

PENERAPAN ETIKA TERHADAP PELAYANAN PADA BRI SYARIAH



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri Palopo (IAIN) Palopo

Oleh,

NIRMAWATI UMAR

NIM :13.16.15.0071

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO TAHUN**

2017

PENERAPAN ETIKA TERHADAP PELAYANAN PADA BRI SYARIAH



IAIN PALOPO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri Palopo (IAIN) Palopo

Oleh,

NIRMAWATI UMAR

NIM : 13.16.15.0071

Di bawah Bimbingan:

- 1. Muzayyanah Jabani, ST., M.M.**
- 2. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FALKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO)**

2017

ABSTRAK

Nirmawati Umar, 2017: Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada BRI Syariah Skripsi. Jurusan Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dibimbing oleh (Pembimbing I) Muzayyanah Jabani, S.T., M.M dan (Pembimbing II) Dr. Fasiha, S.EI., M.EI.

Kata Kunci: Etika Pelayanan, Bank Syariah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana Prinsip-prinsip Etika Perbankan Syariah; (2) Bagaimana Penerapan Etika Pelayanan Pada Perbankan Syariah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, maka digunakan metode kepustakaan (*library research*), sebagai upaya memperkuat landasan teori, serta penelitian lapangan (*field research*), sebagai metode mengumpulkan data dari objek penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada Bank BRISyariah maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prinsip-prinsip Etika Pelayanan dalam Bank BRISyariah yaitu: (1) Dalam melayani nasabah selalu murah senyum dan baik terhadap nasabahnya (2) Dalam melayani nasabah para pegawai Bank BRISyariah terlebih dahulu memeberikan salam kepada nasabahnya, (3) Para pegawai bank BRISyariah ramah terhadap nasabah yang datang berkunjung ke bank BRISyariah
2. Etika Pegawai dalam Bank BRISyariah yaitu: (1) Jujur dalam bertindak dan bersikap, (2) Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, (3) Selalu murah senyum, (4) Selalu murah senyum, (5) Sopan santun, tutur kata dan hormat, (6) Periang dan selalu ceria dan pandai bergaul, (7) Simpatik, (8) Fleksibel, (9) Serius, (10) Memiliki rasa tanggung jawab, (11) Rasa memiliki perusahaan yang tinggi, (12) Suka menolong nasabah.



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NIRMAWATI UMAR
Nim : 13.16.15.0071
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan duplikasi dari tulisan atau karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya, segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan saya ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya sendiri akan menerima sanksi atas perbuatan saya.

Palopo, 11 Juli 2017

Yang membuat pernyataan

Nirmawati Umar

NIM 13.16.15.0071

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah swt. Atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga skripsi ini dengan judul “***Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada BRI Syariah***. Rampung walaupun dalam bentuk yang sangat sederhana. perjuangan yang keras nan gigih, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, Selesainya skripsi ini berkat rahmat, hidayah, dan inayah Allah swt dan ikhtiyar penulis serta arahan dan bimbingan yang ikhlas.

Shalawat dan salam atas junjungan Nabi Muhammad saw. Yang merupakan suri tauladan bagi seluruh umat manusia, dan Nabi yang terakhir diutus oleh Allah swt. dipermukaan bumi ini untuk menyempurnakan akhlak manusia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan do'a, bantuan, bimbingan, masukan serta dorongan moril dari berbagai pihak, terutama yang istimewa Kedua orang tua penulis Ayahanda yang tercinta Umar dan Ibunda yang tersayang Agustina Nur yang telah berjasa mengasuh, mendidik dan menyayangi penulis sejak kecil yang penuh tulus dan ikhlas, jasa dan pengorbanan, serta restu keduanya menjadi sumber kesuksesan penulis, semoga Allah memberikan pahala yang berlipat ganda dan melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada mereka sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Perampungan skripsi ini tidak dapat terlaksana tanpa keterlibatan berbagai pihak. Olehnya itu penulis menyampaikan penghargaan yang tak terhingga dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pertama-tama ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Selaku Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor I, Dr. Rustam S, M., Hum, Wakil Rektor II, Dr. Ahamd Syarief Iskandar, S.E., M.M, dan Wakil Rektor III, Dr. Hasbi, M., Ag. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, MM dan Wakil Dekan I, Dr. Takdir, SH., MH, Wakil Dekan II, Dr. Rahmawati, M.,Ag, Wakil Dekan III Dr. Muhammad Tahmid Nur, S.Ag., M.Ag. Telah membantu mensukseskan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Zainuddin S, SE., M.AK. Sebagai ketua Jurusan Perbankan Syari'ah, seluruh dosen dan staf Jurusan Perbankan Syari'ah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu, mendidik, membimbing, mengajar dan mencurahkan ilmu-ilmunya kepada penulis. Semoga Allah swt melipat gandakan amal kebaikan mereka.
Amin
4. Ibu Muzayyanah Jabani,S.T.,M.M. sebagai pembimbing I, Ibu Dr. Fasiha,S.El.,M.El.. sebagai pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya yang sangat berharga dalam rangka memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini dan memberikan kontribusi ilmiah sehingga membuka cakrawala berpikir penulis dalam menghadapi berbagai persoalan.

5. Seluruh Administrasi IAIN Palopo yang telah memberikan informasi dan bantuan yang berkaitan dengan akademik.
6. Kepala perpustakaan Dr. Masmuddin, M.Ag. beserta stafnya, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur-literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
7. Kepada bapak dan ibu dosen, yang telah membekali penulis selama masa studi dengan berbagai ilmu pengetahuan kampus IAIN Palopo.
8. kepada saudara-saudariku tercinta yang telah memberikan motivasi dan dengan segala pengertian dan kesabarannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Begitu pula keluarga-keluarga tercinta yang terkhusus yang ada di Desa Lampuara yang telah banyak membantu baik yang berupa non materi, serta motivasi dan nasehat, sampai penulis berhasil menyelesaikan studi di IAIN Palopo.
9. Kepada Sahabat-Sahabatku yang terbaik terkhusus di kelas Perbankan”A, B, dan C” dan rekan-rekan Mahasiswa Ekonomi Syari’ah angkatan 2013 serta teman-teman dikos yang telah memberikan luapan-luapan ilmu serta pengalaman kepada penulis sehingga dalam penulisan skripsi ini berjalan sesuai yang diharapkan. Dan membantu semoga selalu semangat sampai mendapat gelar sarjana.

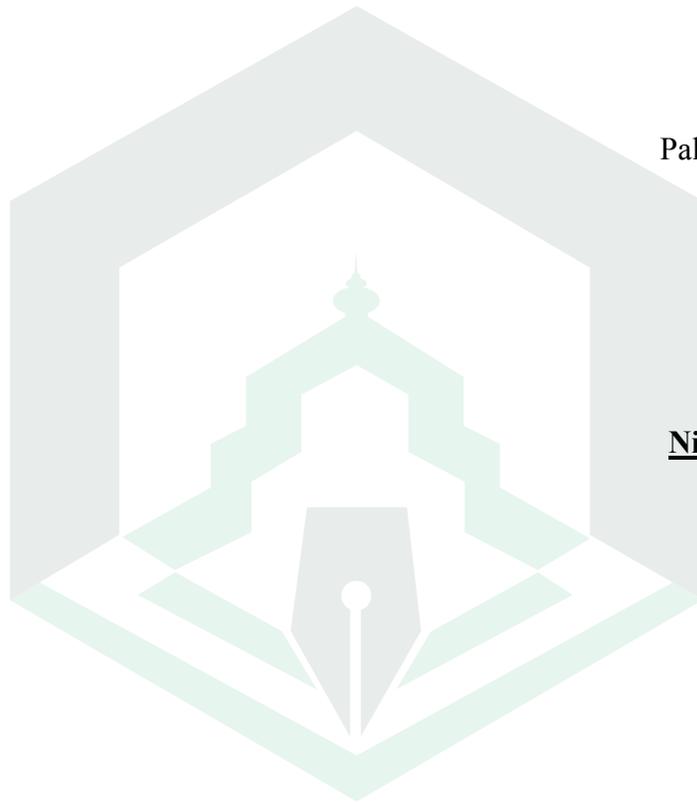
Semoga Allah swt, membalas segala jasa kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian studi dan penyelesaian skripsi penulis, dengan pahala yang belipat ganda. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan pendidikan khususnya Perbankan Syari’ah dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah swt.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya. Amiin

Palopo, 19 Juni 2017

Penulis

Nirmawati Umar



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
HALAMAN JUDUL	II
PENGESAHAN SKRIPSI	III
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	IV
ABSTRAK	V
PERSETUJUAN PEMBIMBING	VI
NOTA DINAS PEMBIMBING	VII
PERSETUJUAN PENGUJI	VIII
PRAKATA	IX
DAFTAR ISI	X
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional Variabel	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
B. Kajian Pustaka	13
1. Etika	13
2. Pelayanan	23
3. Pengertian Bank Syariah	27
C. Kerangka Pikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	31
C. Sumber Data	31
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Sejarah Bank BRI Syariah	35
2. Visi Dan Misi	37
3. Struktur Organisasi	38
4. Tugas Dari Struktur Organisasi BRI Syariah Palopo	39
5. Prinsip-Prinsip Etika Pelayanan Dalam BRI Syariah	41
6. Etika Pegawai Dalam BRI Syariah	41
7. Aturan-aturan yang ditetapkan di BRI Syariah	43
8. Etika Pelayanan BRI Syariah Terhadap Nasabah	50
9. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah	51
10. Pelayanan Frint Liner Dalam BRI Syariah	56
B. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	66
Daftar Pustaka	
Daftar Lampiran	
Daftar Riwayat Hidup	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Etika dalam lembaga bank syariah sangat dibutuhkan sekali untuk melayani seorang nasabah supaya tertarik untuk menabung di bank umum ataupun bank syariah. Dalam etika ini ada beberapa poin secara umum yang harus diatur didalamnya, yaitu cara sikap, perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, dan gerak gerik. Disamping itu dalam lembaga bank tidak lepas dari customer service, dimana seorang customer service mempunyai tugas dan fungsi tersendiri yang harus berdasarkan etika dalam suatu tugas dan fungsinya.

Seiring berkembangnya perbankan di Indonesia, semakin besarlah persaingan antar bank, baik antar bank konvensional dengan bank konvensional, bank syariah dengan bank konvensional serta bank syariah dengan bank syariah. Berdasarkan kejadian krisis ekonomi pada tahun 1998, mengakibatkan banyak bank konvensional yang mengalami pasang surut sehingga dilikuidasi karena mengalami bunga negative (*negative spread*). Kondisi ini ternyata tidak terjadi pada bank syariah (yang menggunakan sistem bagi hasil).

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan pada bank dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya persaingan yang ketat dalam hal kualitas pelayanan dan promosi. Dengan banyaknya jumlah bank syariah yang ada di Indonesia, persaingan antar bank akan semakin tinggi, maka setiap bank akan berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk nasabah dan calon nasabahnya. Dalam kondisi persaingan yang

ketat tersebut, hal utama yang diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan yang mengakibatkan peningkatan loyalitas untuk menguasai pasar. Begitu juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah yang bisa memberikan kepuasan kepada nasabah bank tersebut. Jika nasabah tidak puas dengan pelayanan suatu bank maka nasabah akan beralih kebank lainnya yang menjanjikan kualitas yang lebih baik, tingkat bagi hasil dari deposito dan berbagai macam produk yang ditawarkan oleh bank syariah.

Perusahaan dituntut berusaha membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk dapat mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Salah satunya dengan mengembangkan strategi untuk mempertahankan konsumen melalui kualitas jasa. Strategi yang ditempatkan untuk dapat mempertahankan loyalitas pelanggan adalah dengan menyediakan jasa layanan yang berkualitas, sehingga disini pihak manajemen perusahaan harus memperhatikan kualitas yang sesuai dengan syarat-syarat yang dituntut pelanggan.

Masyarakat Indonesia di era globalisasi ini menggunakan jasa perbankan untuk penyimpanan uang, bahkan mereka menggunakan media bank sebagai sarana investasi dan bisnis. Dengan keluarnya peraturan pemerintah yang dilihat secara pakto (*the facto*) tahun 1988 dan keluarnya UU No. 7 Tahun 1992, perbankan di indonesia tumbuh subur, puluhan bank baru berdiri. Hal ini disebabkan kesempatan yang diberikan oleh pemerintah untuk mendirikan bank

begitu mudah. Dalam perbankan, pelayanan juga sangat berpengaruh pada perkembangan suatu perbankan. Pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan nasabah. Pelayanan nasabah artinya suatu pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga segala keinginan dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dengan cepat dan tepat dari *customer service*. Dalam menjalankan operasional perusahaan peran pegawai mempunyai kedudukan dan fungsi yang signifikan. Karena itu diperlukan pelayanan *customer service* sebagai acuan kerja yang sungguh-sungguh untuk menjadikan sumber daya manusia yang profesional sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.

Dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif, dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju, diperlukan penyesuaian kebijakan dibidang ekonomi, termasuk perbankan, salah satunya adalah bank syariah karena kebutuhan masyarakat indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah semakin meningkat. Dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.¹

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peranan yang sangat strategis dalam menyetarakan dan mengembangkan perekonomian dan pembangunan nasional. Kegiatan utama dari perbankan adalah menyerap dana dari masyarakat. Hal ini terutama karena fungsi bank sebagai perantara

¹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

(*intermediary*) antara pihak-pihak kelebihan dana (*surplus of funds*) dan pihak yang memerlukan dana (*lack of funds*). Sebagai *agent of development*, bank merupakan alat pemerintah dalam membangun perekonomian bangsa melalui pembiayaan semua jenis usaha pembangunan, yaitu sebagai *financial intermediary* (perantara keuangan) yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara.²

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan terdapat beberapa perubahan yang memberikan peluang lebih besar bagi pengembangan perbankan syariah. Bank syariah lahir sebagai salah satu alternatif terhadap persoalan bunga bank, karena bank syariah merupakan lembaga keuangan perbankan yang beroperasi dan produknya dengan prinsip dasar tanpa menggunakan sistem bunga dengan menawarkan sistem lain yang sesuai dengan syariah Islam.

Prinsip inilah yang membedakan secara prinsipil antara sistem operasional bank syariah dengan bank konvensional. Bagi bank konvensional bunga merupakan hal penting untuk menarik para investor menginvestasikan modalnya pada suatu bank. Semakin tinggi tingkat bunganya semakin tertarik para investor menabung. Tingkat suku bunga merupakan unsur esensial dalam sistem perbankan konvensional. Bank syariah yang bekerja menggunakan sistem non bunga melalui transaksi dengan menggunakan sistem *profit and loss sharing* yaitu

²Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm.3.

bagi hasil keuntungan dan kerugian yang terjadi di tanggung oleh kedua belah pihak yaitu *mudharib* dan *shahihul maal*.³

Dalam sistem bunga bank dan bagi hasil mempunyai sisi persamaan yaitu sama-sama memberikan keuntungan bagi pemilik modal, namun keduanya memiliki perbedaan yang prinsipil, yaitu sistem bunga uang merupakan sistem yang dilarang agama Islam, sedangkan bagi hasil merupakan keuntungan yang tidak mengandung riba sehingga tidak diharamkan oleh ajaran Islam. Sistem bagi hasil mempunyai keuntungan sebab tidak akan menimbulkan *negatif spread*, pertumbuhan modal negatif, dalam permodalan bank sebagaimana yang biasa terjadi dalam perbankan konvensional yang menggunakan sistem bunga.

Hal itu terjadi di satu pihak disebabkan karena adanya tingkat suku bunga deposito yang tinggi, dan dilain pihak bunga kredit dibebani tingkat bunga yang rendah untuk menarik para investor menanamkan modalnya. Penentuan bunga dibuat waktu akad berlangsung dengan asumsi harus selalu untung, tidak ada asumsi kerugian. Pembayaran bunga tetap dilakukan misalnya dalam suatu proyek, tanpa mempertimbangkan apakah proyek yang dijalankan itu mempunyai keuntungan atau tidak. Sedangkan sistem bagi hasil penentuan besarnya rasio atau *nisbah* bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung dan rugi. Maka dalam suatu proyek yang dilakukan nasabah, sisi lain pada sistem bagi hasil, jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan

³Muslimin H. Kara, *Bank Syariah di Indonesia Analisa Kebijakan Pemerintah Indonesia terhadap Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: UII Pres, Cetakan Pertama, 2005), hlm. 72.

jumlah pendapatan sedangkan konvensional jumlah pembayaran bunga tidak meningkat meskipun jumlah keuntungan berlipat.⁴

Hadirnya bank syariah dewasa ini menunjukkan kecenderungan semakin membaik. Produk-produk yang dikeluarkan bank syariah cukup variatif sehingga mampu memberikan pilihan atau alternatif bagi calon nasabah untuk memanfaatkannya. Dari survei yang pernah dilakukan, kebanyakan bank syariah masih mengedepankan produk dengan akad jual beli, diantaranya adalah *Murabahah* dan *Al-Bai' Bitsaman Ajil*. Padahal sebenarnya bank syariah memiliki produk unggulan yang merupakan produk khas dari bank syariah yaitu *al-Musyarakah* dan *al-Mudharabah*.⁵

Dalam pasal 1 ayat (5) Peraturan BI Nomor: 7/46/PBI/2005 *mudharabah* diartikan sebagai penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu, dengan pembagian menggunakan metode bagi untung dan rugi (*profit and loss sharing*) atau metode bagi pendapatan (*revenue sharing*) antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.⁶

Tugas bank disamping memobilisasi dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, rekening giro, bank juga melaksanakan penyaluran kredit serta memberikan jasa-jasa bank lainnya seperti kliring, inkaso, transfer dan lain-lain. Oleh karenanya faktor kepercayaan dari pihak lain nasabah merupakan penunjang utama bagi kelancaran sistem operasional perbankan.

⁴Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm 61.

⁵ Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*. (Yogyakarta: UII Press, 2001), hlm. 39.

⁶Peraturan Bank Indonesia No. 7/46/PBI/2005 Pasal 1 ayat (5).

Faktor kepercayaan ini pulalah yang merupakan etika perbankan dalam hubungannya dengan bank lain. Dalam mengelola kepercayaan tersebut, bankir harus memiliki ahlak, moral dan keahlian dibidang perbankan, sebab seorang bankir mempunyai misi untuk memberikan nasehat yang objektif bagi nasabahnya dan juga harus mampu mendidik nasabah dalam arti dapat memberi penjelasan dalam bidang administrasi, pembukuan, pemasaran dan bidang-bidang yang lain. Nasehat objektif yang dimaksud adalah seorang bankir harus dapat bersifat objektif, tidak memihak, jujur terhadap nasabah, dan dapat memilihkan produk atau jasa yang paling tepat bagi nasabahnya, bankir tidak memaksakan nasabah untuk membeli apa saja yang ditawarkan bankir tanpa mempertimbangkan kondisi dan status nasabah.⁷

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana prinsip-prinsip etika pada BRI syariah?
2. Bagaimana penerapan etika pelayanan pada BRI syariah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prinsip-prinsip etika pada bank BRI syariah
2. Untuk mengetahui penerapan etika pelayanan pada bank BRI syariah

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

⁷ Murti Sumarni. 1996. Marketing Perbankan. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta. Hal. 168.

Manfaat bagi penulis yaitu menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pelaksanaan etika perbankan dalam pelayanan nasabah.

2. Bagi Pegawai Bank

Manfaat bagi pegawai bank yaitu memberikan bahan sumbangan pemikiran dan perbaikan apabila terdapat kesalahan dalam pelaksanaan etika perbankan dalam pelayanan nasabah.

3. Bagi Mahasiswa

Manfaat bagi mahasiswa yaitu menambah pengetahuan, wawasan, inspirasi dan referensi tentang pelaksanaan etika perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

E. Definisi Operasional

1. Etika

Etika yang dimaksud disini bagaimana menghadapi nasabah agar merasa puas dengan etika yang di berikan karyawan bank di bank syariah yaitu dengan cara memahami keluhan pelanggan dan menyelesaikan masalah pelanggan.

2. Pelayanan

Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat dan cermat, maka harus dipahami pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik yaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah dengan cara yang sebaik-baiknya.

3. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam.

4. Bank Umum Syariah

Bank umum syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan penelitian ini, penulis meninjau beberapa buku karya ilmiah dan buku yang berkaitan dengan objek penelitian penulis. Fungsi dari pustaka itu sendiri adalah pembanding antara hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini agar tidak terjadi pengulangan atau duplikasi penelitian yang sudah pernah dilakukan guna menghasilkan sebuah karya ilmiah yang lebih orisinal dan valid.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri Romdhiana Larasati pada tahun 2008, jurusan Perbankan Syariah dengan judul “*Manajemen Jasa Pelayanan Pada Customer Service Di BSM Cabang Pekalongan*”, diterapkannya pelayanan prima di BSM Cabang Pekalongan adalah dengan tujuan menarik nasabah. Disini tidak sekedar perilaku saja yang menjadi prinsip pelayanan di BSM Cabang Pekalongan, akan tetapi unsur penting lainnya adalah sumber daya, proses kerja dan bukti fisik. Adapun faktor penghambat pelayanan prima di BSM Cabang Pekalongan adalah sikap yang kurang ramah yang ditampilkan oleh karyawan BSM Cabang Pekalongan pada bagian *customer service*. Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah membahas mengenai pelayanan yang ada pada bank syariah, dan perbedaannya adalah lokasi penelitian serta fokus permasalahan yang akan dibahas.¹

¹ Putri Romdhiana Larasati, *Manajemen Jasa Pelayanan Pada Customer Service di BSM*, (Pekalongan, 2008), h. 15.

Penelitian yang dilakukan oleh Fairus Rosyida pada tahun 2010, jurusan Ekonomi Syariah dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di BMT Istiqlal Pekalongan)*”, kualitas pelayanan menjadi standar kinerja bagi perusahaan jasa dan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan nasabah/pelanggan. Permasalahannya adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Istiqlal Pekalongan. Berdasarkan hasil pengujian koefisien regresi didapatkan F hitung adalah 15,710 dengan signifikansi 0,000. Karena signifikansi (0,000) lebih kecil dari (0,05) maka dapat dikatakan, *variabel tangible, reability, responseveness, assurance, dan emphati* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah membahas mengenai pelayanan, dan perbedaannya adalah penelitian yang akan penulis lakukan di BRI Syariah cabang palopo sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fairus Rosyida berada pada BMT Istiqlal Pekalongan.²

Penelitian yang dilakukan oleh Moh.Arman Prasetyo pada tahun 2010, jurusan Keuangan Perbankan dengan judul “*Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pendidikan*”, bahwasanya pelayanan yang di berikan oleh BSM baik, karena telah memenuhi unsur dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *rehability* (kehandalan), *resvonsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam tabungan pendidikan BSM memberi asuransi, maka

²Fairus Rosyida, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Pekalongan, 2010), h. 20.

penabung juga akan mendapatkan polis asuransi. Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pembahasan mengenai pelayanan di bank yang berbasis syariah, dan perbedaannya adalah pada penelitian yang dilakukan oleh Moh.Arman Prasetyo membahas mengenai analisis pelayanan pada BSM cabang pekalongan terhadap kepuasan nasabah tabungan pendidikan, sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan membahas mengenai penerapan etika pelayanan pada perbankan syariah.³

Menurut Silva Mardiana "*Etika Perbankan*" bahwasanya etika perbankan diterima dan ditaati oleh bankir dinegara kita. Karena etika bukan merupakan suatu paksaan untuk dijalankan oleh seluruh masyarakat. Etika dilaksanakan atas kesadaran moral masyarakat perbankan. Etika perbankan harus diketahui, dibahas dan didiskusikan oleh bankir-bankir indonesia. Etika perbankan harus dikembangkan, kemudian oleh bankir disadari secara moral.⁴

Menurut Indah Fuji "*Etika Dalam Perbankan*" Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihanannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebaiknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan.⁵

³Moh. Arman Prasetyo, *Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pendidikan*, (Pekalongan, 2010), h. 11.

⁴ Silva Mardiana, *Etika Perbankan*.

⁵ Indah Fuji, *Etika Dalam Perbankan*.

B. Kajian Pustaka

1. Etika

a. Pengertian Etika

Etika berasal dari kata *ethos* dalam bahasa Yunani yang berarti kebiasaan, atau karakter. Dalam kata lain seperti dalam pemaknaan dan kamus Webster berarti berarti karakter istimewa, sentiment, tabiat moral, atau keyakinan yang membimbing seseorang, kelompok atau institusi.⁶ Sedangkan menurut istilah Etika (*ethics*) adalah cara menyampaikan ungkapan-ungkapan yang menyangkut perilaku, perbuatan atau sikap manusia terhadap peristiwa yang dianggap penting dalam hidupnya.⁷

Ada beberapa pengertian etika menurut Leonardus Saiman, etika adalah:

- a. Perbuatan standar yang memimpin individu dalam membuat keputusan,
- b. Etika adalah suatu studi mengenai yang benar dan yang salah serta pilihan moral yang dilakukan seseorang,
- c. Etika adalah suatu hal yang benar mengenai perilaku standar.⁸

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan etika adalah suatu karakter berupa perilaku dan perbuatan yang menjadi kebiasaan seseorang sehingga memimpin individu untuk melakukan perbuatan tersebut sesuai dengan pilihan moral yang diyakininya.

⁶Faizal Badroen dkk, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Cet. II; Jakarta: Kencana, 2007), h. 5.

⁷Suharydi Dkk, *Kewirausahaan Membangun Usaha Sukses Sejak Dini*, (Cet. I; Jakarta Salemba Empat, 2011), h. 216.

⁸Leonardus Saiman, *Kewirausahaan Teori, Praktik, Dan Kasus-Kasus*, (Cet. I,;; Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 293.

Etika dalam hukum islam, merupakan bagian dari akhlak. Etika merupakan bagian dari akhlak, karena akhlak bukan hanya menyangkut perilaku manusia yang bersifat perbuatan lahiriah saja. Akan tetapi akhlak ini juga mencakup hal-hal yang lebih luas, yaitu meliputi bidang syariah, akidah, ibadah, dan muamalah.⁹

Rasulullah di lahirkan ke dunia dengan tujuan menyempurnakan etika. Etika dalam konteks islam, di dasarkan atau di hubungkan dengan etika-etika dalam al-Qur'an yang di sebut dengan "*Khuluq*". Al-Qur'an juga menggunakan beberapa istilah lainnya untuk mendefinisikan etika, yaitu *Khair* (kebaikan), *birr* (kebajikan), *qiat* (kesetaraan atau kesamaan), *'adl* (keseimbangan dan kebijaksanaan), *haqq* (kebenaran dan hak), *ma'ruf* (dikenal dan baik), *taqwa* (ketakwaan).

Etika dalam pemikiran islam dimasukkan dalam filsafat praktis (*al hikmah al-amaliyah*) bersama politik dan ekonomi. Berbicara tentang bagaimana seharusnya etika vs moral. Moral = nilai baik dan buruk dari setiap perbuatan manusia, (praktiknya akhlak), etika = ilmu yang mempelajari tentang baik dan buruk (ilmunya *ilm al-akhlaq*).

Substansi utama penelitian tentang etika dalam islam antara lain (1) hakikat benar (*birr*) dan sholeh; (2) masalah *free will* dan hubungannya dengan kemahakuasaan Tuhan, tanggung jawab manusia, (3) keadilan Tuhan dan realitas keadilan-Nya di hari kemudian.

⁹ <http://www.pengertian-pakar.com/2017/05/pengertian-etika-menurut-pakar.html>

Sedangkan etika sendiri adalah ilmu pengetahuan tentang asas-asas ahlak (moral). Komalawati dalam Ibrahim mendefinisikan etika adalah pedoman, patokan, ukuran untuk menilai perilaku manusia yang baik atau buruk yang berlaku secara umum dalam kehidupan bersama.

b. Macam-Macam Etika

Etika terbagi menjadi 2 macam:

- a. Etika deskriptif adalah etika yang menelaah secara kritis dan rasional tentang sikap dan perilaku manusia, serta apa yang di kejar oleh setiap orang dalam hidupnya sebagai sesuatu yang bernilai. Artinya etika deskriptif tersebut berbicara mengenai fakta apa adanya, yakni mengenai nilai dan perilaku manusia sebagai suatu fakta yang terkait dengan situasi dan realitas yang membudaya. Dapat disimpulkan tentang kenyataan dalam penghayatan nilai atau tanpa nilai dalam suatu masyarakat yang dikaitkan dengan kondisi tertentu memungkinkan manusia bertindak secara etis.
- b. Etika normatif adalah etika yang menetapkan berbagai sikap dan perilaku yang ideal dan seharusnya dimiliki oleh manusia atau apa yang seharusnya dijalankan oleh manusia dan tindakan apa yang bernilai dalam hidup ini. Jadi etika normatif merupakan norma-norma yang dapat menuntun agar manusia bertindak secara baik dan

menghindarka hal-hal yang buruk, sesuai dengan kaidah atau norma yang di sepakati dan berlaku di masyarakat.¹⁰

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Etika

Banyak faktor yang berpengaruh terhadap perilaku etika, namun pada dasarnya ada tiga faktor utama yaitu:

- a. *Cultural difference*, sebagaimana diketahui bahwa tiap daerah, memiliki kebiasaan sendiri-sendiri, lain negara lain pula kebiasaannya. Penyogokan, komisi, titipan amplop, upeti, dan lain-lain. Tentu dipahami berbeda ditiap daerah, ada yang membolehkan, ada yang melarang, ada yang mengharuskan. Ada pula di buat kesepakatan, bahwa dunia industri tidak dibenarkan menggunakan penyogokan sebagai alat meneroboskan produknyan ke suatu daerah, walaupun kemudian sogok menyogok ini tidak kunjung habis dan sulit diberantas.
- b. *Knowledge*, orang-orang mengetahui, dan berada pada jalur pengambil keputusan mencoba berusaha tidak terlibat dalam masalah-masalah menyangkut masalah etika ini. Demikian pula anda jika sudah mengetahui, bahwa perbuatan inii melanggar etika, maka jangan mau melakukannya, karena hal ini melanggar kata hati anda, dan anda akan berhadapan dengan hukum.
- c. *Organizational behavior*, pondasi kokoh dari sebuah etika bisnis, adalah iklim yang berlaku pada sebuah organisasi. Ada organisasi

¹⁰ Keraf. *Etika Bisnis*, (Online: [Http:// Risc kawoelandhary. Blogspot.Com /2012/02/Etika Bisnis.Html](http://Risc kawoelandhary.Blogspot.Com/2012/02/EtikaBisnis.Html) /16.15.

yang betul-betul ketat menjaga etika, dan memberi pelatihan pada karyawannya agar selalu menjaga etika. Perusahaan besar selalu menggunakan kode etik ini, mereka membuat definisi, memberi contoh-contoh nilai etik yang harus diikuti dalam pelaksanaan pekerjaan. Jika seorang menejer mempunyai rasa etik yang lebih luhur akan tetapi karyawannya tidak memahami tujuan perilaku etik ini, maka ini tidak ada artinya, karyawan akan bekerja semauunya. Oleh sebab itu, harus dibangun semacam komunikasi yang baik dan terus menerus dengan karyawan agar mereka memahami lebih baik tentang pentingnya etika pada perusahaan.¹¹ Dimana pun kita berada etika harus tetap kita jaga tanpa memilih tempat tertentu. Karena etika seseorang mencerminkan pola pikirnya.

d. Prinsip-prinsip Etika Perbankan

Para bankir dalam prinsip pengelolaan bank harus mengupayakan terselenggaranya iklim usaha perbankan yang sehat yaitu dengan menjaga:

a. Likuiditas Bank (kelancaran operasional bank)

1. Pengertian Likuiditas

Secara umum, pengertian likuiditas adalah kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dana (cash flow) dengan segera dan dengan biaya yang sesuai.

Pengertian likuiditas bank adalah kemampuan bank untuk memenuhi kewajibannya, terutama kewajiban dana jangka pendek. Dari sudut aktiva, likuiditas adalah kemampuan untuk mengubah seluruh aset menjadi

¹¹Buchari Alma, *Kewirausahaan*, (Cet. XII; Bandung: 2008), h. 241.

bentuk tunai (cash), sedangkan dari sudut pasiva, likuiditas adalah kemampuan bank memenuhi kebutuhan dana melalui peningkatan portofolioliabilitas.

2. Fungsi likuiditas

Fungsi dari likuiditas secara umum adalah untuk:

- a. Menjalankan transaksi bisnisnya sehari-hari.
 - b. Mengatasi kebutuhan dana yang mendesak.
 - c. Memuaskan permintaan nasabah akan pinjaman dan memberikan fleksibilitas dalam meraih kesempatan investasi menarik yang menguntungkan.
- b. Solvabilitas Bank (terpeliharanya kekayaan bank agar kokoh dan mampu memenuhi seluruh kewajiban finansialnya)

1. Pengertian solvabilitas bank

Solvabilitas bank adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi semua kewajibannya. Solvabilitas menunjukkan kemampuan perusahaan untuk melunasi seluruh utang yang ada dengan menggunakan seluruh aset yang di milikinya. Hal ini sesungguhnya jarang terjadi kecuali perusahaan mengalami kepailitan. Kemampuan operasi perusahaan di cerminkan dari aset-aset yang di miliki oleh perusahaan.

Dalam praktiknya untuk menutupi kekurangan akan kebutuhan dana, perusahaan memiliki beberapa pilihan sumber dana yang dapat di gunakan. Pemilihan beberapa pilihan sumber dana yang dapat di gunakan. Pemilihan sumber dana ini tergantung dari tujuan, syarat-syarat, keuntungan dan

kemampuan perusahaan tentunya. Sumber-sumber dana secara garis besar dapat di peroleh dari modal sendiri dan pinjaman (bank atau lembaga keuangan lainnya). Perusahaan dapat memilih dana dari salah satu sumber tersebut atau kombinasi dari keduanya.

Setiap sumber dana memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing misalnya penggunaan modal sendiri memiliki kelebihan, yaitu mudah di peroleh, dan beban pengambilan yang relatif lama. Di samping itu dengan menggunakan modal sendiri tidak ada beban untuk membayar angssuran termasuk bunga dan biaya lainnya. Sebaliknya kekurangan modal sendiri sebagai sumber dana adalah jumlahnya yang relatif terbatas, terutama pada saat menjatuhkan dana yang relatif besar.

2. Rasio solvabilitas (leverage)

Merupakan rasio yang di gunakan untuk mengukur sejauh mana aktiva perusahaan di biyai dari hutang. Artinya berapa besar beban utang yang di tanggung perusahaan di bandingkan dengan aktivitya. Dalam arti luas di katakan bahwa rasio ini di gunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan untuk membayar seluruh kewajibannya, baik jangka pendek maupun jangka panjang apabila perusahaan di bubarkan (dilikuidasi).

c. Rentabilitas Bank (tingkat keuntungan yang dapat di capai bank)

1. Pengertian rentabilitas bank

Rentabilitas yaitu, kemampuan suatu perusahaan untuk menghasilkan laba selama periode tertentu.

Menurut Bawsir yang di maksud rentabilitas adalah kemampuan dalam menghasilkan laba, baik dengan menggunakan data eksternal maupun dengan data internal.

Dari kedua pernyataan tersebut dapat di ambil kesimpulan, bahwa rentabilitas adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menghasilkan laba selama periode tertentu yang di nyatakan dalam prosentase.

2. Tujuan rasio rentabilitas

Untuk mengetahui kemampuan bank dalam menghasilkan laba selama periode tertentu, juga bertujuan untuk mengukur tingkat efektifitas manajemen dalam menjalankan operasional perusahaannya.

3. Jenis rasio rentabilitas

Rasio ini untuk mengetahui kemampuan bank dalam menghasilkan laba operasi dari operasi usahanya yang murni. Gross Profit Margin semakin tinggi maka semakin baik hasilnya.

Menurut Riyanto Rentabilitas di bedakan menjadi dua, yaitu Rentabilitas ekonomi dan Rentabilitas modal sendiri.

a. Rentabilitas Ekonomi

Rentabilitas ekonomi adalah perbandingan antara laba usaha dengan modal sendiri dan modal asing yang di pergunakan untuk menghasilkan laba tersebut dan di nyatakan dalam prosentase. Oleh karena pengertian rentabilitas sering di gunakan untuk mengukur efisiensi penggunaan modal dalam suatu perusahaan, maka rentabilitas ekonomi sering pula di maksudkan sebagai kemampuan

suatu perusahaan dengan seluruh modal yang bekerja di dalamnya dalam menghasilkan laba.

b. Rentabilitas modal sendiri

Rentabilitas modal sendiri atau sering di namakan rentabilitas usaha adalah perbandingan antara jumlah laba yang tersedia bagi pemilik modal sendiri di satu pihak dengan jumlah modal sendiri yang menghasilkan laba tersebut di lain pihak. Dengan kata lain, rentabilitas modal sendiri adalah kemampuan suatu perusahaan dengan modal sendiri yang bekerja di dalamnya untuk menghasilkan keuntungan.

d. Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Bank (Bonafiditas)

Untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, bank harus memenuhi beberapa kewajibannya terhadap pihak-pihak tertentu (stakeholders).

Kewajiban-kewajiban tersebut yaitu terhadap:

1. Masyarakat

Mereka menghendaki adanya pelayanan yang baik, perlakuan yang sama.

2. Nasabah

Berkepentingan atas dalam hal keamanan uang mereka yang mereka simpan di bank, layanan yang baik serta bunga yang wajar.

3. Pemerintah

Berharap bahwa bank dapat memberikan lapangan kerja serta peningkatan taraf hidup yang layak dan dapat menjaga stabilitas ekonomi dan politik.

4. Pemilik atau Investor

Menghendaki adanya kepastian hukum dalam perbankan dan memperoleh keuntungan yang wajar.

5. Karyawan

Bertindak sebagai pelaku dan penggerak organisasi bank yang mengharapkan jaminan materi dan non materi seperti, kesinambungan bekerja, keadilan, jaminan pension dan sebagainya.

Prinsip etika perbankan sendiri ada 8 yaitu:

1. Prinsip Kepatuhan

Pada prinsipnya semua orang dimanapun mempunyai peraturan yang harus mereka patuhi, begitu juga para bankir yang diharuskan mematuhi peraturan perbankan, Undang-undang, kebijakan pemerintah, peraturan ketenaga kerjaan yang menyangkut masyarakat, nasabah, pemerintah, pemilik, dan karyawan.

2. Prinsip Kerahasiaan

Para bankir dituntut agar dapat menjaga kerahasiaan terutama dengan nasabah serta kerahasiaan kejabatannya.

3. Prinsip Kebenaran Pencatatan

Setiap petugas bank wajib memelihara arsip atau dokumen dan mencatat semua transaksi dengan benar serta menjaga kerahasiaannya.

4. Prinsip Kesehatan Bersaing

Persaingan ini dapat bersifat intem yaitu, antar bagian dalam bank itu sendiri dan bersifat ekstern yaitu persaingan antar sesama bank. Dalam hal

lebih kepada untuk memberikan pelayanan serta promosi atau jasa-jasa apa saja yang diberikan oleh bank tersebut, tapi setiap bank harus tetap menjaga agar tercipta iklim persaingan yang sehat.

5. Prinsip Kejujuran Wewenang

Kepercayaan dan wewenang yang telah diberikan oleh para pihak terkait dalam hal ini pemerintah, nasabah, pemilik, masyarakat dan karyawan hendaknya tetap dinomor satukan dan tidak disalah gunakan untuk kepentingan diluar etika yang telah disepakati bersama.

6. Prinsip Keterbatasan Keterangan

Meskipun petugas bank dan bankir diminta untuk bersikap informative terhadap pihak luar, namun sifatnya terbatas.

7. Prinsip Kehormatan Profesi

Setiap petugas bank ataupun bankir diharuskan taat menjaga kehormatan profesi dengan cara menghindarkan diri dari hal-hal semacam kolusi, pemberian hadiah, upeti, dan fasilitas dari pihak lain yang menginginkan kemudahan dalam hal prosedur bank.

8. Prinsip Pertanggungjawaban Sosial

Pertanggungjawaban ini lebih diarahkan pada pemerintah, nasabah, pemilik ataupun masyarakat dalam hal melaksanakan operasional perbankan¹².

2. Pelayanan

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tidak

¹²[Http://www.google.Prinsip-prinsip Dasar Etika Perbankan.co.id](http://www.google.Prinsip-prinsip Dasar Etika Perbankan.co.id). di akses pada tanggal 15 April 2017.

dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekedarnya atau secara rinci. Namun ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM.¹³

Seorang petugas bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, seorang petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk pengetahuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dan produk yang ditawarkan.

a. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan yang baik. Pertama, adalah faktor manusia yang memberi pelayanan tersebut, yang melayani pelanggan harus memiliki

¹³Kasmir, *Etika Customer Service*, h. 15.

kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan atau nasabah:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga selesai
4. Mampu berkomunikasi dengan baik
5. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
7. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
8. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.¹⁴

b. Sikap Melayani Nasabah

Beberapa sikap yang harus diteladani dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

1. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini seorang petugas customer service harus

¹⁴*Ibid*, h. 223-225.

dapat menyimak dan berusaha memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

2. Dengarkan baik-baik. Selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengarkan dengan baik tanpa membuat gerakan yang menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap tidak sopan.
 3. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara
 4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
 5. Jangan marah dan mudah tersinggung
 6. Jangan mendebat nasabah
 7. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang
 8. Jangan menangani pekerjaan yang bukan merupakan pekerjaannya.
 9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.
- c. Komponen Kualitas Pelayanan

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan, *Technical Quality* dapat dirincikan lagi menjadi:
 - a. *Search Quality* adalah kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
 - b. *Experience Quality* adalah kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa, misalnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.

- c. *Credence Quality* adalah kualitas yang vukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa, misalnya kualitas operasi jantung.
2. *Functional Quality* adalah komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian jasa.
3. *Corporate image* yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.¹⁵

3. Pengertian Bank Syariah

Bank diambil dari kata *banco*, bahasa Italia, artinya meja. Dulu para penukar uang (*money changer*) melakukan pekerjaan mereka dipelabuhan-pelabuhan tempat para kelasi kapal datang dan pergi, para pengembara, dan wiraswasta turun naik kapal. *Money changer* itu meletakkan uang diatas sebuah meja (*banco*) dihadapan mereka. Aktivitas diatas *banco* inilah yang menyebabkan para ahli ekonomi menelusuri sejarah perbankan, mengaitkan kata *banco* dengan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang ini dengan nama “bank”. Dengan demikian, bank disini berfungsi sebagai penukaran uang antar bangsa yang berbeda-beda mata uangnya.¹⁶

Bank syariah adalah istilah yang dipakai di Indonesia untuk menyatakan suatu jenis bank yang dalam pelaksanaannya berdasarkan pada prinsip syariah. Namun, bank Islam (*Islamic bank*) adalah istilah yang digunakan secara luas dinegara lain untuk menyebutkan bank dengan prinsip syariah.

¹⁵Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Jatim, Bayumedia Publishing, 2005) Cet. Pertama, h. 60.

¹⁶Muh Ruslan dan Fasiha Kamal, *Pengantar Islamic Economic*, (Makassar, Lumbug Informasi Pendidikan, 2013), h. 100.

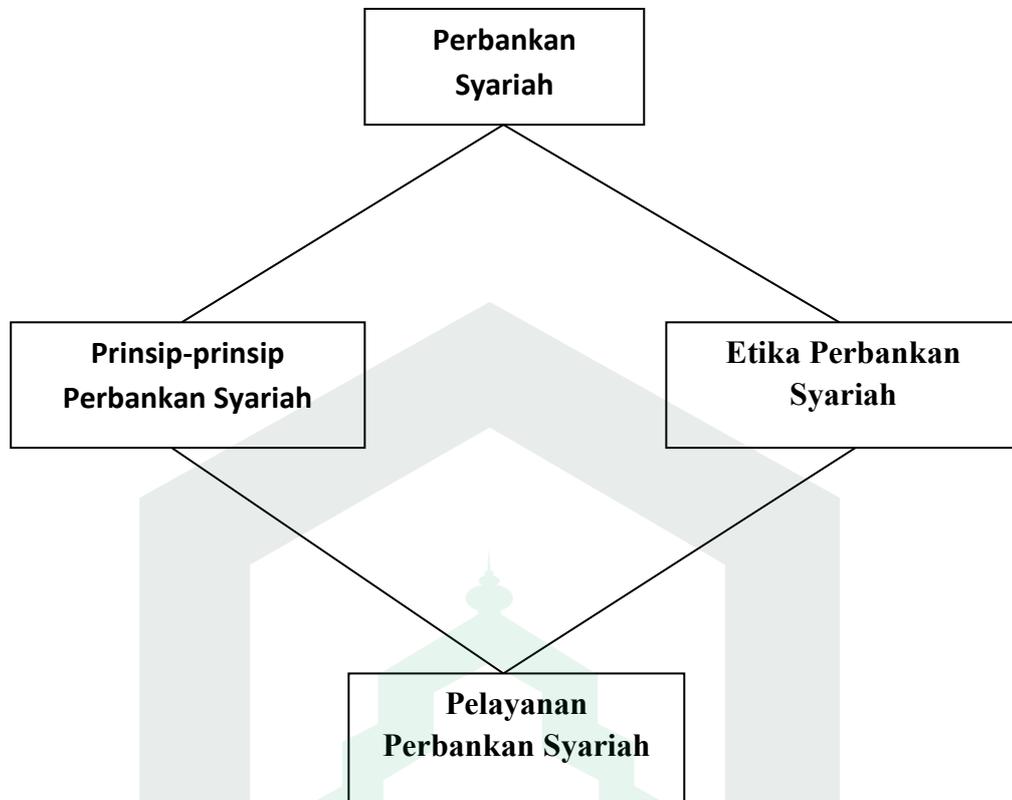
Sedangkan pengertian bank syariah atau bank Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Alquran dan Al-Hadis.

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Alquran dan Hadis Nabi Saw. Atau dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam. Antonio dan Perwataatmadja membedakan menjadi dua pengertian, yaitu bank Islam dan bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam.¹⁷

Bank syariah pada dasarnya menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat dengan mitra usaha. Selain itu bank juga dalam operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai *rahmatan lil alamin*. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, resiko dan keuntungan yang berimbang diantara nasabah penyimpan dana, nasabah penggunadana maupun pihak bank sendiri.

¹⁷Karnaen Perwataatmadja dan M. Syafe'i Antonio, *Apa Dan Bagaimana Bank Islam*, (Ed. I; Yogyakarta; PT Dana Bakhti Wakaf, 1997), h. 1.

C. Kerangka Pikir



Ket:

Prinsip bank syariah secara umum adalah melarang melakukan transaksi yang mengandung unsur-unsur riba, maisir, gharar, dan jual beli barang haram. Prinsip bank syariah ini diterapkan untuk mencapai tujuan sesuai jalur syariah.

Namun seringkali dalam kaitannya dengan etika perbankan syariah selalu ada permasalahan didalamnya. Permasalahan yang sering terjadi di bank ialah tentang pelayanan di perbankan syariah. Pelayanan perbankan syariah sangat ketat kaitannya dalam etika perbankan syariah dan hampir tidak lepas di antara

keduanya. Oleh karena itu apabila terjadi etika pelayanan perbankan syariah bermasalah, bagaimana cara karyawan bank syariah mengatasinya?

Maka dari itu agar pelayanan perbankan syariah tetap berjalan dengan baik dan nasabah bank syariah tetap menabung di bank yang berbasis syariah di butuhkan pelayanan yang sangat baik dan dapat menarik hati pelanggannya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran melalui data yang valid baik yang bersumber dari pustaka maupun dari obyek penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Dalam menentukan lokasi dan waktu penelitian, penulis memilih BRI Syariah Jl. Andi Djemma No.15 B sebagai lokasi penelitan dan waktu penelitian mulai tanggal 14 Juni sampai dengan 14 Juli.

C. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 bagian, antara lain:

1. **Data Primer**

Data yang diperoleh dari perusahaan secara langsung dengan cara observasi dan wawancara langsung dengan Pegawai dan nasabah BRI Syariah Palopo.

2. **Data Sekunder**

Data sekunder didapatkan secara tidak langsung melalui studi pustaka dimana pengambilan data ini dimaksudkan untuk mendapatkan data-data yang mendukung penelitian ini yang tidak diperoleh dari perusahaan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Dalam pengumpulan data untuk proses penulisan skripsi ini, penulisan menggunakan dua metode sebagai berikut:

1. Studi Pustaka,¹ yaitu proses pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur buku dan internet yang ada kaitannya dengan pembahasan masalah.
2. Studi Dokumen,² yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lapangan.

Dalam proses pengumpulan data penulis menggunakan sebagai berikut:

1. Interview (wawancara) yaitu proses mengumpulkan data yang dilakukan secara langsung oleh peneliti kepada pihak yang terkait.
2. Observasi yaitu proses mengumpulkan data dengan cara mengumpulkan data langsung dari lapangan mengenai objek penelitian.

E. Teknik Pengelolaan Dan Analisis Data

Teknik analisis data dapat didefinisikan sebagai proses mencari dan mengatur secara sistematis bahan-bahan yang telah diperoleh, yang seluruhnya dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap

¹ Sutrisno Hadi. *Metodologi Penelitian Research*, (Cet. II; Yogyakarta: UGM, 1997), hlm. 66.

² Winamo Surahmad, *Dasar Teknik Research*, (Bandung: Tarsito, 1972), hlm. 137.

penomena yang diteliti atau membantu peneliti untuk mempersentasikan temuan penelitian. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deduktif, yaitu teknis atau cara penarikan atau pengambilan kesimpulan dari keadaan yang umum kepada yang khusus.

Adapun teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini yaitu:

1. Reduksi data

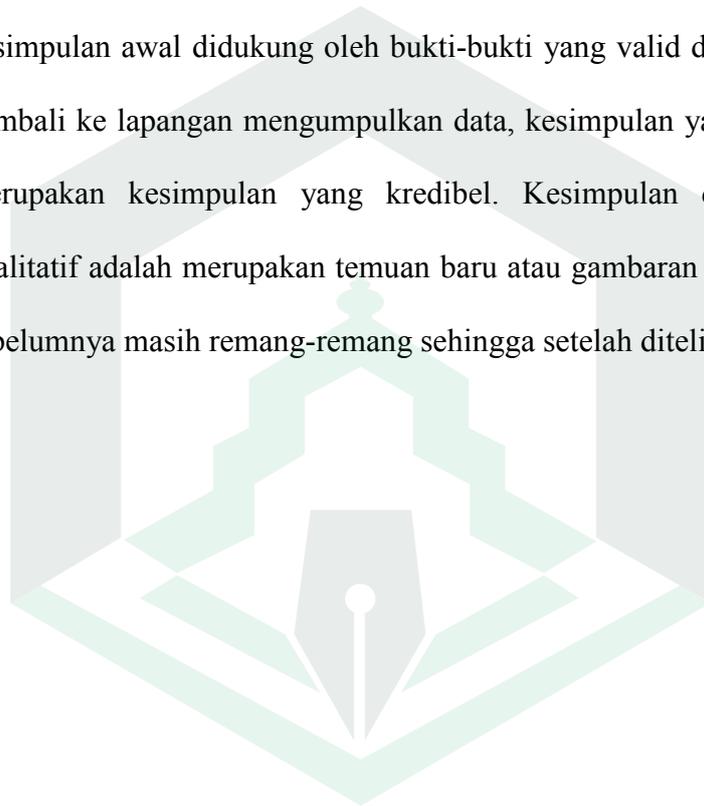
Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu data tersebut perlu segera diolah dan dianalisis melalui reduksi. Mereduksi data berarti menseleksi atau memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, mencarinya kembali bila diperlukan.

2. Penyajian data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan atau menyajikan data, pada penelitian ini. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian dengan demikian, akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah dilakukan penyajian data, selanjutnya menarik kesimpulan. Artinya, kesimpulan ini baru kesimpulan awal yang sifatnya sementara dan akan berubah dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung kesimpulan awal maka kesimpulan berubah. Sebaliknya apabila kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat kembali ke lapangan mengumpulkan data, kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah BRI Syariah

Bank BRI syariah berawal dari akuisisi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan berdasarkan izin Bank Indonesia tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi sekaligus mengubah kegiatan usahanya dari sebuah bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah islam.

Posisi PT.Bank BRISyariah semakin kokoh ketika pada tanggal 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Dan kemudian melebur ke dalam PT Bank BRISyariah berlaku efektif tanggal 1 januari 2009. Penandatanganan akta dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah. Saham PT Bank BRISyariah dimiliki oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, dan Yayasan Kesejahteraan Pekerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Mencanangkan visi untuk menjadi bank ritel modern, PT Bank BRISyariah melakukan berbagai strategi pengembangan dan penjualan produk-produk inovatif sesuai kebutuhan nasabah. Kantor cabang yang representatif

dibuka di berbagai kota besar dan strategis di seluruh Indonesia demi memberikan layanan yang mudah dijangkau nasabah. Logo PT Bank BRISyariah dengan pendar cahaya benar-benar menjadi acuan perusahaan dalam mengembangkan usahanya sehingga PT Bank BRISyariah menjadi bank yang dituju karena dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabah.

Sejak tahun 2010 PT Bank BRISyariah berhasil mendudukkan diri sebagai bank syariah ketiga terbesar dari sisi aset di Indonesia. Dalam tahun 2012, Museum Rekor Dunia – Indonesia memberikan 2 penghargaan yaitu sebagai Bank Syariah Pertama yang memiliki Layanan Mobile Banking di 4 Toko Online dan sebagai Philantrophy pertama di Indonesia yang menggunakan ATM dalam penyaluran kepada binaan.

Penghargaan lain diberikan oleh Majalah SWA yaitu penghargaan Indonesia Original Brands 2012 untuk kategori produk bank syariah dan Inventure Award 2013 sebagai The Indonesia Middle Class Brand Champion 2013 untuk kategori Tabungan Haji. Berbagai penghargaan lain juga diterima PT Bank BRISyariah sebagai bukti eksistensi perusahaan yang diperhitungkan dalam kancah perbankan nasional syariah.

Secara konsisten PT Bank BRISyariah terus mengembangkan berbagai strategi dan inisiatif untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha perusahaan. Salah satunya adalah membangun kerjasama strategis dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dalam bentuk memanfaatkan jaringan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. untuk membangun kantor layanan syariah perusahaan yang berfokus pada kegiatan penghimpunan dana masyarakat. Pada

tahun 2013, PT Bank BRISyariah merintis usaha dalam upaya meningkatkan status bank sebagai bank devisa untuk direalisasikan pada tahun 2014 sesuai izin Bnak Indonesia No.15/2272/Dpbs.¹

2. Visi dan Misi

Visi:

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi:

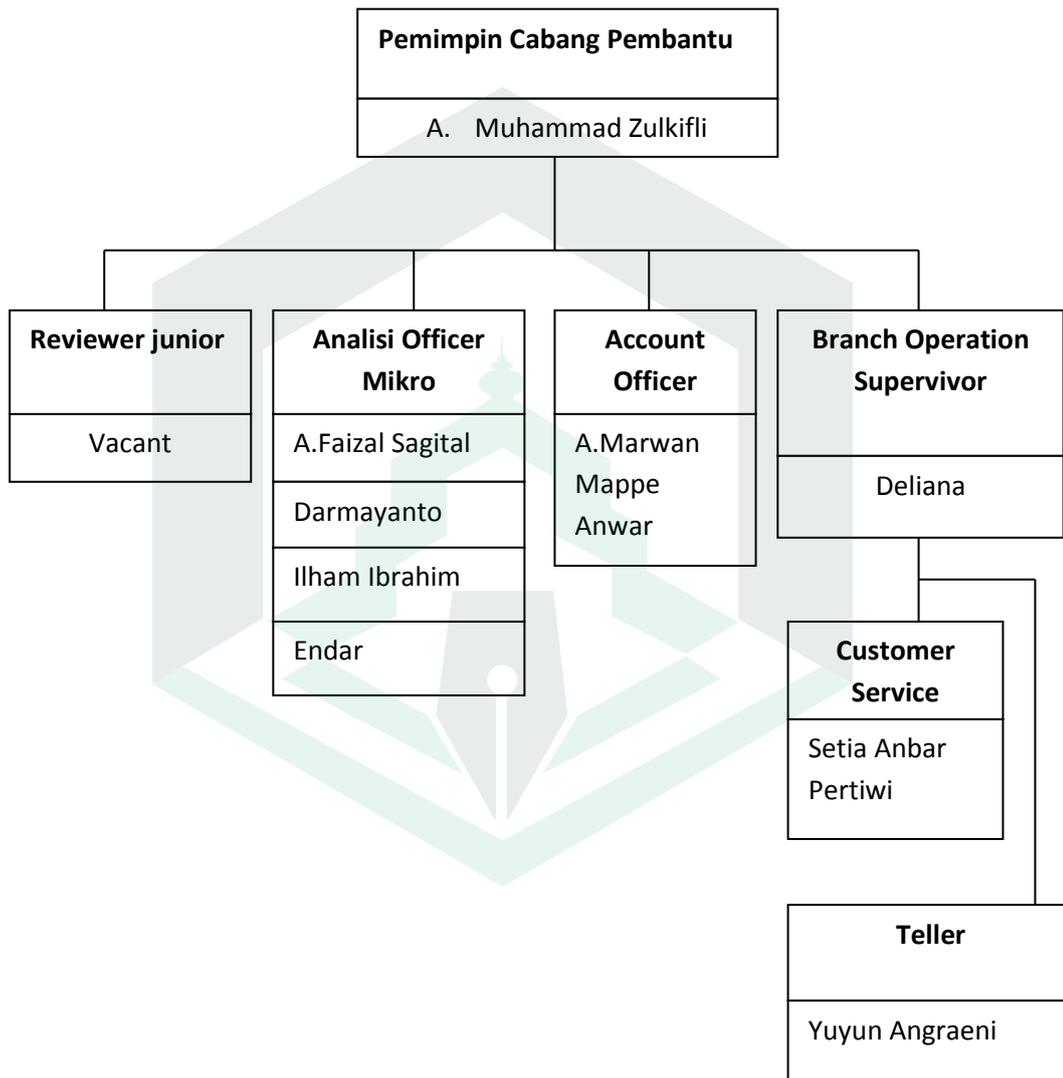
1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

¹ BRI Syariah, sejarah. Artikel diakses pada tanggal 14 Juni 2017 dari <http://www.brisyariah.co.id>.

3. Struktur Organisasi

Gambar 3.1

**STRUKTUR ORGANISASI PT BANK BRISYARIAH
KCP PALOPO**



4. Tugas Dari Struktur Organisasi BRI Syariah Palopo

Dalam melaksanakan kegiatan perusahaan, BRI Syariah mempunyai struktur organisasi dalam menghadapi persoalan eksterent dan internet perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi ini dapat memberikan ketegasan dalam hal batas wewenang dan tanggung jawab kepada masing-masing pejabat atau pihak yang ditugaskan, maka mereka akan dapat menunaikan tugasnya dengan baik.

Adapun tugas-tugas dari masing-masing organ bank BRI Syariah palopo adalah:

1. Pimpinan cabang pembantu, bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya system operasional perbankan dilevel kantor cabang pembantu dan membawahi keseluruhan bagian.
2. *Supervisor*, berwenang mengkoordinir kegiatan pelayanan perbankan transaksi operasional dan letter, menyetujui atau otorisasi transaksi layanan *operasi front office* sesuai kewenangannya.
3. *Account officer (AO) Cunsumer*, melakukan proses marketing untuk segment komersial khususnya giro dan deposito dan pembiayaan konsumtif. Memasarkan pembiayaan sesuai dengan ketentuan pembiayaan konsumen dengan target yang telah ditetapkan, melakukan proses pembiayaan baru dan perpanjangan meliputi antara lain: detail analisa kualitatif, menyiapkan kelengkapan dan keabsahan dokumen pembiayaan serta mengusulkan pembiayaan kepada kopmite, pembiayaan untuk mendapatkan keputusan, mengelolah tingkat kesehatan pembiayaan

nasabah binaan yang menjadi tanggung jawabnya dan mempertahankan kualitas pembiayaan yang sesuai dengan target yang ditetapkan.

4. *Teller*, melayani nasabah untuk transaksi stor dan penarikan tunai maupun non tunai sesuai SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
5. *Customer service*, melayani nasabah dengan memberikan informasi tentang produk dan layanan serta menerima dan menangani keluhan nasabah dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya, memahami produk layanan yang terkait dengan operasi layanan *customer service*.
6. *Funding officer*, melakukan proses marketing atas produk funding untuk *segment customer* atau tabungan perorangan.
7. *Unit micro syariah head (UH)*, merencanakan, mengkoordinasikan, dan menyeliaa kegiatan unit mikro syariah untuk menjamin tercapainya target anggaran yang ditetapkan secara efektif dan efisien.
8. *Unit financing officer (UFO)* berwenang memahami bisnis serta mengetahui perbankan mikro, *financing anlysis*, penilaian jaminan dan *trade checking* sehingga dihasilkan kualitas pembiayaan yang sehat dan menguntungkan.
9. *Relationshaip officer (RO)*, bertanggung jawab untuk mempersiapkan, melaaksanakn serta menetapkan prioritas pembinaan *account*, pembiayaan untuk mencapai *Forfolio* pembiayaan yang berkembang, sehat dan menguntungkan, melakukan pembinaan terhadap komunitas melalui pelatihan yang terprogram.

10. *Sales officer* (SO) mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas *account* pembiayaan untuk mencapai *forfolio* pembiayaan yang berkembang, sehat dan menguntungkan, serta menjalankan disiplin proses sales.
11. Penaksir Madya, bertanggung jawab dalam proses gadai mulai dari tahap awal yaitu tahap penaksiran hingga tahap pelunasan pinjaman mengkoordinasikan penaksir mudah.
12. Penaksir muda, berwenang melakukan penaksiran terhadap obyek gadai dan melakukan proses administrasi kepada nasabah.

5. Prinsip-prinsip Etika Pelayanan dalam BRI Syariah

Prinsip-prinsip etika pelayanan dalam BRI Syariah 3S yaitu:

1. Senyum

Dalam melayani nasabah selalu murah senyum dan baik terhadap nasabahnya.

2. Salam

Dalam melayani nasabah para pegawai BRI Syariah terlebih dahulu memeberikan salam kepada nasabahnya.

3. Sapa

Para pegawai BRI Syariah ramah terhadap nasabah yang datang berkunjung ke BRI Syariah.²

6. Etika Pegawai dalam BRI Syariah

Sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai BRI Syariah adalah sebagai berikut:

²Deliana, Branch Opertion Supervivor BRI Syariah, "Wawancara". Diakses tanggal 14 Juni 2017

- a. Jujur dalam bertindak dan bersikap
Jujur dalam berkata, berbicara, maupun bertindak.
- b. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas
Seorang pegawai bank dituntut untuk rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas dalam bekerja.
- c. Selalu murah senyum
Dalam menghadapi nasabah atau tamu selalu murah senyum, jangan sekali-kali bersikap murung dan cemberut.
- d. Lemah lembut dan ramah tamah
Dalam bersikap, berbicara dalam melayani nasabah atau tamu selalu lemah lembut dan ramah tamah sehingga dapat menarik minat tamu dan membuat nasabah betah berhubungan dengan baik.
- e. Sopan santun, tutur kata dan hormat
Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah selalu bersikap sopan santun, tutur kata dan hormat. Dengan demikian nasabah akan tunduk dan hormat terhadap karyawan tersebut.
- f. Periang dan selalu ceria dan pandai bergaul
Dalam memberikan pelayanan tunjukkan sikap periang dan selalu ceria dan pandai bergaul, sehingga akan menyebabkan nasabah merasa cepat akrab dan merasa seperti teman lama.
- g. Simpatik
Simpatik maksudnya memberika pelayanan yang dapat menyenangkan dan tidak menjengkelkan.

h. Fleksibel

Dalam menghadapi nasabah, selalu memberikan pengertian dan suka mengalah kepada nasabah. Segala sesuatu dapat diselesaikan dan selalu ada jalan keluarnya dengan cara fleksibel.

i. Serius

Serius dalam melayani nasabah serta tabah dalam menghadapi nasabah yang sulit berkomunikasi atau yang suka ngeyel.

j. Memiliki rasa tanggung jawab

Bertanggung jawab terhadap pekerjaannya sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

k. Rasa memiliki perusahaan yang tinggi

Sehingga motivasi untuk melayani nasabah juga tinggi dan memiliki jiwa pengabdian, loyal dan setia terhadap perusahaan.

l. Suka menolong nasabah

Maksudnya suka menolong nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan sampai menemui jalan keluarnya. Kemudian karyawan bank suka mengalah dan selalu bersikap tenang.³

7. Aturan-aturan yang ditetapkan di BRI Syariah

1. Tepat waktu
2. Disiplin
3. Berpakaian rapi dan seragam
4. Sopan

³ Deliana, Branch Operation Supervisor BRI Syariah, "Wawancara". Diakses tanggal 14 Juni 2017

5. Ramah⁴

Etika perbankan dalam perspektif Islam yaitu:

a. Kejujuran

Selalu berkata jujur dan tidak pernah berbohong. Allah berfirman:



Terjemahnya:

Dan orang yang membawa kebenaran (Muhammad) dan membenarkannya, mereka Itulah orang-orang yang bertakwa. (QS. Az Zumar:33)

b. Memelihara janji

Pengusaha yang baik selalu selalu memegang janji, mentaati janji, penuh komitmen dan dapat dipercaya. Allah berfirman:



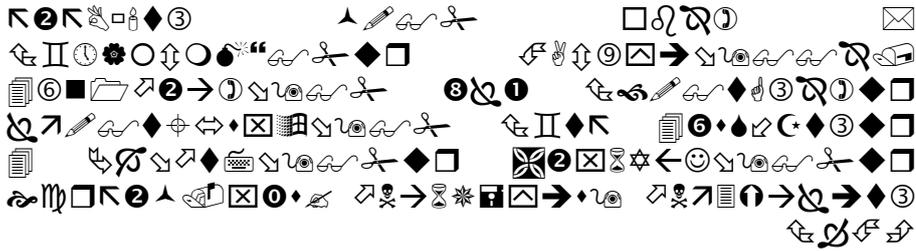
Terjemahnya:

Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabnya. (QS. Al Israa':34)

c. Keadilan

Berlaku adil dan berbudi luhur, bersedia mengakui kesalahan dan kebaikan orang lain, toleransi terhadap keberagaman. Allah berfirman:

⁴ Deliana, Branch Operation Supervisor BRI Syariah, "Wawancara". Diakses tanggal 5 Juli 2017

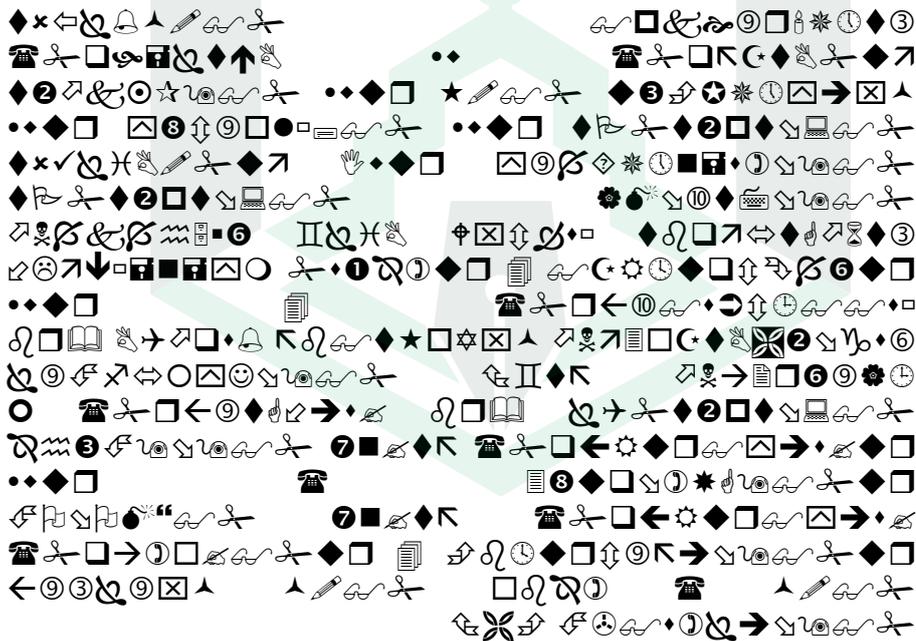


Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkar dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (QS. An Nahl:90)

d. Suka membantu orang

Saling membantu, suka menolong, memiliki belas kasihan terhadap orang lain maupun masyarakat. Allah berfirman:



Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah[389], dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram[390], jangan (mengganggu) binatang-binatang hadya[391], dan binatang-binatang qalaa-id[392], dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya[393] dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena

mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. (QS. Al Maa-idah:2)

e. Hormat kepada orang lain

Selalu hormat kepada orang lain baik dari segi berbicara maupun bertemu dengan orang lain.

f. Kesetiaan

Hormat dan loyal kepada keluarga, perusahaan, bangsa dan negara. Mampu memegang rahasia dan melakukan kegiatan secara tepat dalam konteks profesional.

g. Kewarganegaraan yang bertanggung jawab.

Berlaku sebagai warga negara yang baik, mentaati aturan agama, negara, penuh kesadaran sosial.

Peranan pegawai bank dari berbagai strata secara profesional dalam pelaksanaan tugasnya juga memiliki kontribusi besar terhadap setiap keputusan yang dibuat manajemen. Profesionalisme mengandung arti sangat luas, baik ditinjau dari segi pengetahuan, kemampuan teknis, keahlian, pengalaman dan wawasan yang berjangkauan ke depan.

Kualitas keberhasilan sebagai seorang bankir agar mempunyai nilai yang tinggi, di samping diukur dari kemampuan juga kemauan memahami dan melaksanakan etika luhur yang berlaku dan diterima sebagai norma atau nilai kepantasan dalam menjalankan profesinya di masyarakat. Menyadari pentingnya etika bagi setiap profesi khususnya di bidang perbankan maka telah dikeluarkan *Kode Etik Bankir*

sebagai alat penuntun profesi berisi nilai-nilai dan norma-norma untuk bertingkah laku secara baik dan pantas yang terdiri dari sembilan prinsip yang maknanya dapat di jabarkan sebagai berikut:

1. Seorang bankir patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku.

Prinsip ini maknanya tidak membenarkan seorang bankir untuk melakukan suatu tindakan yang di ketahui atau sepatutnya di ketahuinya, melanggar peraturan, undang-undang atau hukum yang berlaku. Perbuatan melawan hukum tidak terbatas pada ketentuan tertulis saja melainkan juga atas ketentuan yang tidak tertulis, seperti kebiasaan dan kepatuhan dalam masyarakat.

Mengingat ketentuan di bidang perbankan sangat kompleks dan terus berkembang, seorang bankir belum tentu memahami seluruh ketentuan yang berlaku. Jalan terbaik yang dapat di lakukan bankir dalam melaksanakan tugasnya adalah mengikuti ketentuan operasional dan prosedur tertulis yang baku.

2. Seorang bankir melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang bertalian dengan kegiatan banknya.

Seorang bankir harus menghindari pencatatan transaksi secara tidak benar, melapor kepada atasannya apabila mengetahui terjadinya pencatatan yang tidak benar, serta membantu pemeriksa internal maupun eksternal untuk meneliti apabila di ketahui terjadi pencatatan yang tidak benar

3. Seorang bankir menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat.

Para bankir pada suatu bank atau bersamaan dengan bankir lainnya tidak di benarkan melakukan kerjasama berupa kesepakatan atau perjanjian yang curang atau tidak sehat, dengan tujuan untuk memenangkan persaingan atau menjatuhkan bank lainnya secara tidak jujur dan sehat.

4. Seorang bankir tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi.

Bankir dalam mengelola dana bank yang sebagian besar merupakan amanat nasabahnya tidak di benarkan mengambil manfaat, kesempatan atau menyalahgunakan untuk kepentingan orang lain yang akan merugikan kepentingan bank dan masyarakat.

5. Seorang bankir menghindarkan diri dari keterlibatan pengambilan keputusan jika terdapat pertentangan kepentingan.

Loyalitas bankir sebagai pegawai bank idealnya adalah terhadap kepentingan banknya sehingga tidak di benarkan mengambil suatu keputusan atas nama bank terhadap suatu urusan yang di dalamnya terdapat kepentingan pribadi.

6. Seorang bankir menjaga kerahasiaan nasabah dan banknya.

Bankir harus menjaga dan melindungi segala informasi maupun data nasabah / bank yang tercatat pada dokumen bank yang wajib di rahasiakan menurut kelaziman dalam dunia perbankan sehingga bankir di larang memberikan data dan informasi tersebut kepada pihak ketiga yang tidak berkepentingan.

7. Seorang bankir memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang di terapkan banknya terhadap keadaan ekonomi, sosial dan lingkungan

Salah satu tujuan pendirian bank adalah untuk memenuhi keperluan masyarakat, termasuk pegawai bank, pemegang saham, nasabah dan perekonomian secara nasional. Artinya keputusan bisnis yang akan di buat bankir harus memperhatikan dampak yang mungkin terjadi secara ekonomi, sosial, dan politis.

8. Seorang bankir tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi maupun keluarganya.

Seorang bankir bersama-sama dengan bankir lainnya dalam membuat suatu keputusan harus objektif dan menguntungkan bank sehingga tidak di benarkan menggunakan kedudukannya untuk mencari keuntungann pribadi dari pihak-pihak yang akan atau telah mengadakan hubungan dengan bank, di samping itu tidak menerima suatu pemberian, hadiah, atau imbalan dari mereka baik uang, barang, jasa, *fee*, hak khusus tertentu, kenikmatan, hiburan, akomodasi atau sejenisnya yang mempunyai nilai dan dapat mempengaruhi terhadap integritas keputusan yang telah atau akan di buat bankir.

9. Seorang bankir tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

Bankir harus menjaga citra diri dan banknya sehingga tidak di benarkan di dalam atau di luar bank melakukan perbuatan atau tindakan dan

sikap tercela yang dapat merugikan profesinya yang secara langsung atau tidak langsung akan menurunkan citra banknya.

Demi tercapainya perbankan yang sehat dan tertib di negara kita, bankir melaksanakan hal berikut ini:

1. Etika kewajiban dan tugas komisaris
2. Etika kewajiban dan tugas direksi bank
3. Etika kepegawaian bank
4. Etika kewajiban nasabah
5. Hal-hal yang di larang
6. Etika rahasia bank
7. Etika perbankan dalam hubungan bankir dan nasabah, prinsip saling menguntungkan
8. Mendidik nasabah
9. Memberi nasehat
10. Etika perbankan lainnya; laporan ke Bank Indonesia
11. Mengumumkan neraca triwulan dan tahunan
12. Membayar pajak
13. Kewajiban internasional.

8. Etika Pelayanan BRI Syariah terhadap Nasabah

Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khususnya untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal.

Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar maka kemungkinan bank akan kehilangan nasabahnya.

Etika yang harus dijalankan pegawai BRI Syariah yaitu sebagai berikut:

- a. Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
- b. Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
- c. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
- d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para nasabah.
- e. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
- f. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
- g. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan bank.⁵

9. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

⁵ Deliana, Branch Operation Supervisor BRI Syariah, "Wawancara", diakses tanggal 5 Juli 2017

Dasar-dasar pelayanan yang perlu petugas bank sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah beragam. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut adalah:

1. Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
4. Tenang, sopan, hormat dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
8. Mampu meyakini nassabah serta memberikan kepuasan
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka mintalah bantuan kepada petugas lain yang mampu
10. Bila belum dapat melayani, beri tahukan kapan harus melayani.⁶

Hal-hal yang perlu diperhatikan seluruh karyawan BRI Syariah yaitu:

1. Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank BRISyariah adalah jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas, selalu murah senyum, lemah lembut dan ramah tamah, sopan santun tutur kata dan hormat, simpatik, bertanggung jawab dan suka menolong nasabah. Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar khususnya

⁶Deliana, Branch Operation Supervisor BRI Syariah, “*Wawancara*”. Diakses tanggal 14 Juni 2017

pegawai bank. Rasulullah SAW bersabda bahwa “salah satu ciri orang beriman adalah mudah bersahabat dengannya”. Al-Quran memerintahkan dengan sangat ekspresif agar kaum muslim bersifat lemah lembut dan sopan santun mana kala berbicara dan melayani pelanggan atau nasabah. Allah berfirman:

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقْوَاهُ وَالصَّالِحِينَ وَحَسِّنُوا كَلِمَاتِكُمْ كَلِمَاتٍ لَّيْسَ لَهَا بَعْزٌ وَلَا كِبْرٌ ۗ سُبْحَانَ اللَّهِ عَمَّا يُشْرِكُونَ ۗ إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ۗ وَإِذَا كُنْتُمْ لِلنَّاسِ فِي حَاجَةٍ فَاذْكُرُواهُمْ بِالْحِسْبِ الْوَالِغَةِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا نَبِيًّا ۗ وَإِذَا كُنْتُمْ لِلنَّاسِ فِي حَاجَةٍ فَاذْكُرُواهُمْ بِالْحِسْبِ الْوَالِغَةِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا نَبِيًّا ۗ وَإِذَا كُنْتُمْ لِلنَّاسِ فِي حَاجَةٍ فَاذْكُرُواهُمْ بِالْحِسْبِ الْوَالِغَةِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا نَبِيًّا ۗ

Terjemahnya:

Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.

Al-Quran juga mengajarkan untuk senantiasa berwajah manis, berperilaku baik dan simpatik kepada sesama. Al-Quran juga mengharuskan pemeluknya untuk berlaku sopan dalam setiap hal; bahkan dalam melakukan transaksi bisnis dengan orang-orang yang bodoh, tetap harus berbicara dengan ucapan dan ungkapan yang baik. Sebagai karyawan bank maka sudah sepantasnya berlaku sopan dan baik kepada nasabah supaya nasabah tersebut merasa senang dan akhirnya mempertahankan diri untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut dan menjadi nasabah yang loyal yang akhirnya dapat memberikan keuntungan yang besar bagi bank tersebut.

2. Penampilan

Dalam melayani nasabah, karyawan BRI Syariah dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin, karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Secara umum penampilan yang prima yang ditampilkan oleh setiap pegawai bank BRISyariah adalah:

- a. Wajar maksudnya sikap dan tindakan setiap karyawan bank tidak dibuat-buat.
- b. Dalam hal berpakaian harus selalu rapi, serasi dan bersih, dan tidak menggunakan aksesoris dan make-up yang berlebihan.
- c. Selalu mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terima kasih.
- d. Selalu bersikap optimis dan tidak pesimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan kepada nasabah atas layanan yang diberikan.
- e. Berprilaku yang baik lincah, gesit, mudah bergaul, dan cepat tanggap namun tidak over acting didepan nasabah atau tamu yang pada akhirnya dapat membuat nasabah jengkel.
- f. Lemah lembut dan sopan santun dalam melayani tamu atau nasabah, membuat nasabah merasa dihargai oleh karyawan bank.
- g. Selalu memberikan perhatian, tidak cuek dalam menghadapi tamu atau nasabah, dalam hal ini nasabah merasa memperoleh perhatian serius.
- h. Selalu suka membantu sehingga nasabah merasa ringan dalam menghadapi urusannya.

3. Cara Berpakaian⁷

Cara berpakaian merupakan salah satu bagian dari penampilan. Pakaian menunjukkan kepribadian seseorang. Dalam hal memberikan pelayanan, cara berpakaian mendapat perhatian khusus. Dalam praktiknya cara berpakaian yang baik adalah menggunakan pakaian dinas yang sudah ditentukan pada hari-hari tertentu, gunakan pakaian yang necis dan rapi, gunakan tanda pengenal yang telah diwajibkan, gunakan sepatu dan kaus kaki yang serasi dengan pakaian dan tidak diperkenankan memakai sandal dikantor, masukkan baju ke dalam celana sehingga terlihat rapi dan janganlah sesekali menggunakan baju yang keluar.

Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya BRI Syariah. Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Dalam dunia perbankan pelayanan dan profit ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah bank. Artinya, pelayanan yang baik akan menciptakan suasana kesinambungan (sustainable). Jika sebuah bank menginginkan profit yang besar, maka bank harus mendapatkan nasabah yang prospeknya bagus. Nasabah tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit dari pada nasabah biasa. Nasabah yang prospeknya baik akan menanamkan/menyimpan dananya di bank, meminjam atau menginvestasikan uangnya dalam jumlah yang besar dan dengan waktu yang lama. Pelayanan adalah

⁷ Deliana, Branch Operation Supervisor BRI Syariah, "Wawancara". Diakses tanggal 14 Juni 2017

bagian dari marketing. Sebuah bank dapat memasarkan produknya dengan memberikan pelayanan yang baik.

Dengan begitu, bank tidak perlu memasang iklan. Nasabah akan datang dengan sendirinya karena mengetahui baiknya pelayanan suatu bank kepada nasabah. Pemasaran yang begitu efektif adalah pemasaran dari mulut ke mulut. Jika persepsi seorang nasabah terhadap suatu bank itu dapat dinyatakan baik atau puas, maka nasabah tersebut akan memberitahukan kerabat atau rekan, atau teman bisnis, bahwa pelayanan bank X sangat bagus. Dan dapat dipastikan jumlah nasabah akan bertambah dikarenakan pengaruh dari kepuasan pelayanan yang didapati nasabah. Manfaat lain bagi nasabah yang telah lama bergabung dibank tersebut menjadi loyal dan merasa memiliki bank tersebut. Indikator kepuasan itu bermacam-macam diantaranya proses pelayanan sikap, pelayanan pegawai, kecepatan pelayanan, sosok pelayanan. Disamping itu, nasabah pun memiliki pendapat berbeda-beda mengenai dimensi terpenting dalam kepuasan. Dahulu orang mengatakan puas jika gedungnya megah. Tapi belum tentu, karena tidak selalu menjadi faktor terpenting bagi nasabah. Menurut hemat penulis senyum hanyalah bagian terkecil dalam aspek sebuah pelayanan. Tapi pelayanan menyangkut produk yang ditawarkan, kemudian produk yang ditawarkan suatu bank, sistem teknologi yang dimiliki bank. Keramahan dan empati petugas, proses pelayanan return atau bagi hasil, termasuk kategori umum tercapainya kepuasan nasabah.

10. Pelayanan front liner dalam BRI Syariah

- a. Dari pintu masuk, sikap satpam yang membuka pintu menyapa dan memberikan senyuman kepada nasabah yang masuk maupun nasabah yang akan keluar dari bank.
- b. Customer service, memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabah-nasabahnya.
- c. Teller, sikap seorang teller ketika melayani nasabah itu cepat, dan ramah kepada nasabah-nasabahnya.⁸

Poin-poin diatas merupakan poin yang terpenting karena dalam kegiatan operasional bank. Bagian yang terpenting adalah bagian frontline, karena pada bagian ini karyawan berhadapan langsung dengan nasabah. Bagian ini merupakan ujung tombak suatu pelayanan nasabah bank. Ketika teller memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah maka kesan baik tersebut akan terasa hingga ke manajemen bank hingga pemilik saham. Namun sebaliknya, jika pelayanan frontliner kurang baik maka kesan buruk yang didapat bukan hanya pada manajemen bank dan dapat sampai pada masyarakat luas. Agar tetap menjaga kualitas pelayanan bank dapat memmbuat divisi khusus yang bertugas mengembangkan SDM. Setiap frontliner diberikan berbagai macam training yang dapat membuat karyawan memiliki Inner Voice atau talenta dalam melayani nasabah. Pelatihan yang dapat diberikan seperti Training Service Exelence.

Adapun pelatihan ini dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Bisa juga bank membuat suatu buku yang membuat standar pelayanan kepada

⁸ Deliana, Branch Operation Supervisor BRI Syariah, "Wawancara". Diakses tanggal 14 Juni 2017

nasabah, sehingga menjadi standar pelayanan baik di kantor pusat maupun di kantor-kantor cabang. Buku tersebut dapat menjelaskan bagaimana berbusana muslim kantor yang baik (office look) dan bagaimana sikap karyawan kepada nasabah, serta standar pelayanan lainnya. Dan untuk pengawasan mengenai pelayanan dapat dilakukan Service Quality Control oleh divisi yang ditunjuk sehingga service quality terjaga. Sistem pengontrolan dapat dievaluasi setiap triwulan sekali atau persemester. Bagi karyawan yang memberikan pelayanan yang baik atau memuaskan nasabah mendapatkan reward dari manajemen bank. Melalui penilaian indeks pelayanan karyawan dengan berbagai poin-poin penilaian seperti kecepatan, keramahan, dan poin lainnya yang berkenan dengan penilaian pelayanan. Bank juga dapat menerima keluhan nasabah mengenai pelayanan bank, dengan membuka kotak kritik dan saran yang diletakkan di tempat strategis di ruangan bank dan juga bisa melalui telepon atau bisa melalui sms. Setiap complain nasabah mengenai pelayanan-pelayanan bank dapat dibahas melalui morning briefing atau sharing moment oleh manajemen bank dan dapat memberikan solusi kedepannya agar kinerja pelayanan bank kepada nasabah dapat terjaga. Agar bank syariah menjadi bank yang terkemuka dan menjadi mitra yang aman bagi nasabah, dapat mengembangkan berbagai produk sesuai kebutuhan nasabah, baik aspek manajemen bank, mutu pelayanan, serta teknologi yang mendukung operasional maupun produk bank. Bank dapat berinovasi dan meng-update semua aspek disetiap tahunnya, sehingga masyarakat menjadikan bank syariah sebagai bank pilihan utama bagi setiap masyarakat.

Nama : Nursida

Alamat : Jl. Landau

Jabatan : Nasabah BRI Syariah

Menurut ibu Nursida selaku nasabah BRI Syariah, pelayanan di BRI Syariah sudah termasuk beretika, dimana pelayanannya sudah cukup memuaskan karena pegawai di BRI Syariah sangat ramah, baik, lemah lembut, dan sopan. Pegawai BRI Syariah dalam melayani nasabah sangat bagus karena membantu semaksimal mungkin keinginan setiap nasabahnya dan mendengarkan keluhan nasabahnya.⁹

⁹Nursida, Nasabah BRI Syariah, “*Wawancara*”. Diakses tanggal 6 Juli 2017.

Nama : Hardianto R Sakti

Alamat : Merdeka Timur No.5

Jabatan : Nasabah BRI Syariah

Menurut bapak Hardianto R Sakti selaku nasabah BRI Syariah pelayanannya di BRI Syariah sangat bagus, semua karyawannya ramah dalam melayani nasabah dan saya sangat merasa puas. Karyawannya juga sangat membantu apabila ada yang tidak di mengerti dalam hal apapun yang di rasa membingungkan. Dan sikap satpam BRI Syariah saat membuka pintu selalu menyapa dan senyum setiap nasabah masuk maupun keluar dari bank.¹⁰

¹⁰Hardianto R Sakti, Nasabah BRI Syariah, “*Wawancara*”. Diakses tanggal 8 Juli 2017.

B. Pembahasan

1. Pengertian Etika

Etika berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* yang mempunyai arti adat, akhlak, watak, perasaan, sikap, cara berfikir. Kalau dalam bentuk jamak (*ta etha*) berarti adat kebiasaan.

Menurut Ensiklopedia Pendidikan: “etika adalah filsafat tentang nilai-nilai, kesusilaan tentang baik dan buruk. Kecuali etika mempelajari nilai-nilai, ia juga merupakan pengetahuan tentang batin, tiap orang mempunyai ethos-nya yaitu sikap batin yang sesuai dengan norma-norma etik.

Etika perbankan ialah suatu kesepakatan para bankir yang merupakan suatu norma sopan santun dalam menjalankan usahanya, dan merupakan prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai mengenai hal-hal yang dianggap baik dan hal-hal yang dianggap tidak baik dan mencegah hal yang tidak baik.

2. Prinsip Dasar Dalam Etika Perbankan Syariah

Etika bisnis dalam Islam adalah sejumlah perilaku etis bisnis (akhlak al-Islamiah) yang dibungkus dengan nilai-nilai syariah yang mengedepankan halal dan haram. Jadi perilaku yang etis dalam bisnis islam itu adalah perilaku yang mengikuti perintah Allah dan menjauhi larangannya. Dalam islam, etika bisnis ini sudah banyak dibahas dalam berbagai literature, dan sumber utamanya adalah al-Qur'an dan sunah Rasul. Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak

secara etis dalam berbagai aktivitasnya. Kepercayaan, keadilan dan kejujuran adalah elemen pokok dalam mencapai suksesnya suatu bisnis dikemudian hari.

Bank syariah sebagai lembaga keuangan syariah haruslah mematuhi nilai-nilai syariah dalam menjalankan transaksi bisnisnya. Nilai-nilai syariah dalam perbankan syariah secara otomatis menurut perbankan syariah untuk mematuhi etika-etika yang berlaku dalam islam. Oleh karena itu, etika bisnis dalam islam menjadi salah satu penilaian kesyariahan suatu perbankan syariah.

Berikut beberapa ketentuan umum dari etika Islam yang harus dipatuhi oleh perbankan syariah dalam menjalankan transaksi bisnisnya sehari-hari:

1. Kesatuan (Unity/Tauhid)

Dalam hal ini adalah kesatuan sebagaimana terefleksikan dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan muslim baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial menjadi keseluruhan yang homogen, serta mementingkan konsep konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh.

Dari konsep ini maka islam menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Atas dasar pandangan ini pula maka etika dan bisnis menjadi terpadu, vertikal maupun horizontal, membentuk suatu persamaan yang sangat penting dalam sistem islam.

2. Keseimbangan (Equilibrium/Adil)

Islam sangat mengajurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis, dan melarang berbuat curang atau berlaku dzalim. Rasulullah diutus Allah

untuk membangun keadilan. Kecelakaan besar bagi orang yang berbuat curang, yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain meminta untuk dipenuhi, sementara kalau menakar atau menimbang untuk orang selalu dikurangi.

Kecurangan dalam berbisnis pertanda kehancuran bisnis tersebut, karena kunci keberhasilan bisnis adalah kepercayaan.

Al-Qur'an memerintahkan kepada kaum muslimin untuk menimbang dan mengukur dengan cara yang benar dan jangan sampai melakukan kecurangan dalam bentuk pengurangan takaran dan timbangan. Hal ini dijelaskan dalam surat al-Isra' ayat 35:



Terjemahnya:

Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

3. Kendak Bebas (Free Will)

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya.

Kecenderungan manusia untuk terus menerus memenuhi kebutuhan pribadinya yang tak terbatas dikendalikan dengan adanya kewajiban setiap individu terhadap masyarakatnya melalui zakat, infak dan sedekah.

4. Tanggung Jawab (Responsibility)

Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggungjawaban dan akuntabilitas. Untuk memenuhi tuntunan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakannya secara logis. Prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggungjawab atas semua yang dilakukannya.

5. Kebenaran (Rightness/Kejujuran)

Kebenaran dalam konteks ini selain mengandung makna kebenaran lawan dari kesalahan, mengandung pula dua unsur yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan.

Dengan prinsip kebenaran ini maka etika bisnis Islam sangat menjaga dan berlaku preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerjasama atau perjanjian dalam bisnis.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada Bank BRISyariah maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prinsip-prinsip Etika Pelayanan dalam Bank BRISyariah yaitu: (1) Prinsip-prinsip Etika Pelayanan dalam Bank BRISyariah, (2) Dalam melayani nasabah para pegawai Bank BRISyariah terlebih dahulu memeberikan salam kepada nasabahnya, (3) Para pegawai bank BRISyariah ramah terhadap nasabah yang datang berkunjung ke bank BRISyariah
2. Etika Pegawai dalam Bank BRISyariah yaitu: (1) Jujur dalam bertindak dan bersikap, (2) Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, (3) Selalu murah senyum, (4) Selalu murah senyum, (5) Sopan santun, tutur kata dan hormat, (6) Periang dan selalu ceria dan pandai bergaul, (7) Simpatik, (8) Fleksibel, (9) Serius, (10) Memiliki rasa tanggung jawab, (11) Rasa memiliki perusahaan yang tinggi, (12) Suka menolong nasabah.

B. Saran

1. Untuk Bank BRISyariah lebih meningkatkan sosialisasi berupa etika dan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah. Sehingga dengan adanya

pelayanan yang baik dari Bank BRISyariah akan meningkatkan minat nasabah.

2. Untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sama diharapkan dapat menambahkan kemudahan dalam penggunaan dan manfaatnya.



DAFTAR PUSTAKA

- As.Mahmoeddin, *Etika Bisnis Perbankan...*,hal.24.
- Buchari Alma, *Kewirausahaan*, (Cet. XII; Bandung: 2008), h. 241.
- Faizal Badroen dkk, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Cet. II; Jakarta: Kencana, 2007), h. 5.
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Jatim, Bayumedia Publishing, 2005) Cet. Pertama, h. 60.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm.3.
- Indah Fuji, *Etika Dalam Perbankan*.
- Keraf. *Etika Bisnis*, (Online: [Http:// Risckawoelandhary. Blogspot.Com /2012/02/Etika Bisnis.Html](http://Risckawoelandhary.Blogspot.Com/2012/02/Etika-Bisnis.Html) /16.15.
- Karnaen Perwataatmadja dan M. Syafe'i Antonio, *Apa Dan Bagaimana Bank Islam*, (Ed. I; Yogyakarta; PT Dana Bakhti Wakaf, 1997), h. 1.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, h. 15.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana,2004), hal. 189-191.
- Leonardus Saiman, *Kewirausahaan Teori, Praktik, Dan Kasus-Kasus*, (Cet. I,; Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 293.
- Muslimin H. Kara, *Bank Syariah di Indonesia Analisa Kebijakan Pemerintah Indonesia terhadap Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: UII Pres, Cetakan Pertama, 2005), hlm. 72.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm 61.
- Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*. (Yogyakarta: UII Press, 2001), hlm. 39.
- Murti Sumarni. 1996. *Marketing Perbankan*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta. Hal. 168.

- Moh. Arman Prasetyo, *Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pendidikan*, (Pekalongan, 2010), h. 11.
- Muh Ruslan dan Fasiha Kamal, *Pengantar Islamic Economic*, (Makassar, Lumbung Informasi Pendidikan, 2013), h. 100.
- Nandatriwidodo.blogspot.etika dalam melayani nasabah.co.id.diakses pada tanggal 15 April 2017.
- Peraturan Bank Indonesia No. 7/46/PBI/2005 Pasal 1 ayat (5).
- Putri Romdhiana Larasati, *Manajemen Jasa Pelayanan Pada Customer Service di BSM*, (Pekalongan, 2008), h. 15.
- R. Heru Kristanti HC, *Kewirausahaan (Entrepreneurship)*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hal. 188.
- Silva Mardiana, *Etika Perbankan*.
- Suharydi Dkk, *Kewirausahaan Membangun Usaha Sukses Sejak Dini*, (Cet. I; Jakarta Salemba Empat, 2011), h. 216.
- Sutrisno Hadi. *Metodologi Penelitian Research*, (Cet. II; Yogyakarta: UGM, 1997), hlm. 66.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah
- Winamo Surahman, *Dasar Teknik Research*, (Bandung: Tarsito, 1972), hlm. 137.
- [Http://www.google.Prinsip-prinsip Dasar Etika Perbankan.co.id](http://www.google.Prinsip-prinsip Dasar Etika Perbankan.co.id). di akses pada tanggal 15 April 2017.
- [Https://www.google. Etika Pelayanan Nasabah.co.id](https://www.google.Etika Pelayanan Nasabah.co.id).diakses pada tanggal 01 Juni 2017.

L

A

M

P

I

R

A

N



Wawancara di Bank BRI Syariah cabang palopo dengan Branch Operation Supervisor





Wawancara dengan Nasabah BRI Syariah



Wawancara dengan Nasabah BRI Syariah

