

**PENERAPAN NILAI-NILAI SYARIAH PADA PELAYANAN
PERBANKAN SYARIAH (STUDI BANK BRI SYARIAH
KOTA PALOPO)**

Skripsi

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



IAIN PALOPO

Oleh

RAFIKAYATRI
NIM. 15 0402 0141

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ILAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO
2019**

**PENERAPAN NILAI-NILAI SYARIAH PADA PELAYANAN
PERBANKAN SYARIAH (STUDI BANK BRI SYARIAH
KOTA PALOPO)**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo



IAIN PALOPO

Oleh

RAFIKAYATRI
NIM. 15 0402 0141

Pembimbing :

- 1. Burhan Rifuddin, S.E., M.M**
- 2. Ilham, S.Ag., M.Ag**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ILAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO
2019**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul "**Penerapan Nilai-Nilai Syariah Pada Pelayanan Perbankan**" Syariah (Studi Bank BRI Syariah Cabang Palopo)" yang ditulis oleh **RAFIKAYATRI** dengan NIM **15 0402 0141** Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari **Kamis, 13 September 2019 M** bertepatan dengan **13 Muharram 1441 H**, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 07 September 2020 M
19 Muharram 1442 H

TIM PENGUJI

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, M.A. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag. | Penguji I | () |
| 4. Dr. Takdir. S.H.,M.H. | Penguji II | () |
| 5. Burhan Rifuddin, S.E., M.M. | Pembimbing I | () |
| 6. Ilham S.Ag., M.Ag | Pembimbing II | () |

Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
NIP 196102081994032001



Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP 198610202015031001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul: *“penerapan nilai-nilai syariah pada pelayanan perbankan syariah (studi bank BRI syariah kota palopo)”*

Yang ditulis oleh:

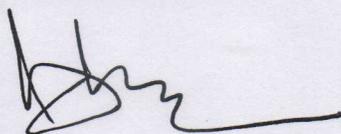
Nama : RAFIKAYATRI
Nim : 15 0402 0141
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Di setujui untuk Diajukan pada ujian tutup/ Munaqasyah penelitian

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 08 September 2019

Pembimbing I



Burhan Rifuddin.SE. M.M
NIP.19670311 199803 1 001

Pembimbing II



Ilham, S.Ag.,M.A
NIP.19731011 200312 1003

NOTA DINAS PEMBIMBING

Palopo, 08 September 2019

Lampiran : -

Hal : Skripsi

Kepada Yth

Di-

Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

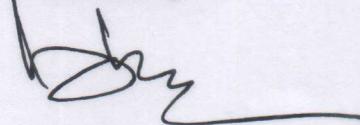
Nama : Rafikayatri
NIM : 15 0402 0141
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : ***“Penerapan nilai-nilai syariah pada pelayanan perbankan syariah (studi bank BRI syariah kota palopo)”***

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk ujian tutup/ munaqasyah.

Demikian untuk di proses selanjutnya

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Burhan Rifuddin, SE.M.M
NIP.19670311 199803 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rafikayatri
NIM : 15.0402.0141
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

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

Demikian pernyataan ini dibuat sebagai mana mestinya. Bilamana di kemudian hari pernyataan saya ternyata tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 12 September 2019

Yang membuat pernyataan,

Rafikayatri
NIM: 15.0402.0141



NOTA DINAS PEMBIMBING

Palopo, 08 September 2019

Lampiran : -

Hal : Skripsi

Kepada Yth

Di-

Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Rafikayatri
NIM : 15 0402 0141
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : ***“Penerapan nilai-nilai syariah pada pelayanan perbankan syariah(studi bank BRI syariah kota palopo)”***

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk ujian tutup/ munaqasyah.

Demikian untuk di proses selanjutnya

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing II

Ilham, S.Ag., M.A

NIP.19731011 200312 1003

PERSETUJUAN PENGUJI

Judul : Penerapan nilai-nilai syariah pada pelayanan perbankan syariah (studi BRI Syariah kota palopo)

Nama : Rafikayatri

Nim : 15.0402. 0141

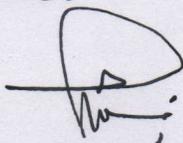
Program Studi : Perbankan Syariah

Disetujui Untuk Diajukan Pada Ujian Tutup / Munaqasyah Penelitian

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 08 September 2019

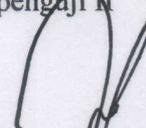
Penguji 1



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M. Ag.

NIP. 19740630 200501 1 004

penguji II



Dr. Takdir, SH., MH.

NIP. 197907242003121 002

NOTA DINAS PENGUJI

Perihal : Skripsi

Palopo, 08 September 2019

Lamp. : -

Kepada Yth

Di_

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan skripsi, mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Rafikayatri

Nim : 15.0402.0141

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

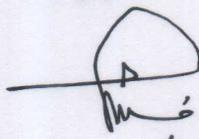
Judul skripsi : **Penerapan nilai-nilai syariah pada pelayanan perbankan syariah (studi BRI Syariah kota palopo).**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian Munaqasyah.

Demikianlah untuk diproses selanjutnya

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Penguji I,



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M., Ag.

NIP. 19740630 200501 1 004

NOTA DINAS PENGUJI

Perihal : Skripsi

Palopo, 08 September 2019

Lamp. : -

Kepada Yth

Di_

Tempat

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan skripsi, mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Rafikayatri

Nim : 15.0402.0141

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul skripsi : **Penerapan nilai-nilai syariah pada pelayanan perbankan syariah (studi BRI Syariah kota palopo).**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan pada ujian Munaqasyah.

Demikianlah untuk diproses selanjutnya

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Penguji H.



Dr. Takdir SH., MH.

NIP. 197907242003121 002

PRAKATA

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamu ‘alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah Swt. penulis panjatkan karena telah diberi kesehatan, keselamatan, kesabaran, kekuatan serta ilmu pengetahuan. Atas izin dari Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**studi pemahaman nilai-nilai syariah pada pelayanan perbankan syariah (studi kasus BRI Syariah)**” Dimana skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Salawat serta salam atas Nabi Muhammad saw. “Allahumma sholli ala sayyidina Muhammad” penulis sampaikan kepada junjungan kita nabi Muhammadsaw. beserta para sahabat, keluarga dan para pengikutnya yang telah menjadi panutan sepanjang masa hingga akhir masa, yang telah membebaskan umat manusia dari segala kebodohan menuju jalan terang yang diridai Allah Swt. demi mewujudkan *Rahmatan Lil ‘Alamin*.

Penulis mengucapkan terima kasih yang teristimewa kepada kedua orangtuaku. Ayahanda **Lenang** dan Ibunda **Ramlah** yang senantiasa menjaga, membimbing, membesarkan dengan penuh kasih sayang, yang menjadi penyemangat hidup, sumber inspirasi, sekaligus memberikan dorongan dan bantuan baik material maupun spiritual serta senantiasa mendoakan. Hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Atas Bimbingan, dorongan dan bantuan dari para pengajar, rekan-rekan serta ketulusan hati dan keramahan dari banyak pihak sehingga sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan harapan dapat mencapai hasil sebaik mungkin. Penulis menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo Dr. Abdul Pirol, M. Ag, Wakil Rektor I Dr.H.Muammar Arafat, S.H.,M.H,Wakil Rektor II Dr. Ahmad Syarief Iskandar,S.E.,M.M, danWakil Rektor III Dr. Muhaemin, MA, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo Dr. Hj. Ramlah Makulasse, MM, Wakil Dekan I Muh Ruslan Abdullah, S.EI.,MA Wakil Dekan II Tadjuddin, SE.M.Si.,Ak.,CA dan Wakil Dekan III Dr. Takdir, SH., MH.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) dan Sekretaris Program Studi Hendra Safri, M.M.
4. Pembimbing I Burhan Rifuddin,SE.,M.M.dan Pembimbing II Ilham, S.Sg., M.A. yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, koreksi serta saran yang berguna selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Penguji I , Penguji II yang telah memberikan pertanyaan serta masukan kepada penulis.
6. Segenap Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
7. Kepala perpustakaan dan Para Staff Perpustakaan yang telah membantu dengan meminjamkan buku yang dibutuhkan oleh penulis.
8. Seluruh Pegawai Staff Kelurahan Amassangan Kota Palopo dan Masyarakat Kelurahan Amassangan Kota Palopo yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner atau angket dari penulis.
9. Keluarga tercinta yang selalu memberikan motivasi, penyemangat serta dukungan moral dan materiel kepada penulis hingga sekarang. Terkhusus untuk Kedua orang tuaku tercinta terima kasih telah memfasilitasi saya selama penyusunan skripsi ini sampai selesai.
10. Sahabat – sahabatku tercinta, teman seperjuangan, teman jalan, Hastuti, Hilda, Nurhalisa, Ewit kartika, Devi, Vita adelia. Serta seluruh teman PBS E angkatan 2015 yang tidak sempat disebutkan satu persatu

11. Seluruh teman–teman Perbankan Syariah angkatan 2015 serta seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2015.
12. Dan seluruh pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terima kasih atas bantuannya selama ini.

Skripsi ini disusun oleh penulis dengan beragam halangan, baik yang datang dari dalam ataupun yang datang dari luar. Tetapi dengan kesabaran serta pertolongan dari Allah Swt. akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan, penulis mohon kritik dan saran yang membangun dan semoga dengan terselesaikannya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan teman-teman. Aamiin.

Demikianlah yang dapat penulis paparkan kalau ada kata yang salah atau kurang baik mohon dimaafkan. Sekian dan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palopo, Juni 2019

Rafikayatri
Nim. 15 0402 0141

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	
DAFTAR ISI.....	
ABSTRAK.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Rumusan masalah.....	7
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Manfaat penelian.....	8
E. Defenisi operasional.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian terdahulu yang relevan.....	11
B. Kajian pustaka.....	13
C. Kerangka pikir.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Ruang lingkup penelitian.....	21
B. Metode pengumpulan data.....	23
C. Populasi dan sampel.....	24
D. Teknik pengumpulan data.....	25
E. Teknik pengelolaan data dan analisis data.....	36
F. Fokus Penelitian.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran umum BRI Syariah.....	28
B. Pembahasan hasil penelitian.....	53

BAB V PENUTUP.....

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA.....

ABSTRAK

Rafikayati., 2019 “Studi Pemahaman Nilai-Nilai Syariah Pada Pelayanan Perbankan Syariah (studi kasus BRI Syariah)”. Dibawah bimbingan Burhan Rifuddin, SE., M.M. dan Ilham, S.Ag., M. A.

Kata Kunci : nilai-Nilai Syariah dan Pelayanan

Penelitian ini membahas tentang penerapan nilai-nilai syariah pada pelayanan perbankan syariah (Studi BRI Syariah) permasalahan penelitian merujuk pada karyawan bank mampu menerapkan nilai-nilai syariah dalam melayani nasabah, karena dengan permasalahan tersebut karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan sistem syariah dengan itu pelanggan atau nasabah bias bertahan dengan nyaman atas pelayanan karyawan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *descriptive Qualitative*, sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analisis deskriptif melalui pendekatan kualitatif dengan teknik analisis data menggunakan wawancara dan observasi kepada karyawan dan nasabah BRI Syariah Kota Palopo.

Hasil penelitian diperoleh bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan BRI syariah sesuai dengan aturan yang diberikan oleh bank Indonesia, dan penerapan karyawan tentang nilai-nilai syariah sudah sesuai dengan nilai-nilai syariah dilihat dari cara pelayanan yang baik terhadap nasabah diberikan oleh karyawan BRI Syariah cabang Kota Palopo. Karywan BRI Syariah memberikan pelayanan 3S kepda Nasabah yang terdiri atas Senyum, Sapa, dan Salam.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah suatu bank yang berlandaskan syariah dalam operasionalnya serta tidak menggunakan sistem bunga atau riba, tetapi menggunakan sistem bagi hasil. Bank syariah didirikan karena adanya kebutuhan masyarakat Islam akan bank yang berlandaskan bukan pada bunga tetapi bagi hasil, karena bunga sangat menyulitkan masyarakat Islam apalagi masyarakat yang kurang mampu agar mereka dapat melakukan pinjaman dengan sistem bagi hasil.

Sebuah bank syariah harus memiliki lingkungan kerja yang berbentuk syariah. Dalam hal etika, misalnya sifat amanah dan shiddiq, harus melandasi Alquran dan Asunnah, sehingga setiap karyawan tercermin sebagai muslim yang baik. Di samping itu, karyawan bank syariah harus skillful dan professional (fathana) dalam menjalankan pekerjaan, dan mampu melakukan tugas secara team-work dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (tabligh). Demikian pula dalam hal reward dan punishment, diperlukan prinsip keadilan yang sesuai dengan syariah.

Selain itu, cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar. Demikian pula menghadapi nasabah, akhlak harus

senantiasa terjaga. Nabi saw, menyatakan bahwa senyum adalah sedekah.1 Untuk menilai apakah sesuatu perbuatan baikataupun buruk, dan juga harus diperhatikan dalam kriteria seseorang (bagaimana cara melakukan perbuatan yang baik menurut ajaran islam). Penggunaan kriteria yang baik dalam melakukan perbuatan dapat di jelaskan dalam Alquran.2Sebagai firman Allah SWT dalam QS. al- Baqarah/2:263, di jelaskan.

﴿ قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتَّبِعُهَا أَذَىٰ ۗ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ ﴾

Terjemahan : “perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima), Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun.”

Dari penjelasan diatas disimpulkan bahwa untuk mengukur sesuatu tingkat perbuatan yang baik atau perbuatan yang buruk di dasarkan kepada niat dari hati yang tulus yang melatar belakangi bahwa lahirnya suatu perbuatan yang sering juga disebut dengan kehendak dan perbuatan yang baik. Untuk melayani nasabah karyawan harus bersikap yang baik dan sopan agar nasabah dapat puas atas pelayanan yang di berikan.

Keberadaan perbankan islam di tanah air telah mendapatkan pijakan kokoh setelah lahir undang-undang perbankan nomor 7 tahun 1992 yang direvisi melalui undang-undang nomor 10 tahun 1998, yang dengan tegas mengakui keberadaan dan berfungsinya bank bagi hasil atau bank islam. Dengan demikian, bank ini adalah yang beroperasi dengan prinsip bagi

1Muhammad syafii Antonio, *Islamic banking bank syariah dari teori praktek*,(Jakarta:,gema insane. t.c. 2001),h 34

2Suhrawardi K. lubis, *Etika Profesi Hukum*,(Jakarta: sinar Grafika.t.c. 2009), h 39

hasil. Bagi hasil adalah suatu prinsip muamalah berdasarkan syariah dalam melakukan kegiatan usaha bank.

Semakin maraknya berbagai pelayanan jasa baru dari bank di Indonesia dan adanya teknologi komunikasi dan informasi yang semakin canggih mungkin transaksi dan pelayanan jasa yang dilakukan oleh perbankan dengan cepat, mudah dan dapat dilakukan oleh orang-orang yang berada pada Negara berbeda. Keadaan ini menuntut perbankan nasional untuk memiliki keahlian dan kemampuan yang tinggi agar bank yang dikelolanya tetap berkembang dan mampu menyaingi bank-bank lain seperti bank umum syariah lainnya.

Para pegawai bank juga dituntut untuk mengelolah bank secara profesional, dimana harus benar-benar pada aspek pengetahuan, penguasaan keahlian atau teknologi yang meluas, dengan kemampuan operasional pekerjaan dan wawasan ke depan atau secara sederhana seorang pegawai bank yang profesional harus menguasai ilmu atau teknologi di bidang perbankan. Namun pengawasan operasional ilmu dan teknologi saja belum cukup menjamin bahwa dalam menjalankan tugasnya para pegawai akan mentaati suatu kaidah atau norma bertingkah laku yang pantas dan perlu di junjung tinggi yang disebut dengan etika.³

Dalam pelayanan telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan karyawan bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan

³Malayu S.P. *hasibun, dasar-dasar perbankan*, hal, 155

etika, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun karyawan bank dapat saling menghargai.

Secara umum pelayanan yang dapat diberikan oleh karyawan bank dalam pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah
2. Mempersilahkan tamu atau nasabah untuk masuk atau duduk dengan sopan
3. Dalam mengucapkan salam dan mempersilahkan tamu masuk dan duduk selalu dengan ramah dan murah tersenyum
4. Bertanya keperluan nasabah secara rama, sopan, dan lemah lembut
5. Ucapakan kata terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

Dalam praktik dunia perbankan saat ini, dalam suatu lembaga keuangan syariah memperkerjakan pegawai bank yang berasal dari jurusan yang lain dan bukan jurusan perbankan atau perbankan syariah, misalnya berasal dari jurusan tarbiyah atau ilmu-ilmu murni, matematika atau pendidikan. Tentunya mereka kurang memiliki wawasan dan skill mengenai perbankan syariah dan operasionalnya, begitu pula dengan masalah etika pegawai, tentunya mereka kurang mengetahui kode etik pegawai. Padahal etika pegawai itu penting dalam mengelolah suatu bank tersebut penting untuk diketahui dan dipatuhi oleh karyawan bank, sehingga pegawai tidak menyelewengkan atau melakukan tindakan yang cerobah dalam perbankan dan biasa memberikan pelayanan yang terbaik untuk menghasilkan lembaga keuangan yang benar-benar syariah.

Dalam sikap keuangan syariah yang masih memperkerjakan pegawai bank bukan dari jurusan perbankan itupun karena adanya persepsi dari masyarakat yang menganggap bahwa lembaga keuangan syariah sama dengan lembaga konvensional. Padahal sebenarnya lembaga keuangan syariah dan konvensional itu berbeda. Lembaga keuangan konvensional berdasarkan system bunga, sedangkan lembaga keuangan syariah tidak mengenal bunga karena bertentangan dengan ajaran islam, tetapi menggunakan system bagi hasil. Namun demikian, lembaga keuangan ini tetap harus memperhatikan kualitas pelayanannya. Sumber daya insani atau pegawai bank tersebut yang mengelolah lembaga keuangan syariah bahkan ada pula yang berhadapan langsung dengan calon nasabah maupun yang telah menjadi nasabah. Dalam hal ini, etika pegawai bank pun perlu diperhatikan agar nasabah tetap loyal dengan lembaga keuangan syariah. Hal ini sangat diperlukan oleh suatu lembaga keuangan syariah atau perbankan syariah demi ikut andil dalam dunia perbankan pada khususnya dan dalam dunia perekonomian pada umumnya. Maka tidak mengherankan jika para lembaga keuangan baik syariah maupun konvensional berlomba-lomba untuk menampilkan yang terbaik atau memberikan pelayanan yang terbaik agar tidak kalah saing dengan para pesaingnya sehingga dapat tetap berdiri dan berlangsung usahanya. Walaupun masih ada perilaku usaha perbankan yang menghalalkan segala cara untuk meraih nomor satu dalam bisnis perbankan. Akan tetapi, hanya yang melakukan usaha perbankan yang mengindahkan etika saja yang mampu menarik nasabahnya. Etika ini

yang menjadikan nasabah loyal dan mendapatkan tanggapan positif dari nasabah.⁴

Dalam ajaran agama sejak awal keberadaan Islam telah memberikan persuasi normatif bagi para hamba Allah atau pemeluknya untuk melakukan

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا تَدٰىنْتُمْ بٰدِيْنَ اِلَىٰ اَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوْهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ
بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ اَنْ يَّكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللّٰهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ
وَلْيَتَّقِ اللّٰهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَاِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيْهًا اَوْ ضَعِيْفًا اَوْ لَا

pencatatan atas segala transaksi dengan cara yang benar dan adil sebagaimana yang difirmankan oleh Allah Swt. Dalam QS. Al-Baqarah /2:282:

Terjemahan: “Hai orang-orang yang beriman! Apabila kamu hendak bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan baik dan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertaqwa kepada Allah Rabbnya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada utangnya.”

Dari Ayat di atas menyimpulkan bahwa itu merupakan arahan sekaligus bukti terkuat bahwa Islam adalah *risalah* yang sangat mendorong para Muslim untuk menggunakan akuntansi dalam setiap bisnis dan transaksi yang dilakukannya dalam dunia nyata (*the realword*). Ayat tersebut tidak sekedar norma, tetapi adalah praktik yang bisa “membumi” dalam bentuk perilaku kehidupan manusia. Ummat Islam menangkap ayat-ayat Alquran tidak berhenti

⁴Raksa Negara, *pengaruh prestasi belajar kejuruan, pengetahuan kewirausahaan dan soft skills terhadap kesiapan berwirausaha siswa bidang keahlian teknik pemesinan d SMKN 3 yogyakarta*, jurnal, t.t

pada tingkat normatif, tetapi diterjemahkan pada tatanan praktik sehingga menjadi nyata dalam dunia empiris.⁵

Pelayanan perbankan syariah yang sehari-harinya bergelut pada operasi bisnis syariah pada tataran idealnya mengerti dan paham akan hakikat nilai-nilai Islam. Karena dari pandangan saya bahwanya perbankan syariah masih dipegang erat dari perbankan konvensional. Namun, ini menjadi tanda tanya besar bahwa sejauhmana pemahaman pelayanan perbankan syariah terhadap nilai-nilai syariah dalam pelayanan perbankan syariah, karena para pelayanan yang terdapat pada perbankan syariah mayoritas berasal dari perbankan konvensional. Hal ini membuat rasa keingintahuan yang besar dari peneliti untuk meneliti masalah tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka dirasa perlu untuk mengangkat permasalahan masalah ini menjadi obyek penelitian skripsi dengan judul **“Studi Pemahaman Nilai-Nilai Syariah pada pelayanan Perbankan Syariah”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka perumusan masalah yang diangkat berdasarkan hal tersebut adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan perbankan syariah berdasarkan sistem syariah pada BRI Syariah?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan perbankan syariah yang benar-benar sistem syariah pada BRI Sya

⁵Adiwarman karim, *bank indonesia "analisis fiqi dan keuangan"*,(Jakarta :t.c.2004) h 12

C. Tujuan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kedua belah pihak. Oleh karena itu terdapat tujuan dan beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini. Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan perbankan syariah berdasarkan sistem syariah.
2. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan perbankan syariah yang benar-benar sistem syariah.

D. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberika manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan pelayanan sistem syariah di bank syariah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis terdiri dari 4 bagian yaitu:

1. Bagi pegawai bank

Diharapkan dapat membantu usaha, khususnya bank BRI Syariah di kota palopo untuk di gunakan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginanserta kualitas nilai jasa sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan maupun kepuasa nasabah sebagai pelayanan, keadilan, kebersamaan dan syariat islam.

2. Bagi peneliti

Diharapkan dapat di jadikan sebagai referensi dalam hal memberikan informasi yang jelas dan akurat, dan hal-hal tersebut diperlukan sejalan dengan keinginan agar penyusunan kebijakan didasarkan pada hasil penelitian yang dapat dipertanggung jawabkan serta sebagai tambahan pengetahuan dari dunia usaha.

3. Bagi pembaca

Untuk menambah ilmu pengetahuan umum, sehingga nantinya dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi oleh dunia ekonomi secara umum dan menjadi solusi dalam penyelesaian masalah usaha.

E. Defenisi operasional

Defenisi operasional adalah penjabaran masing-masing variabel terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Dalam penelitian ini indikator-indikator variabel tersebut adalah sebagai berikut :

1. Studi pemahaman

Studi pemahaman adalah sebagai suatu proses pencarian pengetahuan yang empiris guna menyelidiki dan meneliti berbagai fonomena dalam kontek kehidupan nyata terlihat samar atau tidak terlihat dengan jelas serta ada berbagai sumber yang dapat di jadikan acuan bukti dan pengndalian informasi.

2. Nilai-nilai

Nilai adalah suatu prangkat keyakinan atau perasaan yang di yakini sebagai suatu identitas yang memberikan corak yang khusus kepada polah pemikiran dan perasaan, keterikatan maupun perilaku.

3. Syariah

Syariah adalah seluruh ajaran islam yang berupa norma-norma ilahiyah, baik yang mengatur tingka laku batin maupun tingka laku konkrit yang individual dan kolektif.

4. Pengelolaan

Pengelolaan adalah sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau melakukan serangkaian kerja dengan mencapai tujuan bersama. Sebagian orang mengartikan bahwa manajemen sebagai pengaturan pengelolaan.

5. Perbankan syariah

Perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum islam. Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian terdahulu yang relevan

Penelitian terdahulu yang dimaksud adalah untuk menggambarkan tentang posisi penelitian ini berbedah dengan penelitian sejenisnya yang telah ditulis oleh kalangan akademisi. Peneliti mengguna ini untuk menghindari adanya kesamaan penelitian dengan penelitian yang pernah ada. Beberapa penelitian yang mendukung dalam penelitian ini dan relevan dengan judul yang penulis angkat, yakni :

1. Andi Muh. Nurul afdal tentang studi pemahaman nilai-nilai syariah pada praktisi perbankan syariah (penelitian pada PT. Bank perkreditan rakyat syariah niaga madani). Tahun 2011 Universitas hasanuddin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deksriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah PT. Bank perkreditan rakyat syariah niaga madani dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara dan pengisian koesioner yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dimana data-data telah dikumpulkan, penulis menggambarkan keadaan objek penelitian yang sesungguhnya untuk menjelaskan bagaimana pemahaman praktisi perbankan syariah terhadap nilai-nilai syariah. Hasilnya, bahwa sistem dan prosedur akuntansi pada pegadaian syariah masi tunduk pada

ketentuan yang masih berlaku di perum pegadaian yang berbasis konvensional.¹

2. Yuserizal bustamil tentang studi penerapan nilai-nilai syariah pada pelaksana lembaga keuangan syariah (studi pada BMT serambi madina) tahun 2016. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deksriptif, adapun penelitian antara lain, 1) nilai humanis dalam penerapan perektisi BMT serambi madinah ditinjau dari pemahaman teori dan praktek bahwa akuntansi syariah bersifat manusiawi dan instrumennya dapat dipraktikkan dalam dunia nyata. 2) penerapan nilai emansipatoris masih terbatas pada akuntansi syariah praktis yang lebih yang bersifat pragmatis untuk memenuhi kebutuhan praktis yang ada saat ini, 3) praktis BTM serambi madina sepakat bahwa nilai-nilai etika islam yang menjadi semangat akuntansi syariah merupakan hal yang sangat penting guna memberikan informasi yang berkualitas, dan mengantarkannya kembali kepada tuhan pada akhirnya dengan falah,b 4) praktis BTM serabi madinah menjadikan paham bahwa mereka adalah khalifah di muka bumi yang telah diberikan amanah oleh allah untuk melakukan proses pencatatan akuntansi yang sesuai dengan nilai-nilai syariah, dan akan dimintaki pertanggungjawabannya ketika ia kembali pada tuhan.²

¹Andi muh.nurul afdal.,”*Skripsi studi pemahaman nilai-nilai syariah dalam praktisi perbankan syariah.*,2011.,hal 2

²Yuserizal bustami.,”*skripsi studi pemahaman nilai-nilai syariah pada pelaksanaan lembaga keuangan syaria.*,2013.,hal 3

3. Aam slamet rusydiaana tentang “analisis masalah pengembangan perbankan syariah di indonesia” tahun 2016, hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan yang muncul dalam pengembangan bank syariah di indonesia terdiri dari 4 aspek penting yaitu: SDM, teknikal, aspek legal/struktural, penguraian aspek masalah secara keseluruhan menghasilkan urutan prioritas: 1. Belum memadainya permodalan bank syariah, 2. Lemahnya pemahaman praktisi bank syariah, 3. Kurangnya dukungan pemerintah, dan 4. Trust dan minat masyarakat terhadap bank syariah cenderung rendah. Sedangkan prioritas strategi kebijakan yang dianggap mampu menyelesaikan masalah industri perbankan syariah di indonesia terdiri dari: 1. Memperkuat permodalan dan skala usaha serta memperbaiki tingkat efisiensi, 2. Memperbeki kuantitas dan kualitas sumber daya manusia bank syariah, berikut juga sistem informasi dan teknologi, 3. Perbaiki struktur dana bank syariah dan harmonisasi pengaturan dan pengawasan.³

B. Kajian pustaka

a. Landasan teori

1. Pengertian bank syariah

Bank berasal dari kata itali banco yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh bankir untuk melayani kegiatan

³Aam slamet rusydiaana., “*skripsi analisis masalah pengembangan perbankan syariah di indonesia*”, 2012.,hal 3

operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bank secara resmi dan populer menjadi bank.⁴ Definisi bank syariah menurut Muhammad sebagai berikut :

Bank Islam adalah lembaga keuangan yang operasionalnya dikembangkan berdasarkan pada Al-Quran dan Hadits Nabi Muhammad SAW.

Dari definisi tersebut dikatakan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Menurut UU No. 10 Tahun 1998 yang direvisi dengan UU perbankan UU No. 21 Tahun 2008 mendefinisikan bank syariah sebagai berikut :

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi dengan sistem bagi hasil.

Syarif Arbin mendefinisikan bank syariah adalah : Bank yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan manusia akan jasa perbankan, dengan teknis perbankan yang dilakukan terjau dari yang bertentangan dengan ajaran agama Islam.⁵

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lainnya, yang pada

⁴ Melayu Hasibuan, *perbankan Islam, tc*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2002), h 1

⁵ Arbi Syarif, *mengenal bank dan lembaga keuangan non bank, tc*, (Jakarta : Djambatan, 2002), h 21

dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.⁶

Menurut Drs. Melayu S.P. hasibuan, pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramaha, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Rama tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar. Etika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

Dengan pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayana juga merupakan daya tarik

⁶ Ena sapitrii, *skripsi pengaruh kopetinsi karyawan terhadap kualitas pelayanan (studi pada BNI Syariah kota palopo)*.h 20

bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antara sesama bank.⁷

2. Nilai-nilai syariah

Kata nilai dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti harga. Nilai memiliki makna yang berbeda bila berada pada konteks yang berbeda pula. Mulya mendefinisikan nilai adalah rujukan dan keyakinan dalam menentukan pilihan. Pada dasarnya konsep umum yang ada dalam masyarakat kita tentang istilah nilai merupakan konsep ekonomi. Hubungan suatu komoditi atau jasa dengan barang yang mau dibayarkan seseorang untuk memunculkan konsep nilai. Sedangkan makna spesifikasi nilai dalam ekonomi adalah segala sesuatu yang diinginkan dan diminta oleh manusia yang dapat memenuhi kebutuhan, maka barang itu mengandung nilai.

Dengan demikian nilai ke-Islaman dapat didefinisikan sebagai konsep dan keyakinan yang dijunjung tinggi oleh manusia mengenai beberapa masalah pokok yang berhubungan dengan Islam untuk menjadikan pedoman dalam tingkah laku, baik nilai dari sumber Allah maupun hasil interaksi tanpa bertentangan dengan syariah.⁸

⁷ Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, Dasar-dasar perbankan, tc (Jakarta: 13220 PT Bumi Aksara), h. 1152-153

⁸ Newjoesufira. Pengertian dan konsep dalam Islam, <http://blogspot.co.id..html>, dikases pada tanggal 26 maret 2019

Nilai-nilai islam yang terdapat pada perusahaan yang berbasis syariah haruslah sesuai dengan hukum-hukum islam yang berlandaskan al-quran dan hadits sebagai pedoman dunia dan akhirat, sehingga segala sesuatu yang kita kerjakan memiliki arah dan tujuan yang pasti. Hukum islam adalah hukum yang diyakinin memiliki keterkaitan dengan sumber dan ajaran islam, yakni hukum amali berupa interaksi sesama manusia, selain jinayat (pidana islam)⁹

3. Pengelolaan bank syariah

Perbankan syariah atau perbankan islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, misalnya: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman haram, usaha media yang tidak islami. Dimana hal ini tidak dapat menajmin oleh sistem perbankan konvensional.

Berdasarkan prinsip-prinsip hukum yang dianut oleh sistem perbankan syariah antara lain:

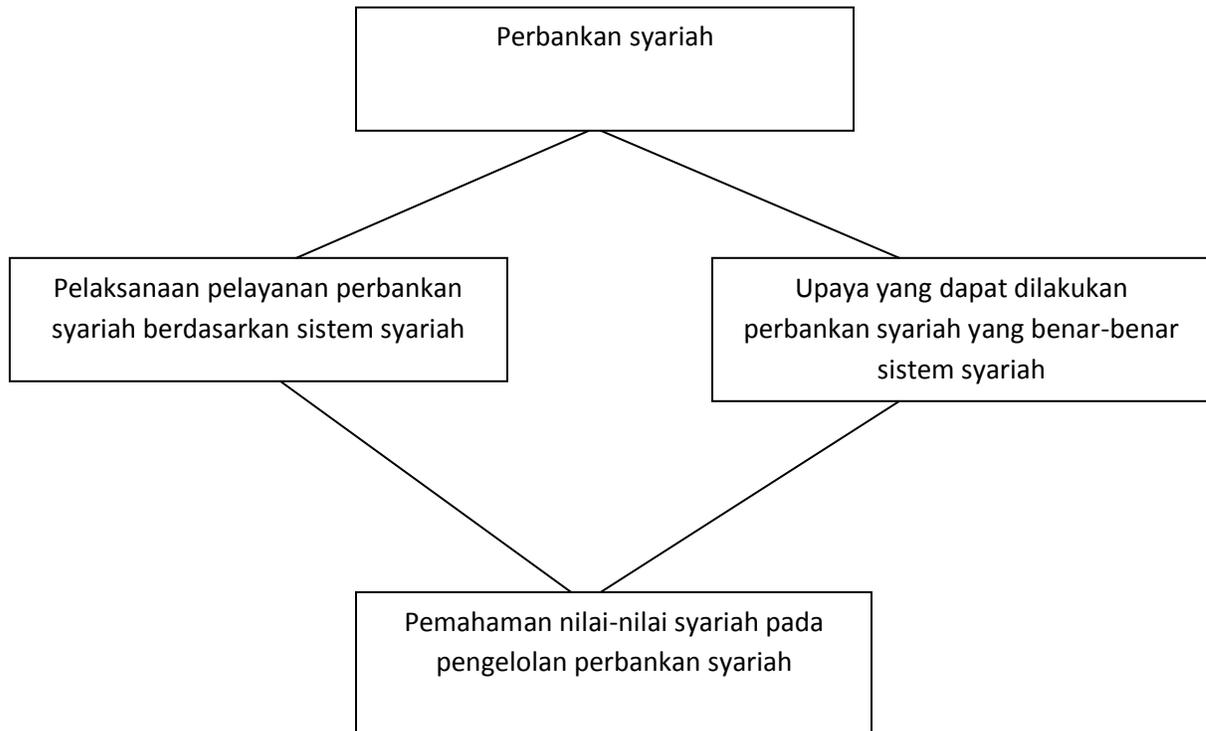
- a. Pembayaran terhadap pinjaman dengan nilai yang berbeda dari nilai pinjaman dengan nilai ditentukan sebelumnya tidak diperbolehkan.

⁹ Ema salma. *"Skripsi nilai-nilai islam pada bank berbasis syariah"*, 2017, h,35

- b. Pemberian dana harus turut berbagi keuntungan dan kerugian sebagai akibat hasil usaha institusi yang meminjam dana.
 - c. Islam tidak memperbolehkan “menghasilkan uang dengan uang”. Uang hanya merupakan media pertukaran dan bukan komoditas karena tidak memiliki nilai intrinsik.
 - d. Unsur gharar (ketidak pastian, spekulasi) tidak di perkenankan. Kedua belah pihak harus mengetahui dengan baik hasil yang akan mereka peroleh dari sebuah transaksi.
 - e. Investasi hanya boleh diberikan pada usaha-usaha yang tidak diharamkan dalam islam. Usaha minuman keras misalnya tidak boleh didanai oleh perbankan syariah.
- Prinsip perbankan syariah pada akhirnya membawa semaslahatan bagi ummat karena menjanjikan keseimbangan sistem ekonomi.¹⁰

¹⁰ (<https://idham1104.wordpress.com/pengelolaan-perbankan-syariah/>). Online, diakses tanggal 4 februari 2019. Pukul 20.00

C. Kerangka pikir



Ket:

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

Namun seringkali dalam kaitannya dengan pengelolaan perbankan syariah selalu ada permasalahan didalamnya. Permasalahannya yang sering terjadi di bank ialah tentang pelayanan di perbankan syariah. Pelayanan perbankan syariah sangat ketat dengan cara pengelolaan bank. Oleh karena itu pengelolaan pelayanan perbankan bermasalah, bagaimana cara karyawan bank syariah mengatasinya ?

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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang lingkup penelitian

Metode penelitian adalah cara yang dilakukan seorang peneliti untuk mengumpulkan, mengklarifikasikan dan menganalisis fakta yang ada di tempat penelitian dengan menggunakan ukuran-ukuran dalam pengetahuan, hal ini untuk menemukan kebenaran dalam penelitian¹ metode penelitian yang dilakukan yaitu :

a. Lokasi penelitian

Penelitian ini berlokasi pada kantor bank BRI syariah palopo, jln, jedral sudirman no. 43 kota palopo, sulawesi selatan, indonesia adapun alasan memilih lokasi penelitian ini adalah: dikarenakan PT. Bank BRI syariah merupakan salah satu bank yang bisa menilai nilai-nilai syariah pada pengelolaan perbankan syariah.

b. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode Pendekatan kualitatif yaitu metode peneliti yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawan dari eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen terkunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil

¹Kontjaraaningrat, *metode penelitian masyarakat*,tc, (Jakarta: PT. gramedia, 2010), h. 13

penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.prosedur penelitian yang menghasilkan data deksriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. ²

2. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deksriptif.Penelitian deksriptif ini penelitian yang memandu peneliti untuk menjelaskan fenomena-fenomena social secara menyeluruh, luas dan mendalam yang ada dengan mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis.³ Menurut nasir, dalam bukunya metode penelitian (1999), penelitian dekriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia dalam suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.Tujuan dari penelitian deksriptif adalah untuk membuat dekriptif, gambaran atau lukisan secara sistematik mengenai fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

3. subyek penelitian

subyek penelitian memerlukan data dan informasi dari berbagai sumber yang memberikan data dan informasi yang akurat sesuai dengan tujuan dari peneliti. Oleh karena itu harus ditentukan subjek yang dapat dijadikan sumber data dan informasi tersebut.Dalam penelitian ini yang menjadi informasi/ subjek adalah ketua, karyawan dan naabah PT. BRI Syariah yang secara khusus memberikan

²Noeng muhadjir, *metode penelitian kualitatif*, cet. III, (Yogyakarta, pustaka pelajar, 2002). H. 20.

³Sugiono, *metode penelitian kuantitatif dan RAD*, (bandung: alfabeta, cet. 19, 2014)h. 209

layanan perbankan dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah. Penelitian ini dilaksanakan pada PT. BRI Syariah.

B. Metode pengumpulan data

a. Sumber data

Peneliti akan menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer dan data skunder adalah sebagaiberikut :

1. Data primer

Data primer yaitu data yang dapat dari sumber pertama, dari individu informasi yang dikumpulkan penellitian langsung dari sumbernya.⁴ Data primer penelitian adalah data yang diperoleh langsung dari wawancara maupun observasi langsung dengan karyawan dan nasabah PT. Bank BRI syariah serta informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Dengan kata lain data primer ini diperoleh langsung pegawai dan nasabah nank BRI syariah kota palopo.

2. Data skunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau yang didapatkan tidak langsung tetapi diperoleh melalui orang atau pihak lain, misalnyaliteratur-literatur kepustakaan, buku-buku dan sumber lainnya yang relevan berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti, data skunder ini di sebut juga dengan data yang tersedia. Dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh

⁴M. burhan, penelitian kualitatif: *komunikasi, ekonomi, kebijakan public, dan ilmu social lainnya*, (Jakarta:kencana, 2007)h. 16

dari dokumentasi serta yang diperoleh dari bank BRI syariah kota palopo yang tempat penelitian.

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Menurut kamus riset karangan Drs. Komaruddin yang dimaksud dengan populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel. Pada kenyataannya populasi itu adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah peneliti.⁵ Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini karyawan dan nasaba dari Bank BRI syariah kota palopo.

2. Sampel

Sampel secara sederhana diartikan sebagai dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Sampel dalam penelitian ini berbentuk penelitian kualitatif, sampel merupakan sebuah isu yang sangat krusial yang dapat menentukan keabsahan hasil penelitian.⁶ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini digunakan teknik purposive sampling yaitu penampilan sampel disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

⁵Mardalis, *metode penelitian suatu pendekatan proposal*, (edisi pertama, cek.XII; Jakarta, PT Bumi Aksara, 2010), h. 53

⁶Sugiono, *metode penelitian bisnis*, (bandung: alfabeta, 2008), h.115

D. Teknik pengumpulan data

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

Dalam memperoleh suatu data untuk proses penulisan skripsi ini, penulis dapat melakukan dua metode dengan cara 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 di lapangan.

a. Observasi

Yaitu aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena-fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung baik dari lokasi penelitian maupun keadaan responden itu sendiri.

b. Wawancara

Adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berdialog, atau tanya jawab langsung dengan responden untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat dan diperlukan sesuai dengan permasalahan yang diteliti agar data menjadi lengkap.

E. Teknik pengelolaan data dan analisis data

Teknik analisis data dapat didefinisikan sebagai proses mencari dan mengatur secara sistematis bahan-bahan yang telah diproses, yang seluruhnya dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti atau membantu penelitian untuk mempresentasikan temuan penelitian. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deduktif, yaitu teknik atau cara penarikan atau pengambilan kesimpulan dari keadaan yang umum kepada yang khusus.

1. Pengajian data, setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan atau menyajikan data, sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antar variable agar peneliti lain atau pembaca laporan penelitian mengerti apa yang telah terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian.
2. Penarikan kesimpulan yaitu menggambarkan dan menjelaskan kesimpulan yang memiliki makna.
 - a. Analisis data

Data yang telah diperoleh dalam penulisan penelitian ini, akan dianalisa selanjutnya dengan menggunakan metode sebagai berikut.

1. Metode deskriptif yaitu untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa bermaksud dan dapat membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

2. Metode deduktif, suatu bentuk penganalisaan yang bersifat umum kemudian menarik kesimpulan yang bersifat khusus.⁷

F. Fokus Penelitian

Penelitian dilaksanakan untuk menjawab permasalahan yang telah dikemukakan melalui pengumpulan dan pengolahan data yang relevan. Penelitian ini difokuskan pada pemahaman nilai-nilai syariah pada pengelolaan perbankan syariah

⁷Inda perpriyanti, kripsi “*studi mengenai pelayanan pada koperai karyawan pt. panply di kec bua, kab luwu menurut perspektif islam*, (palopo: febi, 2017), h. 41

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum BRI Syariah

1. Sejarah berdirinya BRI Syariah

BRI Syariah palopo berdiri pada bulan januari 2014. Jauh hari sebelum berdirinya, telah ada observasi yang dilakukan oleh pihak BRI Syariah pusat diberbagai wilayah yang ada di indonesia, salah satunya adalah wilayah kota palopo. melihat geliat pertumbuhan perekonomian di kota palopo yng cukup signifikan menurut pandangan mereka dan perkembangan bisnis yang semakin pesat di kota palopo maka pihak BRI Syariah pusat melalui cabangnya di makassar memutuskan untuk membuka kantor cabang pembantu (KCP) di kota palopo sebagai bentuk pengembangan bisnis dan memenuhi permintaan masyarakat kota palopo terhadap urusan keuangan.

Selama berdiriny BRI Syariah palopo sampai sekarang di nilai berkembang cukup signifikan kearah positif, dalam arti mulai dari berdirinya sampai sekarang terus bertambah nasabah dn profitnya. Terbukti pada tahun pertama sebagai proses pengenalan (promosi) yabng tentu orientasi tidak fokus terhadap keuntungan, namun lebi kepada pengenalan produk di tengah masyarakat yang eksistensinya sebagai salah satu bank berbasis Syariah di kota palopo.

2. Visi dan Misi

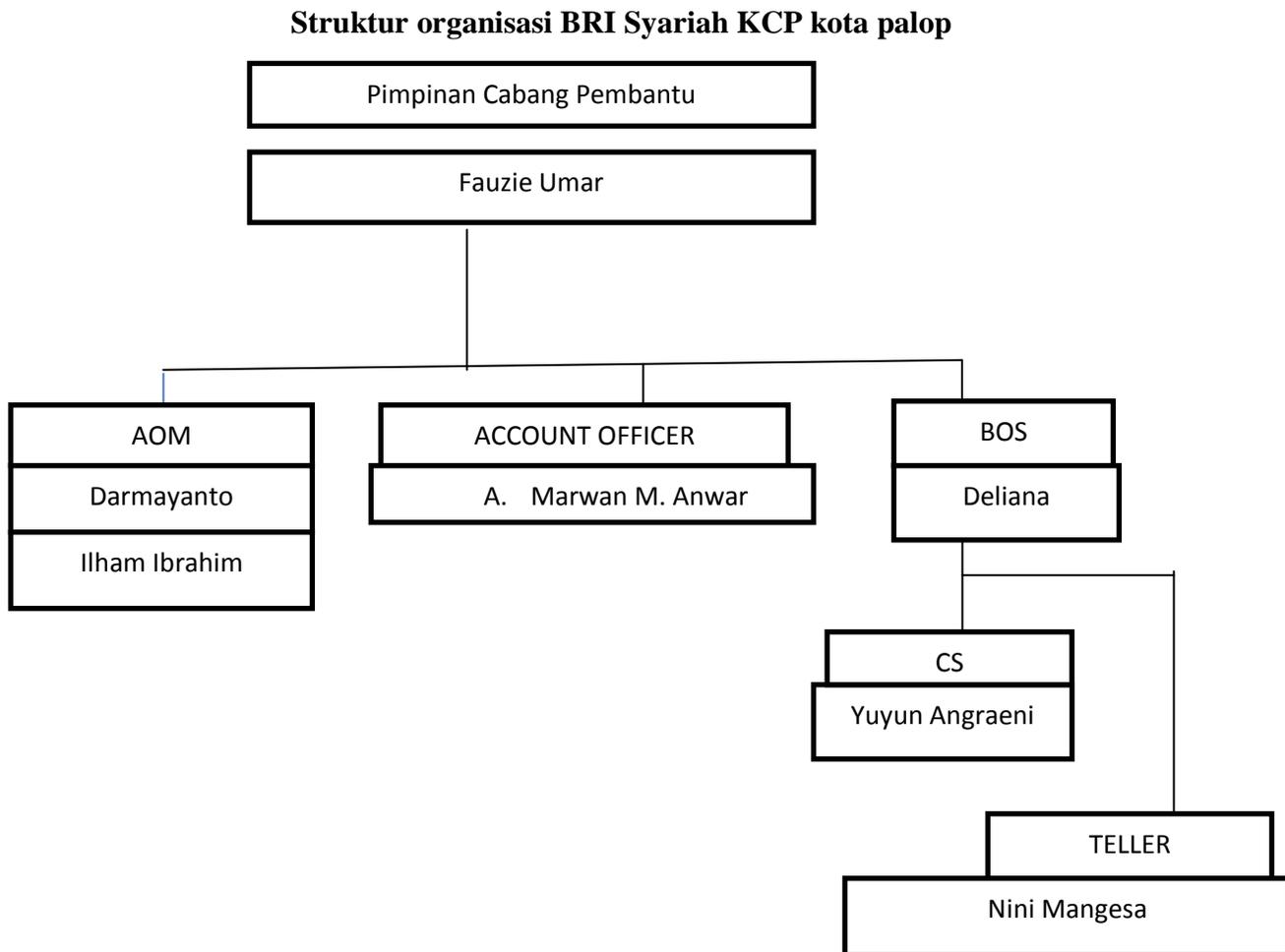
BRI Syariah palopo tidak memiliki visi dan misi tersendiri dalam internalnya, secara keseluruhan BRI Syariah visi dan misi yang sama yaitu :

- 1) Visi : menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah duntuk kehidupan lebih bermakna.
- 2) Misi
 - a) Memahami keragaman individu dan mengkomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
 - b) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip syariah.
 - c) Menyediakan akses ternyaman melalui sebagai sarana kapanpun dan dimana pun.
 - d) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kealitas hidup dan menghadirkan ketentraman fikiran.

3. Struktur organisasi

Secara struktur BRI Syariah kota palopo tidak mempunyai otonomi untuk mengambil keputusan atas sesuatu yang bersifat non teknik dala operasionalnya harus ditembus kekantor cabang Makassar atau langsung ke kantor pusat yang ada di Jakarta.

Adapun struktur BRI Syariah kota palopo sendiri bergambar sebagai berikut :



Dalam struktur internal BRI Syariah KCP kota palopo ada lima unsur di dalamnya, yaitu pimpinan, supervisor, Unit RIS 1, Lini bisnis/ marketing, dan operasional, dimana pimpinan mempunyai garis komando langsung terhadap supervisor, Unit RIS 1, dan Lini bisnis/ marketing. Sedangkan supervisor membawahi bidang operasional. Dimana bidang operasional sedikitnya mempunyai

empat bagian yang masing-masing berbeda kerjanya yaitu: staf, penunjang, pelaksanaan operasional, costumer service, dan teller.

Dalam meningkatkan kinerja pada Bank BRI Syariah kota palopo, diperlukan penunjang yang berpotensi di dalam suatu perusahaan itu seperti karyawan, adapun nama-nama karyawan yang terdapat pada bank tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Nama-Nama Karyawan bank BRI Syariah KCP Kota Palopo

No	Nama	Jabatan/Devisi
1.	Fauzie Umar	Pimpinan Cabang Pembantu
2.	Darmayanto	AOM (Account Officer Marketing)
3.	Ilham Ibrahim	AOM(Account Officer Marketing)
4.	A. Marwan M Anwar	Account Officer
5.	Deliana	BOS
6.	Yuyun Agraeni	CS(Coustomer service)
7.	Nini Mangesa	Teller
8.	A. Asrul A	Security
9.	Rusdin	Security
10.	Sufrianto	Cleaning Service

4. Tugas dari struktur organisasi BRI Syariah palopo

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

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

1. Pimpinan cabang pembantu, bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya system operasinal perbankan dilevel kantor cabang pembantu dan membawahi keseluruhan bagian.
2. Supervisor, berwenang mengkoordinir kegiatan pelayanan perbankan transaksi operasioanal dan letter, menyetujui atau otorisasi transaksi ayanan operasi front office sesuai kewenagannya.
3. Account officer (AO) cunsumer, melakukan proses marketing untuk segment komersial khususnya giro dan deposito dan pembiayaan konsumtif. Memesarkan pembiayaan sesuai dengan ketentuan pembiayaan konsumen dengan target yang telah ditetapkan, melakukan proses pembiayaan baru dan perpanjaangn meliputi antara lain: detail analisa kualitatif, menyiapkan kelengkapan dan keapsahan dokumen pembiayaan serta menyusulkan pembiayaan kepada kopmite,

pembiayaan untuk mendapatkan keputusan, mengelolah tingkat kesehatan pembiayaan nasabah binaan yang menjadi tanggung jawabnya dan mempertahankan kualitas pembiayaan yang sesuai dengan target yang ditetapkan.

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

pembiayaan untuk mencapai forfolio pembiayaan yang berkembang, sehat dan menguntungkan, melakukan pembinaan terhadap kumunitas melalui pelatihan yang terprogram.

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

5. Tujuan BRI Syariah

Adapun tujuan BRI Syariah adalah :

1. Mengarahkan kegiatan ekonomi ummat untuk bermuamalat secara islam.
2. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi dengan jalan meratakan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak membutuhkan dana.
3. Untuk meningkatkan kualots hidup ummat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama

kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian usahah.

4. Untuk menanggulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang.
5. Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter.
6. Untuk menyelamatkan ketergantungan ummat islam terhadap bank non syariah.¹

6. Nilai utama BRI Syariah palopo

1. Kemudahan dan kenyamanan akses perbankan

- a. Nyaman

Setiap produk dan layanan keuangan yang ditawarkan oleh BRI Syariah muda di akses dan selalu mengutamakan kenyamanan bagi nasabah dan mitra bisnis, baik dalam hal prosedur, produk dan konsep layanan.

- b. Universal

BRI Syariah memahami keragaman kebutuhan nasabahnya dan siap memahami kebutuhan keuangan sebagai lapisan masyarakat. Setiap produk dan layanan keuangan yang ditawarkan oleh BRI Syariah harus mudah diperoleh kualitas dan keuntungannya dimanapun dan

¹ Deliana, branch operation supervisor BRI Syariah, "wawancara", diakses tanggal 17 juni 2019

kapanpun, untuk siapapun dengan senantiasa mengedepankan semangat universal.

c. Fleksibel

BRI Syariah selaku feksibel dan responsive dalam menjawab berbagai kebutuhan dan tantangan finansial dengan menawarkan berbagai produk dan layanan, baik untuk individu maupun komersia, pendanaan maupun pembiayaan dikota maupun di desa.

d. Pemahaman yang mendalam dan progresif

1. Berorientasi pada nasabah

Menjadi *brand* yang *insightful*, BRI Syariah selalu meningkatkan kemampuan untuk memahami perbedaan kebutuhan setiap nasabah secara mendalam dan menyeluruh jauh sebelum nasabah bisa mengutarakannya sendiri.

2. Berorientasi pada tujuan

BRI Syariah bertekad untuk menciptakan masa depan yang lebih baik dimana setiap orang dapat menikmati “hidup penuh warnah” kehidupan yang penuh warna merupakan suatu keadaan dimana setiap pribadi dihargai, setiap pribadi menjadi lebih bermakna, dan setiap cita-cita dapat tercapai.

3. Berorientasi pada pengembangan

BRI Syariah berkembang menuju masa depan yang lebih baik dan selalu berupaya menjadi yang terdepan dalam segala hal, terutama dalam hal teknologi dan kreatifitas inovasi produk dan layanan keuangan.

7. Prinsip-prinsip pelayanan dalam BRI Syariah

Prinsip pelayanan dalam BRI Syariah biasa di sebut dengan 3S yaitu:

1. Senyum

Dalam melayani nasabah selalu murah dan senyum dan baik terhadap nasabahnya.

2. Salam

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

3. Sapa

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

8. Etika pegawai dalam BRI Syariah

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

- a. Jujur dalam bertindak dan bersikap : jujur dalam bersikap, berbicara, maupun bertindak

- b. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas : seorang pegawai bank diuntut untuk rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas dalam bekerja.
- c. Selalu murah tersenyum : dalam menghadapi nasabah ataupun tamu selalu murah tersenyum, jangan sekali-kali bersikap murung atau cemberut.
- d. Lemah lembut dan ramah tama : dalam bersikap, berbicara dalam melayani nasabah atau tamu selalu lemah lembut dan ramah tama sehingga dapat menarik minat tamu dan membuat 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 : maksudnya memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan dan tidak menjengkelkan.
- h. Fleksibel : dalam menghadapi nasabah selalu memberikan pengertian dan suka mengalah kepada nasabah. Segalah 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 nyesel.
- j. **Memiliki rasa tanggung jawab** : bertanggung jawab terhadap pekerjaan sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. **Rasa memiliki perusahaan yang tinggi** : sehingga motivasi untuk melayani nasabah juga tinggi dan memiliki jiwa pengabdiaan, loya; dan setia terhadap perusahaan.
- l. **Suka menolong nasabah** : maksudnya untuk menolong nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan sampai menemui jalan keluarnya. Kemudian karyawan bank suka mengalah dan selalu bersikap tenang.²

9. Aturan-aturan yang ditetapkan di BRI Syariah

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

² Yuyun agreini, customer service bank BRI Syariah, "wawancara". Diakses tanggal 18 juni 2019

Peran perbankan dalam perspektif islami yaitu :

a. Kejujuran

Selalu berkata jujur dan tidak pernah berbohong, Allah berfirman :

وَالَّذِي جَاءَ بِالصِّدْقِ وَصَدَّقَ بِهِ أُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ (٣٣)

Terjemahannya :

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 memegang janji, mentaati janji, penuh komitmen dan dapat dipercaya. Allah berfirman :

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا (٣٤)

Terjemahnya :

Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawaban. (QS. AL Isra' : 34)

c. Keadilan

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

Allah berfirman :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ (٩٠)

Terjemahnya :

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. Hormat kepada orang lain

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

e. Kesetiaan

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

f. 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 oleh manajemen atau pengelola. Profesionalisme mengandung arti yang sangat luas, baik di tinjau dari segi pengetahuan, kemampuan teknis, keahlian pengalaman dan wawasan yang berjangkauan ke depan.

Kualitas keberhasilan sebagai seorang bankir agar mempunyai nilai yang tinggi, di samping itu diukur dari kemampuan juga memahami dan melaksanakan aturan yang berlaku dan diterima sebagai norma atau nilai kepantasan dalam menjalankan profesinya masing-masing. Menyadari pentingnya suatu aturan yang diberikan kepada setiap karyawan khususnya di profesi masing-masing. Adapun sembilan prinsip yang harus di taati oleh pegawai bank syariah yang berisi nilai-nilai dan norma-norma untuk bertingkah laku secara baik dan pantas, dapat dijabarkan sebagai berikut:

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

Prinsip ini maknanya tidak membenarkan seorang bankir untuk melakukan suatu tindakan yang diketahui atau sepatuhnyanya diketahuinya 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 dibidang perbankan sangat kompleks dan terus berkembang, seorang bankir belum tentu memahami seluruh ketentuan yang berlaku. Jalan terbaik yang dapat dilakukan bankir dalam melaksanakan tugasnya adalah mengikuti ketentuan operasioanal dan prosedur tertulis yang berlaku.

2. Seorang bankir melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang berkaitan dengan kegiatan bank.

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

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

Para bankir pada suatu bank atau bersamaan dengan bankir lainnya tidak dibenarkan melakukan kerjasamaberupa 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 wewenagannya untuk kepentingan pribadi.

Bankir dalam mengelolah dana bank yang sebagian besar merupakan amanat nasabahnya tidak dibenarkan mengambil manfaat, kesempatan atau menyalahgunakan untuk kepentingan orang lain yang aakan 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 dibenarkan mengambil suatu keputusan atas nama bank terhadap suatu yang didalamnya terdapat kepentingan pribadi.

6. Seorang bankir menjaga kerahasiaan nasabah dan banknnya.

Bankir harus menjaga dan melindungi segala informasi maupun data nasabah atau bank yang mencatat pada dokumen bank yang wajib dirahasiakan menurut kelaziman dalam dunia perbankan sehingga bankir dilarang memberikan data dan informasi tersebut kepada pihak ketiga yang tidak berkepentingan.

7. Seorang bankir memperhtungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang diterapkan banknya terhadap keadaan ekonomi, sosial dan lingkungan.

Salah satu tujuan pendirian bank adalah untuk menenuhi 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 politik.

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

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

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

Bankir harus menjaga citra diri dan banknya sehingga tidak di benarkan di dalam atau di luar bank melakukan perbuatan atau tindakan dan sikap tercela yang dapat merugikan profesinya yang secara langsung atau tidak langsung akan menurunkan citra banknya.

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

1. Kewajiban dan tugas komisaris

2. Kewajiban dan tugas direksi bank
3. Kepegawaian bank
4. Kewajiban nasabah
5. Hal-hal yang dilarang
6. Rahasia bank
7. Hubungan bankir dengan nasabah prinsip saling menguntungkan
8. Mendidik nasabah
9. Memberi nasehat
10. Perbankan lainnya, Laporan kebank indonesia
11. Mengumumkan neraca triwulan dan tahunan
12. Membayar pajak
13. Kewajiban internasional³

10. Dasar-dasar pelayanan perbankan

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

1. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam mengelolah bank. Adapun sikap dan perilaku yang harus dijadikan oleh setiap pegawai bank BRI Syariah adalah jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas, selalu murah tersenyum, lemah lembut, dan ramah tama, sopan santun tutur kata dan hormat, simpatik, bertanggung jawab dan suka menolong nasabah. Sikap melayani melayani merupakan sikap utama dari seorang

³ Deliana, branch operation dupervisor BRI Syariah, "wawancara", di akses tanggal 20 juni 2019

pemasar khususnya pegawai bank. Rasulullah SAW bersabda bahwa “salah satu ciri orang beriman adlah muda bersahabat dengannya”. Dan Al-Quran juga memerintahkan agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun mana kala berbicara dan melayani pelanggan atau nasabah. Allah berfirman:

Terjemahnya :

Dan (ingatlah), ketika kami mengambil janji dari bani israil (yaitu), jganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu dan bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah sholat dan tunaikanlah zKt, kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil dari pada kamu, dan kamu selalu berpaling

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

2. Penampilan

Dalam melayani nasabah, karyawan BRI Syaria dituntut untuk berpenampilan menarik mungkin, karena penampilan adalah hal

pertama yang dilihat oleh nasabah. Secara umum penampilan oleh setiap pegawai bank BRI Syariah adalah sebagai berikut:

- a. Wajar maksudnya sikap dan tindakan setiap karyawan tidak di buat-buat.
- b. Dalam hal berpakaian harus selalu rapi, serasi dan bersih, dan tidak menggunakan kesoris dan meke-up yang berlebihan, serta tidak menggunakan celana yang ketat.
- c. Selalu mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terimakasih.
- d. Selalu bersikap oprimis dan tidak pesimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu meberikan kepada nasabah atas layanan yang diberikan.
- e. Berperilaku yang baik, lincah, gesit, mudah bergaul dan cepat tangkap namun tidak over acting didepan nasabah atau tamu yang pada akhirnya dapat membuat nasabah jengkel.
- f. Lemah lembut dan sopan santun dalam melayani tamu atau nasabah, membuat nasabah merasa di hargai oleh karyawan bank.
- g. Selalu meberikan perhatian, tidak cuek dalam menghadapi tamu atau nasabah, dalam hal ini nasabah merasa memperoleh perhatian serius.
- h. Selalu suka membantu sehingga nasabah merasa ringan dalam megahadapi urusan.

3. Cara berpakaian⁴

Cara berpakaian merupakan salah satu bagian dari penampilan. Pakaian menunjukkan kepribadian seseorang. Dalam hal memberikan pelayanan, cara berpakaian mendapat perhatian khusus. Dalam perakteknya cara berpakaian yang baik adalah menggunakan pakaian dinas yang suda ditentukan pada hari-hari tertentu, gunakan pakaian yang rapi, gunakan tanda pengenal yang telah diwajibkan, menggunakan sepatu dan kaos kaki yang serasi dengan pakaian dan tidak diperkenankan memakai sandal dikantor, memasukkan baju kedalam celana sehingga terlihat rapi dan jangan sesekali menggunakan baju yang keluar.

Pelayanan adalah syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya BRI Syariah. Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Dalam dunia perbankan pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapatkan sebuah bank. Artinya, pelayanan yang baik akan menciptakan suasana kesinambungan. Jika sebuah bank menginginkan profit yang besar, maka bank harus mendapatkan yang prospeknya bagus. Nasabah tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang baik dari pada nasabah biasa. Nasabah yang prospeknya baik akan

⁴ Yuyun agreini, customer service BRI Syariah, "wawancara", diakses tanggal 24 juni 2019

menanamkan/menyimpan dananya di bank, meminjam atau menginvestasi uang 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 sendirinya karena mengetahui baiknyapelayanan dan pengelolaan suatu bank kepada nasabah. Pemasaran yang begitu efektif adlah 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 keluarga, serta rekan bisnis, bahwa pelayanan bank Y sangat bagus. Dan dapat dipastikan jumlah nasabah akan bertambah dikarenakan pengaruh dari kepuasan pelayanan yang didapati nasabah. Manfaat lain dengan nasabah yang suda lama menabung di bank tersebut menjadi loyal dan merasa memiliki bank tersebut. Indikator kepuasan ini bermacam-macam diantaranya proses pelayanan sikap, pelayanan pegawai, kecepatan pelayanan, sosok pelayanan.menurut hemat penulis senyum adalah sebagian terkecil dalam aspek pelayanan. Tapi pelayanan menyangkut produk yang ditawarkan, kemudian produk yang tawarkan sesuatu bank, sistem teknologi yang dimiliki bank. Keramaahan dan empati petugas, proses pelayanan return atau bagi hasil, termasuk kategori umum mencapai kepuasan nasabah.

11. Pelayanan front liner dalam BRI Syariah

- a. Dari pintu masuk, sikap satpam yang membuka pintu menyapa dan memberikan senyuman kepada nasabah yang masuk maupun keluar dari bank.
- b. Customer service, memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabah-nasabahnya.
- c. Teller, sikap seseorang teller ketika melayani nasabah itu cepat, dan ramah kepada nasabah-nasabahnya.⁵

Poin-poin di atas merupakan point yang terpenting karena dalam kegiatan operasional bank. Bagaimana 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 sehingga kemandirian pengelolaan bank hingga pemilik saham. Namun sebaliknya jika pelayanan frontliner kurang baik maka kesan buruk yang didapat bukan hanya pada pengelolaan atau manajemen bank dan dapat sampai menimbulkan devisa khusus yang bertugas mengembangkan SDM. Setiap frontliner diberikan berbagai macam training yang dapat membuat karyawan memiliki linner voice atau

⁵ Deliana, branch operational supervisor BRI Syariah, "wawancara", di akses tanggal 26 juni 2019

talenta dalam meayani nasabah. Pelatihan yang dapat diberikan seperti training service exelence.

Bagi karyawan yang memberikan pelayanan yang baik atau memuaskan nasabah mendapatkan reward dari manajemen bank. Melauli penilaian indeks pelayanan karyawan dengan berbagai poin-poin penilaian seperti kecepatan, keramahan, dan point lainnya yang berkenan dengan penilaian pelayanan. Bank juga dapat menerima keluhan nasabah mengenai pelayanan bank, dengan membuka kotak kritik dan saran yang diletakkan ditempat strategis di ruagan bank dan juga bisa melalui telpon atau bisa melalui sms. Setiap complain nasabah mengenai pelayanan-pelayanan bank dapat dibahas melalui morning breefing atau shering moment oleh anajemen bank dan dapat meberikan solusi kedepannya agar kinerja pelayanan bank kepada nasabah dapat terjaga. Agar bank syariah menjadi bank yang terkemuka dan menjadi mitra yang aman bagi nasabah, baik aspek manajemen bank, mutu pelayanan, serta teknologi yang mendukung operasioanal maupun produk bank. Bank dapat berinovasi dan mengapdate semua aspek disetiap tahunnya, sehingga msyarakat manjadikan bank syariah sebagai bank pilihan utama bagi setiap masyarakat.

B. Pembahasan hasil penelitian

1. Nilai-nilai syariah pada pelayanan

Nilai-nilai syariah pada hakekatnya adalah kumpulan dari prinsip-prinsip hidup, ajaran-ajaran tentang bagaimana manusia seharusnya menjalankan kehidupan di dunia ini, yang satu prinsip dengan lainnya saling terkait membentuk satu kesatuan yang utuh tidak dapat dipisah-pisahkan. Nilai juga merupakan suatu gagasan atau konsep tentang apa yang di pikirkan seseorang dan di anggap penting dalam kehidupannya. Melalui nilai dapat dapat menentukan suatu objek, orang, atau gagasan, cara bertingka laku yang baik atau buruk. Nilai juga sesuatu yang melekat pada diri seseorang yang di ekspresikan dan digunakan secara konsisten dan stabil. Nilai juga dianggap patokan dan prinsip-prinsip untuk menimbang atau menilai sesuatu tentang baik atau buruk, berguna atau sia-sia, dihargai atau dicela. Wujud nilai-nilai syariah harus dapat ditransformasikan dalam lapangan kehidupan manusia. Hal tersebut sejalan dengan karakteristik islam sebagaimana diungkapkan oleh Muhammad Yusuf Musa, yaitu : mengajarkan kesatuan agama, kesatuan politik, kesatuan sosial, agama yang sesuai dengan akal dan pikiran, agama fitra dan kejelasan, agama kebebasan dan kesamaan dan agama kemanusiaan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, pengertian pelayanan menurut kamus umum bahasa indonesia, pelayana adalah menolong

menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain.

Nilai-nilai syariah dalam pelayanan BRI Syariah di atur oleh kantor pusat atau BI (bank indonesia), yang di berikan aturan-aturan yang menyangkut tentang pelayanan dalam sistem syariah, jadi pegawai BRI Syariah betul-betul terara dalam nilai-nilai syariah terkusus dalam pelayanannya, dan BRI Syariah memegang erat aturan yang diberikan oleh kantor pusat atau BI.

Adapun yang harus dilakukan oleh karyawan BRI Syariah dalam segi pelayananya adalah sebagai berikut :

- a. Jujur dalam bertindak dan bersikap : jujur dalam bersikap, berbicara, maupun bertindak
- b. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas : seorang pegawai bank di tuntutan untuk rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas dalam bekerja.
- c. Selalu murah tersenyum : dalam mengahdapi nasabah ataupun tamu selalu murah tersenyum, jagan sekali-kali bersikap murung atau cemberut.
- d. Lemah lembut dan ramah tama : dalam bersikap, berbicara dalam melayani nasabah atau tamu selalu lemah lembut dan ramah tama

sehingga dapat menarik minat tamu dan membuat 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 : maksudnya memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan dan tidak menjengkelkan.
- h. Fleksibel : dalam menghadapi nasabah selalu memberikan pengertian dan suka mengalah kepada nasabah. Segalah sesuatu dapat di selesaikan 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 nyesel.
- j. Memiliki rasa tanggung jawab : bertanggung jawab terhadap pekerjaan sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

- k. Rasa memiliki perusahaan yang tinggi : sehingga motivasi untuk melayani nasabah juga tinggi dan memiliki jiwa pengabdiaan, loya; dan setia terhadap perusahaan.
- l. Suka menolong nasabah : maksudnya untuk menolong nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan sampai menemui jalan keluarnya. Kemudian karyawan bank suka mengalah dan selalu bersikap tenang.⁶

Upaya yang dilakukan oleh BRI Syariah dalam mempertahankan nasabahnya adalah melakukan pelayanan yang baik. BRI Syariah kota palopo telah memberikan pelayanan kepada nasabah sebaik mungkin karena tanpa pelayanan memuaskan menyebabkan nasabah tidak datang ke BRI Syariah, dan BRI Syariah juga berusaha untuk mempertahankan tingkat ke islaman pada bank. Masyarakat pada dasarnya tidak hanya tertarik pada kualitas produk saja tetapi juga mnyangkut segi kualitas pelayanan yang diberikan petugas-petugas yang terlibat pada BRI Syariah kota palopo⁷

Pelayanan yang sangat perlu diperhatikan dalam suatu perusahaan, disamping untuk menarik nasabah yang baru juga diharapkan untuk mempertahankan nasabah yang lama. Di samping itu dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang baik, para petugas dituntut untuk selalu

⁶ Yuyun agreini, customer service bank BRI Syariah, "wawancara". Diakses tanggal 25 juni 2019

⁷ ibid

bersikap 3s (senyum, sapa, salam). Dengan bersikap 3s tersebut ternyata akan melahirkan cinta, kasi sayang dan nasabah akan merasa lebih dihargai. Oleh karena itu semua petugas BRI Syariah kota palopo setiap kali memberikan pelayanan kepada nasabah selalu bersikap 3s.

Sejalan dengan uraian diatas pelayanan BRI Syariah kota palopo yang diberikan kepada nasabah dengan cara sebagai berikut :

1. Mengenai naabah
2. Mengetahui kebutuhan nasabah
3. Lemah lembut dan ramah tama dalam melayani nasabah
4. Melayani dengan penuh tanggung jawab
5. Melayani dengan simpatik
6. Melayani dengan serius
7. Memberi salam

Dari hasil penelitian penulis, deliana salah satu petugas di BRI Syariah mengatakan bahwa BRI syariah pada tahun kemarin mendapatkan peringkat ke 4 dalam pelayanan yang bernilai syariah dan pada tahun ini para pegawai BRI Syariah berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai-nilai syariah dalam pelayanan BRI Syariah betul-betul sesuai dengan aturan-aturan yang berikan oleh kantor pusat atau BI (bank indonesia), dimana bank BRI Syariah mendapatkan peringkat Ke- 4 dalam pelayanan dalam sistem syariah, dan memegang erat aturan-aturan dari Bank indonesia (BI). BRI Syariah berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang benar-benar syariah.
2. Adapun pelayanan yang diberikan kepada karyawan BRI Syariah kota palopo yaitu :
 - a. Jujur dalam bertindak dan bersikap, berbicara, jujur dalam berkata, amaupun bertindak
 - b. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, seorang segawai ank di tuntutan untuk rajin, tepat waktu dan tidak bermalas dalam bekerja.
 - c. Selalu murah tersenyum, dalam menghadapi nasabah atau tamu selalu kurah senyum, tidak bersikap murung ataupun cemberut
 - d. Lemah lembut dan ramah tamah, dalam bersikap, berbicara dalam melayani nasabah atau tamu selalu lembut dan ramah taman sehingga

dapat menarik minat dan membuat nasabah beta berhubungan dengan baik.

- e. Sopan santun, tutur kata dan hormat, dalam bersikap, berbicara dalam menyani nasabah selalu bersikap sopan santun, tutur kata dan hormat.
- f. Periang dan selalu ceria dan pandai bergaul, pegawai BRI Syariah palopo memberikan pelayanan yang bersikap periang dan selalu ceria, serta dapat bergaul dengan nasabah.
- g. Simpatik, pegawai BRI Syariah selalu simpatik pada nasabah.
- h. Fleksibel, pegawai BRI Syariah selalu meberikan pengertian dan selalu mengalah kepada nasabah.
- i. Serius, selalu serius dalam menghadapi nasabah yang sulit berkomunikasi.
- j. Memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Jadi dengan pelayanan BRI Syariah palopo benar- benar dalam sistem syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, penulis dapat meberikan saran agar BRI Syariah kedepannya lebih baik lagi.

1. BRI Syariah palopo diharapkan mampu terus meningkatkan pelayanannya terhadap nasabah, agar mampu benar-benar sistem syariah.
2. Evaluasi perlu dilakukan dengan mendengarkan masukan yang diberikan oleh parah karyawan untuk lebih mengembangkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdal. Muhammad Nurul. Andi. 2011. Skripsi studi pemahaman nilai-nilai syariah dalam praktik perbankan syariah.
- Burhan. Muhammad. 2007. *penelitian kualitatif: komunitas ekonomi kebijakan public dan ilmu social lainnya*. Jakarta kencana.
- Bustami. Yusenzal. 2013 skripsi studi pemahaman nilai-nilai syariah pada pelaksanaan lembaga keuangan syariah.
- Ema salma. 2017 “*Skripsi Nilai-Nilai Islam pada Bank Berbasis Syariah*”,
- Hasibaan. Melayu. 2002. *Perbankan Islamic*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- [Httpps://idham1104.wordpress.com/pengelolaan-perbankan-syariah/](https://idham1104.wordpress.com/pengelolaan-perbankan-syariah/).
- Karim. adiwarmarman. 2004. *Bank islam: analisis fiqih dan keuangan. Edisi kedua*. Jakarta PT. Raja grafindo persada.
- Kamsir. 2002. *dasar-dasar perbankan*. Jakarta : rajawali per
- Kontjaraningrat. 2010. *metode penelitian masyarakat*. Jakarta PT Gramedia.
- Lubis. Suhrawardi K. 2009. *Etika profesi hukum*. Jakarta. Sinar grafika.
- Malayu S.P. hasibun dasar-dasar perbankan
- Mardalis, 2010. *metode penelitian suatu pendekatan proposal*. edisi pertama, cek. XIII Jakarta PT Bumi Aksara.
- Muhammad. 2015. *Manajemen dana bank syariah*. cetaka kedua. Jakarta PT. raja grafindo persada.
- Muhadjir. Nieng. 2002. *Metode penelitian kualitatif*. Cetakan III. Yogyakarta Puataka pelajar.
- Negara raksa. Pengaruh prestasi belajar keguruan, pengetahuan kewirausahaan dan self skills terhadap kesiapan berwirausaha siswa bidang keahlian teknik pemesinan. Jakarta. SMKN 3.
- Newjoesufira. Pengertian dan konsep dalam islam, <http://blogspot.co.id..html>,

- Perpriyanti, inda.2017. kripsi “*Studi Mengenai Pelayanan pada Koperai Karyawan PT. Panply di Kec Bua, Kab Luwu Menurut Perspektif Islam*.”Palopo.Febi
- Rusydiana Slamet Aam .2012.*skripsi analisis masalah pengembangan perbankan syariah diindonesia*.
- Sapitrii. Ena. Skripsi pengaruh kopetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan. Kota palopo. BNI Syariah.
- Sugiono. 2008.*metode penelitian bisnis*. bandung. Alfabeta
- Sugiono. 2014. *metode penelitian kuantitatif dan RAD*. Cetakan 19. Bandung. Alfabeta
- Syafii Anto. Muhammad. 2001. *Islamic banking syariah dari reori praktek*. Jakarta. Gema insane
- Syarif. Arbi. 2002. *Mengenal bank dan lembaga keuangan non bank*. Jakarta. Djambatan.

RIWAYAT HIDUP



Rafikayatri, lahir di purangi 05 Februari 1997, merupakan anak keempat dari enam bersaudara dan merupakan buah kasih sayang dari Lenang dan Ramlah. Adapun pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu dimulai dari pendidikan sekolah tingkat dasar tepatnya di SDN 68 Purangi dan dinyatakan tamat pada tahun 2009. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di tingkat SMP tepatnya di SMP Negeri 10 Palopo dan dinyatakan tamat pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di tingkat SMK, tepatnya di SMK Negeri 1 Palopo, dan mengambil jurusan ADM Perkantoran dan dinyatakan lulus pada tahun 2015.

Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO** Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selama berstatus mahasiswa penulis aktif mengikuti organisasi yaitu :

1. IMM (Ikatan mahasiswa muhammadiya).
2. TIMPARAGA.

Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan dibangku perkuliahan dengan judul skripsi “**Penerapan Nilai-Nilai Syariah Pada Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Bank BRI Syariah Kota Palopo)**”. Penulis berharap dapat berkarya secara profesional di bidang dengan fokus keilmuan yang sesuai dan melanjutkan studi serta riset yang mendukung keberlangsungan bank syariah kedepan, amin. Demikian riwayat hidup penulis.