# SISTEM *EXCELLENT SERVICE* DI ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA SIDOARJO PERSPEKTIF *HIFDZUL MĀL*

SKRIPSI

Oleh:

EVA SURYAWIDIYANTI

NIM: G74215063

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDY EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2019

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Eva Suryawidiyanti

Nim : G74215063

Fakultas / Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Sistem *Excellent Service* Di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo Perspektif *Hifdzul Māl*

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 9 September 2019

Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL
7399BAHF012122042
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Eva Suryawidiyanti

NIM. G74215063

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Eva Suryawidiyanti NIM: G74215063 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 8 Juli 2019

Pembimbing,

**Dr. H. Hammis Syafaq, M.Fil.I**

NIP. 197510162002121001

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Eva Suryawidiyanti NIM G74215063 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqosah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa, 1 Oktober 2019, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu Ekonomi Syariah.

**Majelis Munaqosah Skripsi :**

Penguji I

**Dr. H. Hammis Syafaq, M.Fil.I**
NIP. 197510162002121001

Penguji II

**Lilik Rahmawati, MEI**
NIP. 198106062009012008

Penguji III

**Dr. Mustofa, S.Ag, M.E.I**
NIP. 197710302008011007

Penguji IV

**Andhy Permadi, M.Kom**
NIP. 198110142014031002

Surabaya, 07 Oktober 2019

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan

**Dr. H. Ah.Ali Arifin, MM**
NIP. 196212141993031002

**KEMENTERIAN AGAMA**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**
**PERPUSTAKAAN**
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Eva Suryawidiyanti
NIM : G74215063
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
E-mail address : evasuryawidiyanti@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
■ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
Sistem *Excellent Service* di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo Perspektif ***Hifdzul Māl***

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 16 Oktober 2019

Penulis

( Eva Suryawidiyanti )
*nama terang dan tanda tangan*

# ABSTRAK

Skripsi yang berjudul " Sistem *Excellent Service* Di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo Prespektif *Hifdzul Māl*" ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjawab bagaimana sistem *excellent service* yang telah diterapkan pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo dan bagaimana dalam prespektif *hifdzul māl* di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara kepada seluruh karyawan AJS Bumiputera Sidoarjo dan juga dari beberapa nasabah, observasi dan dokumentasi dikantor. Peneliti melakukan analisis data yang telah didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dua kali dalam seminggu dalam jangka waktu kurang lebih satu bulan.

Hasil penelitian yang telah diperoleh adalah bahwa sistem *excellent service* oleh Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo sudah sesuai dengan konsep *excellent service* prespektif *hifdzul māl* diantaranya adalah *attiude* (sikap yang baik), *attention* (perhatian), *action* (tindakan yang cepat), *ability* (memiliki kemampuan yang mumpuni), *appearance* (penampilan yang rajin dan rapih), *Accountability* (tanggung jawab atas seluruh nasabah). Dan juga sesuai dengan *hifdzul māl* yang berdasarkan dengan terhindarnya dari riba, penipuan, penimbunan yang selalu berupaya memberikan manfaat baik kepada masyarakat, menghormati tamu, memberikan pelayanan yang baik, senyum dan tutur kata yang baik.

Saran dari peneliti sistem *excellent service* di Asuransi Jiwa Syariah Bumi putera Sidoarjo agar selalu di pertahankan sedemikian rupa. Sehingga terciptanya loyalitas kepada nasabah dan nasabah akan selalu merasa nyaman dengan kualitas pelayanan yang di berikan.

**Kata kunci** : *Excellent service* dan *hifdzul māl*



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

DAFTAR ISI


Halaman

SAMPUL DALAM ..... i

PERNYATAAN KEASLIAN ..... ii

PENGESAHAN ..... iii

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... iv

ABSTRAK ..... v

KATA PENGANTAR ..... vi

DAFTAR ISI ..... viii

DAFTAR TRANSLITERASI ..... xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah ..... 1

B. Indentifikasi dan Batasan Masalah ..... 10

C. Rumusan Masalah ..... 11

D. Kajian Pustaka ..... 11

E. Tujuan dan Kegunaan Hasil Penelitian ..... 18

F. Definisi Operasional ..... 20

G. Metode Penelitian ..... 22

H. Sistematika Pembahasan ..... 27

BAB II LANDASAN TEORI

A. *Excellent Service* ..... 30

B. *Hifdzul Māl* ..... 37

C. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera ..... 47

BAB III SISTEM *EXCELLENT SERVICE* DI ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA SIDOARJO PRESPEKTIF *HIFDZUL MĀL*

A. Gambaran Umum AJS Bumiputera Sidoarjo ..... 52

B. Penerapan *Excellent Service* di AJS Bumiputera Sidoarjo . 61

BAB IV ANALISIS SISTEM *EXCELLENT SERVICE* DI AJS BUMIPUTERA SIDOARJO

A. Analisis Sistem *Excellent Service* AJS Bumiputera Sidoarjo ..... 73




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

B. Analisis Excellent Service di AJS Bumiputera Sidoarjo Perspektif Hifdzul Māl ..... 78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan ..... 81

B. Saran ..... 82

DAFTAR PUSTAKA ..... 84

LAMPIRAN



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

# DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Struktur Organisasi AJS Bumiputera Sidoarjo ..... 56



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

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam, dengan adanya hal tersebut berarti membuka peluang bagi perusahaan untuk membuka usaha yang berbasis ekonomi syariah khususnya di dunia asuransi. Asuransi syariah hingga sekarang ini tumbuh sangat pesat. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sebagai asset utama dalam perkembangan industri asuransi syariah. Dengan adanya itu setiap perusahaan harus berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang lebih baik untuk nasabah dan calon nasabahnya agar dapat mempertahankan simpanan dananya di perusahaan tersebut.[1]

Perusahaan asuransi adalah perusahaan yang bersifat nonbank yang memberikan layanan jasa kepada masyarakat berguna untuk berpartisipasi apabila ada yang terjadi dimasa yang akan datang. Indonesia hingga saat ini telah banyak lembaga-lembaga non bank yang bersifat syariah. Meskipun sudah banyak lembaga keuangan yang bersifat syariah yang menghambur luas pada tanah tumpah darah akan tetapi masih banyak

[1] Fuad Ulil Khakim, "*Pengaruh Pelayanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus BPD DIY Syariah Cabang CIK Ditiro",* (Yogyakarta:Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.2015).



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

masyarakat yang belum mengetahui produk-produk asuransi syariah, bahkan masih awam mengetahui tentang apa itu asuransi syariah.[2]

Asuransi syariah merupakan usaha dalam bidang tolong menolong dan saling melindungi sejumlah orang dalam bentuk aset melalui investasi apabila terjadi resiko dan yang menggunakan akad sesuai syariah. Pada Negara Indonesia saat ini lembaga syariah tumbuh dengan baik maupun dalam bentuk lemabaga perbankan maupun dalam lembaga asuransi yang menggunakan dasar pada prinsip syariah, karena mayoritas penduduk Indonesia saat ini beragama Islam dan bahkan saat ini banyak non muslim yang berminat untuk melakuakan pembiayaan di lembaga syariah. Kita sebagai manusia biasa tidak bisa mengetahui masalah atau musibah yang mungkin terjadi resiko pada masa yang akan datang, misalnya sakit, kecelakaan, dan kematian.

AJB Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa nasional pertama dan tertua di Indonesia. Dilahirkan empat tahun setelah berdirinya Boedi Oetomo, sebuah gerakan nasional yang merupakan sumber inspirasi para pelopor Bumiputera. Didirikan di kota Magelang, Jawa Tengah pada tanggal 12 Februari 1912, dengan nama Onderlinge Levensverzekering Maatchappj Persatoean Goeroe Hindia Belanda atau disingkat O.L.Mij PGHB.

Melalui kerja keras para karyawan yang handal dan jaringan agen yang terus berkembang yang menjalin hubungan erat dengan para

[2] Maya Kurniasari, "Minat Mayarakat Berasuransi Syariah (Study Kasus Perusahaan Asuransi Prudential Super Agency Cirebon 1" (Cirebon: Institut Agama Islam Negeri (IAIN).2015).

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

pemegang polis dengan cara membantu menaksir kebutuhan utama dan menentukan masa depan finansial mereka. Selama 100 tahun, lebih AJB Bumi putera 1912 terus tumbuh dan berkembang secara stabil serta telah menjadi salah satu perusahaan asuransi terbesar di Indonesia.

Meski telah lama berkiprah dan mencapai kesuksesan yang spektakuler, AJB Bumiputera 1912 tidak pernah melupakan visinya untuk memberikan manfaat bagi semua masyarakat Indonesia melalui kerja keras dan dedikasi tenaga profesional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idealisme dan mutualisme. Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 berkantor pusat di Jakarta, yang menjadi anggota Bumiputera hanya pemegang polis Warga Negara Indonesia yang mempunyai kontrak asuransi jiwa dengan Bumiputera dan keanggotaan dinyatakan dalam polis.

Kemudian pada tahun 2002 didirikan Asuransi Jiwa Syariah (AJS) Bumiputera yang merupakan bagian atau divisi dari perusahaan asuransi jiwa tertua di Indonesia yaitu AJB Bumiputera 1912. Gagasan pendirian perusahaan asuransi jiwa ini terdorong oleh keprihatinanan terhadap nasib para guru pribumi. Dalam pendirian perusahaan tersebut M.Ng. Dwidjosejewo dibantu oleh dua orang guru lain yaitu M.KH. Soebroto dan M. Adimidjojo. Tidak seperti perusahaan berbentuk perseroan terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu, sejak awal pendiriannya Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan penguasaan yang unik, yakni bentuk

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

badan usaha “mutual” atau “usaha bersama”. Semua pemegang polis adalah pemilik perusahan. Dari pemegang polis tersebut kemudian dipilih sebagai perwakilan untuk menjadi Badan Pengawas Asuransi (BPA) untuk mengawasi keuangan. AJS Bumiputera ini dibentuk atas dasar:

1. Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No. 21/DSN MUI/ X/2001 tanggal 17 Oktober 2001, dan
2. Keputusan Menteri Keuangan RI No.Kep-268/KM-6/2002 tanggal 7 November 2002.[3]

Walaupun dalam lindungan AJB Bumiputera 1912 akan tetapi dalam hal pengelolaan keuangan AJS Bumiputera terpecah dengan induknya yang kini menggunakan manajemen keuangannya yang berdasarkan Syariah yang didasarkan Al-Qur'an dan Hadits. Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah 1912 juga mempunyai kantor cabang yang beralamat di Jl. Jenggolo no. 72-74 Sidoarjo didirikan pada tahun 2005.

Untuk mewujudkan dari sebuah kemaslahatan ialah tujuan manusia untuk mengaplikasikan kebaikan. Prinsip kemaslahatan ialah tujuan syariah (*maqāshid syarī’ah*). Sebagai umat yang beragama islam kemaslahatan bersumber dari al- Qur’an dan Hadist yang dari sumber itulah manusia menerapkan di kehidupan sehari-harinya.[4]

---

[3] AJB Bumiputera 1912 Kantor wilayah Syariah Jakarta 1, Company profile, (Jakarta: AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Syariah Jakarta 1, 2001) .1

[4]Zainil Ghulam. “*Implementasi Maqa}>shid syari>’ah Dalam Koperasi Syariah*”, *Iqtishoduna* vol.7 no.1 April 2016.

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

Untuk mengetahui kinerja suatu perusahaan maka perusahaan asuransi syariah memerlukan penilaian untuk mengetahui tujuan syariah (*maqāshid syarī'ah*) agar mengetahui bagaimana kinerja yang telah di lakukan sampai saat ini yang harus sesuai dengan prinsip syariah pada hal operasional dan pelayanan dari asuransi syariah. [5]

Secara etimologi (*maqāshid syarī'ah*) terdiri dari dua kata, yakni *maqashid* dan *syari'ah. Maqashid* adalah bentuk jamak dari *maqashud* yang berarti kesengajaan, atau tujuan. Adapun syariah adalah jalan menuju air, atau bisa dikatakan sebagai jalan menuju sumber dari kehidupan manusia.[6]

Menurut tulisan Sandy Rizki Febriadi *Maqāshid*, Al-Khadimi (2001) mengatakan bahwa *syari'ah* ada dua kata, *al-maqāṣid* dan *as-syarīah*. Kata *al-maqāṣid* merupakan bentuk jama' dari *maqshad* yang berarti maksud dan tujuan. Ia merupakan *mashdar mimi* yang diambil dari kata kerja *qashada*, *yaqshidu, qashdan.* Secara bahasa, *maqshad* mempunyai beberapa pengertian, pertama: sandaran, pengarahan (penjelasan), dan istiqamah dalam menempuh jalan. Sebagaimana dalam Surat al-Qur'an yang artinya : "*Dan hak bagi Allah (menerangkan) jalan yang lurus, dan di antara jalan-jalan ada yang bengkok".* (QS. An-Nahl (16): 9). Kedua, pertengahan tidak berlebihan dan juga tidak kekurangan.

---

[5] Adinda Fakhrunnisa, "*Analisis Perbandingan Kinerja PT. BPRS Puduarta Insani dan PT. BPRS Amanah Insani Cita Ditinjau Dari Maqashid Shariah Index"* (Medan:Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.2017).

[6] DR. Ika Yunia Fauzi - DR. Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam perspektif maqa}>shid syari>'ah* (Jakarta: Kencana, 2014), 41.

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

Sebagiamna dalam Surat al-Qur'an yang artinya: "*Dan sederhanalah kamu dalam berjalan".* (QS. Luqman (31): 19).

Pembagian *maqāshid syarī'ah* yang dijelaskan para ahli ushul fiqh dibagi menjadi 5 (lima) yaitu :[7] Menjaga Agama (*Hifdzul al-diin* ), Menjaga Jiwa (*Hifdzul al-nafs*), Menjaga Akal (*Hifdzul al-aql*), Menjaga Keturunan (*hifdzul al-nasl*), Menjaga Harta (*Hifdzul mal*).

Dari kelima bentuk *maqashid syariah*, penelitian ini terfokus pada Menjaga Harta (*Hifdzul mal*) yang memiliki maksud menjaga harta seluruh umat manusia agar terhindar dari riba, meskipun sesungguhnya harta benda yang kita miliki merupakan kepunyaan Allah Swt yang kemudian islam mengakui menjadi hak pribadi perorangan. Islam memiliki peraturan mengenai jual beli, pinjam meminjam, gadai, sewa menyewa, investasi, penipuan dan melakuakan praktek riba. Sebuah perusahaan sangatlah penting untuk menerapkan *Hifdzul mal* yang dimaksud untuk menjaga harta agar terhindar dari praktek riba. Dalam asuransi syariah terdapat layanan unggulan yang bertujuan untuk memuaskan nasabah, tidak hanya dalam layanan akan tetapi dengan diterapkannya *Hifdzul mal* dan pegawai perusahaan bisa menjelaskan kepada nasabah harta yang dititipkan benar-benar terjaga dan menjamin pertanggung jawaban pada saat nasabah melakukan klaim bisa langsung di cair kan dananya. Dengan begitu nasabah agar lebih pecaya dan yakin

[7] Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqashid syari'ah,* (Jakarta: Amzah, 2009),1-171.

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

untuk melakukan pembiayaan pada asuransi syariah tersebut yang menjaga hartanya terhindar dari unsur riba.

Oleh karena itu lembaga asuransi harus memberikan pelayanan yang maksimal dan memiliki kualitas pelayanan unggul agar nasabah dalam lembaga asuransi merasa puas dan juga merasa loyal. Kepuasan pelanggan merupakan hal utama diamana agar anggapan dari kinerja suatu produk bisa bertimbal dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan memiliki nasabah yang loyal maka akan menjadi aset yang berharga bagi lembaga asuransi.

Selain itu, kegiatan *exellent service* harus dilakukan oleh seluruh lembaga asuransi terutama biasaya harus dilakuakn pada Frontliner, karena mereka yang berperan penting dalam memberi sebuah layanan terbaik yang bisa diwujudkan dengan memberikan sebuah kemampuan dalam hal penampilan, sikap, tindakan, perhatian, dan bertanggung jawab dengan baik.[8]

*Excellent service* adalah bentuk sebuah pendekatan yang berhubungan dengan perhatian kepada pelanggan dalam hal memberikan fasilitas pelayanan terbaik untuk mewujudkan kepuasan dan kemudahan pemenuhan kebutuhannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan.[9] Kesusksesan dalam mencapai layanan *excellent*

---

[8] Abesa Putrianingsih: ”*Impementasi Service Excellence Pada Bmt Madani Sepanjang Sidoarjo*” (Surabaya:Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.2018).

[9] Wahyu Setiyono, Muhammad Yunanto, Universitas Gunadarma:“*Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studikasus Kc Bank Dki Syariah Wahid Hasyim)*” (Depok:).

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

*service* tidak terlepas dari pemilihan konsep pendekatannya, konsep *excellent service* berdasarkan pada A6 yang meliputi: *attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *ability* (kemampuan), *appearance* (penampilan), *Accountability* (tanggung jawab).

Cara mengetahui keberhasilan suatu perusahaan dari kualitas pelayanan bisa dilihat dari nasabah yang memberikan ungkapan kepuasan nasabah perusahaan tersebut. Akan tetapi biasanya masih banyak kenyataan antara harapan nasabah dengan harapan kenyataan yang terjadi diperusahaan dari sebuah pelayanan yang diberikan sering kali terjadi tidak sesuai atau terjadi sebaliknya dari yang diinginkan oleh nasabah.

Banyak nasabah yang mengungkapkan kritikan atau saran untuk perusahaan dalam hal pelayanan yang telah diberikan kurang memuaskan, bahkan banyak juga nasabah yang merasakan tidak puasnya pelayanan akan tetapi mereka tidak memberi keritikan dan saran melainkan mereka langsung pindah ke asuransi lain. Presepsi nasabah bisa timbul dari kritikan dan saran tersebut, akan terjadi menurunnya tingkat kepercayaan nasabah apabila hal tersebut dibiarkan. Beberapa nasabah memutuskan untuk beralih ke asuransi lain karena mereka merasakan bahwa asuransi lain lebih bisa memberikan layanan kepuasan kepada mereka.

Dari uraian yang telah dijabarkan, menyatakan bahwa *excellent service* merupakan asset penting yang berkaitan dengan terjadi

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

keberhasilannya suatu perusahaan asuransi untuk mempertahankan nasabahnya dengan memberikan pelayanan hingga nasabah tersebut merasakan kualitas kepuasan dan keloyalan suatu perusahaan asuransi. *Excellent service* akan lebih mencapai kesusksesaanya dengan *hifdzul mā̄l* sebagai jaminan utuk terjaganya harta yang dititipkan terjaga sesuai dengan prinsip syariah. Sehingga layak bisa menjadi bagian budaya perusahaan asuransi yang tercantum dalam visi dan misi, perusahaan asuransi harus bisa menerapkan pelayanan *excellent service* menurut perspektif *hifdzul mā̄l* kepada anggota perusahaan dan bisa mengukur tingkatan kepuasan nasabah, agar mengetahui layanannya apakah memenuhi standart atau masih harus dibenarkan, karena keinginana nasabah tidak selaulu sama sering kali berubah sehigga perusahaan asuransi dapat memperhatiakan keinginan dan kebutuhan nasabah agar para pelanggan merasa yakin kembali ke perusahaan asuransi, karena mereka merasakan kepuasan dalam layanan yang telah diberikan.[10]

Berdasarkan uraian permaslaahan yang telah dibahas, maka penulis memiliki ide untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "Sistem *Excellent Service* di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo Menurut Perspektif *Hifdzul Mā̄l*". Dari lima unsur maqāṣhid syarī'ah penulis memilih *Hifdzul Mā̄l* sebagai bahan pnelitian.

[10] Abesa Putrianingsih, *"Impementasi Service Excellence Pada Bmt Madani Sepanjang Sidoarjo"* (Surabaya:Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.2018).

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

## B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penulis telah mengajukan sebelumnya, bahwa identifikasi masalah yang muncul yaitu :

a. *Excellent service* di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo.

b. *Excellent service* dalam memberikan kepuasan nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo.

c. *Hifdzul mal* pada konsep *excellent service* pada nasabah menjadi lebih percaya kepada AJS Bumiputera Sidoarjo.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah muncul, maka akan dilakukan pembatasan masalah berikut ini:

a. *Excellent service* di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo.

b. *Hifdzul mal* pada konsep *excellent service* pada nasabah menjadi lebih percaya kepada AJS Bumiputera Sidoarjo.

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

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang ada, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan konsep *excellent service* di AJS Bumiputera Sidoarjo?
2. Bagaimana konsep *excellent service* di AJS Bumiputera Sidoarjo perspektif *hifdzul mal*?

## D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka yaitu pemaparan ringkasan yang membahas penelitian yang perna dilakukan tentang masalah yang telah diteliti guna menjadi acuan penulis untuk mengerjakan skripsi . berikut kajian peneliti terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan di buat oleh penulis, antara lain :

Pertama, skripsi yang di kerjakan oleh Abesa Putrianingsing Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya pada tahun 2018 yang menggunakan metode

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

kualitatif dengan judul:[11] " *Implementasi Service Exellence Pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo*" Penelitian ini menghasilkan bahwasannya dalam Implementasi *exellent service* dengan menggunakan konsep A6 diantaranya yaitu : 1. Kemampuan (*ability*) 2. Sikap (*attitude*) 3. Penampilan (*apprearance*) 4. Perhatian (*attention*) 5. Tindakan (*action*) 6. Tanggung jawab (*accountability*) Analisis *exellent service* yang telah dilakukan di BMT Madani Sepanjang sesuai menggunakan konsep *exellent service* A6. Pertama, keberhasilan yang telah diberikan oleh pegawai kepada anggota BMT berlaku dengan baik yaitu ditunjukkannya dengan pegawai mengeuwasai kemampuan untuk berkomunikasi yang berguna untuk memudahkan anggota untuk mengetahui produk atau sedang adanya transaksi. Kedua, sikap rama dan sopan santun yang diberikan untuk anggota. Ketiga, penampilan pelayan dari anggota BMT rapih, berseragam dan juga ruangan yang nyaman terjaga kebersihannya. Keempat, perhatian yang diberikan seperti kekeluargaan. Konsep kelima, tindakan memberikan proses layanan yang cepat dan cekat. Keenam, memberikan tanggung jawab tugas oleh BMT kepada karyawan untuk selalu memberikan peklayanan kepada anggota hingga selesai dan beranggung jawab untuk menjaga privasi anggota.

Kedua, skripsi yang di kerjakan oleh Fuad Ulil Khakim Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Kalijaga

[11] Abesa Putrianingsih: "*Impementasi Service Excellence Pada Bmt Madani Sepanjang Sidoarjo*" (Surabaya:Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.2018).

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

Yogyakarta pada tahun 2015 yang berjudul:[12] "*Pengaruh Pelayanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus DIY Syari'ah Cabang CIK Ditoro)*" penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menghasilkan bahwa *exellent service* untuk menguji kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPD DIY Syariah cabang Cikditoro baik secara parsial maupun simultan.

Ketiga, tesis yang di kerjakan oleh Adinda Fakhrunnisa yang bersifat deskriptif kuantitatif Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada tahun 2017 di Medan yang berjudul: [13] "*Analisis Perbandingan Kinerja PT. BPRS Puduarta Insani dan PT. BPRS Amanah Insan Cita Ditinjau Dari Maqāshid syarī'ah Index*" penelitian ini memnghasilkan bahwa analisis implementasi dalam *maqāshid syarī'ah index* untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai PT. BPRS Amanah Insan Cita dan PT. BPRS Puduarta Insani dan untuk mengetahui perbandingan kinerja PT. BPRS Amanah Insan Cita dan PT. BPRS Puduarta Insani yang di dasarkan kepada *maqāshid syarī'ah index*. Berdasarkan penelitian ini menggunakan data skunder dari laporan tahunanan PT. BPRS Amanah Insan Cita dan PT. BPRS Puduarta Insaniyang diambil dari tahun 2012-2016. Penelitian ini yang menggunakan 3 variable, pertama, penciptaan keadilan, pendidikan individu, dan untuk mencapai kesejahteraan.

---

[12] Fuad Ulil Khakim, "*Pengaruh Pelayanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus BPD DIY Syariah Cabang CIK Ditiro",* (Yogyakarta:Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.2015).

[13] Adinda Fakhrunnisa, "*Analisis Perbandingan Kinerja PT. BPRS Puduarta Insani dan PT. BPRS Amanah Insani Cita Ditinjau Dari Maqashid Shariah Index"* (Medan:Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.2017).

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

Penelitian ini yang menggunakan 3 variabel yaitu pendidikan individu, penciptaan keadilan, dan pencapaian kesejahteraan.

Keempat, jurnal penelitian dibahas Wahyu Setiyono dan Muhammad Yunanto Universitas Gunadarma Depok yang mengangkat judul: [14] "*Hubungan Implementasi Layanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan Nasabah (Study kasus KC Bank DKI Syariah Wahid Hasim*" Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan penerapan *exellent service* kepada pelanggan kepuasan pada KC Islamic Bank DKI Wahid Hasyim. Variabel *exellent service* yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kenyamanan, dan akurasi yang kemudian diterjemahkan ke dalam beberapa variabel item. Penelitian yang dilakukan kepada semua klien Bank Islam KC DKI Wahid Hashim dan sampel penelitian adalah nasabah Bank Islam DKI yang akan diperdagangkan di Bank DKI Syariah Shariah Wahid Hashim.

Kelima, jurnal penelitian yang dilakukan oleh Zainil Ghulam yang berjudul: [15] "*Implementasi Maqāshid syarī'ah dalam Koperasi Syariah*" Institut Agama Islam Syarifuddin Lumajang yang membahas tentang Mewujudkan sebuah kemaslahatan yaitu pusat utama untuk manusia berguna untuk mengaplikasikan kebaikan. Karena prinsip

[14] Wahyu Setiyono, Muhammad Yunanto, Universitas Gunadarma:"*Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studikasus Kc Bank Dki Syariah Wahid Hasyim)*" (Depok:Universitas Gunadarma).
[15] Zainil Ghulam. "*Implementasi Maqa}>shid syari>'ah Dalam Koperasi Syariah*", Iqtishoduna Vol. 7 No. 1 April 2016.

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

kemaslahatan yaitu pangkal konsep tujuan syariah, kebijakan kemaslahatan yang tak lain bersumber dari al-Qur'an dan al-Hadits yang dari keduanyan manusia menentukan kemaslahatan yang diaplikasikan dalam kehidupannya. Konsep maqāṣhid syarī'ah pertamanya adalah sub topik tersendiri dalam disiplin ilmu Ushul Fiqh. Ekonomi Ialam di Indonesia dalam beberapa tahun ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dengan bersama bermunculnya lembaga-lembaga keuanganyang berbasis Syariah saja. dengan adanya hal tersebut salah satu bentuk kerjasama ekonomi yang paling cocok untuk rakyat kecil adalah koperasi karena dalam asuransi terdapat sikap tong menolong, gotong royang dan kebersaan bersama, karena koperasi adalah lembaga strategis dan menjadi "senjata persekutuan bagi si lemah untuk mempertahankan hidupnya". Dalam Islam koperasi termasuk kategori Syirkah/Syarikahi, dan di Indonesia disebut dengan nama Koperasi Syariah.

| No | Penelitian terdahulu | Penulis | Persamaan | Perbedaan |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Implementasi *Service Exellence* Pada BMT Madani | Abesa Putrianingsih | Skripsi ini membahas tentang *Service Exellence* | Skripsi ini sama halnya membahas tentang konsep A6, akan tetapi |

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Sepanjang | | pada konsep A6. | tidak membahas tentang *hfdzul mā̄l* |
| 2. | Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Exellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus DIY Syariah Cabang CIK Ditoro) | Fuad Ulil Khakim | Skripsi ini membahas tentang *exellent service* yang digunakan sebagai penguji kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. | Skripsi ini menggunkan metode kuantitatif, akan tetapi metode yang saya gunakan adalah metode kualitatif. |
| 3. | Analisis Perbandingan Kinerja PT. BPRS Puduarta | Adinda Fakhrunnisa | Skripsi ini membahas tentang *maqashid syariah* yang | Skripsi ini menggunkan tiga variabel yaitu pendidikan induvidu, |

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Insani dan PT. BPRS Amanah Insan Cita Ditinjau Dari *Maqashid Syari'ah Index* | | digunakan untuk mengukur tingkat kinerja pegawai. | penciptaan keadilan dan mencapaian kesejahteraan. Sedangkan yang saya gunakan adalah konsep A6. |
| 4. | Hubungan Implementasi Layanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus KC Bank DKI Syariah Wahid Hasyim | Wahyu Setiyono dan Muhammad Yunanto | Jurnal ini membahas tentang penerapan *excellent service* dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemampuan, sikap, | Jurnal ini dilakukan pada lembaga perbankan. Sedangkan yang saya gunakan pada lembaga Asuransi. |

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

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab. | |
| 5. | Implementasi *Maqashid Syariah* dalam Koperasi Syariah | Zainil Ghulam | Jurnal ini membahas tentang *maqashid syariah*. | Jurnal ini membahas prinsip kemaslahatan yang digunakan sebagai pusat utama manusia untuk mengaplikasikan kebaikan. |

## E. Tujuan dan Kegunaan Hasil Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Penelitian ini bertujuan untuk :

   a. Untuk mengetahui *excellent service* di AJS Bumiputera Sidoarjo.

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

b. Untuk mengetahui *excellent service* perspektif *hifdzul māl* di AJS Bumiputera Sidoarjo.

2. Kegunaan hasil penelitian

Dari tujuan kegunaan hasil penelitian yang ada maka memuat beberapa uraian yang mempertegas bahwa masalah yang diteliti baik dari segi teoristis maupun dalam dari segi praksi bisa bermanfaat baik bagi pembaca maupun bagi peneliti. terdapat kegunaan hasil penelitian, antara lain :

a. Aspek teoritis

Dengan adanya penelitian ini, maka diharapkan bisa memberikan penambahan ilmu pengetahuan dan manfaat mengenai sistem *excellent service* di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo menurut perspektif *hifdzul māl*.

b. Aspek Praktis

Agar bisa memberikan pemikiran sebagai bahan kajian serta perimbangan bagi peneliti, bagi akademisi dan bagi praktisi:

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini berguana untuk menambahkan wawasan untuk mengetahui Sistem *Excellent Service* di Asuransi Jiwa

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

Syariah Bumiputera Sidoarjo Menurut Perspektif *Hifdzul Māl*.

2) Bagi Akademisi

Penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan dari materi perkuliahan yang akan diterapkan dalam dunia pekerjaan yang nyata.

a) Untuk menilai metode yang telah didapatkan dari materi kuliah agar menjadi lebih signifikan dengan dunia pekerjaan.
b) Bisa menjadikan bahan informasi dan refrensi peneliti selanjutnya.
c) Agar bisa menjadi pelajaran bagi mahasiswa mengenai keahlian dan keterampilan mengenai bagaimana dunia kerja.

3) Bagi Praktisi

a) Agar karyawan di AJS Bumiputera Sidoarjo senangtiasa menjaga excellent service kepada nasabah.

## F. Definisi Operasional

Penelitian ini yang berjudul "Sistem *Excellent Service* di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo Menurut Perspektif *Hifdzul Māl*" untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam ekonomi islam

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

dijelaskan beberapa kata yang perlu dijelaskan agar tidak menimbulkan perbedaan pembahasan. Berikut penjelasannya :

1. *Hifdzul mal* adalah salah satu bagian dari maqāṣhid syarī'ah yang memiliki arti secara bahasa adalah "menjaga harta" dan secara istilah adalah kewajiban untuk memelihara dan menjaga harta benda sebagai sarana untuk beribadah kepada Allah SWT. Dalam al-Qur'an menjelaskan bahwa melakukan pembiayaan atau simpan meminjam harus terhindar dari riba, penipuan, dan penimbunan. Dalam kehidupan sehari-hari apabila ada seseorang meminjamkan hartanya kepada orang lain dalam bentuk hutang maka harus meminta kembali hartanya tanpa tambahan dan apabila orang yang memberikan adalah orang kaya, dan yang meminjam dalam keadaan kekurangan maka bisa untuk disedekahkan, karena nikmat harta harus menjadi motivator untuk saling mengasihi bukan untuk bersikap antipati.[16] Pada AJS Bumiputera Sidoarjo konsep hifdzul mal ini sangat diperlugan demi menjaga kepercayaan nasabah di AJS Bumiputera Sidoarjo. Konsep hifdzl mal yang ada di AJS Bumiputera Sidoarjo berkaitan dengan penjaminan menjaga dana nasabah.
2. *Excellent Service*

   *Excellent service* adalah sebuah bentuk pelayanan terbaik. Pelayanan terbaik di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan standart pelayanan bahkan

[16] Ahmad Al-Mursi Husain Jauhat, *Maqa}>shid syari>'ah*, ( Jakarta: Amzah,2009).

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

bisa melebihi standart pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan, yang bertujuan untuk memberi pelayanan unggul agar bisa mewujudkan kepuasan dan kemudahan pemenuhan kebutuhan nasabah agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Ada beberapa bentuk dari *excellent service* atau bisanya yang disebut dengan konsep A6 yakni : *Attention* (perhatian), *Ability* (kemampuan), *Action* (tindakan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Accuntability* (tanggung jawab).[17]

## G. Metode Penelitian

Dari definisi operasional diatas, maka metode penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Lokasi penelitian

   Lokasi yang diambil oleh peneliti adalah AJS Bumiputera Sidoarjo yang bertempat di Jalan Jenggolo No. 76, Pucang Kec. Sidoarjo, Jawa Timur 61219.

2. Jenis penelitian

   Sesuai jenis permasalahan yang telah diangkat, maka menggunakan jenis penelitian bersifat lapangan yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Penulis mengangkat pokok dari pembahasan

[17] Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media,2014), 107.

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

penerapan Sistem *Excellent Service* Di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo Perspektif *Hifdzul Māl*.

3. Data yang dikumpulkan

Data yang dikumpulkan merupakan bagian data yang diperlukan oleh peneliti yang berguna untuk menjawab rumusan masalah yang telah diangkat, diantaranya :

a. Data mengenai Sistem *Excellent Service* Di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo
b. Data mengenai *Hifdzul Māl* di Asuransi Jiwa Syariah Sidoarjo.

4. Sumber data

a. Sumber data primer

Data primer bersumber dari data penelitian yang didapatkan langsung dari kelompok atau induvidu yang berkaitan melalui hasil wawancara dan observasi dengan cara mencatat permasalahan yang akan diteliti secara terperinci. Data-data yang diperoleh penulis bersumber langsung dari pihak AJS Bumiputera Sidoarjo yang berkaitan dengan Sistem *Excellent Service* Di AJS Bumiputera Sidoarjo Melalui Perspektif *Hifdzul Māl*. Kegiatan

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

observasi dan wawancara yang dilakukan kepada Bapak Hadi Suprayitno, Bapak Soetiyono dan empat nasabah yaitu, Ibu Sita, Bapak Mahmud, Bapak Hariono, Mbak Arisma secara langsung di AJS Bumiputera Sidoarjo yang bertujuan untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan Sistem *Excellent Service* Di AJS Bumiputera Sidoarjo Perspektif *Hifdzul Māl*.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder bersumber dari data penelitian yang diperoleh melalui buku-buku yang berkaitan dengan penelitian. Data tersebut sangatlah penting sebagai refrensi pelengkap analisa dari penelitian ini. Buku-buku yang digunakan sebagai data sekunder pada penelitian ini adalah :

1) Konsumen dan Pelayanan Prima oleh (Daryanto dan Ismanto Seryobudi).
2) Lembaga Keuangan Islam Non Bank oleh (Nur Laila DKK).
3) *Maqashid Syariah* oleh (Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar).
4) Etika *Customer Service* oleh (Kasmir).

5. Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang telah diangkat penulis dalam penelitian ini adalah bersifat kualitatif. Yakni dengan menggunakan metode obeservasi, wawancara, dokumentasi, berikut penjelasaanya:

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

a. Observasi

Secara etimologi dalam kamus besar bahasa indonesia mempunyai arti peninjauan dengan cermat atau pengamatan. Dan secara termologi observasi berarti pengamatan suatu objek yang diteliti secara langsung maupun secara tidak langsung dengan bertujuan untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Peneliti akan melakukan pengamatan kepada karyawan dan nasabah yang telah menggunakan jasa asuransi pada AJS Bumiputera Sidoarjo.

b. Wawancara

Peneliti akan melakukan sebuah percakapan yang sangat hati-hati secara langsung dengan para karyawan dan nasabah yang telah menggukan jasa *excellent service* pada AJS Bumiputera Sidoarjo. Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini adalah wawancara bersama bapak hadi dll

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah bentuk pengumpulan data-data yang diperlukan oleh peneliti yang kemudian ditelaah secara sungguh-sungguh hingga dapat menjadi bukti suatu kejadian yang telah terjadi. Bentuk dokumentasi pada penelitian ini dalah foto besama karyawan tentang penerapan excellent service di Asuransi Jiwa Syariah Sidoarjo.

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

6. Teknik pengelola data

Pengelolaan data dari penelitian ini menggukan teknik-teknik sebagai berikut:

a. *Editing*

Berguna untuk memeriksa ulang yang yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Terlebih untuk menyesuaikan kebenaran dan kelengkapan data yang telah diterima apakah sudah sesuai apa belum dengan rumusan masalah yang ada.

b. *Analizing*

Apabila data sudah dikumpulkan maka akan dilakukan *analizing* berguna untuk mengetahui apakah wawancara yang telah dilakukan bisa menjawab rumasan masalah yang telah dibuat oleh penulis.

c. *Organizing*

Mengelola data yang telah di dapatkan oleh peneliti dari penelitian fakta lapangan yang telah dilakukan dan nantinya akan menjadi jawaban dari rumusan masalah.

Penulis akan melakuakan pengukuran kebenaran dengan wawancara dan observasi oleh karyawan AJS Bumiputera Sidoarjo akan penerapan Sistem *Excellent Service* Di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo Menurut Perspektif *Hifdzul Māl*

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

7. Teknik analisis data

Analisis data merupakan suatu proses pengumpulan, transformasi, pemodelan data memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat, memberi kesimpulan, saran dan dan untuk mendukung pembuatan keputusan.[18] Dalam analisis data kualitatif, ada beberapa hal yang bisa dilakukan diantaranya: pengumpulan data lapangan, membaginya dalam kategori yang telah sesuai dengan tema yang spesifik, yang menjadikan data akan menjadi sebuah gambaran yang umum, kemudian mengubahnya menjadi teks naratif.[19]

Penulis menggunakan analisis berdasarkan data yang telah diperoleh karena penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, penelitian menggunakan data yang menggambarkan masalah yang sudah perna diteliti. Data yang didapatkan oleh penulis maka akan dianalisis dan diolah untuk menjadi pola pikir induktif, yang akan nantinya memperoleh pemecahan masalah dan solusi secara umum pada rumusan masalah yang dibuat oleh penulis.

## H. Sistematika Pembahasan

[18] Restu Kartiko Widi, Asas Metologi Penelitian (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 253.
[19] Haris Hardiansyah, Metodologi Penelitian Kualitatif (Jakarta: Salemba Empat, 2010), 162.

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

Agar memudahkan penyusunan skripsi ini, pembahasan dibagi menjadi 5 bab yang memuat ide-ide pokok dan di bagi menjadi sub-sub bab yang memperjelas ide-ide pokok, sehingga menjadi kesatuan yang saling menjelaskan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 bab yaitu :

Bab Pertama yaitu pendahuluan yang berisi tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua yaitu berisi tentang kajian pustaka. Yang berguna untuk mnejawab dasar kajian permaslahan yang telah ada didalam penelitian ini. Pada bab ini yang akan menjelaskan teori-teori dan kajian pustaka yang berhubungan masalah dan karangka pemikiran teoristis mengenai maslaah yang akan diteliti.

Bab Ketiga yaitu berisi tentang gmabaran umum. Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum AJS Bumiputera Sidoarjo. Bab ini juga membahas sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, produk-produk AJS Bumiputera Sidoarjo, dan data-data yang bertujuan agar bisa menjawab rumusan masalah di dalam penelitian ini, bagaimana Sistem *excellent service* di AJS Bumiputera Sidoarjo menurut perspektif *Hifdzul Māl*.

Bab keempat yaitu berisi tentang analisis data yang akan menjawab rumusan masalah yang telah dibuat penulis, yakni bagaimana

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

Bagaimana penerapan konsep A6 dari *excellent service* di AJS Bumiputera Sidoarjo dan Bagaimana perspektif *Hifdzul Māl* terhadap konsep *excellent service* di AJS Bumiputera Sidoarjo.

Bab kelima yaitu penutup. Di dalam bagian ini yang akan menyajikan kesimpulan dan saran-saran dari penulis mengenai hal-hal yang telah dibahas di dalam skripsi ini.

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

# BAB II

# *EXCELLENT SERVICE DAN HIFDZUL MĀL*

## A. *Excellent Service*

1. Pengertian *excellent service*

Pelayanan yang dilakukan sebagai bentuk perbuatan induvidu atau kelompok yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah dan pelnggan. Pelayanan yang telah dilakukan berguna agar memenuhi keinginan nasabah atau pelanggan dalam suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.[1] *Excellent service* merupakan suatu bentuk kemampuan perusahaan di dalam memberikan pelayanan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan sesuai standart yang diterapkan.

Dalam praktiknya, nasabah atau pelanggan menginginkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Dalam hal ini ada beberapa nasabah atau pelanggan diklasifikasikan menjadi empat, yakni:[2]

a. Pelanggan atau nasabah yang membutuhkan sebuah bantuan pelayanan, yang memalui telepon perusahaan. pelayana ini biasanya diberikan kepada pelanggan atau nasabah yang ingin bertanya

[1] Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005), 15.
[2] Ibid, 16.



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

tentang suatu produk atau suatu informasi dan keluhan yang telah dirasakan pelanggan.

b. Pelanggan atau nasabah yang sangat membutuhkan bantuan orang lain untuk mendapatkan segala informasi tentang produk dan sehingga pelanggan atau nasabah merasa yakin terhadap produk tersebut. Pelayanan ini biasanya diberikan untuk produk yang baru launcing yang belum banyak nasabah mengetahui, seperti produk dalam asuransi, perbankan dan sebagainya.

c. Pelanggan atau nasabah yang memerlukan bantuan seperlunya saja. Dalam hal ini nasabah atau pelanggan yang datang dan kemudian memilih dan mencari sendiri produk yang dibutuhkan dan akan berhubungan dengan petugas perusahaan pada saat trnasaksi saja. dalam hal ini pelnggan atau nasabah biasanya sudah mengetahui produk maupuntempat yang telah dikunjungi.

*Excellent service* (pelayanan prima) ialah suatu bentuk pelayanan terbaik agar terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan sebutan lain, pelayanan prima adalah suatu layanan yang diberiakan sudah memenuhi standart kualitas. Pelayanan yang sudah memenuhi standart kualitas ialah pelayanan yang sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan/ masyarakat.[1]

*Excellent service* (pelayanan prima) dapat diartikan bahwa sebuah kepedulian dari perusahaan terhadap para penggan dengan

[1] Khoirul Maddy, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima , (Jakarta: Chama Digit, 2009), 8.

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

memaksimalkan memberi layanan terbaik dalam hal memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan.[2]

Menurut pendapat yang telah dipaparkan diatas, *excellent service* diartikan sebagai pelayanan utama terbaik yang diberikan kepada pelanggan dan kecekatan dalam hal memberikan pelayanan maupun penyelesaian masalah secara kompeten. *Excellent service* merupakan pelayanan prima yang sesuai dengan standar-standar kualitas pelayanan yang sesuai dengan kepuasan dan harapan pelanggan dan yang telah diberikan berharap agar memberi kesan baik untuk pelanggan agar dapat memeberi kepuasan dan pelanggan menjadi loyal.

Penerapan *excellent service* merupakan hal yang sangat penting untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, karena pelanggan yng merasakan kepuasan dengan layanna yang telah diberikan maka meraka akan terikat untuk berbisnis bersama perusahaan tersebut. Loyalitas pelanggan berdampak pada pendapatan suatu perusahaan karena semakain banyak nasabah loyal terhadap perusahaan makan akan berdampak semakin tinggi juga pendapatan yang didapatkan oleh perusahaan.

2. Tujuan, ciri dan dasar-dasar *Excellent Service*

[2] Nina Rahmawati, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 18.

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

a. Tujuan *excellent service*

*Excellent service* adalah sebuah pelayanan unggulan yang berfokus kepada pelanggan, karena dengan dilakukannya *excellent service* yang sesuai dengan standart prosedur maka bisa dikatakan bahwa semakin baik juga layanan dari perusahaan. Terdapat beberapa tujuan *excellent service* yaitu:[3]

1) Adanya *excellent servive* supaya terjagannya pelanggan merasa di perhatikan dan di rawat untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya.
2) Berupaya untuk mempertahankan pelanggan supaya tetap loyal dalam menggunakan jasa atau produk yang telah ditawarkan oleh perusahaan.
3) Memberikan rasa puas dan kepercayaan dalam hal memberikan kualitan dan dorongan pelanggan untuk mewujudkan hubungan yang kuat dan baik dengan perusahaan kepada konsumen.

b. Ciri-ciri *excellent service*

*Excellent service* memiliki ciri pertama adalah sebagai faktor dari sumber daya manusia yang bertujan memberikanm pelayanan. Kedua adalah *excellent service* yang harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang mencakup ketepatan dan kecepatan pekerjaan. Terdapat beberapa ciri-ciri *excellent servive*

[3] Ibid, 12.

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

yang harus dilakukan karyawan dalam hal memberikan pelayanan :[4]

1) Adanya sarana dan prasarana yang bisa memadai.
2) Mampu berkomunikasi dengan baik.
3) Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
4) Bertanggung jawab atas nasabah hingga selesainya transaksi.
5) Menjamin rahasia nasabah pada setiap transaksi.
6) Memberiakan kepercayaan kepada nasabah
7) Bisa berkomukasi dengan baik
8) Memeliki penetahuan dan kemampuan yang baik dalam pekerjaan yang telah dilakukan.

c. Dasar-dasar *excellent service*

terdapat beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami karyawan ketika sedang melakukannya pelayanan:[5]

1) Penampilan bersih dan rapi.
2) Percaya diri, akrab, dan tersenyum.
3) Berprilaku baik dengan menunjukkannya menyapa menyebutkan nama dengan nasabah apabila sudah dikenal den pelanggan.
4) Hormat, sopan dan santun serta dan bersungguh-sungguh dalam hal mendengarkan setiap keluahan, kebutuhan nasabah atau pelanggan.

[4] Kasmir, Etika.....,25.
[5] Kasmir, *Etika*....., 19.

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

5) Tidak memotong atau menyela saat nasabah atau pelanggan sedang berbicara.
6) Menunjukkan sikap semangat dalam melakukan pelayanan terhadap nasabahdan menunjukkan semua kemampuanyya.
7) Mampu untuk memberi kepuasan dan meyakinkan nasabah.
8) Berbicara dengan bahasa yang baik.

3. Konsep A6 *excellent service*

Ada 6 faktor dari *Excellent service* yang harus diperhatikan yang biasanya disebut dengan konsep A6 *Excellent service*, yaitu:

a. *Attitute* (sikap)[6]

Merupakan perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditunjukkan karyawan ketika menghadapi pelanggan. Terutama pada karyawan yang berada di *Front Liner* sangatlah penting memberikan pelayanan yang sopan, ramah dan lemah lembut sehingga dapat memberikan kenyamanan pada pelanggan.

b. *Attention* (perhatian)

[6] Hellena, "Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap Nasabah Non Muslim", *Jurnal Ekonomi Islam Al-Infaq*, VOL. 3, No. 1 (2012), 68.

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

Seseorang karyawan harus mampu memberikan perhatian dan kepedulian penuh terhadap kebutuhan maupun dari segi kritik dan sarannya.

c. *Action* (tindakan)

Seorang karyawan harus mampu memberikan berbagai aksi nyata ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standar dan janji-janji yang telah ditetapkan perusahaan, sehingga dapat terwujudnya *excellent service* atau pelayanan prima

d. *Ability* (kemampuan)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan yang sangat diperlukan untuk merealisasikan program layanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni karyawan dengan melakukan komunisasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan sara public relation sebagai wadah dalam membina hubungan kedalam dan keluar perusahaan.

e. *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang karyawan baik fisik maupun non fisik harus mampu untuk mendiskripsikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan dihadapan konsumen.

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

f. *Accountability* (tanggung jawab)

Merupakan suatu sikap keberpihakan pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari kerugian atau ketidakpuasan pada pelanggan.

## B. *Hifdzul Māl*

1. Pengertian *Hifdzul Māl*

*Hifdzul Māl* (menjaga harta) adalah kewajiban untuk memelihara dan menjaga harta benda dengan baik dalam rangka untuk sarana beribadah kepada Allah. Dalam memelihara dan menjaga harta islam mengharamkan dalam hal pencurian, menipu, penimbunan dan menjalankan aktifitas yang berhubungan dengan riba, karena dalam mendapatkan harta harus diperoleh yang telah disyaratkan usaha-usaha yang berbasis halal, seperti berdagang dan mengelola industri.[7]

Hal ini terwujud jelas bahwa dalam setiap produk-produk yang telah dikeluarkan oleh perusahaan dimana perusahaan harus berupaya untuk selalu menjaga dan mengalokasikan dana nasabah dengan sebaik mungkin dan berbasis halal serta di anjurkan untuk mengambil profit yang wajar tidak berlebihan, karena memakan harta yang bukan hak kita adalah haram.

Seperti firman Allah dalam surat An-Nisa' ayat 29 :

[7] Sandy Rizki Febriadi, Juli 2017 "*Aplikasi Maqa}>shid syari>'ah Dalam Bidang Perbankan Syariah*" Vol. 1 No.2 hal 231.

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

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ

تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.[8]

a. Berdasarkan al-Qur'an

Harta merupakan salah satu kebutuhan inti dalam kehidupan, di mana manusia tidak akan bisa terpisah darinya. Sehingga dalam perlindungan harta harus berhati-hati dan sesuai dengan al-Quran dan Hadis. Ada beberapa menurut al-Quran, Hifdzul Māl yang sesuai dengan syariat islam diketahui dari beberapa ayat al-Qur'an antara lain Q.S Al-Anfal : 27.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu menghianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu menghianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.[9]

Dari ayat diatas berhubungan dengan *Hifdzul Māl* sebagai Model Unggulan Dari Konsep *Excellent Service* adalah apabila sebuah perusahaan ataupun lembaga yang memberikan sebuah pelayanan kepada nasabah atau pelangan harus sesuai amanah, seperti

[8] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*(Surabaya: Mahkota:1989, 122.
[9] Ibid, 264.

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

nasabah yang sudah mempercayakan kepada perusahaan harus bertanggung jawab atas kepercayaan yang telah diberikan nasabah kepada perusahaan.

b. Berdasarkan Hadis

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَدِّالْأَمَانَةَ إِلَى مَنِ ائْتَمَنَكَ وَلاَ تَخُنْ مَنْ خَانَكَ

Artinya : "Dari Abu Hurairah, ia berkata, 'Rasulullah telah bersabda, "Tunaikanlah amanah kepada orang yang memberi amanah kepadamu, dan janganlah kamu mengkhianati orang yang mengkhianatimu" (HR. Abu Dawud 3535 dan At-Tirmidzi 1264)

Dari hadis diatas Rasullulah bersabda bahwa menunaikan amanah kepada orang yang memberi amanah adalah sebagai orang muslim apabila kita diberi amanah harusnya kita harus menjaga amanah tersebut, sesuai dalam prespektif *Hifdzul Māl* adalah untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan atau nasabah ialah dengan cara melakuakan tanggung jawab yang telah diberikan agar pelanggan selalu merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : آيَةُ الْمُنَافِقِ ثَلاَثٌ : إِذَا حَدَّثَ كَذَبَ، وَإِذَا وَعَدَ أَخْلَفَ، وَإِذَا اؤْتُمِنَ خَانَ

Artinya :Dari Abu Hurairah Radhiyallahu 'anhu dari Nabi Shallallahu 'alaihi wa sallam beliau bersabda, "Tanda seorang munafik ada tiga : apabila berbicara ia berdusta, apabila berjanji ia mungkir, dan apabila diberi amanah ia berkhianat" H.R Al-Bukhari dan Muslim.

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

2. Melindungi dan tidak menganiaya harta serta mengambilnya dengan cara yang batil

   a. Hukum *risywah* (suap) dalam islam

      *Risywah* adalah memperdagangkan dan mengeksploitasi tugas atau sebuah pekerjaan untuk menghasilkan harta secara batil. Perbuatan ini haram dan dilarang oleh islam, karena dalam islam termasuk *suht* (perkara yang dilarang).[10]

      **Hukum Suap menyuap dalam Islam**

      Perbuatan ini berhukum haram tanpa ada yang memperselisihkan, dan termasuk dosa besar, seperti dalam firman Allah SWT pada QS. Al-Ma'idah : 63.

      لَوْلَا يَنْهَاهُمُ الرَّبَّانِيُّونَ وَالْأَحْبَارُ عَنْ قَوْلِهِمُ الْإِثْمَ وَأَكْلِهِمُ السُّحْتَ ۚ لَبِئْسَ مَا كَانُوا يَصْنَعُونَ

      Artinya :*Mengapa orang-orang alim mereka, pendeta-pendeta mereka tidak melarang mereka mengucapkan perkataan bohong dan memakan yang haram? Sesungguhnya amat buruk apa yang telah mereka kerjakan itu.*[11]

      Golongan Hanafiyyah membagi suap ke dalam empat katagori sebagai berikut :

      1) Memberikan suap karena mengikuti prosedur hukum dan penguasa; jenis ini haram dilakukan oleh pemberi maupun penerimanya.

[10] Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqa}>shid syari>'ah,* (Jakarta: Amazah, 2017), 139.
[11] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan ...,*171.

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

2) Menyuap hakim agar mau memutuskan hukum; jenis ini juga haram dilakukan oleh pemberi dan penerima, meskipun keputusan itu berupa hukum yang haq, karena hal seperti ini memamag sudah wajib dan menjadi tugas seorang hakim.
3) Mengambil harta untuk memperlancar urusan saat sampai di penguasa, untuk menolak bahaya dan menarik kemanfaatan; jenis ini haram dilakukan oleh penerima saja.
4) Mengambil harta sebagai balas jasa suatu pertolongan; halal memberikan dan menerimanya, karena jenis ini tidak akan terealisasi kecuali dengan imbalan upah.

b. Mencuri

Mencuri adalah mengambil harta orang lain yang bukan haq dan tanpa sepengatahuan atau persetujuan dari pemiliknya.

Saksinya, apabila barang yang diambil seperempat dinar ke atas maka si pencuri harus dipotong tangannya, karena seorang pencuri mencari tambahan daroi penghasilan ornag lain yang giat dan bersungguh-sungguh dalam bekerja, maka dia harus dihukum potong tangan atau potong kaki. Dengan demikian maka penghasilannya dengan bekerja akan berkurang dan rezekinya akan menjadi sempit. Sanki ini merupakan sanksi yang dapat mengurangi apa yang seharusnya didapatkan seorang pencuri; saat dia mencari tambahan dengan cara yang tidak benar, maka dia berhak mendapatkan sanki dengan berkurangya rezeki melalui

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

prosedur yang haq. Seperti Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Ma'idah : 38.

وَالسَّارِقُ وَالسَّارِقَةُ فَاقْطَعُوا أَيْدِيَهُمَا جَزَاءً بِمَا كَسَبَا نَكَالًا مِنَ اللَّهِ ۗ وَاللَّهُ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

Artinya : Laki-laki yang mencuri dan perempuan yang mencuri, potonglah tangan keduanya (sebagai) pembalasan b agi apa yang mereka kerjakan dan sebagai siksaan dari Allah. Dan Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.[12]

Definisi pencurian

Secara etimologi, pencurian adalah mengambil suatu milik orang lain secara sembunyi-sembunyi.

Dalam *Al-Fiqh AL-Islami* dikatakan, mencuri adalah mengambil harta orang lain secara sembunyi-semunyi, tanpa ada kepercayaan yang diberikan kepada pihak pengambil.

Sedangkan definisi pencurian menurut golongan hanafiyyah adalah pengambilan harta yang dilakukan oleh seorang *mukallaf* secara sembunyi-sembunyi, dengan kadar sepuluh dirham cetak, yang disimpan di satu tempat tertentu atau ditempat yang aman.

Dari definisi-definisi diatas, ada beberapa unsur kriminal pencurian yang sudah disepakati.

1. Mengambil secara sembunyi-sembunyi.
2. Harta atau sesuatu yang dapat menjadi modal.

[12] Ibid, 165.

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

*3.* Harta adalah milih orang lain. Dan ada syarat lain, yaitu harus diambil dari tempat penyimpanan selayaknya, serta sudah mencapai ukuran satu *nishab*.

c. Riba

Riba adalah kelebuhan harta tanpa imbalan atau ganti yang disyaratkan, yang terjadi dalam sebuah transaksi (akad) ganti-mengganti harta dengan harta. Dan hal tersebut hukumnya haram.[13]

Islam melarang riba karena bahaya yang dikandungnya, baik bersifat induvidu, ekonomi ataupun sosial, dan didalamnya juga tidak ada lagi kata kebaikan untuk jiwa manusia. Ketamakan dan cinta materi menempati posisi riba, seta menyebabkan penimbunan harta dan kekayaan dengan cara yang tidak benar, serta masuk dalam tindak eksploisasi atas jerih payah orang lain, Allah SWT berfirman pada QS. Surat Ali 'Imran :130

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertaqwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapatkan keberuntungan.[14]

d. Penimbunan

[13] Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqa}>shid syari>'ah*…197.
[14] Departemen Agama Republik Indonesia, Al-qur'an dan…, 97.

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

Islam melarang perbuatan menimbun, karena bahaya yang terkandung di dalamnya, yakni sifat tamak dan mempersempit rizki orang lain.

وَالَّذِينَ يَكْنِزُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلاَ يُنْفِقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللهِ فَبَشِّرْهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ

Artinya : Orang-orang yang menimbun emas dan perak serta tidak menafkahkannya di jalan Allah, kepada mereka beritahukanlah bahwa mereka akan mendapat siksaan yang sangat pedih. (QS at-Taubah :34.

3. Had untuk tindah *harabah/qath'u ath-thariq* (pembegalan)

Kejahatan *harabah* termasuk kejahatan yang menyebabkan terjadinya penganiayaan terhadap jiwa dan harta benda. Islam memberikan perhatian yang besar untuk dapat memenuhi rasa aman dan keamanan kepada seluruh manusia.[15]

a. Definisi *harabah*

Secara etimologi, *huriba maaluhu*; hartanya dirambas dan dia (korban) dibiarkan tanpa apa pun. Dalam *Al-Mishbah*; Orang yang diambil seluruh hartanya disebut *harib.*

Secara istilah, *harabah, qath ath-thariq*, atau pencurian besar merupakan tiga nama yang digunakan dalam berupa pendapat para

[15] Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, *Maqa}>shid syari>'ah…,* 198.

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

ulama fiqh, dan semua kata ini memiliki arti yang sama. Ada babarapa definisi dari para ulama fiqh, diantara sebagai berikut.

*Harabah*: keluarnya sekelompok orang atau seseorang yang memiliki kekuatan menujunjalan umum dengan tujuan untuk menghalangi perjalanan, merampas harta, menganiaya jiwa dan nyawa, atau menakut-nakuti orangorang yang ada dalam perjalanan tersebut, dengan mengandalkan kekuatan. Dengan analogi umum, termasuk didalam definisi ini adalah kelompok, teroris, kelompok orang-orang yang merampas bukan haq nya, dan kelompok para pencuri.

b. Dalil perundangan pemberlakuan sanksi

Sanksi yang diberlakukan untuk semua tindak kejahatan tidak lain adalah untuk menjaga jiwa dan harta benda dari segala macam tindak penganiayaan yang mengancam nyawa atau harta benda tersebut. Jiwa manusia dijaga dan dimuliakan. Maka tindak penganiayaan terhadap keduanya merupakan tindak kejahatan, maka dimana islam memberikan sanksi dan hukuman yang sesuai.

Nash-nash Al-Qur'an telah menjelaskan pengharaman *harabah,* seperti firman Allah SWT,

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

إِنَّمَا جَزَاءُ الَّذِينَ يُحَارِبُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَيَسْعَوْنَ فِي الْأَرْضِ فَسَادًا أَنْ يُقَتَّلُوا أَوْ يُصَلَّبُوا أَوْ

تُقَطَّعَ أَيْدِيهِمْ وَأَرْجُلُهُمْ مِنْ خِلَافٍ أَوْ يُنْفَوْا مِنَ الْأَرْضِ ۚ ذَٰلِكَ لَهُمْ خِزْيٌ فِي

الدُّنْيَا ۖ وَلَهُمْ فِي الْآخِرَةِ عَذَابٌ عَظِيمٌ

Artinya : *Sesungguhnya pembalasan terhadap orang-orang yang memerangi Allah dan Rasul-Nya dan membuat kerusakan di muka bumi, hanyalah mereka dibunuh atau disalib, atau dipotong tangan dan kaki mereka dengan bertimbal balik, atau dibuang dari negeri (tempat kediamannya). Yang demikian itu (sebagai) suatu penghinaan untuk mereka didunia, dan di akhirat mereka beroleh siksaan yang besar.*[16]

Dengan merenungkan sanki-sanksi tersebut kita dapat memperhatikan adanya tujuan yang bersifat sosial dan urgen, yang tidak melampaui kata 'adil'. Jika si pembegal pembunuh, dia harus dihukum bunuh sebagai *had* baginya, maka sanki seperti ini merupakan hekakikat keadilan. Dan jika dia membunuh dan menjarah harta si korban, maka dia harus disalib sebagai tindakan memberikan contoh dan pengajaran, karena kejahatan yang dilakukan dalah kejahatan ganda. Dan dalam sanksi penyaliban ini berarti menghilangkan nyawa sipelaku kejahatan dan juga menjadi pelajaran atau pengajaran kepada orang lain yang berprofesi sama dengan si pelaku. Jika kejahatannya hanya terbatas oada penjarahan harta maka tangan kanan dan kaki kirinya harus dipotong,karena dengan tangannya, kekuatan akan menjadi besar,

[16] Departemen Agama Republik Indonesia, Al-qur'an dan…,164.

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

dan dengan kaki dia akan berlari. Maka sanksi ini jelas merupakan hakikat keadilan. Namun, bila kejahatan yang dilakukannya hanya menakut-nakuti korban, dia harus diasingkan dari daerah tersebut demi menghancurkan kemasyhurannya.

## C. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

1. Pengrtian AJS Bumiputera

Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 adalah sebuah lembaga keuangan syariah yang bersifat non bank, perusahaan asuransi jiwa nasional yang dimiliki oleh indonesia yang pertama dan tertua. Kegiatan usaha yang dilakukan pada lembaga keuangan syariah ini utamanya yaitu dibidang keungan yang meliputi penyaluran dan penghimpunan dana dengan adanya berbagai model trnsaksi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.[17]

Sejak berdirinya Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yang tidak terlepas dan strategi untuk mengakselerasikan usaha memperluas pangsa pasar asuransi jiwa syariah dan terlebih bisa memberikan pelayanna yang optimal kepada masyarakat indonesia. Mewarisi tradisi panjang sebuah perusahaan asuransi serta dapat penglaman lebih dari ratusan tahun. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memiliki kekuatan untuk berkompetensi ditengah dinamika pasar asuransi jiwa syariah yang dengan jalannya waktu kewaktu terus tumbuh.

[17] Nur Lailah dkk, *Lembaga Kuangan Islam Non Bank* (Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press, 2013), 160.

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

2. Peran AJS Bumiputera

Adanya AJS Bumiputera memiliki banyak peran di masyarakat, dalam masyarakat sekitar hingga pada seluruh masyarakat yang sudah menggunakan jasanya. Peran yang dimiliki AJS Bumiputera dalam masyarakat ialah:[18]

a. Meningkatkannya kualirtas dari sumber daya manusia, mulai dari pengurus, anggota, pengelolaam agar menjadi lebih berpengalaman, salam, dan terpercayah shingga semakin kuat dalam beusaha dan berjuang menghadapi tantangan secara global.
b. Meningkatkan kualitas dan memperkuat lembaga sosial dan ekonomi dari rakyat banyak, yang terutama untuk lembaga keuangan dan sosial islam.
c. Menambah lapangan kerja.

3. Produk-produk AJS Bumiputera

Berkaitan dengan produk dan jasa pembiayaan, AJS Bumiputera memiliki beberapa produk, yaitu:

a. Produk jiwa induvidu

1) Mitra iqra plus

Mitra Iqra Plus disusun khusus untuk menjadinya blajar bagi anak, karena melalui program ini anak dapat menerima dana pendidikan yang dibutuhkan sesuai dengan

[18] Jeni Susyanti, *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah* (Malang: Empat Dua, 2016), 145-146.

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

jenjang pendidikannya. Dan orang tua memperoleh hasil dari investasi yang menggukkan sistem bagi hasil (*mudharabah*).

2) Mitra BP-Link Syariah

Mitra Bp-Link Syariah (Bumiputera Link) Syariah merupakan program dari asuransi syariah yang berbasis ivestasi syaraih dengan mengembangkan dana investasi yang maksiamal, dan dikelola oleh pihak menajer investasi yang profesional dan alternative perlindungan tambahan yang sesuai dengan kebutuhan. Seperti, rawat inap, asuransi jiwa, pengebotan 53 penyakit kritis,hingga jaminan apabila anda sedang tidak produktif.

3) Mitra Mabrur Plus

Mitra Mabrur Plus adalah untuk mewujudkannya impian mengunjungi Baitullah (Ka'bah), karena menunaikan ibadah haji adalah rukun iman yang kelima. Pada Mitra Mabrur Syariah disini tidak hanya membantu untuk menyisihkan dana tabungana haji yang secara teratur, akan tetapi menyediakannya asuransi perlindungan dan dana bagi hasil (*mudharabah*), sehingga menghilankannya rasa kwatir terhadap keluarga yang ditinggalkan selama ibadah haji dilaksanakan yang semuanya sudah berdasarkan unsur Syariah.

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

4) AJSB Assalam Family

Assalama Family merupakan produk asuransi jiwa syariah yeng menggunakan unsur tolong-menolong yang diikuti oleh para peserta asuransi dalam mengurangi akan resiko finansial karena musibah kematian.

b. Produk jiwa group

1) Mitra ekawarsa

merupakan produk asuransi jiwa gabungan yang membagikan sesuai dengan uang pertanggungan apabila terjadi resiko meninggal dunia dikarenakan sebab bagaimanapun.

2) Mitra perlindungan kecelakaan diri

Meruapakan produk asuransi jiwa gabungan syariah dengan menggukana unsur tolong-menolong yang diikuti leh peserta asuransi dalam menanggulangi resiko finansial akibat kecelakaan.

3) Mitra *ta'awun* pembiayaan manfaat menurut proporsional

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

Merupakn produk asuransi kredit dengan menggukan pembayaran manfaat sesuai dengan nilai pinjaman ketika terjadinya resiko meninggal dunia.

4) Mitra *ta'awun* pembiayaan manfaat menurut proporsional

Merupakan produk asuransi jiwa gabungan syariah dengan menggukan unsur tolong-menolong yang diikuti oleh peserta asuransi dalam menanggulangi finansial akibat musibah kecelakaan. Apabila peserta meninggal dunia dalam masa asuransi, maka kepada penerima manfaat akan dibayarkannya santunana asuransi senial sisa pokok pembiayaan yang menurun secara proposional dan keikutsertaan hingga asuransi berakhir. Apabila peserta hidup hingga masa asuransi berakhir maka tidak ada pembiayaan apapun yang dikeuarkan.

5) Mitra *ta'awun* pembiayaan manfaat menurut majemuk

Merupakan produk asuransi kredit dengan menggunakan pembayaran manfaat sesuai sisa kredit yang disepakati dalam akad kredit ketika terjadinya resiko meninggal dunia.[19]

[19] Bumiputerasyariah.co.id/AJSB/.

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

# BAB III

# SISTEM *EXCELLENT SERVICE* DI ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA SIDOARJO PRESPEKTIF *HIFDZUL MĀL*

## A. Gambaran Umum Asuransi Jiwa Syariah Bumipuera Sidoarjo

### 1. Sejarah berdirinya asuransi jiwa syariah Bumiputera Sidoarjo

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 adalah sebuah perusahaan asuransi jiwa nasional milik Indonesia yang pertama dan tentunya tertua. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 12 Februaru 1912 di Magelang Jawa Tengah atas prakarsa seorang guru sederhana bernama M.Ng.Dwidjosewojo Sekretaris Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus Sekretaris pengurus besar Budi Utomo.

Gagasan pendirian perusahaan asuransi jiwa ini, terdorong oleh keprihatinan mendalam terhadap nasib para guru bumiputera (pribumi). Dalam pendirian tersebut M. Ng. Dwidjosewojo dibantu oleh dua guru lainnya yaitu MKH. Soebroto dan M. Adimodjojo. Jadi dapat dikatakan bahwa AJB Bumiputera 1912 merupakan tonggak sejarah perekonomian bangsa Indonesia.

Tidak seperti perusahaan berbentuk perseroan terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu, sejak awal pendiriannya Bumiputera sudah menganut system kepemilikan dan penguasaan yang unik, yaitu bentuk badan usaha “mutual” atau “usaha bersama”. Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan.



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

Dengan system kebersamaan, AJB Bumiputera 1912 senantiasa mengembangkan usaha dasar prinsip gotong royong melalu pemberdayaan potensi diri, oleh dan untuk komunitas Bumiputera. Kepentingan bersama para pemegang polis untuk memiliki, mengendalikan dan mengarahkan nasib perusahaan, membuat Bumiputera 1912 yang terbentuk usaha bersama menjadi unik dan berbeda dengan asuransi jiwa lainnya di Indonesia yang pada umumnya berbentuk Perseroan Terbatas.

Sebagai perusahaan perjuangan, AJB Bumiputera 1912 tetap mengedepankan profesionalisme dengan menetapkan tata kelola perusahaan yang baik, dan senantiasa menyesuaikan terhadap tuntutan lingkungan dengan menciptakan produk dan layanan yang memberikan manfaat optimal bagi komunitasnya, AJB Bumiputera 1912 ingin tetap menjadi kebanggan bangsa Indonesia dengan berupaya mewujudkan perusahaan yang berhasil baik secara ekonomi maupun social.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera bermula dari Unit Usaha Syariah (UUS) Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 yang mulai dibentuk pada tahun 2002. Sejalan dengan pertumubuhan bisnis dan guna semakin meningkatkan layanan kepada masyarakat. UUS AJB Bumiputera 1912 menjadi entitas bisnis yang berdiri sendiri sebagai PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

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

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera resmi beroperasi (Spin Off) pada tanggal 5 September 2016 setelah mendapatkan izin usaha di bidang asuransi jiwa dengan prinsip syariah dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan nomor KEP 74/D.05/2016.

Beridirnya PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera tidak terlepas dari strategi untuk mengakselerasi usaha memperluas pangsa pasar asuransi jiwa syariah dan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat Indonesia.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera lahir sebagai perusahaan asuransi jiwa dengan jaringan yang cukup luas dengan 50 Kantor Pemasaran Syariah (KPS) di 39 Kota dan didukung oleh lebih dari 3.000 tenaga pemasaran asuransi syariah yang berpengalaman.

Dengan mewarisi tradisi panjang sebuah perusahaan asuransi serta pengalaman lebih dari 105 tahun. Kini, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera telah berkembang pesat dan memiliki 49 Kantor Pemaaran dan Pelayanan Asuransi Syariah (KPPAS) di berbagai Kota besar di seluruh Indonesia. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memiliki kekuatan berkompetisi ditengah dinamika pasar asuransi jiwa syariah yang terus tumbuh dari waktu kewaktu.

Asuransi Jiwa Bersama 1912 Divisi Syariah Cabang Sidoarjo berdiri tahun 2007, yang saat ini berlokasi di Jl. Jenggolo No. 72-74 Sidoarjo, yang awal mulanya berlokasi di Taman Pinang Sidoarjo.

2. Visi-misi asuransi jiwa syariah Bumiputera Sidoarjo

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

a. Visi

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memiliki misi menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah berkualitas kelas dunia (*World Class Business*) berbasis syariah, *Frame work Governance* (SFG), dan *Good Corporate Governance* (GCG).

b. Misi

1) Menyediakan produk asuransi jiwa syariah yang berkualitas berdassarkan kebutuhan masyarakat.
2) Menyediakan pelayanan yang unggul terhadap pelanggan internal & pelanggan eksternal melalui program kualitas kehidupan kerja guna meningkatkan moral, produktivitas, ritensi sumber daya insani, dan profitabilitas.

**3. Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo**

Struktur organisasi yang pakai oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo adalah menggunakan struktur lini dan staff dimana dengan cara vertical jenjang wewenang dan tanggung jawab yang mengalir dari bawah keatas yang berupa laporan. Sedangkan secara horizontal terdapat koordinasi yaitu antara karyawan setingkat. Berikut struktur organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo:

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

Gambar 3.1

Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo

Sumber : data AJS Bumiputera Sidoarjo

Deskripsi jabatan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo

1) Kepala Cabang

Kepala cabang ialah pejabat yang bertugas dan bertanggung jawab yang diberikan amanah oleh sebuah perusahaan yang dipercaya untuk memimpin sebuah organisasi. Kantor cabang

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

yang berperan untuk melaksanakan sebuah pengembangan organisasi kegiatan operasional produksi, keagenan, operasional pengelolaan dana, operasional konservasi, kegiatan adminitrasi keuangan, kehumasan dan pelayanan pemegang polis, dan melaksanakan pengendalian evaluasi atas pelaksanaannya. Kepala cabang yang bertanggung jawab kepada kepala wilayah, membawahi Kepala Unit Administrasi, mengkoordinir dan keuangan dan membawahi agen koordinasi.

2) Financial Unit Manager (FUM)

Financial Unit Manager (FUM) ialah seseorang pejabat yang bertugas dan bertanggung jawab yang diberikan amanah oleh sebuah perusahaan yang berperan membina, melaksakan, membina, mengendalikan, dan mengawasi kegiatan administrasi keuangan, pelayanan kepada pemegang polis, agen koordinator dan agen.

3) Kasir

Kasir ialah seseorang pejabat yang bertugas dan bertanggung jawab yang diberikan oleh sebuah perusahaan yang berperan melaksanakan tertib administrasi, laporan keuangan dan sirkulasi. Yang berfungsi untuk pembayaran premi pertama dan mencocokkannya dengan faktor penerimaan kas yang telah diterima dari bagian pinata usaha bertanggung jawab kepada kepala unit administrasi keuangan.

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

4) Agen Mitra

Agen Mitra ialah seseorang pejabat yang bertugas dan bertanggung jawab yang diberikan oleh sebuah perusahaan yang berperan guna menjadi patner agen yang bertugas dilapangan untuk memberikan informasi dan mencari nasabah.

5) Pegawai Administrasi Layanan

Pegawai administrasi layanan ialah seseorang pejabat yang bertugas dan bertanggung jawab yang diberikan oleh sebuah perusahaan berperan dalam melaksanakan amanah melaksanakan tugas-tugas adminitrasi. Pegawai administrasi ini bertanggung jawab kepada Financial Unit Manager (FUM).

4. Produk-produk asuransi jiwa syariah Bumiputera

a. Produk Jiwa Induvidu

1) Mitra Iqra Plus

Mitra Iqra Plus disusun khusus untuk menjadinya blajar bagi anak, karena melalui program ini anak dapat menerima dana pendidikan yang dibutuhkan sesuai dengan jenjang pendidikannya. Dan orang tua memperoleh hasil dari investasi yang menggukkan sistem bagi hasil (*mudharabah*).

2) Mitra BP-Link Syariah

Mitra Bp-Link Syariah (Bumiputera Link) Syariah merupakan program dari asuransi syariah yang berbasis

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

ivestasi syaraih dengan mengembangkan dana investasi yang maksiamal, dan dikelola oleh pihak menajer investasi yang profesional dan alternative perlindungan tambahan yang sesuai dengan kebutuhan. Seperti, rawat inap, asuransi jiwa, pengebotan 53 penyakit kritis,hingga jaminan apabila anda sedang tidak produktif.

3) Mitra Mabrur Plus

Mitra Mabrur Plus adalah untuk mewujudkannya impian mengunjungi Baitullah (Ka'bah), karena menunaikan ibadah haji adalah rukun iman yang kelima. Pada Mitra Mabrur Syariah disini tidak hanya membantu untuk menyisihkan dana tabungana haji yang secara teratur, akan tetapi menyediakannya asuransi perlindungan dan dana bagi hasil (*mudharabah*), sehingga menghilankannya rasa kwatir terhadap keluarga yang ditinggalkan selama ibadah haji dilaksanakan yang semuanya sudah berdasarkan unsur Syariah.

4) AJSB Assalam Family

Assalama Family merupakan produk asuransi jiwa syariah yeng menggunakan unsur tolong-menolong yang diikuti oleh para peserta asuransi dalam mengurangi akan resiko finansial karena musibah kematian.

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

b. Produk Jiwa Group

1) Mitra Ekawarsa

merupakan produk asuransi jiwa gabungan yang membagikan sesuai dengan uang pertanggungan apabila terjadi resiko meninggal dunia dikarenakan sebab bagaimanapun.

2) Mitra Perlindungan Kecelakaan Diri

Meruapakan produk asuransi jiwa gabungan syariah dengan menggukana unsur tolong-menolong yang diikuti leh peserta asuransi dalam menanggulangi resiko finansial akibat kecelakaan.

3) Mitra *Ta'awun* Pembiayaan Manfaat Menurut Proporsional

Merupakn produk asuransi kredit dengan menggukan pembayaran manfaat sesuai dengan nilai pinjaman ketika terjadinya resiko meninggal dunia.

4) Mitra *Ta'awun* Pembiayaan Manfaat Menurut Proporsional

Merupakan produk asuransi jiwa gabungan syariah dengan menggukan unsur tolong-menolong yang diikuti oleh peserta asuransi dalam menanggulangi finansial akibat musibah

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

kecelakaan. Apabila peserta meninggal dunia dalam masa asuransi, maka kepada penerima manfaat akan dibayarkannya santunana asuransi senial sisa pokok pembiayaan yang menurun secara proposional dan keikutsertaan hingga asuransi berakhir. Apabila peserta hidup hingga masa asuransi berakhir maka tidak ada pembiayaan apapun yang dikeuarkan.

5) Mitra *Ta'awun* Pembiayaan Manfaat Menurut Majemuk

Merupakan produk asuransi kredit dengan menggunakan pembayaran manfaat sesuai sisa kredit yang disepakati dalam akad kredit ketika terjadinya resiko meninggal dunia.

## B. Penerapan *Excellent Service* di AJS Bumiputera Sidoarjo

*Excellent service* merupakan pelayanan terbaik yang sesuai dengan syariat islam yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberi pelayanan yang terbaik agar dapat terciptanya kepuasan dan keloyalan pelanggan. *Excellent service* akan menjadi salah satu hal penting yang harus dilakuakn sebagai keutamaan suksesnya suatu perusahaan dalam kompetisi memperebutkan pelanggan karena akan mendapatkannya loyalitas pelanggan dan profit yang lebih besar . AJS Bumiputera Sidoarjo melakukan *excellent service* sebagai bentuk dari pelayanan yang terbaik guna untuk diberikan kepada nasabah sehingga dapat membuat nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi.

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

Berikut ini beberapa data dari penerapan *excellent service* yang berhasil dikumpulkan pada kegiatan penelitian :

1. Data dari pihak AJS Bumiputera Siodarjo

   a. Wawancara yang ditujukan untuk pihak AJS Bumiputera

      Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada pihak AJS Bumiputera Sidoarjo, peneliti mendapatkan banyak informasi dari AJS Bumiputera Sidoarjo terkait dengan masalah yang sedang diteliti, penelitian ini dilakukan langsung dari pihak FUM dan kasir dari AJS Bumiputera Sidoarjo. Informasi ini berkaitan dengan jawaban yang dibutuhkan oleh penulis. Menurut bapak Hadi Suprayitno dan bapak Suotiyono selaku FUM di AJS Bumiputera Sidoarjo mengakui bahwa sebuah pelayanan adalah kunci utama untuk memberikan kepuasan kepada nasabah saat wawancara beliau mengatakan bahwa

      Karena bagi kami mbk bahwa pelayanan merupakan kunci utama dari aktivitas yang dilakukan diperusahaan,seperti yang kita ketahui mbk bahwasannya pelayanan yang baik bisa memberiakan hasil yang baik juga pada AJS Bumiputera mbk, sehingga dalam AJS Bumiputera Sidoarjo sangat memperhatikan aspek pelayanan untuk nasabah karena selalu mengutamakan kepuasan dari nasabah dan menjaga agar nasabah tidak sampai merasa kecewa dan seluruh karyawan AJS Bumiputera semuanya harus menguasahi prosedur yang ada di AJS Bumiputera Sidoarjo mbk, seperti itu.[1]

[1] Hadi Suprayitno, *Wawancara* AJS Bumiputera Sidoarjo, 10 Juli 2019.

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

senada dengan apa yang dikatakan oleh bapak Soetiyono bawasannya

Sama halnya yang telah dikatakan oleh Pak Hadi mbk bahwa pelayanan di AJS Bumiputera Sidoarjo memang pelayanan merupakan kunci pertama untuk memberikan kepuasaan pada nasabah, bagi kami nasabah adalah aset dari perusahaan maka harus benar-benar dijaga mbk.[2]

Peneliti juga mendapatkan informasi bahwasannya semua nasabah bisa mendapatkan layanan prima (*excellent service*) seperti yang dipaparkan oleh Bapak Hadi Suprayitno bahwa

Memang benar mbk disini semua anggota atau nasabah AJS Bumiputera berhak mendapatkan pelayanan prima (*excellent service*) karena di AJS Bumiputera Sidoarjo tidak ada pengecualian terhadap nasabah mbk, kita semua memperlakuakan nasabah sebaik mungkin mbk, sehingga semua nasabah akan tetap menerima pelayanan yang sama yaitu pelayanan prima (*excellent service*)[3]

Bapak Soetiyono mengatakan hal yang sama bahwasannya

Semua nasabah atau anggota berhak menerima pelayanan prima (*excellent service*) tanpa terkecuali mbk. Karena apapun keadaan dan kondisinya, pelanggan dan nasabah bagi kami adalah raja mbk, jadi akan menjadi prioritas utama bagi kami.[4]

Selain itu pihak AJS Bumiputra sidoarjo juga menerapkan konsep A6 seperti yang dijelaskan oleh Bapak Hadi Suprayitno bahawasannya

Dalam memberikan pelayanan dari konsep A6 dari *excellent service* saat ada nasabah yang mulai masuk di perusahaan AJS Bumiputera Sidoarjo mbk kami sebagai pegawai selalu memberikan sikap yang baik terhadap nasabah seperti kami memberikan senyuman, sapa dan salam mbk dan itu wajib

[2] Soetiyono, *Wawancara* AJS Bumiputera Sidoarjo, 12 Juli 2019.
[3] Hadi Suprayitno, *Wawancara* AJS Bumiputera Sidoarjo, 10 Juli 2019.
[4] Soetiyono, *Wawancara* AJS Bumiputera Sidoarjo, 12 Juli 2019.

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

bagi kami. Dalam segi perhatian yang kami berikan kepada semua nasabah berupa memberikan kebutuhan yang dibutuhkan oleh nasabah mbk dan kami selalu memberikan keterbukaan dari segi kritik dan saran mbk. Dan alhamdullilah tindakan yang kami berikan berupa tindakan yang nyata sesuai dengan standart dan janji yang telah diterapkan pada perusahaan mbk. Dan dalam segi kemampuan yang kami berikan berupa memberikan penjelasan kepada nasabah mbk seperti saat nasabah merasa kebingungan atau kesulitan dalam hal tranksasi, kita selalu bertanggung jawab untuk menjelaskan mbk karena memang kewajiban kami sebagai karyawan diperusahaan ini mbk. Dan apalagi dalam hal tanggung jawab yang kami berikan sangatlah banyak mbk seperti : menjaga amanah nasabah yang berupa menjaga harta yang sesuai dengan syariat islam ini adalah salah satu tanggung jawab yang kmai berikan mbk dan menjaga agar benar-benar terhindar dari ribawi mbk, tak lupa kita semua selalu menjaga privasi identitas nasabah mbk.[5]

Bapak Soetiyono selaku kasir juga menjelaskan bahwa

Untuk menjaganya layanan yang baik kami memberikan layanan prima (*excellent service*) mbk kareana agar selalu utama itu gampang-gampang sulit mbk, jadi hati harus selalu siap dan badan berasa segar seperti dalam kita bertanya kepada nasabah apa mereka butuhkan yang sehingga mereka pun merespon dengan sangat baik mbk dan mereka merasa lebih yakin bahwa uang yang diamanakan kepada kami pihak AJS Bumipuera Sidoarjo benar-benar terjaga keamanan dalam hal menjaga harta serta yang terpenting terhindar dari ribawi mbk.[6]

Adapun harta yang dititipkan benar-benar terjaga, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Hadi Supryitno bahwasanya

Kami di Bumiputera Sidoarjo ini juga transparan mbk dalam memberikan informasi pada nasabah seperti kami memberitahu kepada nasabah berapa presentase keuntungannya dan juga seperti yang sudah saya jelaskan diatas mbk bahwasanya kami memberitahukan kepada nasabah bahwa harta yang telah dititipkan oleh nasabah kepada pihak AJS Bumiputera selalu dijaga dan dikelola sesuai dengan prinsip syariah mbk. serta disalurkan seperti bank-bank syariah, pabrik-pabrik yang syariah tidak disalurkan pada pabrik rokok maupun pabrik-pabrik

[5] Hadi Suprayitno, *Wawancara* AJS Bumiputera Sidoarjo, 10 Juli 2019.
[6] Seotiyono, *Wawancara*, AJS Bumiputera Siodarjo, 25 Juni 2019.

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

bir dan juga dikeluarkan untuk zakat, infaq, dan bakti sosial mbk, agar nasabah percaya bahwa kami tidak lepas dari syariah.

Senada dengan yang dikatakan oleh Bapak Soetiyono bahwasannya

Karena lembaga ini berbasis syariah mbk maka wajib bahwa pihak AJS Bumiputera Sidoarjo selalu menjaga harta yang dititipkan oleh nasabah terjaga kehalalanya dan terhindar dari ribawi, serta terhindar dari penimbunan dengan cara perusahan mengeluarkan zakat, baksos dll seperti yang sudah dijaskan oleh Pak Hadi mbk.

b. Wawancara yang ditujukan pihak nasabah AJS Bumiputera

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dari lapangan melalui wawancara terhadap beberapa anggota nasabah AJS Bumiputera Sidoarjo, sehingga dapat memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh penulis sebagai berikut.

1. Ibu Sita, 34 tahun.

Ibu Sita merupakan nasabah AJS Bumiputera Siodarjo sudah cukup lama sekitar 3 tahun yang lalu, beliau mengetahui AJS Bumiputera Sidoarjo dari tetangga yang menjadi nasabah di AJS Bumiputera Sidoarjo.

Dulu saya tidak tahu AJS Bumiputera Sidoarjo itu apa mbk tapi setelah saya ditanya oleh tetangga saya apakah memiliki asuransi, saya jawab tidak mbk, kemudian tetangga saya bilang kalau mengikuti asuransi di AJS Bumiputera Sidoarjo setelah bercerita banyak tentang asuransi yang dia gunakan setalah itu saya tertarik untuk pergi ke AJS Bumiputera Sidoarjo.[7]

[7] Ibu Sita, *Wawancara*, Nasabah AJS Bumiputera Sidoarjo, 3 juli 2019.

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

Tanggapan Ibu Sita terkait dengan pelayanan prima (*excellent service*) yang diberikan oleh pihak AJS Bumiputera Sidoarjo yang sudah tertarik melalui tetanga yang juga menggukan produk dari AJS Bumiputera Sidoarjo.

Di AJS Bumiputera saya selalu mendapatkan layanan prima yang diberikan oleh pihak AJS Bumiputera Sidoarjo sangat lah baik mbk seperti saat saya memasuki perusahaannya merekan menunjukkan sikap yang baik seperti sopan santun dan memberikan saapan salam dengan senyuman dan menanyakan kepada saya apa tujuan saya datang kesini dan mereka pun menunjukkan sikap yang rama dan berpenampilan yang sangat sopan dan menjelaskan kepada saya dengan sangat enak dengan tutur katanya mbk. Hal seperti itu yang membuat saya sangatlah nyaman mbk[8]

Tanggapan Ibu Sita terkait dengan pengelolaan yang di jelaskan oleh pihak AJS Bumiputera Sidoarjo.

Saya disini mendapatkan penjelasan yang sangat mudah dimengerti mbk dan lebih meyakinkan dari pihak AJS Bumiputera Sidoarjo terkait dengan pengelolaan harta yang saya titipkan dan merekapun saat saya bertanya selalu menjawab dengan enak mbk. Karena saya yang sudah bertujuan untuk melakukan penabungan pendidikan untuk anak saya maka saya bertambah yakin dengan sistem tersebut dan mengetahui pengelolaan yang dijelaskan oleh pihak AJS Bumiputera Sidoarjo, dan saya benar-benar tertarik saat mengetahui sistem pengelolaan yang diberikan oleh AJS Bumiputera Sidoarjo mbk.[9]

Tanggapan Ibu Sita yang bertambah yakin dengan sistem pengelolaan yang diberikan oleh pihak AJS Bumipurtera Sidoarjo.

[8] Ibid.
[9] Ibid.

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

Seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya bahwa, pihak AJS Bumiputera menjelaskan kepada saya sistem pengelolaan mbk, karena sistem pengelolaan yang dijelaskan kepada saya tentang terhindarnya dari riba, dan sesuai dengan syariat islam. Saya juga sudah dijelaskan mbk oleh pak hadi bahwa keuntungan yang saya dapatkan itu berapa, Sesuailah mbk dengan nama perusahaan yang memiliki embel-embel syariahnya.[10]

2. Bapak Hariono, 46 tahun

Bapak Hariono merupakan nasabah AJS Bumiputera Siodarjo sudah cukup lama sekitar 5 tahun yang lalu, beliau memang mengetahui AJS Bumiputera Sidoarjo dan beliau memiliki kebutuhan dengan lembaga asuransi dan tertarik untuk menjadi nasabah AJS Bumiputera Sidoarjo.

Saya mengetahui AJS Bumiputera sudah lama mbk, melalui internet dan saya juga sering bolak balik ke Sidoarjo Surabaya untuk urusan pekerjaan mbk, kebetulan saya selalu melewati kantor AJS Bumiputera Sidoarjo yang beralamatkan di jenggolo ini dan saya merasa tertarik dengan produknya mbk.[11]

Tanggapan Bapak Hariono terkait dengan pelayanan prima (*excellent service*) yang diberikan oleh pihak AJS Bumiputera Sidoarjo.

Menurut saya layanan prima (*service excellent*) sudah saya dapatkan seperti saya merasakan yang telah diberikan kepada saya yaitu dengan cara mereka sangat menghargai saya mbk, dengan cara selalu memberikan salam, memberikan penjelasan yang singkat padat dan tentunya sangat jelas sehingga tidak membuang-buang waktu saya saat melalukan transaksi.[12]

[10] Ibid.
[11] Bapak Hariono, *Wawancara*, Nasabah AJS Bumiputera Sidoarjo, 3 Juli 2019.
[12] Ibid.

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

Tanggapan dari Bapak Hariono selaku nasabah dari AJS Bumiputera Sidoarjo terkait dengan sistem pengelolaan

Menurut saya pribadi mbk ya tentang pengelolaan harta selaku nasabah AJS Bumiputera Sidoarjo setalah menjadi nasabah yang cukup lama di perusahaan ini sangat baik mbk, dulu saat saya pertama mau menjadi nasabah di AJS Bumiputera Sidoarjo saya bertanya tentang bagaimana pengeloloan yang diberikan, dan saya merasakan saat sudah menjadi nasabah yaitu pengelolaan yang baik dan saat saya mengklaim pun juga diproses dengan cepat tidak berbelit-belit.ini yang saya suka mbk[13]

Tanggapan dari Bapak Hariono mengenai keyakinan saat memutuskan untuk mengambil produk dari AJS Bumiputera Sidoarjo

Karena saya adalah orang islam mbk jadi saya harus melakukan kegiatan saya yang tidak dilarang oleh islam mbk, seperti halnya saya memutuskan untuk menjadi nasabah di AJS Bumiputera Sidoarjo karena perusahaan ini syariah. Karena saya mengetahui bahwa di perusahaan ini tidak mengambil keuntungan yang berlebih atau bunga dan pihak AJS Bumiputera Sidoarjo yang perna menjelaskan pada saya bahwa uang yang kita tabungkan tidak ditimbun dan diinvestasikan di tempat-tempat yang syariah yang membuat saya semakin yakin mbk.[14]

3. Bapak Mahmud, 31 tahun.

Bapak Mahmud merupakan nasabah AJS Bumiputera Sidoarjo yang masih baru sekitar 1 tahun yang lalu, beliau ke AJS Bumipuera Sidoarjo berminat untuk berasuransi jiwa untuk keluarga.

[13] Ibid.
[14] Ibid.

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

Saya mengetahui AJS Bumiputera Sidoarjo sudah lama mbk, tetapi saya baru memantapkan diri untuk menjadi nasabah disini baru 1 tahun yang lalu, karena saya membutuhkan berasuransi untuk keluarga saya, dan saya memilih AJS Bumiputera Sidoarjo karena berbasis syariah.[15]

Tanggapan Bapak Mahmud terkait dengan pelayanan prima (*excellent service*) yang diberikan oleh pihak AJS Bumiputera Sidoarjo.

Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai dari AJS Bumiputera Sidoarjo mbk seperti menjalin hubungan baik dengan nasabah, memiliki sikap yang sopan, bertutur kata yang baik, dan memenuhi janji yang telah diberikan mbk.[16]

Tanggapan dari Bapak Mahmud selaku nasabah dari AJS Bumiputera Sidoarjo terkait dengan sistem pengelolaan yang dilakukan di AJS Bumiputera Sidoarjo.

Pengelolaan di AJS Bumiputera sangat baik mbk bagi saya, sesuai dengan yang saya rasakan dan hasilnya bahwa pihak AJS Bumiputera Sidoarjo selalu bertanggung jawab dengan saya selama terikat di perusahaan ini mbk, apalagi yang saya suka itu pada saat pihak perusahaan menjelaskan keuntungan yang kita dapat itu berapa, saya ngerasa bahwa sangat terbuka terkait dengan keuntungan yang akan saya dapatkan nanti .[17]

Tanggapan dari Bapak Mahmud mengenai keyakinan saat memutuskan untuk mengambil produk dari AJS Bumiputera Sidoarjo

Karena saya bertujuan awal berasuransi adalah mencari yang berbasis islam mbk mak saya yakin bahwa di AJS Bumiputera Sidoarjo ini sesuai dengan islam, karena

[15] Bapak Mahmud, *Wawancara*, Nasabah AJS Bumiputera Sidoarjo, 8 Juli 2019
[16] Ibid.
[17] Ibid.

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

yang saya tahu semua yang berbasis syariah akan menjaga harta saya, saya bertambah yakin saat pihak asuransi memberitahu saya bahwa harta saya dijaga sesuai dengan syariat islam dan menjamin terhindar dari riba mbk.[18]

4. Mbak Arisma, 22 tahun.

Mbak Arisma merupakan nasabah AJS Bumiputera Siodarjo yang masih baru sekitar 1 tahun yang lalu, beliau ke AJS Bumipuera Sidoarjo awalnya untuk tugas kuliah yaitu magang setelah itu Mbak Arisma berminat untuk berasuransi jiwa untuk keluarga.

Saya berminat melakukan asuransi saat melakukan kegiatan magang di AJS Bumiputera Sidoarjo, yang awalnya saya ditawari oleh Bapak Hadi Suprayitno selaku FUM di AJS Bumiputera Sidoarjo, setelah ditawari oleh bapak Hadi Suprayitno saya tertarik dan saya berfikir untuk ikut berasuransi yang berguna untuk membantu sesama.[19]

Tanggapan Mbak Arisma terkait dengan pelayanan prima (*excellent service*) yang diberikan oleh pihak AJS Bumiputera Sidoarjo.

Pelayanannya baik, pegawainya sangat ramah dan menjelaskan tentang produk-produknya dan disuruh untuk memilih yang kita butuhkan dan kita inginkan. Selain itu pegawai AJS Bumiputera Sidoarjo saat saya bertanya tentang kebutuhan dan keluhan saya karyawan menjawab dengan baik dan benar, sehinnga membuat saya lebih yakin.[20]

[18] Ibid.
[19] Arisma, *Wawancara*, Nasabah AJS Bumiputera Sidoarjo, 16 Juli 2019
[20] Ibid.

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

Tanggapan Mbak Arisma terkait dengan sistem pengelolaan pada AJS Bumiputera Sidoarjo.

Yang paling saya suka itu pada saat perusahan memberitahu berapa presentase nanti yang akan saya dapatkan mbk dan juga pengelolaan yang dijelaskan oleh pegawai dari AJS Bumiputera Sidoarjo mereka menyalurkan di tempat-tempat yang berbasis syariah dan saya percaya bahwa harta saya akan dikelola sesuai dengan syariat islam.[21]

Tanggapan Mbak Arisma terkait dengan yakin memilih produk dari AJS Bumiputera Sidoarjo

Saya sangat yakin dengan AJS Bumiputera dengan penjelasan awal yang mereka jelaskan saat pertama awal asuransi dan sesuai dengan syariah yang telah diberikan oleh pegawai.[22]

c. Data Dokumentasi

Bukti dari agen pada saat agen mengunjungi nasabah. :

[21] Ibid.
[22] Ibid.

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

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

# BAB IV

# ANALISIS SISTEM *EXCELLENT SERVICE* DI AJS BUMIPUTERA SIDOARJO PERSPEKTIF *HIFDZUL MĀL*

## A. Analisis Sistem *Excellent Service* AJS Bumiputera Sidoarjo.

*Excellent Service* merupakan pelayanan utama bagi setiap perusahaan maupun lembaga untuk mendapatkan loyalitas dan kepuasan nasabah. AJS Bumiputera Sidoarjo merupakan lembaga keungan yang bersifat non bank yang memiliki tujuan untuk masyarakat agar terselamatkannya dari riba dengan memberikannya fasilitas produk-produk yang berbasis halal dengan metode akad dan sesuai dengan proses syariat islam. Usaha agar terwujudkannya tujuan tersebet maka dibutuhkannya pelayanan unggulan sehingga terciptanya minat masyarakat untuk bertransaksi di AJS Bumiputera Sidoarjo. oleh karena itu AJS Bumiputera Sidoarjo selalu berusaha untuk menerapkan *Excellent Service* demi memberikan layanan terbaik untuk semua nasabah dan pelanggan, *Excellent Service* yang diterapkan di AJS Bumiputra Sidoarjo terdapat konsep A6 yaitu:

1. *Attitude* (sikap)

   Merupakan perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditunjukkan karyawan ketika menghadapi pelanggan. Seperti pada saat melakukan pelayanan karyawan dari AJS Bumiputera



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

Sidoarjo selalu menyapa nasabah dengan salam, senyum, sapa dengan sopan santun. Karyawan selalu mengucapkan salam pada saat memulai ataupun pada saat akan mengakhiri pelayanan terhadap nasabah. Karyawan juga selalu memberikan senyuman dan sapaan kepada nasabah dan selalu memberikan sikap yang sopan dan santun kepada nasabah agar nasabah tidak sedikitpun merasa tersinggung dengan sikap keryawan dari AJS Bumiputera Sidparjo. Tidak lupa karyawan selalu memberikan sikap yang menyenagkan dan menarik agar menumbuhkan minat nasabah untuk bertransaksi di AJS Bumiputera Sidoarjo.

2. Attention (perhatian)

   Merupakan perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditunjukkan karyawan ketika menghadapi pelanggan. Di AJS Bumiputera Sidoarjo, karyawan selalu dituntut untuk bersikap akrab dan dekat dengan nasabah agar mengetahui sikap dari masing-masing nasabah. Selain itu, agar mengetahui sifat masing-masing dari nasabah tersebut hal ini juga agar karyawan yang bersangkutan dalam pelayanan dapat memberikannya pelayanan yang sesuai dengan sifat setiap nasabah. Apabila karyawan dari AJS Bumiputera Sidoarjo sudah bisa untuk menyesuaikan diri dan memberikan pelyanan sesuai dengan sifat nasabah sehingga nasabah bisa lebih mudah untuk menyampaikan kebutuhannya dan

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

keinginanannya sehingga nasabah selalu merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

3. *Action* (tindakan)

   Seorang karyawan harus mampu memberikan berbagai aksi nyata ketika memberikan pelayanan, seperti pada karyawan AJS Bumiputera Sidoarjo selalu memberikan pelayanan yang cepat, cermat, tepat dan cekatan. Karyawan selalu menenyakan kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Seluruh karyawan dari AJS Bumiputera Sidoarjo faham dan mengetahui apa saja produk-produk yang berbasis syriah yang akan ditawarkan kepada nasabah sehingga akan mampu menjawab kebutuhan dan keluhan nasabah dengan cepat dan tepat.

4. *Ability* (kemampuan)

   Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan yang sangat diperlukan untuk merealisasikan program layanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni karyawan. Demi meningkatkan excellent service di AJS Bumiputera Sidoarjo, karyawan selalu melakuakan pekerjaan dengan benar yang sesuai dengan rtahapan-tahapan yang ditentukan. Karyawan AJS Bumiputera Sidoarjo selalu berusaha untuk melakuakan pekerjaan sebaik mungkin dan berintropeksi juga meminimalisir kesalahan. Seperti pada saat ada permohonan

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

untuk melakukan tabungan atau mendaftarkan diri untuk berasuransi jiwa syariah karyawan AJS Bumiputera Sidoarjo melakukan yang sesuai dengan tahapan-tahapan dan sesuai dengan job deskripsi dari masing-masing karyawan. Seperti pada saat ada nasabah datang kekantor untuk memuai mengajukan permohonan untuk melakukan tabungan atau mendaftarkan diri untuk berasuransi jiwa syariah kepada Kasir atau FUM, lalu diberikannya berkas data untuk di isi dan di input. Jika sudah sesusi dengan kebutuhan, memenuhi ketentuan dan disetujui oleh pihak AJS Bumiputera Sidoarjo maka sudah menjadi bagian dari anggota perusahaan. seluruh karyawan dari AJS Bumiputera Sidoarjo diharuskan untuk faham dengan produk-produk syariah yang dimiliki leh perusahaan muali dari prosedur sampai akad yang harus dilakukan, sehingga nantinya transaksi yang akan dilakukan agar tetap terjamin terhindarnya dari riba dan terjamin kehalalanya.

5. *Appearance* (penampilan)

   Penampilan seorang karyawan baik fisik maupun non fisik harus mampu untuk mendiskripsikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan dihadapan konsumen. Seperti yang dilakuakan karyawan AJS Bumiputera Sidoarjo untuk selalu menjaga penampilan agar nasabah tidak merasa terganggu dan merasa nyaman sehingga selalu menjaga kebersihan dan kerapian seragam

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

yang telah digunakan oleh seluruh karyawan. Kantor setiap hari harus terlihat bersih dan rapi sehingga setiap hari kantor harus disapu dan dipel yang bertujaun agar nasabah yang berkunjung ke kantor merasa betah dan nyaman. Walaupun ada karyawan yang bertempet tinggal lumayan jauh dari kantor kepala kantor selalu mengingatkan agar selalu menjaga kerapian dan kebersihan. Sebelum bertemunya dengan nasabah karyawan AJS Bumiputera Sidoarjo selalu memastikan bahwa bajunya rapi, bersih, wangi sehingga nasabah selalu merasa nyaman kerika berkomunikasi dengan karyawan.

6. *Accuntability* (tanggung jawab).

   Merupakan suatu sikap keberpihakan pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari kerugian atau ketidakpuasan pada pelanggan. Demi meningkatkan kepercayaan pada pelanggan karyawan AJS Bumiputera Sidoarjo dalam memberikan pelayanan dituntut untuk selalu bertanggung jawab untuk menjaga keamanan nasabah. Sesuai dengan prosedur yang berlaku dan selalu menjaga kesyariahan produk agar tejadinya transaksi yang akan dilakuakan terjaga kehalalanya dan terhindarnya dar riba. Serta karyawan selalu menjaga kerahasiaan dalam bertransaksi yang dilakukan oleh nasabah dengan pihak AJS Bumiputera Sidoarjo agar tidak diketahui nasabah lain dan pihak AJS Bumiputera Sidoarjo menjamin atas keamanan berkas-berkas yang dimiliki oleh

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

nasabah yang telah diajukan untuk memenuhi persyaratan transaksi dengan AJS Bumiputera Sidoarjo. Dalam pengajuan klaim pihak AJS Bumiputera Sidoarjo selalu bertanggung jawab membantu menguruskan sehingga klaim yang diajuakan selesai.

## B. Analisis *Excellent Service* di AJS Bumiputera Sidoarjo Perspektif *Hifdzul Mal*

*Hifdzul Mal* (menjaga harta) adalah kewajiban untuk memelihara dan menjaga harta benda dengan baik dalam rangka untuk sarana beribadah kepada Allah. Dalam memelihara dan menjaga harta islam mengharamkan dalam hal pencurian, menipu, penimbunan dan menjalankan aktifitas yang berhubungan dengan riba, karena dalam mendapatkan harta harus diperoleh yang telah disyaratkan usaha-usaha yang berbasis halal, seperti berdagang dan mengelola industri.[1] Hal ini dijelaskan pada QS. Surat Ali 'Imran :130

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertaqwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapatkan keberuntungan.*[2]

[1] Sandy Rizki Febriadi, Juli 2017 "*Aplikasi Maqāshid syarī'ah Dalam Bidang Perbankan Syariah*" Vol. 1 No.2 hal 231.
[2] Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan…, 97.

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

Yang memiliki kandungan bahwa orang-orang yag beriman kepada Allah SWT dan RasulNya serta melaksanakan syariatNya, menjahui riba dan segala bentuknya, dan janganlah kalian mengambil tambahan dalam pinjaman melebihi jumlah modal harta kalian meskipun dalam jumlah sedikit, apalagi tambahana dalam jumlah banyak dan larangan melipat gandakan setiap jatuh tempo dalam pembayaran hutang. Dan bertaqwalah kalian semua kepada Allah SWT dengan komitmen ajaran syariat, agar kalian mendaptkan keberuntungan di dalam dunia maupun didalam akhirat.

Dalam pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam menjaga harta sesuai dengan prinsip syariah adalah menjaga harta tersebut pada sisi transaksinya atau dalam meperoleh hartanya. Di AJS Bumiputera Sidoarjo, dalam menjaga harta yang sesuai dengan prinsip syariah telah diterapkan dengan tidak adanya transaksi yang berbasis riba, penipuan, dan perjudian. Hal tersebut dipat diketahui dari hasil wawancara yang telah dilakukan di AJS Bumiputera Sidoarjo bersama karyawan dan nasabah. Dalam wawancara tersebut dijelaskan bahwa uang yang diperoleh perusahaan dari nasabah disalurkan dengan cara investasi pada lembaga yang berbasis syariah seperti, Bank BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah dll. Dan ditangani oleh manager investasi yang juga berbasis syaraiah. Selain pada lembaga keuangan, uang yang diperoleh perusahan dari nasabah juga disalurkan pada perusahaan-perusahaan yang berbasis syariah dengan tidak menyalurkannya pada perusahaan yang

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

tidak sesuai dengan prinsip syariah seperti, perusahaan rokok dan perusahaan minuman keras. hal ini juga diketahui oleh nasabah dan prosentase keuntungan yang didapatkan juga dijelaskan dari awal oleh karjawan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo. Hal ini dilakukan demi menjaga dari ketidakjelasan keuntungan yang telah dipatkan oleh nasabah. selain itu demi menghindari dari transaksi riba, di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo juga tidak melakukan penimbunan harta karna harta yang didapatkan disalurkan pada kgiatan sosial seperti, zakat pada kaum duafa, infaq, dan pada kegiatan bakti sosial.

Konsep *hifdzul mā̄l* pada *excellent service* ditujukan untuk memberikan jaminan keamanan kepada nasabah dari dana yang telah dititipkan di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo, hal ini berkaitan dengan konsep *excellent service* tentang *accountability* yakni tanggung jawab dengan adanya konsep tanggung jawab kepada nasabah ini dapat menciptakan kepercayaan kepada nasabah dalam penjagaan dana sesuai dengan yang dijelaskan oleh karyawan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo.

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

# BAB V

# PENUTUP

## A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Analisis penerapan sistem *excellent service* di AJS Bumiputera Sidoarjo terkait dengan konsep A6 adalah sebagai berikut: a) *Attention* (perhatian) yakni penuh perhatian kepada nasabah dan akrab. b) *Ability* (kemampuan) yakni teliti dan mempu menjawab dan menjelaskan kepada nasabah. c) *Action* (tindakan) yakni mampu melayani nasabah dengan tepat, cekatan dan cermat. d) *Attitude* (sikap) yakni memiliki sikap yang sopan, ramah dan simpatik. e) *Appearance* (penampilan) yakni berpenampilan bersih, rapi, indah dan serasi. f) *Accuntability* (tanggung jawab) bertanggung jawab semua hal yang ber sangkutan dengan AJS Bumiputera Sidoarjo atas nasabah karena dibutuhkannya jaminan keamanan.
2. Analisis konsep *excellent service* perspektif Hifdzul Māl di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Sidoarjo dapat dilihat pada pengelolaan dana yang disalurkan hanya pada lembaga-lembaga yang berbasis syariah dan selain disalurkan pada lembaga yang berbasis syariah,



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

disalurkan pada kegiatan-kegiatan sosial, transparan kepada nasabah dalam hal keuntungan.

B. **SARAN**

1. AJS Bumiputera Sidoarjo diharapkan agar mempertahankan kesyariahan dan kehalalan pada setiap kegiatan operasional yang dilakukan.
2. AJS Bumiputera Sidoarjo diharapkan agar mempertahankan pelayanan yang telah dilakukan sehingga menjaga keloyalan nasabah agar selalu terjaga dan nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perusahaan.
3. Karyawan AJS Bumiputera Sidoarjo diharapkan untuk selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah.
4. Menjaga hubungan kekeluargaan karyawan AJS Bumiputera Sidoarjo semoga semakin erat untuk kedepannya.

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

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

# DAFTAR PUSTAKA


AJP Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Syariah Jakarta 1, *Company Profile.* Jakarta: 2001.

Bapak Hariono, *Wawancara nasabah AJS Bumiputera Sidoarjo*, 3 Juli 2019.

Bapak Mahmud. *Wawancara nasabah AJS Bumiputera Sidoarjo*, 8 Juli 2019.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan prima*, Yogyakarta: Gramedia.

DKK, Nur Laila. 2013. *Lembaga Keuangan Islam Non Bank*, Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press.

Fakhrunnisa, Adinda. 2017. *Analisis Perbandingan Kinerja PT. BPRS Puduarta Insani Dan PT. BPRS Amanah Insani Citra Ditinjau Dari Maqashid Shariah Index*, Medan: UIN Sumatera Utara.

Fauziyah, Ika Yunia dan Abdul Khadir Riyadi. 2014. *Prinsip Dasar Ejonomi Islam Prespektif Maqāshid syarī'ah*, Jakarta: Kencana.

Febriadi, Shandy Riski. 2017. *Aplikasi Maqāshid syarī'ah Dalam Bidang Perbankan Syariah*, Bandung: UNISBA.

Fitria, Hellena. 2012. *Strategi Servis (pelayanan prima) Bank Syariah Terhadap Nasabah Non Muslim*, Bogor: FAI-UIKA.

Ghulam, Zainil. 2016. *Implementasi Maqāshid syarī'ah Dalam Koperasi Syariah*, Lumajang: IAI Syarifuddin Lumajang.

Hardiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif,* Jakarta: Selemba Empat.

Ibu Sita, *Wawancara nasabah AJS Bumiputera Sidoarjo*, 3 Juli 2019.

Jauhar, Ahmad Al-Mursi Husain. 2009. *Maqāshid syarī'ah*, Jakarta: Amzah.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service,* Jakarta: PT. Rasa Grafindo Persada.




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

Khakim, Fuad Ulil. 2015. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPD DIY Syariah Cabang CIK Ditoro*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Kurniasari, Maya. 2015. *Minat Masyarakat Berasuransi Syariah (Study KasusPerusahaan Asuransi Prudential Super Agen Cirebon 1).* Cirebon: IAIN.

Maddy, Khoirul. 2009. *Hakikat Dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Chama Digit.

Mbak Arisma, *Wawancara nasabah AJS Bumiputera Sidoarjo*, 16 Juli 2019.

Putriningsih, Abesa. 2018. *Implementasi Service Exellent Pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo,* Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya.

Rahmawati, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakata: Graha Ilmu.

Sejarah Bumiputera Sidoarjo diakses pada 22 Juli 2019. Bumiputera Syariah.co.id/AJSB/.

Soetiyono. *Wawancara AJS Bumiputera Sidoarjo*, Sidoarjo 12 Juli 2019.

Suprayitno, Hadi. *Wawancara AJS Bumiputera Sidoarjo.* Sidoarjo,10 Juli 2019.

Susyanti, Jeni, 2016. *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*, Malang: Empat Dua

Sutiyono, Wahyu dan Muhammad Yunanto. 2011. *Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (service excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah (Study kasus KC. Bank DKI Syariah Wahid Hasyim*, Depok: Universitas Gunadarma.

Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

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