

Implementation of Maqashid Syariah to the Customer Service Unit in Providing Services to Customers at PT. Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam

Implementasi Maqashid Syariah terhadap Unit Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam

Zaini Abdillah Siregar ¹⁾; Nur Santri Yanti ²⁾

^{1,2)} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ¹⁾ zainiabdil97@gmail.com; ²⁾ nursantriyanti@gmail.com

How to Cite :

Siregar, Z. A., Yanti, N. S. (2022). Implementation of Maqashid Syariah to the Customer Service Unit in Providing Services to Customers at PT. Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 3(2). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v3i2>

ARTICLE HISTORY

Received [31 Maret 2022]

Revised [2 April 2022]

Accepted [6 April 2022]

KEYWORDS

Implementation of
Maqashid Syariah,
Customer Service Unit,
Providing Services,
Customers

This is an open access article under
the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Peran costomer service sangat diperlukan sebagai penghubung pertama antara nasabah dan perbankan syariah. Kegiatan Customer Service pada perbankan syariah berdasarkan pada prinsip syariah dan sesuai dengan tujuan syariah yakni maqashid syariah. Implementasi maqashid syariah yang diteliti adalah untuk melihat penerapan dari maqashid syariah dalam pelayanan kepada nasabah yang dilaksanakan oleh Customer Service. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat setiap aktivitas dari Customer Service dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dengan metode analisis data deskriptif. Pembahasan penelitian adalah untuk melihat 5 (lima) aspek maqashid syariah yang didapat dengan wawancara terhadap Customer Service. Maqashid syariah pada ranah Customer Service, menekankan pada sejauh mana implementasi dari kelima konsep maqashid syariah dalam hal menjaga agama, menjaga jiwa, menjaga akal, menjaga keturunan, dan menjaga harta di PT. Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam. Hasil penelitian implementasi maqashid syariah pada unit Customer Service yang dilakukan telah sesuai dengan maqashid syariah.

ABSTRACT

The role of customer service is indispensable as the first liaison between customers and Islamic banking. Customer Service activities in sharia banking are based on sharia principles and in accordance with sharia objectives, namely maqashid sharia. The implementation of maqashid sharia under study is to see the implementation of maqashid sharia in services to customers carried out by Customer Service. The purpose of this research is to see every activity of Customer Service in providing services to customers. The method used is qualitative research, with descriptive data analysis method. The discussion of the research is to see 5 (five) aspects of maqashid sharia obtained by interviewing Customer Service. Maqashid sharia in the realm of Customer Service, emphasizes the extent to which the implementation of the five concepts of maqashid sharia in terms of maintaining religion, guarding souls, guarding reason, protecting offspring, and protecting assets at PT. Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam. The results of the research on the implementation of maqashid sharia in the Customer Service unit were carried out in accordance with maqashid sharia.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan perbankan syariah saat ini ditandai dengan mulai banyaknya bank yang non-syariah membuka unit syariah. Hal ini menandakan bahwa adanya kemajuan pada industri perbankan syariah. Perbankan syariah dinilai dapat bersaing dengan industri perbankan konvensional. Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk menjalankan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu bank syariah disebut Islamic banking atau interest free banking yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan bunga.

PT. Bank SUMUT Syariah KCP Lubuk Pakam merupakan salah satu bank syariah yang telah menggunakan sistem syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya. Meski bukan satu-satunya bank syariah di Lubuk Pakam, PT. Bank SUMUT Syariah KCP Lubuk Pakam mampu menarik perhatian masyarakat. Kegiatan PT. SUMUT Syariah KCP Bank Lubuk Pakam memberikan pelayanan kepada yang ingin melakukan bisnis keuangan berdasarkan sistem Syariah yang berpedoman pada Al-Qur'an dan Al-Hadits sehingga kegiatan bisnis dapat dilakukan tanpa ada hal-hal yang yang dilarang dalam agama islam. Kemudian produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah serta segala aktivitas PT. Bank SUMUT Syariah KCP Lubuk Pakam ini selalu memperhatikan sistem pelayanan mereka (service).

Perkembangan perbankan syariah tak terlepas dari peran Customer Service sebagai Frontliner dalam kegiatan perbankan syariah. Peningkatan kualitas layanan pada unit Customer Service yang baik akan memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga mereka akan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh pihak bank syariah. Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah (pelanggan). Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk.

Perbankan merupakan lembaga yang menjalankan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan, meminjamkan uang, dan menyediakan jasa transfer. Dalam sejarah perekonomian umat Islam, telah ada sistem perbankan sejak zaman Nabi Shallallahu 'alaihi wasallam. Perbankan syariah di Indonesia pertama kali dimulai pada tahun 1992 dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Pertumbuhan bank syariah di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya. Diyakini bahwa bank syariah dapat membujuk umat Islam untuk beralih ke bankir syariah. Perbankan syariah menggunakan Customer Service untuk memberikan layanan nasabah yang baik dan memuaskan. Oleh karena itu, peran customer service sangat penting dan menjadi tulang punggung operasional perbankan syariah. Tanpa adanya customer service akan sangat mempengaruhi perkembangan bank syariah.

Dalam setiap kegiatan seorang Customer Service di dalam perbankan syariah harus berpedoman dengan alquran dan hadist. Dengan memenuhi prinsip-prinsip syariah yang berlandaskan alquran dan hadist akan memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah. Selain itu perlu mempertahankan etika islam yang benar-benar diterapkan oleh seorang Customer Service.

Dalam penelitian ini yang dimana bertujuan untuk melihat implementasi maqashid syariah pada unit operasional terkhusus kepada Unit Customer Service. Customer harus mampu menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank atau nasabah baru yang akan loyal terhadap bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh para customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Untuk mengendalikan dan membatasi kepentingan individu umat manusia, Allah SWT menetapkan hukum Islam. Menurut al-Syatibi: Syari'at diturunkan kepada umat manusia untuk mewujudkan kesejahteraan seluruh umat manusia, baik di dunia ini maupun di akhirat. Berbuat baik adalah kata kunci bagi orang untuk menyadari dirinya sendiri. Karena prinsip kemaslahatan adalah pangkal konsep tujuan syariah (maqashid syariah). Adapun pijakan kemaslahatan bersumber

dari al-Qur'an dan al-Hadits yang kemudian dari keduanya manusia berijtihad untuk menentukan kemaslahatan yang diidealisasikan dalam hidup dan kehidupannya .

Customer Service pada Bank Syariah yang dikelola dengan prinsip syariah harus mampu mengimplementasikan maqashid syariah dalam kegiatan operasional. Al Syathibi mengatakan bahwa maslahat paling dasar dalam agama ada lima: Menjaga Agama, Nyawa, Keturunan, Hak Milik, dan akal. Oleh karena itu, peneliti menemukan fenomena dimana untuk melihat implementasi dari maqashid syariah pada unit customer service.

LANDASAN TEORI

Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang pengoperasiannya dengan sistem bagi hasil. Syarif Arbi mendefinisikan bank syariah adalah: Bank yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan manusia akan jasa perbankan, dengan teknik perbankan yang dilakukan ter jauh dari yang bertentangan dengan ajaran agama Islam . Pada umumnya, hal yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberi layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam ruang lingkup pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, yang berpedoman kepada Al-Quran dan AlHadist. Dengan mengacu kepada Al-Quran dan Al-Hadist, maka bank syariah diharapkan dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan hukum syariat Islam.

Menurut Karnaen Purwaatmadja, bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Salah satu unsur yang harus di jauhi dalam muamalah Islam adalah praktik praktik yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tipuan) .

Pada awalnya, yang dimaksud dengan bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang dimana dalam kegiatan usaha memberi layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan Hadist. Dengan berpedoman kepada Al-Quran dan Hadist, maka bank syariah diharapkan dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariat Islam. Oleh karena itu bank syariah di himbau untuk dalam setiap aktivitasnya selalu berpedoman dengan alquran dan hadist. Bank syariah juga harus menjauhkan setiap kegiatan operasinya dari tidak menggunakan sistem bunga (riba) melainkan bagi hasil. Selain riba, hal yang dilarang oleh Allah SWT adalah adanya spekulasi (maisir), dan ketidakjelasan objek (gharor).

Perbedaan mendasar dalam hal pembiayaan antara bank syariah dan bank konvensional adalah sistem memperoleh keuntungan, bank konvensional mendapatkan keuntungan melalui bunga dalam proses pembiayaannya. Sedangkan bank syariah tidak memperoleh bunga melainkan melalui sistem bagi hasil antara pihak bank dan nasabah. Bank syariah lebih mengutamakan akad kerjasama dengan nasabah, sehingga jika mendapat keuntungan dan bila mendapat kerugian dapat dibagi antara pihak bank syariah dan pihak nasabah.

Kehadiran bank syariah diharapkan dapat berpengaruh terhadap kehadiran suatu sistem ekonomi Islam yang menjadi keinginan bagi setiap negara Islam. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat memberikan alternatif bagi masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini masih didominasi oleh sistem bunga.

Customer Service

Pengertian Customer Service

Kata customer service berasal dari dua kata yaitu "customer" yang berarti pelanggan, dan "service" yang mengandung arti pelayanan. Customer service yang diterjemahkan dalam bahasa

Indonesia mengandung arti melayani nasabah, dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayan pelanggan.

Dalam kegiatan operasional suatu bank syariah, customer service merupakan orang pertama yang akan menghadapi nasabah. Sebagai frontliner dalam kegiatan seorang customer service memerlukan sikap yang baik dalam melayani nasabah. Artinya Customer Service adalah orang pertama yang akan melayani nasabah dalam menentukan sikap nasabah terhadap bank syariah. Seorang customer service dalam menghadapi keluhan nasabah harus mampu mengambil tindakan yang dapat menyelesaikan keluhan yang diajukan. Customer service merupakan orang-orang yang terlibat dalam perusahaan yang mampu mengembangkan pelayanan yang prima dan memberi perhatian kepada konsumen.

Pekerjaan customer service dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk atau aktivitas tertentu bank

Peran Customer Service

Secara umum, peranan customer service bank adalah :

- 1) Berusaha Mempertahankan Nasabah. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Ini juga ditunjukkan oleh pelayanan yang lebih baik sehingga nasabah lama dipengaruhi untuk menambah jumlah transaksinya. Peran customer service untuk mempertahankan nasabah meliputi fungsi resepsionis, fungsi deskman, fungsi customer relation officer, dan fungsi penanganan masalah.
- 2) Berusaha Mendapat Nasabah Baru. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya, meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita. Dengan cara merayu nasabah yang baru datang pertama kali untuk menjadi nasabah kita seterusnya dan meyakinkan nasabah baru tentang kualitas produk yang kita tawarkan dan tunjukkan dengan layanan terbaiknya, sehingga nasabah merasa yakin dan memutuskan menjadi nasabah baru. Peran customer service untuk mendapatkan nasabah baru meliputi fungsi salesman dan fungsi komunikator.

Tugas Customer Service

Dalam prakteknya, fungsi customer service adalah sebagai resepsionis, sebagai deskman, sebagai tenaga penjual, sebagai customer relation officer, sebagai komunikator..

- 1) Sebagai Resepsionis, Customer Service bertugas dalam menyambut datangnya nasabah atau tamu yang datang ke bank dengan baik. Sikap yang perlu diperhatikan dalam menyambut nasabah adalah berbicara dengan jelas, sikap sopan dengan menunjukkan senyum, dan ramah terhadap nasabah.
- 2) Sebagai Deskman, artinya Customer Service dapat memberitahukan kepada nasabah mengenai produk-produk dan manfaat produk yang ada di bank. Selain itu Customer Service perlu menjelaskan perihal keunggulan produk sehingga nasabah tertarik. Tugas yang lain adalah perlunya menyiapkan formulir dan brosur ketika Customer Service menjelaskan informasi.
- 3) Sebagai Salesman, tugas Customer Service bank adalah bagaimana caranya agar nasabah tertarik dengan produk yang ditawarkan. Sebagai salesman, customer service perlu melakukan pendekatan dengan nasabah baru maupun lama. Pendekatan ini perlu dilakukan untuk menjaga nasabah lama dan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah baru.
- 4) Sebagai Customer Relation Officer, artinya Customer Service menjaga hubungan antara bank syariah dengan nasabah. Customer Service harus mampu menjaga image bank dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas dan loyal kepada bank. Intinya tugas

yang dijalankan oleh customer service sebagai Customer Relation Officer adalah orang pertama yang menjadi penghubung antara pihak bank dan nasabah.

- 5) Sebagai Komunikator, artinya customer service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Dapat disimpulkan bahwa tugas Customer Service di industri perbankan adalah sama, yaitu memelihara jalur komunikasi yang berkesinambungan dengan nasabah guna memenuhi kebutuhannya, seperti membuka rekening baru dan menyelesaikan masalah rekening yang ada. Produk perbankan yang dipasarkan kepada nasabah. Layanan nasabah juga membantu anggota lobby dalam mendapatkan calon prioritas tinggi atau instansi yang berpotensi menguntungkan.

Kualitas Pelayanan Nasabah

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2008) sebagai berikut :

- 1) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
- 2) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 3) Mampu berkomunikasi.
- 4) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 5) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 6) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
- 7) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Maqashid al-Syariah

Pengertian Maqashid al-Syariah

Secara etimologi, maqashid al-syariah terdiri dari dua kata, yakni maqashid dan syariah. Maqashidi adalah bentuk jamak dari maqshud yang berarti kesengajaan atau tujuan. Adapun syariah artinya jalan menuju air atau bisa dikatakan dengan jalan menuju sumber kehidupan. Adapun secara terminology, maqashid alsyariah adalah maksud Allah selaku pembuat syariah untuk memberikan kemaslahatan kepada manusia. Yaitu dengan terpenuhinya kebutuhan dlaruriyah, hajiyah dan tahsiniyah agar manusia bisa hidup dalam kebaikan dan dapat menjadi hamba Allah yang baik . Al-Syatibi mempergunakan kata yang berbeda-beda berkaitan dengan almaqasid. Kata-kata itu ialah maqasid al-syariah, al-maqasid al-syar'iyyah, dan maqasid min syar'l al-hukm. Meskipun demikian, beberapa kata tersebut mengandung pengertian yang sama yakni tujuan hukum yang diturunkan oleh Allah SWT .

Adapun yang menjadi tujuan Allah dalam menetapkan hukum itu adalah al-mashlahah atau maslahat yaitu untuk memberikan kemaslahatan kepada umat manusia dalam kehidupannya di dunia, maupun dalam persiapannya menghadapi kehidupan akhirat. Dengan demikian maqashid syariah adalah mashlahah itu sendiri . Menurut Al-syatibi kemaslahatan manusia dapat terealisasi apabila lima unsur pokok kehidupan manusia dapat diwujudkan dan dipelihara, yaitu agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Ia membagi maqasid menjadi tiga tingkatan, dharuriyyah, hajiyat, dan tahsiniyyat

Bentuk-bentuk maqashid syariah

Menurut imam asy-Syatibi, ada lima bentuk maqashid syariah. Lima bentuk ini disebut juga sebagai lima prinsip umum atau kulliyat al-khamsah. Masing-masing bentuk ini memiliki dua pembagian, yaitu dari segi wujud atau penjagaan dan dari segi 'adam atau pencegahan. Lima bentuk maqashid syariah ini adalah sebagai berikut :

- 1) Maqashid syariah untuk melindungi agama. Bentuk maqashid syariah untuk melindungi agama merupakan hak memeluk dan meyakini seseorang boleh dan berhak memeluk agama yang diyakini secara bebas dan tanpa gangguan.

- 2) Maqashid syariah untuk melindungi jiwa. Bentuk maqashid syariah untuk melindungi jiwa merupakan landasan dan alasan yang menyatakan bahwa seorang manusia tidak boleh disakiti, dilukai, apalagi dibunuh.
- 3) Maqashid syariah untuk melindungi pikiran. Bentuk maqashid syariah untuk melindungi pikiran atau akal. Berangkat dari hal ini, maka segala hal yang menyebabkan hilangnya akal menjadi tidak boleh. Termasuk di dalamnya mengonsumsi narkoba atau minuman keras. Termasuk dalam hal ini juga adalah kebebasan berpendapat secara aman bagi setiap orang.
- 4) Maqashid syariah untuk melindungi harta. Maqashid syariah untuk melindungi harta menjamin bahwa setiap orang berhak memiliki kekayaan harta benda dan merebutnya dari orang lain merupakan hal yang dilarang. Baik dalam bentuk pencurian, korupsi, dan lain sebagainya.
- 5) Maqashid syariah untuk melindungi keturunan. Maqashid syariah untuk melindungi keturunan membuat maka zina menjadi terlarang karena dapat memberikan dampak negatif. Baik secara biologis, psikologis, ekonomi, sosial, nasab, hukum waris, dan lain sebagainya.

Kelima maqashid tersebut diatas bertingkat- tingkat cocok dengan tingkatan mashlahat serta kepentingannya. Tingkatan urgensi serta kepentingan tersebut terdapat 3(tiga), ialah: 1). Dharuriyat, ialah kebutuhan yang wajib dipenuhi: yang bila tidak dipadati bakal membuat kehidupan jadi rusak. 2). Hajiyyat, ialah maslahat yang bertabiat sekunder, yang dibutuhkan oleh manusia buat memudahkan dalam kehidupan serta melenyapkan kesusahan ataupun kesempitan: yang bila tidak dipadati bakal menyebabkan kesusahan. 3). Tahsinat, kebutuhan tambahan: yang bila tidak dipadati hendak membuat kehidupan jadi kurang aman.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif adalah metode untuk meneliti suatu fenomena di lingkungan sekitar dengan menggambarkan dan menjabarkannya. Oleh karena itu peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga metode yang akan digunakan dalam mendapatkan data adalah metode deskriptif.

Metode analisis data deskriptif, ialah sesuatu tata cara analisis informasi ataupun prosedur pemecahan permasalahan yang diselidiki oleh peneliti lewat interview serta wawancara langsung dengan informan dengan tujuan menggambarkan ataupun melukiskan secara transparan menimpa fenomena terhadap objek riset pada saat sekarang, bersumber pada fakta fakta riil yang ditemui sepanjang proses riset berlangsung.

Penelitian tentang Implementasi Maqashid Syariah pada Unit Customer Service PT. Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam relevan dengan menggunakan penelitian kualitatif karna memenuhi karakteristik penelitian kualitatif, terutama dalam hal pengungkapan data secara mendalam melalui wawancara, observasi dan kajian dokumen terhadap apa yang dilakukan para informan. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam, dan Subjek penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah Customer Service.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Maqashid Syariah Terhadap Costomer Service

Customer Service dalam prakteknya berperan sangat penting untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu peran Customer Service sangat penting dalam meningkatkan layanan kepada nasabah di bank syariah, karena pelayanan pelanggan yang berkualitas adalah kunci awal untuk membangun kesuksesan di perusahaan atau perbankan syariah. Perbankan syariah menggunakan Customer Service untuk memberikan layanan nasabah yang baik dan memuaskan. Oleh karena itu peranan Customer Service sangat penting dan

merupakan tulang punggung kegiatan operasional di perbankan syariah. Tanpa Customer Service, akan sangat mempengaruhi perkembangan bank syariah.

Dalam penelitian ini yang jadi pokok pembahasan adalah untuk melihat analisis implementasi maqashid syariah pada unit Customer Service. Dimana yang menjadi dasar pemikiran menggunakan konsep maqashid syariah menurut imam asy-Syatibi. Customer servis dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya tidak hanya diawasi oleh pimpinan perusahaan tetapi juga diawasi oleh Allah SWT.

Oleh karena itu, setiap tindakan yang dilakukan oleh customer service dilihat oleh Allah SWT. Maqashid Syariah diartikan sebagai tujuan yang paling utama dalam sebuah hukum untuk meningkatkan kemaslahatan, atau tujuan-tujuan yang hendak akan di capai oleh syariah dan diwujudkan dalam kehidupan. Adapun tujuan tersebut dibagi ke dalam tiga tingkatan, yakni Daruriyyah, Hajiyyah dan Tahsiniyah. Tingkatan yang pertamma ialah dharuriyyah. Dharuriyyah adalah tujuan hukum yang mesti ada demi adanya kehidupan manusia. Apabila tujuan itu tidak tercapai, maka akan menimbulkan ketidak ajegan kemaslahatan hidup manusia di dunia dan di akhirat, bahkan merusak kehidupan itu sendiri.

Pada prinsipnya pelayanan pelanggan didasarkan pada tujuan utama melakukan kegiatannya sebagai tujuan Dharuriyyah, tercermin dalam bidang kegiatan yang dilakukan, bidang pemenuhan hak asasi manusia, pemenuhan bidang ini adalah pemenuhan utama, memberikan hak yang sama persis bagi semua pelanggan. Selama pelayanan dan kegiatan lainnya. Sedangkan di bidang operasi kesetaraan, dalam hal pentingnya maqashid syariah yang merupakan bagian dari implementasi dan pelestarian agama dan keadilan, itu adalah panduan agama Islam yang mempromosikan kesetaraan konstan dalam setiap aktivitas. dan etika. Ciptakan ketenangan dan kenyamanan saat melakukan aktivitas customer service.

Implementasi Maqashid Syariah Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah

Maqashid syariah pada ranah Customer Service, menekankan pada sejauh manakah implementasi dari kelima konsep maqashid syariah dalam hal menjaga agama, menjaga jiwa, menjaga akal, menjaga keturunan, dan menjaga harta, terhadap kelima pendekatan tersebut pada unit Customer Service di PT. Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam.

Maqashid Syariah Untuk Melindungi Agama

Kegiatan Maqashid Syariah Dalam Hal melindungi agama Customer Service melakukan kegiatan briefing serta berdoa bersama sebelum memulai pekerjaan. Selain itu perusahaan juga memberikan fasilitas mushola sehingga Customer Service dapat mengerjakan ibadah sholat pada kegiatan sehari-hari, Customer Service juga menjaga pakaiannya dengan menutup. Dalam kegiatan memberikan pelayanan kepada nasabah, Customer Service mengawali percakapan dengan mengucapkan salam seperti "Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh" jika yang dilayani adalah nasabah muslim, dan mengucapkan "Selamat Pagi", "Selamat Siang", Dan "Selamat Sore" jika yang dilayani adalah nasabah non-muslim.

Berdasarkan Teori di atas, kegiatan yang dilaksanakan Customer Service di PT. Bank Sumut Syariah Lubuk Pakam maka bisa dikategorikan telah memenuhi Maqashid Syariah Untuk Melindungi Agama.

Maqashid Syariah Untuk Melindungi Jiwa

Kegiatan Maqashid Syariah dalam hal melindungi jiwa, Customer Service akan berbicara dengan menggunakan bahasa yang sopan dan jelas. Customer Service ketika berbicara kepada nasabah tidak dibenarkan berkata bohong atau tidak jujur, yang dimana dapat membingungkan nasabah. Tidak ada pembenaran dari ketentuan Islam untuk mempermainkan jiwa orang lain dan juga jiwa sendiri. Kemudian dalam hal menjaga jiwa Customer Service menjaga kesehatan jasmani dan rohani, mengonsumsi makanan yang halal dan mengeluarkan zakat pribadi dari total penghasilan perbulan. Perlindungan jiwa yang dilaksanakan Customer Service dalam memberikan

pelayanan terhadap nasabah menanyakan keperluan nasabah, jika nasabah datang dalam hal mengajukan permasalahan maka Customer Service berperan membantu menyelesaikan masalah tersebut.

Berdasarkan Teori di atas, kegiatan yang dilaksanakan Customer Service di PT. Bank Sumut Syariah Lubuk Pakam maka bisa dikategorikan telah memenuhi Maqashid Syariah Untuk Melindungi Jiwa

Maqashid Syariah Untuk Melindungi Pikiran

Kegiatan Maqashid Syariah dalam hal melindungi pikiran Customer Service melaksanakan kegiatan pelayanan terhadap nasabah berupa menerangkan produk yang ada pada PT. Bank Sumut Syariah Lubuk Pakam. Pemberian pengetahuan kepada nasabah mengenai produk perbankan syariah merupakan salah satu bentuk dalam melindungi pikiran. Akad akad yang dijelaskan kepada nasabah merupakan jenis produk yang halal. Artinya dalam melindungi pikiran peran Customer Service sangat dibutuhkan, karena nasabah akan menentukan produk apa yang akan digunakan. Jika nasabah sudah mengetahui apa saja produknya dan berpikiran bahwa produk yang akan digunakan sesuai dengan keperluannya.

Berdasarkan Teori di atas, kegiatan yang dilaksanakan Customer Service di PT. Bank Sumut Syariah Lubuk Pakam maka bisa dikategorikan telah memenuhi Maqashid Syariah Untuk Melindungi Pikiran.

Maqashid Syariah Untuk Melindungi Harta

Kegiatan Maqashid Syariah dalam hal melindungi harta, Customer Service akan memastikan ulang uang yang akan ditabung kepada nasabah baru. Sebelum sampai ke Teller, Customer Service akan memastikan kembali berapa banyak uang yang akan ditabungkan oleh nasabah baru. Dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dalam menjaga harta nasabah, agar tidak ada kesalahan didalam pencatatan tabungan nasabah baru. Sebelum data diinput Customer Service akan konfirmasi dulu ke nasabahnya apakah data yg diberi sudah sesuai karena nasabah juga ada menulis di formulir pembukaan, agar tidak merugikan nasabah dan PT. Bank Sumut Syariah Lubuk Pakam.

Berdasarkan Teori di atas, kegiatan yang dilaksanakan Customer Service di PT. Bank Sumut Syariah Lubuk Pakam maka bisa dikategorikan telah memenuhi Maqashid Syariah Untuk Melindungi Harta.

Maqashid Syariah Untuk Melindungi Keturunan

Kegiatan Maqashid Syariah dalam hal melindungi keturunan, Customer Service akan bertanggungjawab terhadap data pribadi nasabah. Melindungi data pribadi nasabah adalah dengan tidak membocorkan mengenai data pribadi nasabah kepada orang lain. Data diri yang dimaksud adalah identitas nasabah, artinya Customer Service tidak boleh membocorkannya dan menjaga data tersebut. Jika nasabah meninggal dunia, maka tabungan yang ada dapat diambil alih oleh wali (ahli waris) dengan syarat dan ketentuan yang ada serta melengkapi dokumen yang diperlukan.

Berdasarkan Teori di atas, kegiatan yang dilaksanakan Customer Service di PT. Bank Sumut Syariah Lubuk Pakam maka bisa dikategorikan telah memenuhi Maqashid Syariah Untuk Melindungi Keturunann.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Implementasi maqashid syariah pada customer service dalam 5 (lima) aspek terpenuhi. Dari hasil analisis implementasi maqashid syariah pada unit Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah terpenuhi. Kelima aspek Maqashid syariah pada ranah Customer Service, menekankan pada sejauh manakah implementasi dari kelima konsep maqashid syariah dalam hal menjaga agama, menjaga

jiwa, menjaga akal, menjaga keturunan, dan menjaga harta. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Maqashid Syariah Untuk Melindungi Agama, Customer Service melakukan kegiatan briefing serta berdoa bersama sebelum memulai pekerjaan. Tersedianya mushola untuk melakukan sholat. Dalam kegiatan memberikan pelayanan kepada nasabah, Customer Service mengawali percakapan dengan mengucapkan salam "Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh".
2. Maqashid Syariah Untuk Melindungi Jiwa, Customer Service akan berbicara dengan menggunakan bahasa yang sopan dan jelas. Customer Service ketika berbicara kepada nasabah tidak dibenarkan berkata bohong atau tidak jujur, yang dimana dapat membingungkan nasabah. Perlindungan jiwa yang dilaksanakan Customer Service dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah dengan menanyakan keperluan nasabah, jika nasabah datang dalam hal mengajukan permasalahan maka Customer Service berperan membantu menyelesaikan masalah tersebut.
3. Maqashid Syariah Untuk Melindungi Pikiran, Customer Service melaksanakan kegiatan pelayanan terhadap nasabah berupa menerangkan produk yang ada pada PT. Bank Sumut Syariah Lubuk Pakam. Pemberian pengetahuan kepada nasabah mengenai produk perbankan syariah merupakan salah satu bentuk dalam melindungi pikiran.
4. Maqashid Syariah Untuk Melindungi Harta, Customer Service akan memastikan ulang uang yang akan ditabung kepada nasabah baru. Sebelum sampai ke Teller, Customer Service akan memastikan kembali berapa banyak uang yang akan ditabungkan oleh nasabah baru. Dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dalam menjaga harta nasabah, agar tidak ada kesalahan didalam pencatatan tabungan nasabah baru.
5. Maqashid Syariah Untuk Melindungi Keturunan, Customer Service akan bertanggungjawab terhadap data pribadi nasabah. Melindungi data pribadi nasabah adalah dengan tidak membocorkan mengenai data pribadi nasabah kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin. Hukum Perbankan Syariah. Cetakan 1. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Amir Syarifuddin. Ushul Fiqh Jilid 2 . Cetakan 4. Jakarta: Kencana, 2008.
- Arbi, M. Syarif. Mengenal Bank Dan Lembaga Keuangan Non Bank. Djambatan, 2003.
- Asafri Jaya Bakri. Konsep Maqashid Syari'ah Menurut Al-Syatibi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1966.
- Firdaus, Muhammad. KONSEP Dan Implementasi Bank Syariah. Jakarta: Renaisan, 2005.
- Ghulam, Zainil. "Implementasi Maqashid Syariah Dalam Koperasi Syariah." *Iqtishoduna* 7, no. 1 (2016): 90-112.
- Ika Yulia Fauzia. Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syari'ah. Jakarta: Kencana, 2014.
- Indonesia, Ikatan Bankir. Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Joni, Joni, and Fikri Putri Diniati. "Analisis Peran Customer Service Di Bank Bni Syariah Kcp Plered." *Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2019): 17-24.
- Kasmir. Bank Dan Lembaga Kuangan Lainnya. Jakarta: Rajawali Press, 2008.
- . Manajemen Perbankan. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012. Accessed February 28, 2022. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=853388>.
- KASMIR. Etika Customer Service, Manajemen Dana Bank Syariah. Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2017.
- Ritonga, Fitri Sholawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank SUMUT KCP Syariah Rantau Prapat." (2018).

"Mengenal Maqashid Syariah, Pengertian Dan Bentuk-Bentuknya - PONPES Al Hasanah Bengkulu." Accessed March 2, 2022. <https://ponpes.alhasanah.sch.id/pengetahuan/mengenal-maqashid-syariah-pengertian-dan-bentuk-bentuknya/.rah> Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun Periode Tahun 2016-2018, 1(1), 13-21.