

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM TERHADAP PELAYANAN
NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) PADANG
BELAKANG OLO**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Prodi Ekonomi Syariah*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

**MECI LESTARI
NIM : 1513060025**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2019 M/1441 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Penerapan Nilai-nilai Islam Terhadap Pelayanan Nasabah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Padang Belang Olo)” yang disusun oleh **Meci Lestari**, NIM: 1513060025 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan kesidang munaqasyah.

Demikian persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 08 Agustus 2019

Pembimbing I



Helmalia, SE., MM
NIP. 198305122009122006

Pembimbing II



Almizan, MA
NIP. 198502152015031005

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Penerapan Nilai-nilai Islam Terhadap pelayanan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Padang Belakang Olo**” Skripsi ini ditulis oleh **Meci Lestari 1513060025** dalam rangka menuntaskan studi S1 pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pemikiran bahwa BSM secara konsisten menerapkan nilai-nilai Islam dalam meningkatkan pendapatan. Konsep ini diterapkan terhadap pelayanan nasabah, dengan pertimbangan bahwa nasabah yang puas akan pelayanan akan memilih lembaga yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip keadilan, prinsip kesederajatan dan prinsip kejujuran terhadap pelayanan nasabah di Bank Syariah Mandiri Padang Belakang Olo.

Metodologi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, observasi, wawancara dan studi dokumentasi, analisis data yang digunakan yaitu analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponensial dan analisis tema kultural. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip keadilan tercermin dari transaksi keuangan, kesepakatan yang dilakukan untuk mematuhi perjanjian, pembiayaan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku dan sistem bagi hasil yang dijalankan, sedangkan prinsip kesederajatan tercermin dalam bertransaksi, memberikan pelayanan yang sama, hak untuk memperoleh informasi pembiayaan, tidak membedakan yang berhak mendapatkan pembiayaan dan tidak membatasi permohonan pembiayaan sepanjang memenuhi persyaratan dan prinsip kejujuran tergambar dari transaksi yang dilakukan secara benar dan jujur, pembiayaan yang dilakukan sesuai akad, tidak menerima uang terimakasih dari pembiayaan nasabah yang telah disetujui dan nasabah yang memperoleh pembiayaan melakukan pembayaran angsuran dan kewajiban bagi hasil dengan tepat waktu dan jujur

Kata Kunci: Prinsip Keadilan, Prinsip Kesederajatan, Prinsip kejujuran dan Pelayanan Nasabah