

**PELAYANAN PRIMA PADA BANK ACEH SYARIAH KANTOR
CABANG KUALA SIMPANG: ANALISIS PERSPEKTIF
PEMIKIRAN ETIKA HAMKA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh:

**YESSY ANDELA
NIM. 4012019039**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2024 M / 1445 H**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang:
Analisis Perspektif Pemikiran Etika Hamka**

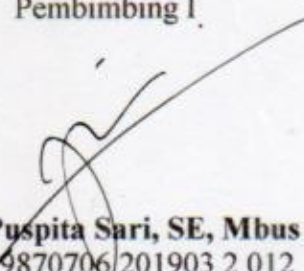
Diajukan oleh:

YESSY ANDELA
Nim. 4012019039

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 30 April 2024

Pembimbing I.


Juli Dwina Puspita Sari, SE, Mbus (ADV)
NIP. 19870706/201903 2 012

Pembimbing II


Dr. Miswari, S.Pd., M.Ud.
NIP. 19860912 201503 1 004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

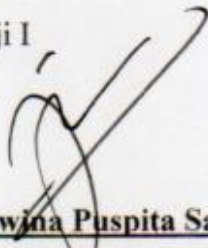

Zefri Maulana, M.Si
NIP. 19861001/201903 1 006

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul **"Pelayanan Prima Pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala simpang: Analisis Perspektif Pemikiran Etika Hamka"** An Yessy Andela, NIM. 4012019039 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 26 Juli 2024. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

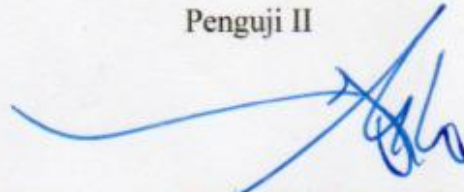
Langsa, 08 Agustus 2024
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I



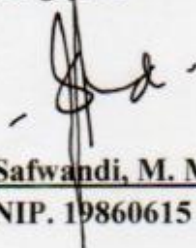
Juli Dwina Puspita Sari, SE, Mbus (ADV)
NIP. 19870706 201903 2 012

Penguji II



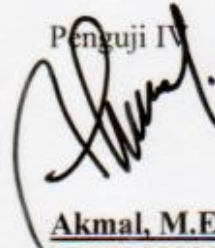
Dr. Safwan Kamal, M.E.I
NIP. 19900518 202012 1 011

Penguji III



Safwandi, M. Mat
NIP. 19860615 201903 1 015

Penguji IV



Akmal, M.E.I
NIDN 2023068201

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa



Dr. Muhammad Amin, M.A
NIP. 19820205 200710 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yessy Andela
NIM : 4012019039
Jurusan/prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang: Analisis Perspektif Pemikiran Etika Hamka”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan dari aplikasi ataupun sandaran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar Pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpanan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi, terima kasih.

Langsa, 27 Mei 2024

Peneliti



Yessy Andela
NIM. 4012019039

MOTTO

Pertolongan tuhan tidak datang terlalu cepat, tidak juga terlalu lambat. Tetapi pertolongan tuhan selalu datang disaat yang tepat dan waktu yang tak terduga. Berjuanglah untuk diri sendiri kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan dan menganalisis Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang: Analisis Perspektif Pemikiran Etika Hamka. Bentuk penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) konsep pelayanan prima di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang meliputi *attitude* (sikap ramah, simpatik, profesional), *ability* (kemampuan komunikasi dan pemecahan masalah), *attention* (memperhatikan kebutuhan nasabah), *action* (tindakan nyata dan konfirmasi sopan), *accountability* (tanggung jawab dan empati), *appearance* (penampilan rapi sesuai SOP), dan *sympathy* (memahami masalah nasabah). Karyawan menjaga sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, penampilan, dan simpati dalam pelayanan. (2) Bentuk Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang adalah dari segi sikap karyawan harus bersikap baik, ramah dan sopan dalam melayani karyawan. Selain itu, bentuk perhatian yang diberikan berupa bentuk perhatian sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Selanjutnya tindakan nyata yang diberikan kepada nasabah berupa membantu nasabah ketika akan melakukan transaksi dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. (3) Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang dalam perspektif pemikiran Etika Hamka adalah sudah mencerminkan komitmen bank terhadap nilai-nilai etika dalam pemikiran Hamka. Dengan menjunjung tinggi tauhid, akal, suara hati, adab, kewajiban, dan etika, bank berhasil menciptakan lingkungan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip keislaman. Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang telah berhasil menyelaraskan operasionalnya dengan prinsip-prinsip etika Hamka, menciptakan pelayanan prima yang bermutu dan sesuai dengan nilai-nilai keislaman.

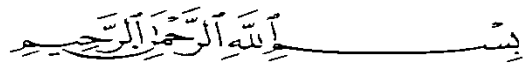
Kata Kunci: Pelayanan Prima, Pemikiran Etika Hamka, Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang

ABSTRACT

The purpose of this research is to explain and analyze Excellent Service at Bank Aceh Syariah Kuala Simpang Branch Office: Perspective Analysis of Hamka's Ethical Thought. The form of this research is qualitative research. The type of research used is field research. Data collection techniques use observation, interviews and documentation techniques. The results of this research show that (1) the concept of excellent service at Bank Aceh Syariah Kuala Simpang Branch Office includes attitude (friendly, sympathetic, professional attitude), ability (communication and problem solving skills), attention (paying attention to customer needs), action (action real and polite confirmation), accountability (responsibility and empathy), appearance (neat appearance according to SOP), and sympathy (understanding customer problems). Employees maintain attitudes, abilities, attention, actions, responsibility, appearance and sympathy in service. (2) The form of excellent service at Bank Aceh Syariah Kuala Simpang Branch Office is in terms of employee attitude, they must be kind, friendly and polite in serving employees. Apart from that, the form of attention given is in the form of attention in accordance with what the customer needs. Furthermore, concrete actions are given to customers in the form of helping customers when carrying out transactions and providing services quickly and precisely. (3) Excellent service at Bank Aceh Syariah Kuala Simpang Branch Office from the perspective of Hamka's ethical thinking reflects the bank's commitment to the ethical values in Hamka's thinking. By upholding monotheism, reason, conscience, manners, obligations and ethics, the bank has succeeded in creating a banking environment that is in accordance with Islamic principles. Bank Aceh Syariah Kuala Simpang Branch has succeeded in aligning its operations with Hamka's ethical principles, creating excellent quality service and in accordance with Islamic values.

Keywords: *Excellent Service, Hamka's Ethical Thoughts, Bank Aceh Syariah Kuala Simpang Branch Office.*

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Swt yang telah memberi rahmat dan karunia kepada kita semua. Selanjutnya selawat beserta salam penulis sampaikan kepangkuan Nabi Muhammad Saw beserta keluarga dan sahabatnya sekalian yang telah membawa umat manusia dan alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Alhamdulillah, penulis telah dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: **“Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang: Analisis Perspektif Pemikiran Etika Hamka”** yang bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat yang diperlukan dalam memperoleh gelar sarjana pada Institut Agama Islam Negeri Langsa.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tiada terhingga atas bimbingan dan pengarahan serta bantuan dan berbagai pihak terutama kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya.
2. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA, selaku Rektor IAIN Langsa.
3. Bapak Dr. Muhammad Amin, S.TH, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Zefri Maulana, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.

5. Ibu Juli Dwina Puspita Sari, SE, Mbus (ADV), selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan motivasi, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Miswari, M.Ud, selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan motivasi, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Amiruddin, S.Pd.I., M.A, selaku Penasehat Akademik peneliti.
8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Program Studi Perbankan Syariah S1 yang telah memberikan bekal berbagai teori, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
9. PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala simpang atas diberikannya kesempatan untuk dapat melakukan penelitian disana sehingga terselesaikan skripsi ini.
10. Orang tua tercinta yaitu ayahanda Muhammad Ismail dan Ibunda Maya Astuti yang telah memberikan do'a yang tiada henti, dukungan, perhatian, kasih sayang, kesabaran, serta pengorbanan baik moral maupun material dalam setiap langkah hidup peneliti yang telah diberikan kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Adik-adik tercinta yaitu Raida Adibah dan Zhafran Ismail yang telah memberi dukungan serta do'a yang tiada hentinya.

12. Seluruh pihak yang ikut membantu dan memberikan dukungan serta masukan demi selesainya skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan namun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada, baik pengetahuan maupun pengalaman, dengan menggunakan literatur untuk memperoleh data ilmiah sebagai pendukung.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi pembaca guna menambah wawasan dan pengetahuan.

Langsa, 27 Mei 2024

Penulis

Yessy Andela

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliterasi berfungsi untuk memudahkan penulis dalam memindahkan bahasa asing ke dalam bahasa Indonesia. Pedoman transliterasi harus konsisten dari awal penulisan sebuah karya ilmiah sampai akhir. Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini disesuaikan dengan penulisan transliterasi Arab-Latin mengacu kepada keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tahun 1987 Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor: 0543b/u1987, sebagai berikut:

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Sa	Ś	Es (dengan titik di atas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8	د	Dal	D	De
9	ذ	Dzal	Z	Zet
10	ر	Ra	R	Er
11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	Es dan ye
14	ص	Shad	Sh	Es dan ha
15	ض	Dhad	Dh	De dan ha
16	ط	Tha	Th	Te dan ha
17	ظ	Zhaa	Zh	Zet dan ha
18	ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
19	غ	Ghain	Gh	Ge dan ha
20	ف	Fa	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Ki

22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	El
24	م	Min	M	Em
25	ن	Nun	N	En
26	و	Waw	W	We
27	ه	Ha	H	Ha
28	ء	Hamzah	‘	Apostref
29	ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal rangkap atau diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:
 - a. Vokal rangkap (أَوْ) dilambangkan dengan gabungan huruf *aw*, misalnya: *al-yawm*.
 - b. Vokal rangkap (أَيُّ) dilambangkan dengan gabungan huruf *ay*, misalnya: *al-bayt*.
3. Vokal panjang atau maddah bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda *macron* (coretan horisontal) di atasnya, misalnya (الْفَاتِحَةُ = *al-fāṭihah*), (الْعُلُومُ = *al-‘ulūm*) dan (قِيَمَةٌ = *qīmah*).
4. Syaddah atau tasydid yang dilambangkan dengan tanda syaddah atau tasydid, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda syaddah itu, misalnya (حَدٌّ = *haddun*), (سَدٌّ = *saddun*), (طَيِّبٌ = *tayyib*).
5. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf alif-lam, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “al”, terpisah

dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya (الْبَيْت = *al-bayt*),
(السَّمَاء = *al-samā'*).

6. *Ṭa'* *marbūtah* mati atau yang dibaca seperti ber-*harakat sukun*, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “h”, sedangkan *ṭa'* *marbūtah* yang hidup dilambangkan dengan huruf “t”, misalnya (رُؤْيَةُ الْهَيْلَالِ = *ru'yah al-hiḷāl* atau *ru'yatul hiḷāl*).
7. Tanda apostrof (') sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya (رُؤْيَةُ = *ru'yah*), (فُقُهَاءُ = *fuqahā'*).
8. Penulisan kata pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim ataupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim digabungkan terhadap kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.
9. Huruf kapital walaupun pada sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut dipakai juga. Pemakaian huruf kapital seperti apa yang berlaku pada EYD, di antaranya: huruf kapital dipakai guna menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Jika nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.
10. Tajwid untuk mereka yang menghendaki kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini adalah bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu dibarengi dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

COVER.....	
PENGESAHAN.....	
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI.....	
MOTTO.....	i
ABSTRAKSI (Bahasa).....	ii
ABSTRACT (Bahasa Inggris).....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
TRANSLITERASI	vii
DAFTAR ISI.....	xi

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.	9
1.3. Batasan Masalah.	9
1.4. Rumusan Masalah.....	10
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Penjelasan Istilah	11
1.7. Sistematika Pembahasan.....	12

BAB II : LANDASAN TEORETIS

2.1. Pemikiran Etika Hamka.....	14
2.1.1. Biografi Hamka.....	14
2.1.2. Metafisika Pemikiran Hamka sebagai Landasan Etika.....	17
2.1.3. Pemikiran Etika Hamka.	23
2.2. Pelayanan Prima.	36
2.2.1. Pengertian Pelayanan Prima.....	36
2.2.2. Dasar Hukum Pelayanan Prima.	38
2.2.3. Tujuan Pelayanan Prima.	39
2.2.4. Indikator Pelayanan Prima.	39

2.2.5. Kualitas Pelayanan.....	43
2.3. Penelitian Terdahulu.....	44
2.4. Kerangka Teoritis.	50
 BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian.....	51
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
3.3. Subjek Penelitian.	52
3.4. Sumber Data.	53
3.5. Teknik Pengumpulan Data.	53
3.6. Metode Keabsahan Data.....	55
3.7. Analisa Data.	57
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	60
4.2. Hasil Penelitian.....	63
4.3. Pembahasan.	77
 BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran	81
 DAFTAR PUSTAKA..	 83
 LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan prima adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.¹ Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma yakni “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.²

Pelayanan prima dalam perspektif Islam mengacu pada konsep memberikan layanan yang optimal, berdasarkan nilai-nilai moral, etika dan ajaran agama Islam. Hal ini mencakup kesucian hati (ikhlas), keadilan, kesabaran dan empati sebagai unsur-unsur utama dalam memberikan pelayanan kepada sesama.³ Pelayanan prima dalam Islam juga menekankan adil dan merata tanpa memandang perbedaan suku, ras, agama, atau status sosial. Kepedulian, akhlak

¹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 31.

² Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 107.

³ Bina Rohani RSI Sultan Hadlirin, *Pelayanan Prima Perspektif Islam* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2017), h. 33.

baik dan pemahaman terhadap kebutuhan orang lain menjadi bagian integral dari pelayanan prima, sementara ketepatan waktu, kebersihan dan kemudahan akses juga dijunjung tinggi sebagai nilai-nilai yang diterapkan dalam setiap interaksi. Dengan demikian, pelayanan prima dalam Islam bukan hanya mencakup aspek fisik, tetapi juga menggambarkan komitmen terhadap kebaikan bersama, mengedepankan nilai-nilai luhur yang mengarah pada harmoni dan kesejahteraan masyarakat.⁴

Menurut Hamka, pelayanan prima merupakan konsep yang menekankan pada upaya memberikan pelayanan yang optimal, ramah dan berkualitas kepada masyarakat. Dalam pandangan Hamka, pelayanan prima tidak hanya sekadar pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga mencakup aspek-aspek emosional dan spiritual. Tujuan utama dari pelayanan prima adalah menciptakan kepuasan dan kesejahteraan bagi penerima layanan dengan memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan, harapan dan nilai-nilai yang dimiliki oleh setiap individu. Pelayanan prima juga memiliki dimensi moral, di mana kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab dianggap sebagai prinsip-prinsip yang harus diterapkan secara konsisten. Dengan demikian, pelayanan prima dalam perspektif Hamka tidak hanya mengandalkan efisiensi teknis, tetapi juga menempatkan manusia sebagai pusat perhatian, mencerminkan nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan dalam setiap aspeknya.⁵

⁴ Arista Atmadji, *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 44.

⁵ Abd. Haris, *Etika Hamka, Konstruksi Etik Berbasis Rasional Religius* (Yogyakarta: LKiS, 2018), h. 57.

Adapun dalam buku Etika Hamka menjelaskan bahwa etika adalah ilmu kesusilaan. Masalah etika menurut Hamka berarti pembicaraan masalah baik dan masalah buruk. Sedangkan permasalahan indah dan jelek menjadi masalah estetika. Dengan demikian, maka baik etika maupun estetika keduanya menjadi pembahasan dari aksiologi atau teori nilai atau filsafat nilai.⁶ Hamka menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan etika adalah filsafat yang mempersoalkan atau membicarakan masalah baik dan buruk dari perbuatan seseorang. Hamka memberikan batasan etika di samping membicarakan masalah baik dan buruk, juga membicarakan apa yang dikerjakan dan apa yang wajib ditinggalkan atau di jauhi.⁷

Memahami etika sebagai suatu pengetahuan norma baik dan buruk, dalam suatu tindakan memiliki sebuah persoalan yang luas, etika yang demikian mempersoalkan tindakan manusia apabila hal tersebut di anggap baik harus dijalankan dan tindakan yang buruk dianggap suatu yang tidak manusiawi. Terkait dengan permasalahan, terdapat dua permasalahan, yakni apabila suatu permasalahan jauh pada suatu tindakan maka etika ini bisa disebut filsafat praktis, dan jika permasalahan etika terkait dengan baik buruk, maka bisa disebut filsafat normatif. Dapat dikatakan bahwa etika merupakan suatu diusahakan, maka terkait dengan ini akal memiliki peran penting dalam mengusahakannya dan bukan karakter hewani yang berperan.⁸

⁶ *Ibid.*, h. h. 58.

⁷ *Ibid.*, h. 60.

⁸ A. Susanto, *Filsafat Ilmu: Suatu Kajian dalam Dimensi Ontologis, Epistemologis, dan Aksiologis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), h. 25.

Khusus untuk dunia perbankan yang berbasis syariah masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar maka kemungkinan bank akan kehilangan nasabahnya. Etika paling utama yang harus diperhatikan oleh setiap pegawai bank adalah sikap dan perilaku karena sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan.⁹

Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu, tidak pemalas, selalu murah senyum, lemah lembut dan ramah tamah, sopan santun dalam tutur kata dan hormat, simpatik, bertanggung jawab dan suka menolong nasabah.¹⁰ Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar khususnya pegawai bank. Al-Qur'an memerintahkan dengan sangat ekspresif agar kaum muslim bersifat lemah lembut dan sopan santun mana kala berbicara dan melayani orang lain. Begitu pula dengan pelayanan yang harus diberikan oleh setiap pegawai bank kepada pelanggan atau nasabahnya. Allah SWT berfirman:

⁹ Qory Hafizah Nur, *Etika Pelayanan Costumer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry* (Banda Aceh, 2017), h. 1.

¹⁰ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), h. 91.

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَءِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ
وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ
مُّعْرِضُونَ

Artinya: Dan (ingatlah), ketika kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu) janganlah kau menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapak, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. (QS. Al-Baqarah: 83).¹¹

Al-Qur'an juga mengajarkan untuk senantiasa berwajah manis, berperilaku baik dan simpatik kepada sesama. Al-Qur'an juga mengharuskan umat Islam untuk berlaku sopan dalam setiap hal bahkan dalam melakukan transaksi bisnis dengan semua orang, tetap harus berbicara dengan ucapan dan ungkapan yang baik. Sebagai pegawai bank maka sudah sepantasnya berlaku sopan dan baik kepada nasabah supaya nasabah tersebut merasa senang dan puas sehingga akhirnya mempertahankan diri untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut dan menjadi nasabah yang loyal yang akhirnya dapat memberikan keuntungan yang besar bagi bank tersebut. Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan pegawai bank bukan hanya bertugas di *front office* yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga pegawai bank yang menghasilkan pelayanan dibelakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah.¹²

Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah ini merupakan strategi utama dalam persaingan antar bank dan juga bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan karena pelayanan nasabah merupakan salah satu kegiatan perusahaan

¹¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Press, 2015), h. 332.

¹² Indrasari Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 25.

untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.¹³ Oleh karena itu, bankir dituntut untuk selalu beretika baik kepada setiap nasabah yang datang. Tidak membedakan nasabah (bersikap adil) dalam bertugas karena setiap nasabah yang datang merupakan tamu yang wajib dilayani dengan sebaik mungkin guna terciptanya citra yang baik dan meningkatkan rasa kepuasan nasabah yang datang.¹⁴

Dalam perkembangan teknologi informasi dan bisnis, berbagai cara dilakukan untuk melayani dan memberikan kemudahan bagi nasabah seperti pelayanan personal, sms banking, internet banking, dan sebagainya.¹⁵ Untuk itu bank harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan menerapkan etika bisnis Islam yang baik. Namun masih banyak terdapat perusahaan yang penerapan etika bisnisnya itu kurang maksimal. Mulai dari sikap, tindakan dan perhatian. Menurut Hamka, peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan menerapkan etika bisnis Islam yang baik sangat erat. Hamka menegaskan pentingnya etika dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis.

Hal ini terlihat dari hasil observasi awal peneliti saat mengunjungi Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kualasimpang, peneliti mendapati bahwa pelayanan yang kurang menyenangkan, pelayanan yang kurang ramah, tidak ada senyum, dan mendahulukan nasabah lain yang baru datang. Hal tersebut menjadi sebuah

¹³ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Elex Media Computindo, 2018), h. 22.

¹⁴ Abdul Hamid, Muhammad Kamal Zubair, "Implementasi Etika Islam dalam Produk Bank Syariah", *Balanca: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 1(1), 2019, h. 28.

¹⁵ Abdul Hamid, Muhammad Kamal Zubair, "Implementasi Etika Islam dalam Produk Bank Syariah", *Balanca: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 1 (1), 2019, h. 18.

keluhan pada nasabah yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka citra positif bank dapat saja menurun hanya karena pelayanan yang kurang memuaskan bagi nasabahnya.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hasan salah satu nasabah bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kualasimpang menyatakan:

“Saya ketika datang ke bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang merasa sedikit kecewa, padahal saya datang untuk mengambil gaji. Saya sudah cukup lama datang mengantri, akan tetapi ketika nasabah lain yang baru datang karena kenal dengan orang dalam bank tersebut, malah mereka yang diutamakan dan didahulukan. Saya sangat kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kualasimpang”.¹⁷

Selanjutnya hasil wawancara dengan Zulfikar salah satu nasabah bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang menyatakan:

“Pelayanan yang diberikan pada bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang sudah bagus. Hanya saja dalam pelayanan karyawannya kurang ramah dan tidak ada tegur sapa sehingga membuat kurang nyaman kalau datang ke bank tersebut”.¹⁸

Pelayanan prima dalam konteks Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang dapat dilihat dari perspektif etika berdasarkan pemikiran Hamka yang terkait dengan tauhid, akal, suara hati, adab, kewajiban, dan etika. Dalam pandangan ini, pelayanan prima bukan hanya sekadar tugas rutin, tetapi menjadi bagian dari amal ibadah yang dilandaskan pada kesadaran akan keberadaan Allah SWT (tauhid). Dengan menggunakan akal sebagai landasan, pelayanan tidak hanya mengikuti prosedur, tetapi juga menyesuaikan dengan kebutuhan dan

¹⁶ Hasil observasi peneliti pada Bank Aceh Kantor Cabang Kualasimpang.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Hasan salah satu nasabah bank Aceh Kantor Cabang Kualasimpang pada 10 Oktober 2023.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Zulfikar salah satu nasabah bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang pada 10 Oktober 2023.

keadaan nasabah secara individu, sejalan dengan suara hati yang menuntun untuk berbuat yang terbaik. Adab dalam pelayanan menjadi wujud penghormatan terhadap nasabah dan prinsip-prinsip Islam, sementara kewajiban menekankan pentingnya integritas dan tanggung jawab dalam setiap interaksi dengan nasabah. Etika, sebagai landasan moral, memastikan bahwa setiap tindakan dalam pelayanan dilakukan dengan jujur, adil, dan bertanggung jawab, sesuai dengan nilai-nilai Islam yang diajarkan oleh Hamka.¹⁹

Penelitian tentang pelayanan prima yang menggunakan pemikiran Etika Hamka sebagai dasar penganalisis masih sangat sedikit, bahwa etika Hamka merupakan figur yang memiliki pengaruh besar dalam pemikiran etika Islam dan kehidupan sosial masyarakat. Dalam pemikiran Hamka memiliki prinsip-prinsip moral Islam, seperti kejujuran, tanggung jawab, dan kesopanan yang dapat diaplikasikan dalam konteks layanan perbankan syariah. Etika Hamka, menekankan nilai-nilai keadilan, kejujuran dan perhatian terhadap kebutuhan individu, dapat menjadi panduan yang sangat berharga dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas. Penerapan etika bisnis Islam yang baik dalam operasional bank dapat menciptakan lingkungan di mana transaksi dilakukan dengan kejujuran dan keadilan ditegakkan. Pelayanan prima dalam bank berdasarkan etika Hamka, tidak hanya sekadar efisiensi teknis, tetapi juga mencakup dimensi kemanusiaan yang diperlukan untuk membangun kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat masalah ini dengan

¹⁹ Hasil observasi peneliti terkait pelayanan prima dalam konteks Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang.

judul **“Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang: Analisis Perspektif Pemikiran Etika Hamka”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat di identifikasikan permasalahannya sebagai berikut:

1. Pelayanan prima yang kurang baik pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang.
2. Pelayanan prima dengan analisis etika pemikiran Hamka.
3. Sikap karyawan kepada nasabah belum sesuai dengan pelayanan prima berdasarkan etika pemikiran Hamka.

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan dalam penulisan skripsi ini tidak meluas, maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian dengan Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang: Analisis Perspektif Pemikiran Etika Hamka.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan pertanyaan penelitian yang berupa:

1. Bagaimana konsep pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang?
2. Bagaimana bentuk pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang?

3. Bagaimana pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang dalam perspektif pemikiran Etika Hamka?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui konsep pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang.
- b. Untuk mengetahui bentuk pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang.
- c. Untuk mengetahui pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang dalam perspektif pemikiran Etika Hamka.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoretis
 Penelitian ini diharapkan dapat menambah serta mengembangkan teori mengenai pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang.
- b. Secara Praktis
 1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai pemikiran bagi dunia perbankan.
 2. Diharapkan menjadi sebuah tambahan ilmu untuk mahasiswa khususnya bidang perbankan syariah mengenai mengenai pelayanan prima pada Bank.
 3. Sebagai bahan acuan atau pendorong bagi peneliti yang lain apabila ingin meneliti tema yang sama namun dengan fokus yang berbeda.

1.6. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari dari pemahaman yang berbeda oleh para pembaca dalam memberikan penafsiran serta untuk memudahkan dalam memahami maksud dari judul proposal skripsi ini perlu dijelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

1. Pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu sikap atau cara pegawai bank dalam melayani nasabah secara memuaskan. Pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), dan *Action* (tindakan).²⁰
2. Bank Aceh Syariah adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan milik Pemerintah Provinsi Aceh dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang mana dalam sejarahnya perusahaan ini didirikan oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Aceh.²¹
3. Pemikiran etika Hamka ialah menjelaskan tentang bangunan konsep yang dimulai dari struktur eksistensial manusia, sebab etika manusia berangkat dari manusia itu sendiri. Karena bagi Hamka, manusia merdeka dan bertanggung jawab melakukan segala tindakannya.²²

²⁰ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), h. 43.

²¹ Bank Aceh, "Sejarah Singkat", Bank Aceh Kepercayaan dan Kemitraan, diakses dari https://www.bankaceh.co.id/?page_id=82 pada tanggal 22 Januari 2024.

²² Abd. Haris, *Etika Hamka, Konstruksi Etik Berbasis Rasional Religius.*, h. 60.

1.7. Sistematika Pembahasan

BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai isi skripsi, yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi teori-teori tentang pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang: analisis perspektif pemikiran Etika Hamka.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini membahas tentang metodologi penelitian yaitu pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik pengecekan keabsahan data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menguraikan deskripsi objek penelitian yang relevan dengan masalah yang diteliti, juga menguraikan tentang konsep pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang, bentuk pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang dan pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang dalam perspektif pemikiran Etika Hamka.

BAB V Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir sekaligus menjadi penutup dari skripsi ini. Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.4. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.4.1. Sejarah Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang

Gagasan untuk mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah di Aceh tercetus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, wakil Notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama “PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV” dengan modal dasar ditetapkan Rp 25.000.000. Setelah beberapa kali perubahan Akte, barulah pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960, Pada saat itu PT Bank Kesejahteraan Aceh NV (Naamloze Venootshap) dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Dengan ditetapkannya Undang- undang No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, semua

Bank milik Pemerintah Daerah yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan Undang-undang tersebut.⁷⁹

Untuk memenuhi ketentuan ini maka pada tahun 1963 Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh membuat Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Dalam Perda tersebut ditegaskan bahwa maksud pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana. Sepuluh tahun kemudian, atau tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status, baik bentuk hukum, hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Proses konversi Bank Aceh menjadi Bank Syariah diharapkan dapat membawa dampak positif pada seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan menjadi Bank Syariah, Bank Aceh bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih optimal. Kantor Pusat Bank Aceh berlokasi di Jalan Mr. Mohd. Hasan No 89 Batoh Banda Aceh. Sampai dengan akhir tahun 2017, Bank Aceh telah memiliki 161 jaringan kantor terdiri dari 1 Kantor Pusat, 1 Kantor Pusat Operasional, 25

⁷⁹ https://www.bankaceh.co.id/?page_id=82

Kantor Cabang, 86 Kantor Cabang Pembantu, 20 Kantor Kas tersebar dalam wilayah Provinsi Aceh termasuk di kota Medan (dua Kantor Cabang, dua Kantor Cabang Pembantu, dan satu Kantor Kas), dan 17 Payment Point. Bank juga melakukan penataan kembali lokasi kantor sesuai dengan kebutuhan.

4.4.2. Visi Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang

Menjadikan Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam pelayanan di Indonesia.

4.4.3. Misi Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang

1. Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah.
2. Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis IT untuk semua segmen nasabah terutama sektor utama kecil, menengah sektor pemerintah, maupun korporasi.
3. Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan stakeholders untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (*syumul*).
4. Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
5. Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.⁸⁰

⁸⁰ https://www.bankaceh.co.id/?page_id=82

Daftar Informan/Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Jabatan/Pekerjaan Informan
1	BM	Laki-Laki	29 Tahun	Security
2	SA	Perempuan	27 Tahun	<i>Teller</i>
3	UI	Perempuan	28 Tahun	<i>Teller</i>
4	RI	Perempuan	29 Tahun	<i>Customer Service (CS)</i>
5	SA	Perempuan	29 Tahun	<i>Customer Service (CS)</i>
6	MA	Laki-Laki	30 Tahun	Nasabah
7	FI	Perempuan	32 Tahun	Nasabah

4.5. Hasil Penelitian

4.5.1. Konsep Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang

Kuala Simpang

Konsep pelayanan prima pada bank merupakan pendekatan yang bertujuan untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah dengan memprioritaskan kepuasan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan prima tidak hanya mencakup efisiensi transaksi, tetapi juga melibatkan aspek-aspek seperti keamanan, kenyamanan, dan interaksi personal antara nasabah dan petugas bank. Bank yang menerapkan konsep pelayanan prima berusaha memberikan pengalaman positif kepada nasabahnya melalui penyediaan informasi yang jelas, responsif terhadap pertanyaan atau keluhan, serta memastikan proses transaksi berjalan lancar.

Dalam konsep pelayanan prima terdapat tiga aspek diantaranya *attitude* (**sikap**), *attention* (**perhatian**) dan *action* (**tindakan**). Berdasarkan hasil wawancara dengan BM Security menjelaskan bahwa:

“Sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, penampilan dan simpati dalam pelayanan prima Bank Aceh Syariah menekankan berpakaian yang rapi dan sopan sesuai dengan SOP yang berlaku di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang. Disini semua karyawan memiliki seragam wajib yang dipakai saat bekerja. Ya yang pasti sudah rapi dan serasi. Pelayanan dengan penampilan yang serasi itu juga dapat menjadi tolak ukur dari sistem pelayanan yang baik. Karena kalau penampilan kita kurang serasi, nasabah yang datang akan mencerminkan bahwa pelayanan yang kita berikan kurang baik. Selain berpakaian yang rapi kita juga menunjukkan sikap yang baik terhadap nasabah. Kita melayani nasabah yang datang dengan baik sehingga apa yang dibutuhkan nasabah bisa terpenuhi dengan baik dan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang”.⁸¹

Dalam konsep sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, penampilan dan simpati dalam pelayanan prima Bank Aceh Syariah, karyawan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) mencerminkan komitmen terhadap profesionalisme dan kualitas pelayanan. Karyawan Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang menunjukkan dedikasi terhadap penampilan yang serasi melalui penggunaan seragam wajib, memberikan kesan positif kepada nasabah. Penampilan yang baik bukan hanya menjadi tolak ukur estetika, tetapi juga menjadi representasi dari sistem pelayanan yang berkualitas. Sikap positif dan pelayanan yang baik terhadap nasabah menjadi fokus utama, dengan tujuan memastikan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi secara optimal. Dengan menggabungkan aspek-aspek ini, Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang berhasil menciptakan lingkungan pelayanan prima yang tidak hanya profesional namun juga ramah, meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat citra positif bank di mata masyarakat.

⁸¹ Hasil wawancara dengan BM *Security* pada 15 Januari 2024.

Selanjutnya SA *Teller* Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang juga menyatakan bahwa:

“Di bank Aceh itu kita diharuskan untuk berpenampilan yang rapi dan sopan sesuai dengan standart yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang dan semua pegawai itu sudah mempunyai seragam yang wajib dipakai ketika bekerja. Selain itu kita juga bersikap ramah kepada setiap pelanggan yang datang. Kita juga menerapkan budaya 3S (Salam, Senyum, Sapa) kepada nasabah. Misalnya ya ketika ada nasabah yang datang, kita berdiri lalu kita ucapkan salam setelah itu kita tanyakan keperluannya apa kemudian kita bantu. Kita juga mengakhiri dengan salam serta memberikan senyuman kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan”.⁸²

Di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang, terdapat kebijakan yang menetapkan standar penampilan yang rapi dan sopan bagi semua pegawainya, yang termasuk kewajiban memakai seragam resmi selama jam kerja. Selain itu, budaya keramahan juga diterapkan dengan menerapkan prinsip 3S (Salam, Senyum, Sapa) kepada setiap pelanggan yang datang. Contohnya, ketika melayani nasabah, pegawai akan berdiri, memberikan salam, menanyakan keperluan nasabah, memberikan bantuan, dan mengakhiri layanan dengan salam serta senyuman. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap nasabah merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang.

UI *Teller* Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang juga menyatakan bahwa:

“Dalam konsep sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab dalam pelayanan prima di Bank Aceh harus terbuka, harus bisa menerima kritikan dari nasabah karena sebuah kritikan dapat membangun dan memberikan motivasi agar menjadi lebih baik lagi. Lalu

⁸² Hasil wawancara dengan SA *Teller* Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang pada 15 Januari 2024.

kami memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam memecahkan masalah nasabah dan keluhan serta dalam memberikan informasi. Kami bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah”.⁸³

Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang, penekanan pada berpenampilan rapi dan sopan sesuai standar, penggunaan seragam wajib, dan penerapan budaya 3S (Salam, Senyum, Sapa) menciptakan lingkungan pelayanan prima yang profesional dan ramah. Sikap yang bersahabat dan penuh perhatian terhadap nasabah tercermin dalam upaya memberikan layanan yang lebih dari sekadar transaksi, melibatkan interaksi personal yang positif. Budaya 3S menjadi landasan dalam membangun hubungan baik dengan nasabah, diawali dengan salam, senyum, dan sapa, serta diakhiri dengan senyuman. Pentingnya menerima kritikan dari nasabah sebagai sarana pembelajaran dan motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga menjadi prinsip utama. Dalam konsep sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab, Bank Aceh Syariah menunjukkan komitmen terhadap pelayanan yang responsif, cepat, dan bertanggung jawab, memastikan kepuasan nasabah serta membangun reputasi positif di mata masyarakat.

Selanjutnya RI *Customer Service* (CS) Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang juga menyatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan kita itu diharuskan berpenampilan rapi dan sopan. Disini itu ada seragam wajib yang dipakai jadi otomatis semuanya sama dan sudah serasi. Kita juga menunjukkan sikap yang pastinya sopan santun, ramah, dan juga tidak lupa menerapkan 3S (Salam, Senyum, Sapa). Sebenarnya kalau di Frontliner itu gimana caranya sikap kita ke nasabah itu sebaik mungkin dan seramah mungkin. Kalau di Frontliner itu harus melayani nasabah dengan senyuman. Sikap kita harus dijaga di

⁸³ Hasil wawancara dengan UI *Teller* Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang pada 15 Januari 2024.

depan nasabah. Gimana caranya kalau berbicara dengan nasabah harus sehalus mungkin. Misalkan ada nasabah yang datang dengan ekspresi marah- marah, ya kita harus melayani nasabah dengan sabar dan sebaik-baiknya”.⁸⁴

Dalam menghadirkan pelayanan yang optimal, Bank ini menegaskan pentingnya berpenampilan rapi dan sopan melalui penerapan seragam wajib yang menciptakan keseragaman dan keserasian di antara para pegawai. Sikap yang ditonjolkan mencakup sopan santun, keramahan, dan penerapan prinsip 3S (Salam, Senyum, Sapa), yang menjadi dasar dalam interaksi dengan nasabah di Frontliner. Frontliner diharapkan mampu menjaga sikap dengan sebaik mungkin, terutama dalam menyampaikan layanan dengan senyuman. Kesabaran dan kehalusan berbicara menjadi kunci utama ketika menghadapi nasabah yang datang dengan ekspresi marah. Pelayanan yang diberikan di Frontliner tidak hanya sekadar transaksi, tetapi juga merupakan upaya untuk menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, menjaga citra positif bank, dan membangun hubungan yang baik. Dengan demikian, Bank ini menggarisbawahi bahwa sikap Frontliner memiliki peran penting dalam mencapai standar pelayanan yang diinginkan.

Selanjutnya SA *Customer Service* (CS) Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang juga menyatakan bahwa:

“Selain bersikap ramah, seorang frontliner juga harus berpenampilan menarik. Jadi frontliner adalah orang pertama yang bertemu langsung dengan customer dan membantu melayani kebutuhannya. Dengan sikap yang bertanggung jawab, seseorang akan dipercaya, dihormati dan dihargai serta disenangi oleh orang lain. Sikap bertanggung jawab membuat seseorang lebih kuat dan tegar menghadapi permasalahan yang harus diselesaikan”.⁸⁵

⁸⁴ Hasil wawancara dengan RI *Customer Service* (CS) Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang pada 15 Januari 2024.

⁸⁵ Hasil wawancara dengan SA *Customer Service* (CS) Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang pada 15 Januari 2024.

Konsep pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang adalah terdiri dari konsep *attitude* (sikap), yang memiliki prinsip menjaga dan meningkatkan sikap yang ramah, simpatik dan professional. Kedua *ability* (kemampuan), karyawan harus memiliki kemampuan dalam melayani nasabah baik dalam berkomunikasi dan dalam memecahkan masalah. Selanjutnya *attention* (perhatian), dalam melakukan aktivitasnya, seorang pegawai senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan nasabah. *Action* (tindakan), melakukan tindakan nyata dalam memastikan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan nasabah, dan jika ada yang kurang yakin maka melakukan konfirmasi dengan sopan sehingga nasabah merasa dihargai dan diprioritaskan. *Accountability* (tanggung jawab), yaitu sikap keperpihakan karyawan kepada nasabah sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian terhadap karyawan. *Appearance* (penampilan), karyawan berpakaian yang rapi dan sopan sesuai dengan SOP yang berlaku di bank dan *sympathy* (simpati), karyawan punya rasa simpati kepada nasabah sehingga mengetahui apa masalah yang dihadapi oleh nasabah.

4.5.2. Bentuk Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang

Pelayanan prima pada sebuah bank mencakup berbagai aspek yang secara keseluruhan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah dengan optimal. Salah satu bentuk pelayanan prima yang penting adalah kemudahan akses dan efisiensi dalam transaksi keuangan. Bank harus menyediakan layanan perbankan online yang mudah digunakan, serta aplikasi mobile yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses dan mengelola rekening nasabah

secara cepat dan aman. Selain itu, pelayanan prima juga mencakup kecepatan dalam proses transaksi, mulai dari penanganan pembukaan rekening hingga penyelesaian transaksi harian. Komunikasi yang jelas dan responsif dari petugas bank juga merupakan unsur penting dalam pelayanan prima, sehingga nasabah merasa didukung dan dihargai.

b. Sikap (*attitude*)

Sikap (*Attitude*) merupakan suatu perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi nasabah, seperti berpenampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

Hasil observasi menunjukkan, karyawan dapat bersikap baik kepada nasabah. Sikap baik karyawan ditunjukkan dengan pelayanan yang diberikan serta dapat memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan RI *Customer Service* (CS) Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang juga menyatakan bahwa:

“Dari segi sikap sebagai *customer service* saya berusaha melayani nasabah dengan baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Kita juga memberi solusi atas masalah yang dihadapi nasabah. Dan ketika ada nasabah yang komplain kita tetap melayani dengan baik”.⁸⁶

Sikap yang diterapkan sebagai *customer service* yang berfokus pada pelayanan yang baik kepada nasabah dan penyelesaian masalah yang dihadapi merupakan hal yang sangat penting. Dengan berusaha memberikan solusi atas masalah yang dihadapi nasabah, *customer service* menunjukkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan positif antara

⁸⁶ Hasil wawancara dengan RI *Customer Service* (CS) Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang pada 15 Januari 2024.

perusahaan dan pelanggan. Lebih lanjut, ketika menghadapi nasabah yang mengajukan komplain, tetap melayani dengan baik adalah strategi yang sangat efektif dalam menangani situasi tersebut. Dengan tetap menjaga sikap yang ramah dan responsif, *customer service* tidak hanya membantu menyelesaikan masalah nasabah, tetapi juga membuka peluang untuk memperbaiki citra perusahaan dan membangun kepercayaan yang lebih kuat dengan nasabah.

Selanjutnya SA *Customer Service* (CS) Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang juga menyatakan bahwa:

“Sikap kami kepada nasabah dimana membuat nasabah nyaman mungkin dan tidak boleh bagi kami khususnya frontliner memberikan sikap yang kurang baik atau jutek, maka diharuskan untuk frontliner memberikan senyuman agar nasabah merasa nyaman sehingga merasa puas dalam pelayanan yang kami berikan”.⁸⁷

Sikap yang ramah dan responsif dari frontliner merupakan aspek yang sangat penting dalam pelayanan kepada nasabah. Dengan memastikan bahwa nasabah merasa nyaman mungkin, tercipta lingkungan yang kondusif untuk berinteraksi dan bertransaksi. Melalui senyuman dan sikap yang baik, frontliner tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, tetapi juga memperkuat citra positif perusahaan. Sikap ini juga membantu dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah, karena nasabah akan merasa dihargai dan diperhatikan.

⁸⁷ Hasil wawancara dengan SA *Customer Service* (CS) Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang pada 15 Januari 2024.

UI Teller Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang juga menyatakan bahwa:

“Sikap kami kepada nasabah dimana harus bisa bersikap sopan dan ramah, harus memberikan pelayanan dengan baik. Minimal kalau dalam hal pelayanan itu harus sesuai dengan kebutuhan nasabah. Apabila kami memberikan pelayanan yang lebih maka nasabah akan merasa puas dan loyal. Sehingga mereka merasa menerima timbal balik dari pelayanan yang kami berikan dan hal tersebut membuat nasabah sulit untuk berpindah tempat ke bank lainnya.”⁸⁸

Pelayanan prima dari segi sikap membangun hubungan positif dengan nasabah. *Customer service* yang memiliki sikap proaktif, ramah, dan solutif dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah. Pentingnya menjaga kesopanan, keamahan, dan senyum dalam interaksi dengan nasabah merupakan prinsip utama yang diterapkan oleh frontliner bank. Pelayanan yang melebihi harapan nasabah tidak hanya menciptakan kepuasan, tetapi juga membangun loyalitas, membuat nasabah merasa dihargai dan meminimalisir potensi perpindahan ke bank lain.

c. Perhatian (*attention*)

Perhatian (*Attention*) merupakan suatu kepedulian kepada nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian mengenai kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan, karyawan bank sudah memberikan perhatian sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Selain itu, karyawan sudah berusaha untuk tetap tenang ketika melayani nasabah dan memperlakukan nasabah dengan sebaik-baiknya.

⁸⁸ Hasil wawancara dengan UI Teller Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang pada 15 Januari 2024.

SA Teller Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang juga menyatakan bahwa:

“Dalam memberikan bentuk perhatian, kami memberikan perhatian sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Kita berusaha memahami apa yang dibutuhkan nasabah. Kita terlebih dahulu menanyakan apa keperluannya kemudian kita ikuti apa yang nasabah inginkan, disini kita berusaha untuk tetap tenang ketika melayani nasabah dan memperlakukan nasabah dengan sebaik-baiknya. Misalnya ya ketika ada nasabah datang gitu, nah kita itu langsung menanyakan keperluannya apa sebelum nasabah itu mengatakan keperluannya apa”.⁸⁹

Komitmen yang kuat terhadap pelayanan pelanggan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan individual. Pendekatan ini didasarkan pada prinsip-prinsip komunikasi yang efektif dan kesadaran akan pentingnya mendengarkan dengan cermat terhadap kebutuhan nasabah. Dengan menempatkan kepentingan nasabah di depan, perusahaan menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan pengalaman pelanggan yang positif. Sikap tenang dan penuh perhatian dalam melayani nasabah menegaskan pentingnya profesionalisme dan empati dalam interaksi dengan pelanggan.

d. Tindakan (*action*)

Tindakan (*Action*) merupakan suatu kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah, seperti mencatat kebutuhan para nasabah, dan menyatakan terimakasih dengan harapan nasabah mau kembali.

⁸⁹ Hasil wawancara dengan SA Teller Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang pada 15 Januari 2024.

Hasil observasi menunjukkan, karyawan sudah bertindak dengan cepat dan tepat dalam membantu nasabah melakukan transaksi. Selain itu karyawan juga melayani nasabah dengan tepat dalam melakukan pencatatan setoran.

UI *Teller* Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang juga menyatakan bahwa:

“Dalam segi tindakan, kami memberikan bentuk pelayanan seperti membantu nasabah ketika akan melakukan transaksi. Disini kita sebagai *teller* juga memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Cepat dalam melayani nasabah dan tepat dalam melakukan pencatatan setoran. Biasanya kita itu ikut membantu merapikan uang nasabah saat penyetoran”.⁹⁰

Pada aspek tindakan yang efisien dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, terutama dalam konteks transaksi perbankan. Pendekatan ini menekankan pentingnya responsibilitas dan kecepatan dalam melayani pelanggan, yang menjadi inti dari kepuasan pelanggan dalam industri layanan. Dengan menyebutkan keterlibatan langsung dalam membantu nasabah dalam proses transaksi dan pencatatan setoran, paragraf ini menyoroti tanggung jawab langsung dari teller dalam menjaga efisiensi operasional dan ketepatan dalam administrasi keuangan.

Selanjutnya MA dan FI nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang juga menyatakan bahwa:

“Selama kami menjadi nasabah bank Aceh, pihak bank memberikan perhatian sesuai kebutuhan yang nasabah butuhkan. Selain itu, bentuk perhatian yang diberikan berupa bentuk perhatian sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Selanjutnya tindakan nyata yang diberikan kepada kami sebagai nasabah berupa membantu nasabah ketika akan

⁹⁰ Hasil wawancara dengan UI *Teller* Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang pada 15 Januari 2024.

melakukan transaksi dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat”.⁹¹

Bentuk Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang adalah dari segi sikap karyawan harus bersikap baik, ramah dan sopan dalam melayani karyawan. Selain itu, bentuk perhatian yang diberikan berupa bentuk perhatian sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Selanjutnya tindakan nyata yang diberikan kepada nasabah berupa membantu nasabah ketika akan melakukan transaksi dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

4.5.3. Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang dalam perspektif pemikiran Etika Hamka

Pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang dapat diartikan sebagai implementasi dari prinsip-prinsip etika dalam pemikiran Hamka, yang mencakup tauhid, akal, suara hati, adab, kewajiban, dan etika. Dalam konteks tauhid, Bank Aceh Syariah menegaskan keesaan Allah dalam setiap aspek layanannya, memastikan bahwa transaksi dan produk yang diberikan sesuai dengan prinsip syariah Islam yang menjunjung tinggi asas tauhid.

Pemikiran akal tercermin dalam solusi-solusi cerdas yang diberikan bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah, seiring dengan konsep akal sebagai anugerah Allah yang harus dimanfaatkan dengan baik. Suara hati dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan yang tulus dan jujur, memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah dilakukan dengan integritas dan moralitas. Sikap

⁹¹ Hasil wawancara dengan MA dan FI nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang 20 Januari 2024.

adab menjadi landasan dalam pelayanan prima, di mana frontliner diwajibkan untuk menjaga etika, sopan santun, dan kepedulian terhadap nasabah.

Kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik sejalan dengan nilai-nilai kewajiban Islam, di mana bank tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah, tetapi juga memberikan yang terbaik untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Etika yang dijunjung tinggi dalam pelayanan prima mencerminkan komitmen Bank Aceh Syariah untuk mengedepankan nilai-nilai moral dan sosial dalam setiap tindakan bisnisnya. Dengan demikian, bank ini berusaha menciptakan lingkungan perbankan yang berlandaskan pada nilai-nilai etika Hamka, memberikan pelayanan yang bermutu dan sesuai dengan prinsip-prinsip keislaman.

Berdasarkan hasil observasi, Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang sudah memberikan pelayan yang mampu memuaskan nasabah serta mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah baik dari produk maupun jasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan BM Security menjelaskan bahwa:

“Pelayanan prima itu pastinya pelayanan yang diberikan lebih dari pelayanan yang biasanya. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang memberikan pelayan yang mampu memuaskan nasabah serta mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah baik dari produk maupun jasa dan kami sebagai karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang sangat prima yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang guna memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah”.⁹²

Pelayanan yang prima tidak hanya memenuhi harapan nasabah, tetapi juga melampaui harapan tersebut. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang

⁹² Hasil wawancara dengan BM Security pada 15 Januari 2024.

telah menetapkan standar yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan berorientasi pada kebutuhan serta keinginan nasabah. Sebagai karyawan, harus memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sangat prima sesuai dengan standar yang berlaku di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang.

UI *Teller* Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang juga menyatakan bahwa:

“Menurut saya kalau bicara masalah pelayanan itu kan artinya memberikan pelayanan dengan baik. Minimal kalau dalam hal pelayanan itu harus sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kalau masalah pelayanan prima itu bisa diartikan memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan dan melebihi apa yang diinginkan pelanggan. Apabila kami memberikan pelayanan yang lebih maka nasabah akan merasa puas dan loyal. Sehingga mereka merasa menerima timbal balik dari pelayanan yang kami berikan dan hal tersebut membuat nasabah sulit untuk berpindah tempat ke bank lainnya”.⁹³

Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang

dalam perspektif pemikiran Etika Hamka adalah sudah mencerminkan komitmen bank terhadap nilai-nilai etika dalam pemikiran Hamka. Dengan menjunjung tinggi tauhid, akal, suara hati, adab, kewajiban, dan etika, bank berhasil menciptakan lingkungan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip keislaman. Dalam upaya memberikan solusi cerdas, bersikap tulus, dan menjaga integritas dalam setiap interaksi, Bank Aceh Syariah berhasil membangun hubungan yang harmonis dan dipenuhi dengan nilai-nilai moral. Kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Dengan demikian, Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang telah berhasil menyelaraskan

⁹³ Hasil wawancara dengan UI *Teller* Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang pada 15 Januari 2024.

operasionalnya dengan prinsip-prinsip etika Hamka, menciptakan pelayanan prima yang bermutu dan sesuai dengan nilai-nilai keislaman.

4.6. Pembahasan

Konsep pelayanan prima di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang menekankan pada penyediaan layanan yang mengutamakan kepuasan nasabah dengan memperhatikan efisiensi, keamanan, kenyamanan, dan interaksi personal yang positif. Pelayanan prima melibatkan sikap, perhatian, dan tindakan dalam melayani nasabah dengan kualitas terbaik.

Karyawan Bank Aceh Syariah menunjukkan sikap profesional melalui penampilan yang rapi dan sopan, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penampilan yang serasi dianggap sebagai tolak ukur kualitas pelayanan, dengan fokus pada sikap positif dan layanan yang baik untuk memastikan kepuasan nasabah.

Penerapan budaya 3S (Salam, Senyum, Sapa) merupakan bagian integral dari pelayanan di Bank Aceh Syariah, di mana setiap interaksi dimulai dengan salam, disertai senyuman, dan diakhiri dengan ucapan salam, untuk menciptakan pengalaman positif bagi nasabah dan memastikan mereka merasa dihargai. Karyawan bank berkomitmen untuk menerima kritikan dari nasabah sebagai kesempatan untuk perbaikan. Sikap terbuka terhadap masukan membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat hubungan dengan nasabah.

Karyawan bank berfokus pada perhatian dan empati terhadap kebutuhan nasabah. Ini tercermin dalam sikap tenang dan penuh perhatian saat melayani, serta upaya untuk memahami dan memenuhi keinginan nasabah dengan sebaik-

baiknya. Bank Aceh Syariah menunjukkan tindakan nyata dalam pelayanan, termasuk bantuan dalam transaksi dan pencatatan setoran yang cepat dan tepat. Karyawan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap transaksi berjalan lancar dan efisien.

Frontliner di Bank Aceh Syariah diharapkan untuk menjaga sikap ramah dan sopan, terutama dalam situasi sulit. Kesabaran dan kehalusan berbicara menjadi kunci dalam menghadapi nasabah yang marah, dengan tujuan menciptakan pengalaman yang memuaskan. Penampilan yang rapi dan sopan, serta sikap yang ramah, adalah bagian dari pelayanan prima yang diterapkan. Karyawan diharapkan memiliki sikap bertanggung jawab dan menunjukkan simpati terhadap nasabah untuk membangun hubungan yang baik.

Karyawan bank memberikan perhatian sesuai dengan kebutuhan nasabah, dengan fokus pada pelayanan yang responsif dan memahami keinginan nasabah. Komitmen ini penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga hubungan jangka panjang. Pelayanan yang melebihi harapan nasabah menciptakan loyalitas dan mengurangi potensi perpindahan ke bank lain. Bank Aceh Syariah berusaha memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui ekspektasi nasabah. Karyawan Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang menunjukkan dedikasi terhadap profesionalisme dan kualitas pelayanan melalui standar yang ketat dan budaya yang kuat.

Pelayanan prima di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang mencerminkan komitmen terhadap prinsip-prinsip etika Hamka, termasuk tauhid, akal, suara hati, adab, kewajiban, dan etika. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai

ini dalam setiap aspek layanan, bank berhasil menciptakan lingkungan yang sesuai dengan prinsip-prinsip keislaman dan memberikan pelayanan yang bermutu.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konsep pelayanan prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang adalah terdiri dari konsep *attitude* (**sikap**), yang memiliki prinsip menjaga dan meningkatkan sikap yang ramah, simpatik dan professional. Kedua *ability* (**kemampuan**), **karyawan harus memiliki kemampuan dalam melayani nasabah baik dalam berkomunikasi dan dalam memecahkan masalah. Selanjutnya *attention* (perhatian), dalam melakukan aktivitasnya, seorang pegawai senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan nasabah. *Action* (tindakan), melakukan tindakan nyata dalam memastikan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan nasabah, dan jika ada yang kurang yakin maka melakukan konfirmasi dengan sopan sehingga nasabah merasa dihargai dan diprioritaskan. *Accountability* (tanggung jawab), yaitu sikap berperipihakan karyawan kepada nasabah sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian terhadap karyawan. *Appearance* (penampilan), karyawan berpakaian yang rapi dan sopan sesuai dengan SOP yang berlaku di bank dan *sympathy* (simpati), karyawan punya rasa simpati kepada nasabah sehingga mengetahui apa masalah yang dihadapi oleh nasabah.**
2. Bentuk Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang adalah dari segi sikap karyawan harus bersikap baik, ramah dan sopan dalam melayani karyawan. Selain itu, bentuk perhatian yang

diberikan berupa bentuk perhatian sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Selanjutnya tindakan nyata yang diberikan kepada nasabah berupa membantu nasabah ketika akan melakukan transaksi dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

3. Pelayanan Prima pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang dalam perspektif pemikiran Etika Hamka adalah sudah mencerminkan komitmen bank terhadap nilai-nilai etika dalam pemikiran Hamka. Dengan menjunjung tinggi tauhid, akal, suara hati, adab, kewajiban, dan etika, bank berhasil menciptakan lingkungan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip keislaman. Bank Aceh Syariah Cabang Kuala Simpang telah berhasil menyelaraskan operasionalnya dengan prinsip-prinsip etika Hamka, menciptakan pelayanan prima yang bermutu dan sesuai dengan nilai-nilai keislaman.

5.2. Saran-Saran

Sebagai saran dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang dapat meningkatkan pelayanan prima dengan memastikan bahwa setiap karyawan terlibat dalam pelatihan yang mengedepankan nilai-nilai etika Hamka.
2. Bank dapat secara proaktif berkomunikasi dengan nasabah mengenai prinsip-prinsip etika Hamka yang menjadi dasar pelayanan prima.
3. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Kuala Simpang dapat mengembangkan sistem pengukuran kinerja yang mencakup indikator-indikator berbasis etika Hamka.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadji, Arista. *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Abd. Haris, *Etika Hamka, Konstruksi Etik Berbasis Rasional Religius*. Yogyakarta: LKiS, 2018.
- A. Susanto, *Filsafat Ilmu: Suatu Kajian dalam Dimensi Ontologis, Epistemologis, dan Aksiologis*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Bank Aceh, “Sejarah Singkat”, Bank Aceh Kepercayaan dan Kemitraan, diakses dari https://www.bankaceh.co.id/?page_id=82 pada tanggal 22 Januari 2024.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Press, 2015.
- Damami, Mohammad. *Tasawuf Positif: Dalam Pemikiran Hamka*. Yogyakarta: Fajar Putaka Baru, 2016.
- Dia Erawati dan Bambang Budiantoro, “Analisis Implementasi Service Excellence Customer Service Pada Bank Muamalat, Capem Kota Batu” dalam *Jurnal Widyagama national conference on Economics and Business (WNCEB 2021)*, Vol. 2 (1).
- Danang Kurniawan, “Service Excellence Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah” dalam *Journal Of Sharia Economic Law*, Vol. 3 (1), Maret 2020.
- Djam'an Satori dan Aan komariah, *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013.
- Fathoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2016.
- Hamka, *Ayahku, Riwayat Hidup, Abdul Karim Amrullah dan Perjuangan Kaum Muda di Sumatra Barat*. Jakarta: Umminda, 2015.
- Hamka, *Lembaga Budi*. Jakarta: Pustaka Panjimas, 2018.
- Hamka, Rusyi. *Pribadi dan Martabat Buya Hamka*. Jakarta: PT Mizan Publika, 2018.
- Hamka, *Pandangan Hidup Muslim*. Jakarta: Bulan Bintang, 2015.
- Hamid, Abdul. Muhammad Kamal Zubair, “Implementasi Etika Islam dalam Produk Bank Syariah”, *Balanca: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 1(1), 2019.
- Hasan, M.Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2012.
- Hamka, *Falsafah Hidup, Cetakan I, Mutiara Falsafah Buya Hamka*. Jakarta: Penerbit Republika, 2015.

- Irawan, Handi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Computindo, 2018.
- Iskandar, *Metode Penelitian*. Jakarta: Gaung Persada Press, 2018.
- Komaruddin, *Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Kasmir, *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Meithiana, Indrasari. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Miles dan Huberman, *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- M. Amin, *Antara Al-Ghazali dan Kant: Filsafat Etika Islam*. Bandung: Mizan, 2014.
- Mursal, dkk, “Pelayanan Prima pada Nasabah Lansia di Bank 9 Jambi”, dalam *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, Vol. 3(4), 2021.
- Muhammad Septedi, *Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KC Banjarbaru di Masa Pandemi COVID-19*, (Skripsi, Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, 2021).
- Nur, Qory Hafizah. *Etika Pelayanan Costumer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry*. Banda Aceh, 2017.
- Nizar, Samsul. *Memperbincangkan Dinamika Intelektual dan Pemikiran Hamka tentang Dinamika Islam*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Rusydi, *Pribadi dan Martabat Buya, Hamka*. Jakarta: Pustaka Panjimas, 2015.
- Tamara, Nasir. *Hamka di Mata Hati Umat*. Jakarta: Sinar Harapan, 2014.
- Rianto, M. Nur. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Sultan Hadlirin, Bina Rohani RSI. *Pelayanan Prima Perspektif Islam*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penlitian Kualitatif*. Bandung: Alfabetha, 2016.
- Suryabrata, Sumadi. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali, 2017.
- Sutopo, *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press, 2014.
- Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja: Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2019.
- Zaid Raya Argantara, dkk, “Implementasi Service Excellent dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank BPRS KCP Pragaan” dalam *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, Vol 3 (1), 2022.