalam pelayanan perbankan syariah sudah terimplementasikan sesuai 5 (lima) klasifikasinya, namun tentunya diperlukan beberapa peningkatan yang lebih baik lagi ke depannya pada berbagai sisi pelayanan perbankan syariah, agar pelayanan yang diberikan bank syariah lebih baik dan bermutu serta lebih profesional.
2. Efisiensi dan kehati-hatian dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan staf *customer service* harus terus dipertahankan dan ditingkatkan, untuk lebih berhati-hati ke depannya dalam pemeriksaan berbagai dokumen kelengkapan terkait data diri nasabah dalam memenuhi berbagai prosedur produk perbankan.

#### B. Saran

1. Pelayanan perbankan syariah khususnya BNI Syariah harus terus ditingkatkan dalam penghimpunan maupun penyaluran dana nasabah.
2. Rotasi bagian bagi para staf perbankan syariah perlu senantiasa dilakukan berkesimbangan dengan melihat rekam jejak masing-masing staf dan secara berkesinambungan juga mengadakan berbagai pelatihan untuk peningkatan pemahaman para staf di dalamnya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abu al-Ma'ali al-Juwayni, *al-Burhan fi Ushul al-Fiqh*, Beirut: Dar al-Kutb al-'Ilmiyyah, 1997.
- Abu Hamid al-Ghazali, *al-Mustashfā min 'Ilm al-Ushul*, Syarikat al-Madinah al-Munawwarah li 'l-Thiba'ah, t.th, Jeddah.
- Agustianto, *Maqashid Syariah Dalam Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Iqtishad Publishing, Jakarta, 2013
- Al-Syathibi, *al-Muwafaqat fi Ushul al-Syariah*, Jld. II.
- Faisar Ananda Arfa, *Filsafat Hukum Islam*, Citapustaka Media Perintis, Medan, 2007.
- Hans Wehr, *A Dictionary of Modern Written Arabic*, Mc Donald & Evan Ltd, London, 1980.
- Ibn Manzur, *Lisan al-'Arab*, Dar al-Mishriyyah li Ta'lif wa al-Tarjamah, t.th, Mesir. Al-Syathibi, *al-Muwafaqat fi Ushul al-Syariah*, Musthafa Ahmad, t.th, Jld. I, Kairo.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Cetakan ke-12. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Khabib Solihin dkk, *Maqasid Shariah Sebagai Alat Ukur Kinerja Bank Syariah: Telaah Konsep Maqasid Sharia Index (MSI) Asy-Syatibi*, Jurnal Laa Misyir, Volume 6, Nomor 2, Juli 2019.
- M. Shaltut, *Aqidah wa Syariah*, Dar al-Qalam, t.th, Kairo.
- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010.
- Wahbah al-Zuhayli, *Ushul al-Fiqh al-Islami*, Dar al-Fikr, Damaskus, 2004.