

**PENERAPAN ETIKA DALAM PELAYANAN PADA BANK
MUAMALAT CABANG PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

FADILLAH FAHMA

18 0402 0182

Pembimbing:

M. IKHSAN PURNAMA, S.E.Sy.,M.E

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

**PENERAPAN ETIKA DALAM PELAYANAN PADA BANK
MUAMALAT CABANG PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

FADILLAH FAHMA

18 0402 0182

Pembimbing:

M. IKHSAN PURNAMA, S.E.Sy.,M.E

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Penerapan Etika dalam Pelayanan Bank Muamalat Cabang Palopo ditulis oleh Fadilah Fahma, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0402 0182, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 02 Desember 2022 Miladiyah bertepatan dengan 08 Jumadil Awal 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

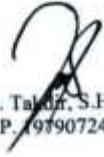
Palopo, 29 Desember 2022

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CARS.,
CAPM., CAPE., CSRA. | Penguji I | () |
| 4. Ishak, S.El., M.El. | Penguji II | () |
| 5. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E. | Pembimbing | () |

Mengetahui

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

()
Dr. Takdir, S.H., M.H.
NIP. 19790724 200312 1 002

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

()
Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP 19861020 201503 1 001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fadillah Fahma
NIM : 18 0402 0182
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 11 November 2022

Yang membuat pernyataan,



Fadillah Fahma

18 0402 0182

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

(اما بعد)

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Penerapan Etika Dalam Pelayanan Bank Muamalat Cabang Palopo”, dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan harapan.

Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah SAW. Keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Nabi yang diutus Allah SWT. Sebagai uswatun hasanah bagi seluruh alam semesta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan doa, bantuan, petunjuk, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga Alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercinta, ayah handa Firman dan ibunda Husniati yang senantiasa memanjatkan doa kehadiran Allah Swt. Memohon keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya, telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Begitu banyak pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis baik secara moril maupun meteril. Sungguh penulis sadar tidak mampu untuk membalas semua itu. Hanya doa yang dapat penulis berikan, semoga senantiasa berada dalam limpahan kasih sayang Allah Swt. Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yaitu:

1. Rektor IAIN Palopo, Dr. Abdul Pirol, M.ag, Wakil Rektor I, Dr. H. Muhammad Arafat, M., Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E., M.M., dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina dan

berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini Dr. Takdir, S.H., M.H. Wakil dekan I, Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A., wakil dekan II, Tadjuddin, SE., M.Si., AK., CA., dan wakil dekan III, Ilham, S.Ag., M.A. Beserta staf pengawai dari fakultas ekonomi dan bisnis islam.
3. Hendra Safri. SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo. Dan Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc, selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah beserta para staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dosen Pembimbing M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy.,M.E. yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Hendra Safri SE.MM. Selaku dosen penguji I dan Tajuddin,SE.,M.,Si.,Ak.CA.CSRS.,CAPM.,CAPF.,CSRA. Selaku dosen penguji II, yang memberikan kritikan serta arahan untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.AG selaku dosen pimbimbing akademik serta bapak ibu dosen dan Staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan tambahan ilmu, khususnya dalam bidang pendidikan agama Islam.
7. Kepala perpustakaan Madehang,.S.Ag.,M.Pd dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku

dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.

8. Teruntuk orang tua saya sendiri ibu Husniati dan bapak Firman, saya ucapkan banyak terima kasih yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh kesabaran dan memberikan dukungan penuh baik moral maupun moril serta membiayai saya sehingga saya bisa sampai pada tahap saat ini.

9. Kepada kakak saya Ridwan, Marni, Saiful, Denianto, Yusran dan Risna saya ucapkan terima kasih telah menemani, membimbing dan menjaga saya sebagai adik serta memberikan dukungan moral maupun moril terhadap saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada sahabat saya Anggita, Lisda, Farrah, Annisa Lehing, Riki Rinaldi dan Nasar. Yang selalu senantiasa setia, menemani dan mendukung, berbagi pikiran, dan telah rela mengorbankan tenaga dan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Kepada Kakanda Abdul Karim Mahmut saya ucapkan banyak terima kasih karena telah bersedia menjadi pembimbing ketiga dan juga bersedia membantu saya dalam menghadapi kesulitan menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada semua teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2018 (khususnya kelas E) yang sudah membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

Teriring doa, semoga mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah Swt. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat,serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya Aamiin.

Palopo, November 2022

Fadillah Fahma



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut.

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	s\	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	sad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
و	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	hamzah	“	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (“).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيْ	<i>Fathah dan ya''</i>	ai	a dan i
اُوْ	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْ : *hau*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... ...	<i>Fathah dan alif ataya''</i>	ā	a dan garis di atas
اِ...	<i>Kasrah dan ya''</i>	ī	I dan garis di atas
اُوْ	<i>Dammah dan wau</i>	ū	U dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ	:	<i>māta</i>
رَمَى	:	<i>ramā</i>
قِيلَ	:	<i>qila</i>
يَمُوتُ	:	<i>yamutu</i>

4. Ta"marbutah

Transliterasi untuk *ta"marbutah* ada dua, yaitu: *ta"marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta"marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta"marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta"marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

رَوْضَةَ الْأَطْفَالِ	:	<i>Raudah al-attal</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	:	<i>Al-madinah al-fadilah</i>
الْحِكْمَةُ	:	<i>Al-hikmah</i>

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ـ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	:	:	<i>rabbānā</i>
نَجَّيْنَا	:	:	<i>najjainā</i>
الْحَقُّ	:	:	<i>al-haqq</i>
نُعَمُّ	:	:	<i>nu`ima</i>
عَدُوُّ	:	:	<i>nu`ima</i>

Jika huruf *kasrah* (ى) ber-*tasydid* diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ى) maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi i.

Contoh:

عَلِيٌّ	:	`Alī (bukan `AliyyatauA`ly)
عَرَبِيٌّ	:	`Arabī(bukanA`rabiyyatau`Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma,,arifah* (alif lam ma,,arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

أَشْرَ - شُصْ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

أَزْ - زَلْزَلَة - هَزْزَة : *al-zalزالah*(*az-zalزالah*)

فَلْسَافَة : *al-falsafah*

أَزْ - زَلْزَلَة - هَزْزَة : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

مُرُونَا : ta"muruna

النَّوْع : al-nau,,

سَيِّئٌ : syai"un

مِثْرَةٌ : umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur"an (dari *al-Qur"an*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī Zilq̣al al-Qur"an

Al-Sunnah qabl al-tadwin

9. Lafz al-Jalalah (هَلَالَا)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf

hamzah.

Contoh:

بِاللَّهِ دِينُ اللَّهِ *billāh dīnullāh*

adapun *tā`marbūtah* diakhir kata yang disandarkan kepada *lafzal-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *humfīrahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa maa Muhammadun illaa rasuul

Inna awwala baitin wudi,,a linnaasi lallazii bi Bakkata mubaarakan

Syahru Ramadhaan al-lazii unzila fiih al-Qur''aan

Nashiir al-Diin al-Thuusii

Abuuu Nashr al-Faraabii

Al-Gazaali

Al-Munqiz min al-Dhalaal

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu> (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-walid Muhammad Ibnu)
Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SMS	= <i>Short Message Service</i>
ATM	= <i>Automated Teller Machine</i>
SPP	= Sumbangan Pembinaan Pendidikan
OJK	= Otoritas Jasa Keuangan
BSI	= Bank Syariah Indonesia
PIN	= <i>Personal Identification Number</i>
HR.	= Hadis Riwayat

Q.S.	= Qur'an Surah
DM	= <i>Direct Messege</i>
TAM	= <i>Technology Acceptance Model</i>
TRA	= <i>Theory Of Reasoned Action</i>
KCP	= Kantor Cabang Palopo
IBM	= Business Machines Corporation
BUMN	= Badan Usaha Milik Negara
BNI	= Bank Negara Indonesia
BRI	= Bank Rakyat Indonesia
VIF	= <i>Variance Inflation Factor</i>
H	= Hijriah
Wr.	= <i>Warahmatullaahi</i>
Wb.	= <i>Wabarakaatuh</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR AYAT.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR ISTILAH	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Deskripsi Teori Teori.....	12
1. Konsep Etika.....	12
2. Etika Bisnis Islam	20
3. Layanan.....	22
4. Kualitas Layanan	26
5. Bank Muamalat.....	27
C. Kerangka Pikir	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Fokus Penelitian	33
C. Definisi Istilah	33
D. Desain Penelitian	34
E. Sumber Data	35
F. Instrumen Penelitian	35
G. Teknik Pengumpulan Data	36
H. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	37

I. Teknik Pengelolahan dan Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian.....	40
B. Hasil Wawancara Terhadap Informan	64
C. Pembahasan	69
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN LAMPIRAN	



DAFTAR AYAT

Ayat 1 Q.S. AZ Zumar ayat 33.....	43
Ayat 2 Q.S. Al Isra' ayat 34	44
Ayat 3 Q.S. An Nahl ayat 90.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Palopo.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 dokumentasi dengan pegawai staf Bank Muamalat



DAFTAR ISTILAH

BPR	:bank perkreditan rakyat
BPRS	:bank pembiayaan rakyat syariah
MRI	: Marketing Research Indonesia
BSM	: Bank Syariah Mandiri



ABSTRAK

Fadillah Fahma, 2022. “*Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Palopo*” Skripsi Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo. Dibimbing oleh M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy.,M.E.

Skripsi ini membahas tentang penerapan etika terhadap pelayanan pada bank muamalat cabang palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prinsip-prinsip etika pada Bank Muamalat Palopo penerapan etika pelayanan pada Bank Muamalat Palopo. 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 muamalat palopo maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Prinsip-prinsip etika pelayanan dalam Bank Muamalat Palopo yaitu: (1) Dalam melayani nasabah selalu murah senyum dan baik terhadap nasabahnya (2) Dalam melayani nasabah para pegawai Bank Muamalat Palopo terlebih dahulu memeberikan salam kepada nasabahnya, (3) Para pegawai Bank Muamalat Palopo ramah terhadap nasabah yang datang berkunjung ke Bank Muamalat Palopo. Sedangkan untuk yang berikutnya yaitu etika pegawai dalam Bank Muamalat Palopo 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.

Kata kunci: Etika Pelayanan dan Bank Muamalat.

ABSTRACT

Fadillah Fahma, 2022. “*Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Palopo*” Skripsi Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo. Dibimbing oleh M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy.,M.E.

This thesis discusses the Application of Ethics to Services at Bank Muamalat Palopo Branch. This study aims: to determine the ethical principles at Bank Muamalat Palopo the application of service ethics at Bank Muamalat Palopo. This type of research is research that uses a qualitative approach. To obtain the required data, library research is used as an effort to strengthen the theoretical basis, as well as field research as a method of collecting data from research objects. Based on the results of research regarding the Application of Ethics to Services at Bank Muamalat Palopo, it can be interpreted as follows: The principles of Service Ethics in Bank Muamalat Palopo are: (1) In serving customers, always smiling and kind to their customers (2) In serving customers, employees Bank Muamalat Palopo first greets its customers, (3) Bank Muamalat Palopo employees are friendly to customers who come to visit Bank Muamalat Palopo. As for the next, namely Employee Ethics at Bank Muamalat Palopo, namely: (1) Honest in acting and being alone, (2) Diligent, on time and not lazy, (3) Always smile cheap, (4) Always smile cheap, (5) Politeness, speech and respect, (6) Cheerful and always cheerful and sociable, (7) Sympathetic, (8) Flexible, (9) Serious, (10) Have a sense of responsibility, (11) High sense of belonging to the company , (12) Likes to help customers.

Keywords: Service Ethics and Bank Muamalat.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk dana pihak ketiga yang berupa kredit atau pinjaman. Pada dasarnya, bank merupakan lembaga perantara antara sektor yang kekurangan dana (*defisit*) dengan sektor yang kelebihan dana (*surplus*). Berdasarkan UU No.10 Tahun 1998 perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan. Lembaga keuangan bank terdiri atas bank perkreditan rakyat (BPR). Bank umum dan bank perkreditan rakyat dapat menetapkan pilihan untuk melaksanakan kegiatan usahanya atas dasar prinsip bank syariah atau bank berdasarkan prinsip konvensional.

Menurut UU nomor 21 tahun 2008 menyebutkan 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 (BPRS).¹ Dengan perbedaan pokok BPRS dilarang menerima simpanan berupa giro dan ikut serta dalam lalu lintas sistem pembayaran.²

Adapun perbedaan yang mendasar diantara prinsip syariah dengan konvensional yaitu dapat di perhatikan dari cara memperoleh margin yang diambil bank dari transaksinya. Bank syariah melakukan kegiatan usahanya berdasarkan

¹ Nur Wahid, *Perbankan Syariah: Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif* (Prenada Media, 2021).

² Dedi Sunardi, *Hukum Perbankan dan Perbankan Syariah* (Penerbit A-Empat, 2021).

prinsip syariah yaitu prinsip pembagian keuntungan dan kerugian (nisbah bagi hasil) sedangkan bank konvensional mengambil keuntungan dari bunga bank.

Banyaknya berdiri bank syariah di Indonesia menjadi bukti bahwa minat masyarakat menjadi nasabah bank syariah sangat tinggi. Perlu dipahami bahwa saat ini bank yang semula konvensional telah diperbolehkan untuk melakukan usaha berprinsip syariah melalui unit usaha syariah misalnya bank Sulselbar syariah, BTN syariah dan banyak bank lainnya. Oleh sebab itu, bank muamalat harus mampu berkompetisi dalam meningkatkan kualitasnya baik produk maupun layanannya.

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 gerak. 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.

Etika dalam melayani merupakan sesuatu yang sangat perlu diperhatikan oleh pihak bank terhadap karyawannya, khususnya pada Bank Muamalat Palopo yang mana menganut sistem syariah, hal itu berkaitan juga pada fenomena yang ada pada masyarakat dimana fenomena tersebut dapat merubah pradigma atau pandangan masyarakat terhadap bank syariah. Fenomena tersebut berkaitan dengan etika dalam melayani nasabah, hal ini sejalan dengan apa yang telah didapatkan oleh peneliti ketika melakukan survei langsung pada saat kegiatan magang disalah satu bank syariah, dimana peneliti pada saat itu mendapatkan

keluhan dari salah satu nasabah yang telah melakukan transaksi, yang mana nasabah tersebut merasa kurang puas terhadap pelayanan yang ada. bukan cuman itu peneliti juga sering kali mendengar beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank baik bank syariah maupun bank konvensional.

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 ke bank 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.³

Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama di Indonesia yang sesuai akte pendiriannya, berdiri pada tanggal 1 November 1991. Yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 dengan modal awal Rp.106.126.382.000,- . yang mendapat dukungan penuh dari beberapa tokoh masyarakat, pengusaha muslim dll. Dengan landasan hukum UU No. 7 tahun 1992 bank dengan sistem bagi hasil.

Dalam *Survey Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SAL) 2019* yang dilakukan oleh Marketing Research Indonesia (MRI) bekerja sama dengan infobank, menetapkan Bank Muamalat digarda terdepan, posisi pertama sebagai bank syariah dengan nasabah paling setia pada tahun 2019. Hal ini menunjukkan bahwa bank muamalat senantiasa memberikan rasa puas kepada nasabahnya dengan mengukur kualitas pelayanan dan sebagai outputnya nasabah menjadi loyal.

³ R I Departemen Agama, “*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*,” Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Direktorat Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah, 2008.

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 bagi hasil keuntungan dan kerugian yang terjadi di tanggung oleh kedua belah pihak yaitu *mudharib* dan *shahihul maal*.⁴

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

⁴ Muslimin H Kara, *Bank syariah di Indonesia: analisis kebijakan pemerintah Indonesia terhadap perbankan syariah* (Uii Press, 2005).

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 jumlah pendapatan sedangkan konvensional jumlah pembayaran bunga tidak meningkat meskipun jumlah keuntungan berlipat.⁵

Hadirnya bank Muammalat 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*.⁶

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.⁷

Tugas bank disamping memobilisasi dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, rekening giro, bank juga melaksanakan penyaluran kredit

⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: dari teori ke praktik* (Gema Insani, 2001).

⁶ Manajemen Keuangan Syariah Muhammad, "*Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Prinsip di Bank Syariah*" (Yogyakarta: UII Press, 2004).

⁷ Bank Indonesia, "*Peraturan Bank Indonesia No. 7/46/PBI/2005 Pasal 1 ayat (5)*," Nomor: 13/24/DPNP Tanggal 25 Oktober 2011, 2004.

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.

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.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul penerapan etika terhadap pelayanan pada bank muamalat cabang Palopo.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah ini bertujuan untuk membatasi permasalahan yang paling jelas untuk memudahkan pembahasan, agar penelitian ini menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang maka perlu adanya pembatasan masalah. Untuk itu maka peneliti membatasi penelitian ini hanya sebatas pada prinsip-prinsip etika dan seperti apa etika pelayanan yang di terapkan kepada nasabah pada bank muamalat cabang Palopo.

C. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana prinsip-prinsip etika yang diterapkan pada Bank Muamalat Palopo?
2. Bagaimana etika pelayanan yang diterapkan pada Bank Muamalat Palopo dalam melayani nasabah?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prinsip-prinsip etika pada Bank Muamalat Palopo
2. Untuk mengetahui penerapan etika pelayanan pada Bank Muamalat Palopo

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

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.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian ini, penulis meninjau beberapa buku karya ilmiah dan buku yang berkaitan dengan objek penelitian penulis. Fungsi dari pustaka itu sendiri adalah pembandingan 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.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Fairus Rosyida pada tahun 2010, jurusan Ekonomi Syariah dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap*

⁸ Putri Romdhiana Larasati, “*Manajemen Jasa Pelayanan Pada Customer Service Di Bsm Cabang Pekalongan*” (Stain Pekalongan, 2008).

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 Bank Muamalat palopo sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fairus Rosyida berada pada BMT Istiqlal Pekalongan.⁹

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 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

⁹ Nirmawati Umar, “*Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada Bri Syariah*” (Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2017).

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 membahas mengenai penerapan etika pelayanan pada perbankan syariah.¹⁰

B. Deskripsi Teori

1. Konsep Etika

a. Pengertian Etika

Etika (etimologi), berasal dari bahasa Yunani “Ethos” yang berarti watak kesusilaan atau adat. Pengertian umum etika dari Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah: (1) ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk, dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak), (2) kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, (3) nilai mengenai benar dan salah yang dianut oleh suatu golongan atau masyarakat.¹¹

Istilah etika dalam ajaran Islam tidak sama dengan apa yang diartikan oleh para ilmuwan barat. Bila etika barat sifatnya berkisar sekitar manusia, maka etika Islam bersifat berkisar sekitar Tuhan. Dalam etika Islam suatu perbuatan selalu dihubungkan dengan amal saleh atau dosa, dengan pahala atau siksa, dengan surga atau neraka.¹²

Sementara itu, Bertens (1993: 4) mengartikan etika sebagai ilmu yang mempelajari adat kebiasaan, termasuk di dalamnya moral yang mengandung

¹⁰ Moh Arman Prasetyo, “*Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pendidikan*” (STAIN Pekalongan, 2010).

¹¹ Marno Idris, “*Strategi, Metode, dan Teknik Mengajar ‘Menciptakan Keterampilan Mengajar Secara Efektif dan Edukatif,’*” Jakarta: Ar Ruzz Media, 2014.

¹² Akmal Hawi Akmal Hawi, “*Kompetensi Guru Pendidikan Agama Islam*” (Rajawali Pers, 2014).

nilai dan norma yang menjadi pegangan hidup seseorang atau sekelompok orang bagi pengaturan tingkah lakunya.¹³

Etika (Yunani Kuno: *ethikos*, berarti timbul dari kebiasaan) adalah cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas yang menjadi studi mengenai standar penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab. Etika dimulai bila manusia merefleksikan unsur-unsur etis dalam pendapat-pendapat spontan kita. Kebutuhan akan refleksi itu akan kita rasakan, antara lain karena pendapat etis kita tidak jarang berbeda dengan pendapat orang lain. Untuk itulah diperlukan etika, yaitu untuk mencari tahu apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia. Secara metodologis, tidak setiap hal menilai perbuatan dapat dikatakan sebagai etika. Etika memerlukan sikap kritis, metodis, dan sistematis dalam melakukan refleksi. Karena itulah, etika merupakan suatu ilmu. Sebagai suatu ilmu, objek dari etika adalah tingkah laku manusia. Akan tetapi, berbeda dengan ilmu-ilmu lain yang meneliti juga tingkah laku manusia, etika memiliki sudut pandang normatif, maksudnya adalah etika melihat dari sudut baik dan buruk terhadap perbuatan manusia.

Etika, seperti halnya pendidikan juga mempunyai embrio yang bisa berkembang seperti berikut:

- 1) Ajaran moral: Ajaran tentang bagaimana manusia harus hidup dan berbuat agar menjadi manusia yang baik.

¹³ Nurul Zuriah, "Pendidikan Moral dan Budi Pekerti dalam Perspektif Perubahan, Jakarta: Bumi Aksara," Cet. II, 2008.

- 2) Moral: Sistem nilai atau konsensus sosial tentang motivasi, perilaku dan perbuatan tertentu dinilai baik atau buruk.
- 3) Falsafah moral: Falsafah atau penalaran moral yang menjelaskan mengapa perbuatan tertentu dinilai baik, sedangkan perbuatan lain buruk.
- 4) Falsafah moral menghasilkan teori-teori etika
- 5) Teori-teori etika: Kerangka untuk berpikir tentang apakah suatu perbuatan dapat diterima dinilai dari pendekatan moral.
- 6) Asas-asas etika: Penerapan teori-teori etika dalam praktek.

b. Macam-Macam Etika

Etika terbagi menjadi 2 macam:

- 1) 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.
- 2) 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.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi etika

Dibawah ini akan dijelaskan faktor utama yang mempengaruhi perilaku etika, yaitu:

1) Perbedaan Budaya

Budaya bisnis di Indonesia dengan negara lain tentu akan berbeda. Karena tentu semua negara atau tempat mempunyai cara atau budaya tersendiri dalam membangun sebuah bisnis. Jangankan antar negara, bahkan antar provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, atau bahkan antar kampung pasti mempunyai etika sendiri sendiri dalam menjalankan bisnisnya.

2) Pengetahuan

Semakin banyak ilmu, semakin banyak pengalaman tentu sangat berpengaruh pada cara seseorang beretika atau berperilaku dan mengambil keputusan keputusan yang etis.

3) Perilaku Organisasi

Perbedaan antara perusahaan dalam menumbuhkan kesadaran karyawannya tentu akan sangat berpengaruh terhadap etika karyawannya pula. Semakin bagus perusahaan mengatur itu, tentu akan berdampak positif, terutama bagi perusahaan itu sendiri.

d. Prinsip-Prinsip Etika Perbankan

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

1) Likuiditas Bank (kelancaran operasional bank)

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

b) Fungsi likuiditas

Fungsi dari likuiditas secara umum adalah untuk:

- (1) Menjalankan transaksi bisnisnya sehari-hari.
- (2) Mengatasi kebutuhan dana yang mendesak.
- (3) Memuaskan permintaan nasabah akan pinjaman dan memberikan fleksibilitas dalam meraih kesempatan investasi menarik yang menguntungkan.

2) Solvabilitas Bank (terpeliharanya kekayaan bank agar kokoh dan mampu memenuhi seluruh kewajiban finansialnya)

a) 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.

b) Rasio solvabilitas (leverage)

Merupakan rasio yang di gunakan untuk mengukur sejauh mana aktiva perusahaan di biayai dari hutang. Artinya berapa besar beban utang yang di tanggung perusahaan di bandingkan dengan aktivanya.

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).

3) Rentabilitas Bank (tingkat keuntungan yang dapat di capai bank)

a) 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.

b) Tujuan rasio rentabilitas

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

c) 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.

(1) 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.

(2) 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.

2. Etika Bisnis Islam

Kata “Akhlak” berasal dari bahasa Arab yang sudah di Indonesiakan yang juga diartikan sebagai perangai dan kesopanan, yang mencakup dengan watak, kesopanan, tingkah laku atau tabiat. Disamping istilah akhlak, juga dikenal dengan istilah etika dan moral. Ketiga istilah itu sama-sama menentukan nilai baik

dan buruk sikap dan perbuatan manusia. Perbedaannya terletak pada standar masing-masing. Bagi akhlak standarnya adalah Al-quran As-sunnah, bagi etika standarnya adalah pertimbangan akal dan fikiran, dan bagi moral standarnya adalah adat kebiasaan yang umum berlaku di lingkungan masyarakat.

Secara umum etika dapat didefinisikan sebagai satu usaha sistematis, dengan menggunakan akal untuk memaknai individu atau sosial kita, pengalaman moral, dimana dengan cara itu dapat menentukan peran yang akan mengatur tindakan manusia dan nilai yang bermanfaat dalam kehidupan. Kadang kala etika di sinonimkan dengan moralitas sebuah tindakan, yang secara moral dianggap benar, disebut tindakan yang etis. Kode moralitas disebut dengan kode etik. Etika bisnis juga didefinisikan sebagai moralitas bisnis. Moralitas sebagai suatu tindakan normatif dan model yang tercermin dalam tingkah laku kita. Etika normatif, berusaha menyuplai dan menilai sistem moral yang masuk akal. Sistem moral tersebut memberi tataaturan yang mengatur perilaku individu dengan mendefinisikan tindakan-tindakan yang benar dan salah.

Etika berkaitan dengan nilai-nilai, tatacara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain. Menurut kamus Webster "etik" adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang apa yang baik dan yang buruk secara moral. Adapun "etika" adalah ilmu tentang kesusilaan yang menentukan bagaimana sepatutnya manusia hidup didalam masyarakat yang menyangkut aturan-aturan dan prinsip-prinsip yang menentukan tingkah laku yang benar yaitu baik dan buruk, kewajiban dan tanggung jawab. Etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau

kelompok masyarakat yang diwariskan dari satu orang ke orang yang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain.

Etika bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah yang selanjutnya tentu melanjutkan tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan. Mempelajari kualitas moral kebijaksanaan organisasi, konsep umum dan standart untuk perilaku moral dalam bisnis, berperilaku penuh tanggung jawab dan bermoral. Artinya etika bisnis Islami merupakan suatu kebiasaan atau budaya moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa etika bisnis Islam adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk benar, salah dan halal haram dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah.

3. Layanan

a. Pengertian Layanan

Menurut pandangan kita layanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu. atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya secara sukarela. Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang para pebisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar-besarnya.

Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen dengan sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.¹⁴ Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.¹⁵

Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.¹⁶

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

- 1) Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat
- 3) Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan
- 4) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai
- 5) Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.

¹⁴ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *"Kamus Besar Bahasa Indonesia Jakarta: Balai Pustaka,"* 2003.

¹⁵ Hildegardis Yosefa Sufiana dan Sabinus Beni, *"Analisis Kinerja Keuangan Pada Credit Union Bonaventura Tempat Pelayanan Ledo," Business, Economics and Entrepreneurship* 2, no. 1 (2020): 10–14.

¹⁶ Febi Silvia, *"Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II"* (FIS, 2018).

- 6) Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- 7) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- 8) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.¹⁷

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 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.

¹⁷ Sri Ayu Handayani Pane, "Peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan" (IAIN Padangsidempuan, 2021).

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 sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi 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.¹⁸

d. Indikator kualitas pelayanan

Menurut Riyanto¹⁹ faktor-faktor yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan tersebut, yaitu:

¹⁸ Nabila Bilqis Mumtaza, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di Bri Syariah Kantor Kas Tulungagung," 2020.

¹⁹ Andi Riyanto, "Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi," *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis* 2, no. 1 (2018): 117–24.

1) *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, pengarahannya juga kesopanan dan keramahan membuat penumpun atau pelanggan merasakan pelayanan yang seharusnya didapatkan. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

3) *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharuskan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

4) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles adalah skill yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi konsumen dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan

secara langsung oleh konsumennya meliputi penampilan fisik bangunan, fasilitas, alat teknologi pendukung, serta performance karyawan.

5) *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah perusahaan memiliki kemampuan untuk memberikan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya kepada konsumennya

4. Kualitas Pelayanan

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyckof, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dari pengertian di atas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup yang menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam

memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman.

5. Bank Muamalat

a. Pengertian Bank Muamalat

Transaksi dengan memakai hukum syariah tidak menjadikan bunga sebagai pedoman dalam memberikan keuntungan. Transaksi yang dilakukan oleh bank syariah sesuai dengan teori keuangan, *return goes along with risk* (*return* selalu beriringan dengan resiko). Jadi, kegiatan operasional dalam perbankan syariah berdasarkan prinsip bagi hasil yang selalu memperhatikan aspek keadilan dan perlindungan yang seimbang terhadap kepentingan berbagai pihak yang bersangkutan dengan bersama-sama membagi keuntungan dan kerugian (*profit and loss sharing*).

UUD 1945 telah memberi kebebasan kepada warga negara Indonesia untuk melaksanakan agama sesuai keyakinannya, termasuk umat Islam diberi kebebasan untuk mengadakan kegiatan ekonomi secara syariah. Ekonomi syariah dalam hal ini diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan usaha yang dilaksanakan menurut prinsip syariah. Di dalam UU Nomor 3 tahun 2006 tentang perubahan Atas UU Nomor 7 Tahun 1989 tentang peradilan agama menerangkan ruang lingkup kegiatan ekonomi syariah yang menjadi salah satu kewenangan hakim pengadilan agama untuk memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara, antara lain bank syariah, lembaga keuangan mikro syariah, asuransi syariah, reasuransi syariah, reksa dana syariah, obligasi syariah dan surat berharga berjangka menengah

syariah, sekuritas syariah, pembiayaan syariah, pegadaian syariah, dana pensiunan lembaga keuangan syariah, dan bisnis syariah.

Kegiatan lokakarya MUI yang mengambil tema Masalah Bunga Bank dan Perbankan yang diadakan pada pertengahan Agustus 1990 di Cisarua, Bogor melahirkan adanya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Hasan Basri, selaku ketua umum MUI membawakan masalah itu ke munas MUI yang diadakan akhir agustus 1991. Munas MUI tersebut memutuskan agar MUI mengambil prakarsa mendirikan bank tanpa bunga. Untuk itu, dibentuk kelompok kerja yang diketuai oleh sekjen MUI waktu itu HS Prodjokusumo. Izin pendirian dilakukan secara bertahap, yakni dari BJ Habibie sampai akhirnya presiden Soeharto yang menyetujui didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Seluruh anggota kelompok kerja telah menyepakati terkait nama bank, yakni Bank Muamalat Indonesia (BMI). Muamalat dalam istilah fiqih berarti hukum yang mengatur hubungan antar manusia. Nama alternatif lain yang muncul pada masa pembentukan itu adalah Bank Syariat Islam. Berdasarkan pengalaman pemakaian kata 'syariat islam' pada Piagam Jakarta tidak dipilih, nama lain yang diusulkan adalah Bank Muamalat Islam Indonesia. Kemudian presiden Soeharto menyetujui nama terakhir dengan menghilangkan kata Islam, menjadi Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Kepemilikan saham bank muamalat 50% lebih dikuasai pemodal asing. *Islamic Development Bank* menguasai sebanyak 32,7 persen saham, sedangkan 19 persen dan 17 persen lainnya dipegang oleh *Atwill Holdings Limited* dan *National Bank of Kuwait*. Sejak kehadirannya pada 27

Syawwal 1412 Hijriah, bank muamalat telah membuka pintu kepada masyarakat yang ingin memanfaatkan layanan bank syariah.

Kehadiran bank muamalat tidak saja sebagai bank pertama murni syariah, namun juga sebagai pelopor penggunaan jaringan *Real Time Online* terluas di Indonesia. Bank muamalat memberikan layanan melalui 312 gerai yang tersebar di 33 provinsi, didukung jaringan lebih dari 3.800 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, serta merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia.²⁰

b. Prinsip Bank Muamalat

Bank muamalat menjalankan perusahaan menggunakan prinsip syariah Islam yaitu tepatnya Mei 1992. Bank muamalat mendapatkan legalitas menjalankan usaha melalui keputusan menteri keuangan No.430/KMK.013/1992 tanggal 12 April 1992. Bank muamalat memiliki tujuan yang sama seperti bank konvensional, yakni agar lembaga perbankan yang dilakukan mendapat keuntungan dengan cara meminjamkan modal, menyimpan dana, membiayai kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya sesuai dengan tujuannya. Larangan transaksi-transaksi perbankan ditinjau dari hukum Islam sebagai berikut.²¹

- 1) Perniagaan atas barang-barang yang haram.
- 2) Bunga (ربا *riba*).
- 3) Perjudian dan spekulasi yang disengaja (ميسير *maisir*).

²⁰ Ihsan Rambe, "Analisis Kinerja Keuangan Pada Pt Bank Muamalat Indonesia Tbk," *Jurnal Al-Iqtishad* 16, no. 1 (2020): 18–37.

²¹ Shely Febria, "Preferensi Masyarakat Terhadap Pengembangan Jasa Perbankan Syariah Bank Muamalat Harkat Sukaraja" (Iain Bengkulu, 2019).

c. Legalitas Bank Muamalat

Legalitas bank muamalat secara yuridis normatif dan yuridis empiris dapat menjalankan usahanya di seluruh Indonesia. Legalitas secara yuridis normatif tertuang dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, sedangkan secara yuridis empiris, bank muamalat mendapat kesempatan dan peluang yang baik untuk membuka cabang di seluruh wilayah Indonesia.

Awal berdiri bank syariah dalam hal ini bank muamalat di Indonesia dimulai dari tahun 1988, yaitu pada saat pemerintah membuat paket kebijakan oktober (Pakto) bertujuan untuk mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia, dan para ulama waktu itu telah berusaha mendirikan bank bebas bunga.²² Hubungan itu didasari sebagai bentuk penerimaan aspirasi antara masyarakat muslim dengan pemerintah sehingga terbentuk lembaga keuangan (bank syariah) yang melayani transaksi perbankan dengan bebas bunga. Seiring berjalan waktu bank muamalat semakin mendapatkan kepercayaan masyarakat dan mewarnai dalam sistem perbankan nasional.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah peraturan yang mendasari bank beroperasi secara *dual bank system*, dikeluarkan UU No. 23 Tahun 1999 yang mengatur kebijakan moneter yang didasarkan prinsip syariah, kemudian peraturan bank Indonesia tahun 2001 lebih menata pada kelembagaan dan kegiatan operasional didasari prinsip syariah, dan pada tahun 2008 dikeluarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan

²² Rambe, "Analisis Kinerja Keuangan Pada Pt Bank Muamalat Indonesia Tbk."

syariah.²³ Regulasi perbankan syariah dibuat sebagai dasar hukum dan menjamin kepastian hukum bagi *stakeholder* dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat luas dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah.

d. Tujuan Bank Muamalat

Perbankan Islam semakin berkembang didasari prinsip syariah muamalat memiliki azas bahwa tidak memperbolehkan pemisahan antara hal yang keduniawian dan keagamaan.²⁴ Pencapaian urusan dunia dan akhirat harus seimbang. Prinsip ini juga mewajibkan ketaatan sebagai dasar dari semua aspek kehidupan, yang artinya ketaatan tidak hanya alam ibadah ritual tetapi juga dalam transaksi bisnis dalam hal ini perbankan juga harus sesuai prinsip syariah.

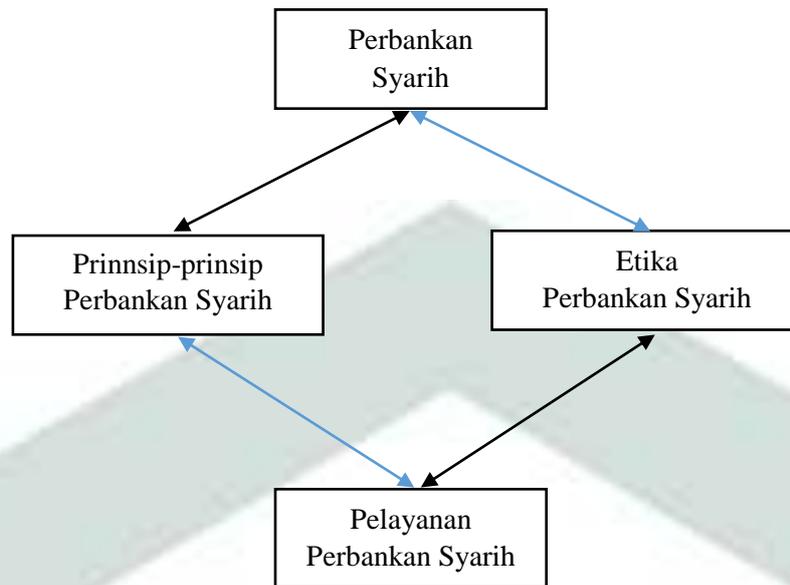
Handbook of Islamic Banking menerangkan bahwa tujuan dasar dari perbankan Islam adalah menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengusahakan instrumen keuangan yang sesuai dengan ketentuan dan norma-norma syariah. Perbankan Islam bukan hanya bertujuan keuntungan semata, selain itu lebih menekankan kepada keuntungan sosioekonomis bagi orang-orang muslim dan masyarakat luas.²⁵ Bank muamalat yang sudah berjalan dan semakin meningkat saat ini mempunyai.

²³ Bank Indonesia, “Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia,” *Kajian Model Bisnis Perbankan Syariah*, Jakarta: Bank Indonesia, 2012.

²⁴ Bank Muamalat Indonesia, “Profil Bank Muamalat Indonesia,” Diakses November 14 (2018): 2018.

²⁵ Fitri Arianti, “Implementasi prudential banking principle dalam pembiayaan murabahah pada PT. Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan” (IAIN Padangsidempuan, 2021).

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. Pendekatan Dan 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. Fokus Penelitian

Umumnya fokus penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana prinsip dan etika pelayanan yang di terapkan pada Bank Muamalat Palopo.

C. Definisi Istilah

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.

D. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Lebih lanjut Nazir menyatakan, jenis desain penelitian ada enam yaitu.

1. Desain penelitian yang ada kontrol.

Desain ini adalah desain percobaan atau desain bukan percobaan dan mempunyai kontrol.

2. Desain penelitian Deskriptif-analitis.

Desain penelitian deskriptif merupakan studi untuk menemukan fakta dengan interpretasi yang tepat, sedangkan desain penelitian analitis adalah studi untuk menguji hipotesa-hipotesa dan mengadakan interpretasi yang lebih dalam tentang hubungan-hubungan.

3. Desain penelitian lapangan atau bukan. Penelitian ini menggunakan lapangan atau tidak.

4. Desain penelitian dalam hubungan dengan waktu. Penelitian dengan menggunakan interval waktu tertentu.

5. Desain dengan tujuan evaluatif atau bukan.

Desain penelitian evaluatif atau bukan berhubungan dengan keputusan administratif terhadap aplikasi hasil penelitian.

6. Desain penelitian dengan data primer/sekunder.

Dalam penelitian dapat didesain menggunakan data primer atau data sekunder.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain

penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin menemukan fakta tentang “Penerapan Etika Dalam Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Palopo”.

E. 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 bank muamalat 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.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang disusun (dikonstruksi), sesuai dengan fungsinya, maka disesuaikan dengan ukuran-ukuran yang akan direkam dan metode pengumpulan data yang akan dipakai, baik format, item maupun optionnya. Dalam penelitian ini peneliti merupakan instrument utama dalam pengumpulan data, peneliti mengikuti asumsi-asumsi kultural sekaligus mengikuti data. Dalam proses pengumpulan data, peneliti dituntut untuk memahami bagaimana para subyek berpikir, pendapat, berprilaku sesuai dengan apa yang ia lakukan sehari-hari dalam kehidupannya. Hal ini dilakukan secara mendalam dan terus-menerus sehingga peneliti menghabiskan waktunya dengan para subyek yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hal ini dikarenakan, jika memanfaatkan

alat yang bukan manusia dan mempersiapkannya terlebih dahulu sebagai yang lazim digunakan dalam penelitian klasik, maka sangat tidak mungkin untuk mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan. Selain itu, hanya manusia sajalah sebagai alat yang dapat berhubungan dengan responden atau obyek lainnya, dan hanya manusia saja yang mampu memahami kaitan kenyataan di lapangan. Dengan demikian, peneliti menjadi instrument utama yang berfungsi tidak hanya sebagai pengumpul data melainkan sekaligus penganalisa data. Seandainya ada informasi yang belum lengkap maka peneliti berusaha kembali ke lokasi penelitian sehingga mendapatkan informasi baru yang dibutuhkan. Kemudian untuk bisa menjadi instrumen utama peneliti melibatkan diri dalam situasi sosial, berusaha dapat berpartisipasi pada aktivitas-aktivitas yang terjadi dan selalu berada dalam situasi sosial yang diteliti.

G. 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, yaitu proses pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur buku dan internet yang ada kaitannya dengan pembahasan masalah.
2. Studi dokumen, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dilapangan.

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.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif perlu ditetapkan keabsahan data untuk menghindari data yang biasa atau tidak valid. Hal ini dimaksud untuk menghindari data yang tidak valid serta adanya jawaban dari informan yang tidak jujur. Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggung jawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan:

1. Ketekunan Peneliti

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan yang lebih cermat dan berkesinambungan. Peneliti mengecek kembali data-data yang diperoleh dan hasil dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian sehingga datanya realibel. Data dikatakan realibel apabila data yang diperoleh menunjukkan kestabilan hasil meskipun dilakukan dan digunakan untuk mengecek keabsahan data yang terdiri dari.

2. Triangulasi

Yaitu digunakan sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang yang berbeda. Triangulasi dilakukan untuk mengecek keabsahan data yang terdiri dari:

- a. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya dengan wawancara, observasi, catatan pribadi serta dokumentasi.
- b. Triangulasi teknik adalah membandingkan data hasil observasi dengan hasil wawancara dan dokumentasi sehingga dapat disimpulkan kembali untuk memperoleh data akhir autentik sesuai dengan masalah yang ada dalam penelitian ini.
- c. Triangulasi teori yaitu hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi. Dalam informasi tersebut kemudian dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari hasil yang tidak sesuai dengan kesimpulan yang dihasilkan.

I. 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 fenomena 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 DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Umum PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Perkembangan bank-bank syariah di negara-negara Islam pada abad ke-19 memberikan pengaruh besar terhadap Indonesia. Inisiatif pendirian bank Islam Indonesia dimulai pada tahun 1980 melalui diskusi-diskusi bertemakan bank Islam sebagai pilar ekonomi Islam. Beberapa uji coba gagasan perbankan Islam dalam skala yang relatif terbatas mulai dipraktekkan diantaranya Koperasi Ridho Gusti di Jakarta dan Bait At-Tanwil Salman ITB di Bandung. Tahun 1990, Majelis Ulama Indonesia (MUI) menyelenggarakan lokakarya bunga bank dan perbankan di Jawa Barat. Hasil lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI yang menghasilkan amanat pembentukan kelompok kerja pendirian Bank Islam di Indonesia yang disebut Tim perbankan MUI dengan tugas melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak terkait.²⁶

Hasil kerja tim perbankan MUI ialah berdirinya bank syariah pertama di Indonesia yaitu PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), berdasarkan akte pendiriannya, berdiri pada tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat dihadapan Yudo paripurno, SH, Notaris di Jakarta. Sejak tanggal 1 Mei 1992 atau 27 syawal 1412 H, BMI resmi beroperasi dengan modal awal sebesar Rp. 106.126.382.000,-. Bank Muamalat setelah terdaftar sebagai bank public namun belum terdaftar di BEI (Bursa Efek Indonesia), kemudian dua tahun

²⁶ Indonesia, "Profil Bank Muamalat Indonesia."

setelahnya izin untuk menjadi bank devisa dapat diperoleh bank muamalat Indonesia pada tanggal 27 oktober 1994.

Tahun 2003 bank muamalat Indonesia menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan susuk Subordinasi Mudharabah. Selanjutnya dana pensiun lembaga keuangan muamalat, multifinance syariah, dan Asuransi syariah, merupakan produk-produk inovasi keuangan syariah yang dikembangkan oleh bank muamalat Indonesia. Selain itu, produk Share-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Share-e Gold Debit Visa yang di luncurkan pada tahun 2011 memperoleh Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu debit syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia.

Seiring berkembangnya BMI yng semakin diakui, BMI semakin melebarkan sayapnya dengan terus menmbah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di Indonesia tetapi juga keluar negeri. Tahun 2009, BMI mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi di Malaysia. Sampai saat ini, BMI sudah memiliki 249 kantor layanan termasuk 1 kantor cabang di Malaysia. Operasional bmi juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima serta 55 unit Mobil kas keliling.

BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus berinovasi untuk menjadi bank syariah dengan melakukan pertumbuhan jangka panjang dan semakin unggul serta dapat mewujudkan visi dan misi bank muamalat Indonesia dengan strategi bisnis yang terencana.

Bank muamalat yang berada di kota Palopo adalah bank yang masih berstatus sebagai cabang pembantu dari bank muamalat cabang Makassar. Sebelum mendirikan bank muamalat di kota Palopo, jauh sebelumnya oleh pihak bank muamalat melakukan pengamatan dan observasi tentang kelayakan tersebut, sehingga diputuskan tersebut bahwa kota Palopo ini layak untuk didirikan bank muamalat cabang pembantu. Setelah dibangunnya bank muamalat cabang Palopo maka bank ini mulai beroperasi pada tanggal 25 Oktober 2005 dengan dana awal yang dipinjam dari bank muamalat yang ada di Makassar. Dan pada tahun 2006 dana dapat dilunasi sehingga saat ini bank muamalat kota Palopo dapat berdiri sendiri tanpa tergantung lagi pada dana-dana pinjaman.

Bank muamalat yang ada di Sulawesi Selatan hanya ada dua yaitu di kota Makassar dan di kota Palopo. Kota Palopo merupakan kota kedua setelah Makassar yang menjadi prioritas pendirian bank muamalat. Bank muamalat didirikan dengan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam, di dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan sistem perbankan syariah. Bank muamalat menjalankan fungsinya yang sama dengan perbankan konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi (penyaluran) dari nasabah pemilik dana (sahibul mal) dengan nasabah yang membutuhkan dana.

Kehadiran bank muamalat cabang Palopo merupakan salah satu solusi untuk menambah nasabah dan kepercayaan terhadap kegiatan perbankan khususnya di Palopo. Bank muamalat merupakan salah satu perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian Islam. Lembaga-lembaga keuangan yang berbasis syariah sebagai salah satu tonggak penting dalam pengembangan ekonomi Islam. Tujuan utama keberadaan bank muamalat cabang Palopo adalah sebagai lembaga dakwah dan

sebagai lembaga penghimpun dana dan meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat kota Palopo, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha, meningkatkan kesempatan kerja, mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan. Bank muamalat cabang Palopo tidak hanya menerima nasabah kaum muslim saja tetapi juga mendapat kepercayaan dari pihak non muslim untuk menjadi nasabah bank muamalat. Karena Islam sebagai agama rahmatanlil'alam, yaitu membawa rahmat bagi seluruh alam. Untuk mengetahui letak geografis bank muamalat cabang Palopo penulis mencoba menguraikannya walaupun tidak secara mendetail, dilihat dari letak geografis bank muamalat cabang Palopo terletak di Jl. Jendral Sudirman. Bank muamalat ini mudah di jangkau karena akses ke bank muamalat cabang Palopo ini mudah dengan jasa angkutan umum seperti ojek, becak dan angkutan lainnya dapat membantu masyarakat untuk sampai ke bank muamalat cabang Palopo, kondisi bank muamalat cabang Palopo ini hasil dari observasi dan pengamatan bahwa bank muamalat cabang Palopo ini berada dilokasi yang sangat strategis.

2. Visi & Misi PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk

a. Visi PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

b. Misi PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan

berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Produk-Produk Bank Muamalat

a. Penyaluran Dana

- 1) Pembiayaan atas dasar prinsip Murabahah
- 2) Pembiayaan atas dasar prinsip Mudharabah
- 3) Pembiayaan atas dasar prinsip Bai Bithaman Ajil
- 4) Pembiayaan atas dasar prinsip Qardhul Hasan
- 5) Pembiayaan atas dasar prinsip Musyarakah

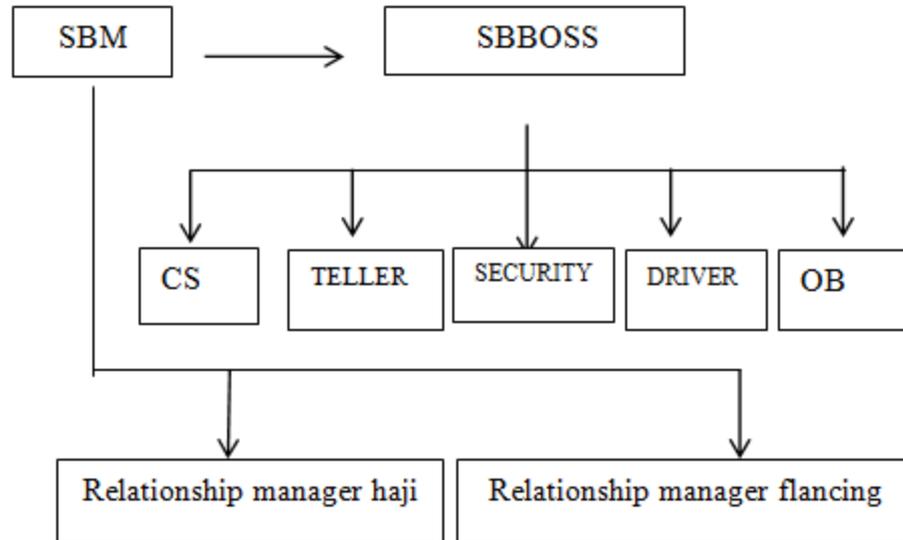
b. Penghimpunan Dana

- 1) Giro atas dasar prinsip Wadiah
- 2) Deposito atas dasar prinsip Mudharabah
- 3) Tabungan atas dasar prinsip Mudharabah



4. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi bank Muamalat Indonesia yaitu :



Gambar 4.1 : struktur organisasi bank muamalat Indonesia

Berikut ini bidang usaha atau bagian dari bank muamalat cabang pembantu Palopo:

a. Pimpinan cabang

Struktur tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atau keseluruhan berjalanya sistem operasional perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional.

b. Mikro/makro marketing manager

Bertanggung jawab atas program- program marketing untuk segmen bisnis mikro/makro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM menjadi sub ordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

c. Supervisor

Bertanggung jawab melakukan supervisor terhadap proses pembiayaan baik

dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan. Membina atau melatih teller dan customer service dalam melakukan sosialisasi kepada teller dan customer service pihak terikat lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan front office dikantor.

d. Area financing officer

Melakukan review pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan untuk diajukan ke komite kantor pusat.

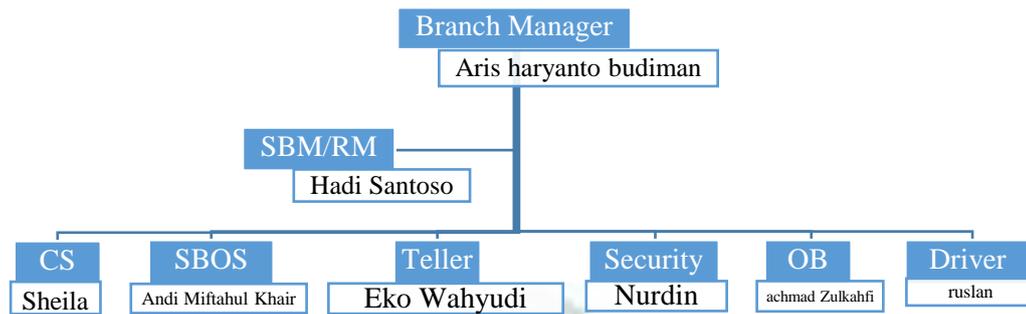
e. Teller

Teller bertugas melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan yang telah ditetapkan untuk mencapai service excelent implementasi fungsi service profider, memberikan dukungan kepada supervisor layanan, operation manager, pimpinan cabang dan lain-lain.

f. Costumer Service

Fungsi seorang costumer service menjadi bagian terdepan dalam menerima tamu (pelanggan) yang memiliki masalah-masalah mengenai produk perusahaan. Costumer service menjadi pendengar dan melayani dengan baik dan ramah setiap pertanyaan, aduan, dan permintaan pelanggan dengan baik serta memberikan solusi atas masalah-masalah pelanggan. Costumer service selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, klien atau nasabahnya. Semua proses pelayanan dari awal hingga akhir menjadi tanggung jawab dan tugas costumer service.

Sedangkan untuk struktur organisasi bank muamalat cabang Palopo yaitu:



Gambar 4.2: Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Palopo

5. Prinsip-Prinsip Etika Pelayanan dalam Bank Muamalat

Etika dalam bank Muamalat merujuk pada prinsip-prinsip yang mengatur tindakan dan perilaku para pelaku bisnis di bank Muamalat. Berikut ini adalah beberapa prinsip etika yang penting dalam bank Muamalat:

- a. Kejujuran: Bank Muamalat harus jujur dan terbuka dalam menyampaikan informasi kepada nasabahnya.
- b. Integritas: Bank Muamalat harus memiliki integritas yang tinggi dalam menjalankan bisnisnya dan tidak boleh melakukan tindakan yang merugikan nasabah atau pihak lain.
- c. Kepentingan nasabah: Bank Muamalat harus memprioritaskan kepentingan nasabahnya dan memberikan layanan yang terbaik bagi nasabah.
- d. Tanggung jawab sosial: Bank Muamalat harus memperhatikan tanggung jawab sosialnya dan berusaha membantu pemerintah dalam memajukan masyarakat dan perekonomian.
- e. Kepercayaan: Bank Muamalat harus membangun dan menjaga kepercayaan nasabahnya dengan memberikan layanan yang terbaik dan transparan.

- f. Kepatuhan terhadap hukum: Bank Muamalat harus mematuhi semua peraturan dan regulasi yang berlaku di bidang perbankan.

6. Etika Pegawai dalam Bank Muamalat

Sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank muamalat adalah sebagai berikut:

- 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.

7. Aturan-Aturan yang Ditetapkan dalam Bank Muamalat

a. Tepat waktu

- b. Displin
- c. Berpakaian rapi dan seragam
- d. Sopan
- e. Ramah

Etika perbankan dalam perspektif Islam yaitu:

- a. Kejujuran

Selalu berkata jujur dan tidak pernah berbohong. Allah berfirman:

وَالَّذِي جَاءَ بِالصِّدْقِ وَصَدَّقَ بِهِ أُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

Terjemahan:

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:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعَهْدِ اِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُوْلًا وَّلَا تَقْرُبُوْا مَالَ الْيَتٰمٰى اِلَّا بِالْاْتَمٰىنِ

Terjemahan:

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 pertanggung jawaban. (QS. Al Israa':34)

- c. Keadilan

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

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْاِحْسَانِ وَاِيتَاءِ ذِي الْقُرْبٰى وَيَنْهٰى عَنِ الْفَحْشَاۗءِ وَالْمُنْكَرِ

وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Terjemahan:

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran 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 :

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah[389], dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram[390], jangan (menggangu) binatang-binatang hadya[391], dan binatang-binatang qalaa-id[392], dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhoan 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 Masjidil haram, 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.²⁷

Kualitas keberhasilan sebagai seorang bankir agar mempunyai nilai yang tinggi, di samping di ukur 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 di keluarkan 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:

²⁷ Rafikayatri Rafikayatri, "Penerapan Nilai-Nilai Syariah Pada Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Bank Bri Syariah Kota Palopo)" (Institut Agama Islam Negeri (Iaian Palopo), 2019).

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 dilarang 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 dibenarkan menggunakan kedudukannya untuk mencari keuntungannya 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 dibenarkan 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 Bank Muamalat terhadap Nasabah

Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya.²⁸ 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 bank muamalat 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.

²⁸ Nita Andriani, "Etika Komunikasi Bisnis Dalam Perspektif Islam," *Jurnal Al-Hikmah* 19, no. 1 (2021): 13–26.

- 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.

9. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

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:

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka mintalah bantuan kepada petugas lain yang mampu
- j. Bila belum dapat melayani, beri tahukan kapan harus melayani.

Hal-hal yang perlu diperhatikan seluruh karyawan bank muamalat yaitu:

a. Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank bank muamalat 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 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 dengan terjemahan: 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 (Q.S Al-Baqarah: 83).

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.

b. Penampilan

Dalam melayani nasabah, karyawan bank muamalat 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 bank muamalat adalah:

- 1) Wajar maksudnya sikap dan tindakan setiap karyawan bank tidak dibuat - buat.
- 2) Dalam hal berpakaian harus selalu rapi, serasi dan bersih, dan tidak menggunakan aksesoris dan make-up yang berlebihan.
- 3) Selalu mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terima kasih.
- 4) Selalu bersikap optimis dan tidak pesimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan kepada nasabah atas layanan yang diberikan.
- 5) 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.
- 6) Lemah lembut dan sopan santun dalam melayani tamu atau nasabah, membuat nasabah merasa dihargai oleh karyawan bank.
- 7) Selalu memberikan perhatian, tidak cuek dalam menghadapi tamu atau nasabah, dalam hal ini nasabah merasa memperoleh perhatian serius.

8) Selalu suka membantu sehingga nasabah merasa ringan dalam menghadapi urusannya.

c. Cara Berpakaian

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 bank muamalat.²⁹ 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

²⁹ Avita M Royani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Kc Bank Muamalat Purwokerto)," Skripsi. Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020.

menanamkan dananya dibank, meminjam atau menginvestasikan uangnya dalam jumlah yang besar dan dengan waktu yang lama. Pelayanan adalah 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 Bank Muamalat

- 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.

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 membuat 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 nasabah, sehingga menjadi standar pelayanan baik dikantor 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 berkenaan 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 muamalat 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 muamalat sebagai bank pilihan utama bagi setiap masyarakat.

B. Hasil Wawancara Terhadap Informan

Nama : Rahmatia

Alamat : Jl. Andi Tadda

Jabatan : Nasabah Bank Muamalat Palopo

Menurut ibu Rahmatia sebagai salah satu nasabah di bank Muamalat Palopo bahwa para petugas bank termasuk security dan OB yang ada di bank tersebut sangat baik, sopan, peduli pada nasabah, dan ramah. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang ada di bank Muamalat Palopo sangat memuaskan sesuai apa yang telah dikatakan oleh ibu Rahmatia.



Nama : Abdul Yasin

Alamat : Songka

Jabatan : Nasabah Bank Muamalat Palopo

Menurut bapak Abdul Yasin selaku nasabah mengatakan sangat puas terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan di bank muamalat Palopo, 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 Bank Muamalat Palopo saat membuka pintu selalu menyapa dan senyum setiap nasabah masuk maupun keluar dari bank.



Nama : Ziada

Alamat : Jl. Wecuddai

Jabatan : Nasabah Bank Muamalat Palopo

Menurut bapak Ziada selaku salah satu nasabah di bank muamalat Palopo, menurutnya bahwa pegawai bank muamalat Palopo sangat sopan dilihat dari awal pintu masuknya security membukakan pintu dan memberikan senyuman tidak lupa menanyakan kepentingan nasabah, bukan cuman itu bapak karim juga mengatakan bahwa pegawai atau staf yang ada di bank muamalat palopo tata cara berpakaianya sangatlah rapih. Maka dari itu bapak ziada sendiri merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank muamalat Palopo.



Nama : Rohma

Alamat : Jl Andi Djemma Palopo

Jabatan : Nasabah Bank Muamalat Palopo

Menurut ibu rohma sendiri yang mana selaku nasabah bank muamalat Palopo mengatakan, bahwa pelayanan yang diberikan oleh bank muamalat Palopo sudah sangat bagus dan ibu rohma sendiri sudah merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan, beliau mengatakan bahwa tata krama setiap pegawai atau staf bank sangatlah sopan dan selalu memberikan senyuman, dan pelayanannya juga memberikan kenyamanan seperti ketika menemukan masalah staf dan pegawai bank akan selalu menanyakan dan memberikan arahan.



Nama : Salsabila

Alamat : Rampoang

Jabatan : Nasabah Bank Muamalat Palopo

Menurut Angga sendiri yang mana selaku nasabah bank muamalat Palopo mengatakan, bahwa pelayanan yang diberikan oleh bank muamalat Palopo membuatnya sangat kecewa. Hal ini sebabkan karena adanya pembebanan kepada beliau, dimana pada saat kegiatan penelitian beliau diberikan tugas untuk mencari nasabah untuk sebagai persyaratan penelitian. Berdasarkan hal itu Angga juga mengatakan bahwa permasalahan tersebut berbanding terbalik dengan prinsip syariah, dimana dalam islam sendiri tidak diperbolehkan mengambil keuntungan bagi sesama manusia.



C. 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 (akhlaq al-Islamiyah) 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 literatur, 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:

Terjemahan:

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 pertanggung jawaban dan akuntabilitas. Untuk memenuhi tuntunan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggung jawabkan tindakannya secara logis. Prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggung jawab 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 muamalat maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prinsip-prinsip etika pelayanan dalam bank muamalat yaitu: (1) Prinsip-prinsip etika pelayanan dalam bank muamalat, (2) Dalam melayani nasabah para pegawai bank muamalat terlebih dahulu memberikan salam kepada nasabahnya, (3) Para pegawai bank muamalat ramah terhadap nasabah yang datang berkunjung ke bank muamalat
2. Etika pegawai dalam bank muamalat 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) Serious, (10) Memiliki rasa tanggung jawab, (11) Rasa memiliki perusahaan yang tinggi, (12) Suka menolong nasabah.

B. Saran

1. Untuk bank muamalat lebih meningkatkan sosialisasi berupa etika dan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah. Sehingga dengan adanya pelayanan yang baik dari bank muamalat maka akan meningkatkan minat nasabah.
2. Untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sama diharapkan dapat menambahkan kemudahan dalam penggunaan dan manfaatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal Hawi, Akmal Hawi. "Kompetensi Guru Pendidikan Agama Islam." Rajawali Pers, 2014.
- Andriani, Nita. "Etika Komunikasi Bisnis Dalam Perspektif Islam." *Jurnal Al-Hikmah* 19, no. 1 (2021): 13–26.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah: dari teori ke praktik*. Gema Insani, 2001.
- Arianti, Fitri. "Implementasi prudential banking principle dalam pembiayaan murabahah pada PT. Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan." IAIN Padangsidimpuan, 2021.
- Departemen Agama, R I. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah." *Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Direktorat Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah*, 2008.
- Febria, Shely. "Preferensi Masyarakat Terhadap Pengembangan Jasa Perbankan Syariah Bank Muamalat Harkat Sukaraja." Iain Bengkulu, 2019.
- Idris, Marno. "Strategi, Metode, dan Teknik Mengajar 'Menciptakan Keterampilan Mengajar Secara Efektif dan Edukatif.'" *Jakarta: Ar Ruzz Media*, 2014.
- Indonesia, Bank. "Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia." *Kajian Model Bisnis Perbankan Syariah, Jakarta: Bank Indonesia*, 2012.
- . "Peraturan Bank Indonesia No. 7/46/PBI/2005 Pasal 1 ayat (5)." *Nomor: 13/24/DPNP Tanggal 25 Oktober 2011*, 2004.
- Indonesia, Bank Muamalat. "Profil Bank Muamalat Indonesia." *Diakses November 14 (2018): 2018*.
- Kara, Muslimin H. *Bank syariah di Indonesia: analisis kebijakan pemerintah Indonesia terhadap perbankan syariah*. Uii Press, 2005.
- Larasati, Putri Romdhiana. "Manajemen Jasa Pelayanan Pada Customer Service Di Bsm Cabang Pekalongan." Stain Pekalongan, 2008.
- Muhammad, Manajemen Keuangan Syariah. "Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Prinsiping di Bank Syariah." Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Mumtaza, Nabila Bilqis. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di Bri Syariah Kantor Kas Tulungagung," 2020.
- Nasional, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan. "Kamus Besar Bahasa Indonesia Jakarta: Balai Pustaka," 2003.
- Nirmawati Umar, Nirmawati. "Penerapan Etika Terhadap Pelayanan Pada Bri Syariah." Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2017.
- Pane, Sri Ayu Handayani. "Peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan." IAIN Padangsidimpuan, 2021.
- PRASETYO, M O H ARMAN. "Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pendidikan." STAIN PEKALONGAN, 2010.
- Rafikayatri, Rafikayatri. "Penerapan Nilai-Nilai Syariah Pada Pelayanan

- Perbankan Syariah (Studi Bank Bri Syariah Kota Palopo).” Institut Agama Islam Negeri (Iaian Palopo), 2019.
- Rambe, Ihsan. “Analisis Kinerja Keuangan Pada Pt Bank Muamalat Indonesia Tbk.” *Jurnal Al-Iqtishad* 16, no. 1 (2020): 18–37.
- Riyanto, Andi. “Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi.” *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis* 2, no. 1 (2018): 117–24.
- Royani, Avita M. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Kc Bank Muamalat Purwokerto).” *Skripsi. Purwokerto: IAIN Purwokerto*, 2020.
- Silvia, Febi. “Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.” FIS, 2018.
- Sufiana, Hildegardis Yosefa, dan Sabinus Beni. “Analisis Kinerja Keuangan Pada Credit Union Bonaventura Tempat Pelayanan Ledo.” *Business, Economics and Entrepreneurship* 2, no. 1 (2020): 10–14.
- Sunardi, Dedi. *Hukum Perbankan dan Perbankan Syariah*. Penerbit A-Empat, 2021.
- Wahid, Nur. *Perbankan Syariah: Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif*. Prenada Media, 2021.
- Zuriah, Nurul. “Pendidikan Moral dan Budi Pekerti dalam Perspektif Perubahan, Jakarta: Bumi Aksara.” *Cet. II*, 2008.



Lampiran



