

**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM KARYAWAN BSI
KCP RATULANGI PALOPO DALAM MERAHAIH
KEPUASAN NASABAH**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Palopo untuk penyelesaian Studi jenjang sarjana (S1) pada program studi
Perbankan Syariah.*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM KARYAWAN BSI
KCP RATULANGI PALOPO DALAM MERAIH
KEPUASAN NASABAH**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Palopo untuk penyelesaian Studi jenjang sarjana (S1) pada program studi
Perbankan Syariah.*



Dr. H. M. Rasbi, S.E., M. M

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

2023

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irdha Sari Sunarto

NIM : 1904020188

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak plagiasi atau duplikasi tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai milik atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh isi dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain dari kutipan yang dikutip dari sumbernya. Segala kekeliruan atau kesalahan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi administratif dan hukuman tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan untuk sebagaimana mestinya.

Palopo, 31 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Irdha Sari Sunarto

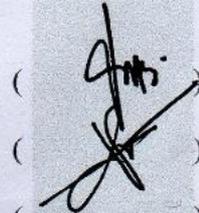
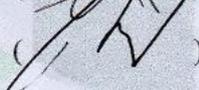
NIM. 1904020188

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Implementasi Etika Bisnis Islam Karyawan BSI Kep Ratulangi Palopo dalam Meraih Kepuasan Nasabah yang ditulis oleh Irdha Sari Sunarto Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0188, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 18 Oktober 2023 Miladiyah bertepatan dengan 2 Rabiul Akhir 1445 Hijriyah telah diperbaiki sesuai dengan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 18 Oktober 2023

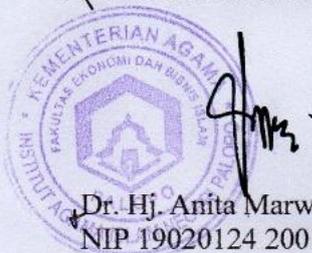
TIM PENGUJI

- | | | |
|---|------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I | Ketua Studi | () |
| 2. Dr. Fasih M.H.I | Sekretaris Studi | () |
| 3. Dr. Ahmad Saef Iskandar, S.E., M.M | Penguji I | () |
| 4. Dr. Fasih M.H.I | Penguji II | () |
| 5. Dr. H. M. Rasbi., S.E., M. M | Pembinbing | () |

Mengetahui:

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

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I
NIP 19020124 200101 2 006



Edi Indra Setiawan, S.E., M.M
NIP 19891207 201903 1 005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ، وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan Rahmat dan hidayahnya serta memberikan kesehatan dan kekuatan lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Etika Bisnis Islam Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo dalam Meraih Kepuasan Nasabah” setelah melalui proses yang panjang. Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para keluarga, sahabat, dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dorongan, dan doa dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Amri dan ibunda Nurma, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta saudara dan saudariku Anggi Saputra dan Ainun Niza yang selama ini membantu dan mendoakan. Mudah-mudahan Allah SWT, mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.

Selanjutnya, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yaitu :

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. Munir Yusuf, M. Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M. Hum. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Mustaming, S.Ag., M.H.I. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Dr. Hj. Anita Marwang, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Muzayyannah Jabani, ST., M.M selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Muhammad Ilyas, S.Ag. MA. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Muhammad Alwi, S.Sy., M.EI. selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah, Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, Akbar Sabani, S.EI., M.EI. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah, dan Ketua Prodi Akuntansi Syariah, Arzalayah Syarif, S.E., M.Ak
3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. selaku ketua program studi Perbankan Syariah dan Mursyid, S.Pd., M.M. selaku sekretaris program studi Perbankan Syariah beserta seluruh dosen yang telah memberikan sumbangsi ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Palopo.
4. Dr. H. M. Rasbi, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan membimbing dengan ikhlas serta memotivasi peneliti selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi.

5. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M dan Dr. Fasiha, M.E.I. selaku penguji yang telah memberikan saran pada penelitian ini.
6. Jumarni, S.T., M.E.Sy. selaku Dosen Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan arahan dan masukan selama proses pembelajaran hingga penyelesaian skripsi.
7. Seluruh dosen beserta staf pegawai IAIN Palopo yang telah memberikan sumbangsi ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh Pendidikan.
8. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku unit perpustakaan beserta seluruh karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu khususnya dalam mengumpulkan literatur sehubungan dengan pembahasan skripsi ini.
9. Nhini Safitri, Nini Mangesa, Rizal, Novrianti Sayang, Nurfaridah selaku Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo yang telah membantu banyak dalam penyusunan Skripsi ini.
10. Kepada teman-teman seperjuangan terutama program studi Perbankan Syariah PBS/G khususnya Angkatan 2019 yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah bersedia berjuang bersama-sama, banyak hal yang telah kita lalui bersama-sama yang telah menjadi salah satu kenangan termanis yang tak terlupakan terutama dalam penyusunan skripsi ini saling mengamati, menyemangati, mendukung serta membantu dalam penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu demi kelancaran penyusunan skripsi ini yang tidak sempat peneliti sebutkan satu persatu terima kasih sebesar-

besarnya.

Akhirnya peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, dan motivasi berharga kepada peneliti, dari awal penyusunan hingga penyelesaian skripsi. Akhir kata, mudahmudahan hal ini bernilai ibadah dan memperoleh pahala dari Allah SWT. Aamiin Yaa Rabbal Alamin.

Palopo, 31 Juli 2023



Irdha Sari Sunarto

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	-	-
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	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	Zay	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	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. Vocal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monofong 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>ḍammah</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
ئِ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
وْ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هَوْلٌ : *haula*

a. *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
آ	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ	<i>dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَا : *māta*
مَامَا : *māmā*
مَاتَا : *māta*
مَامَاتَا : *māmātā*

b. *Tāmarbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah, kasrah, dandammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

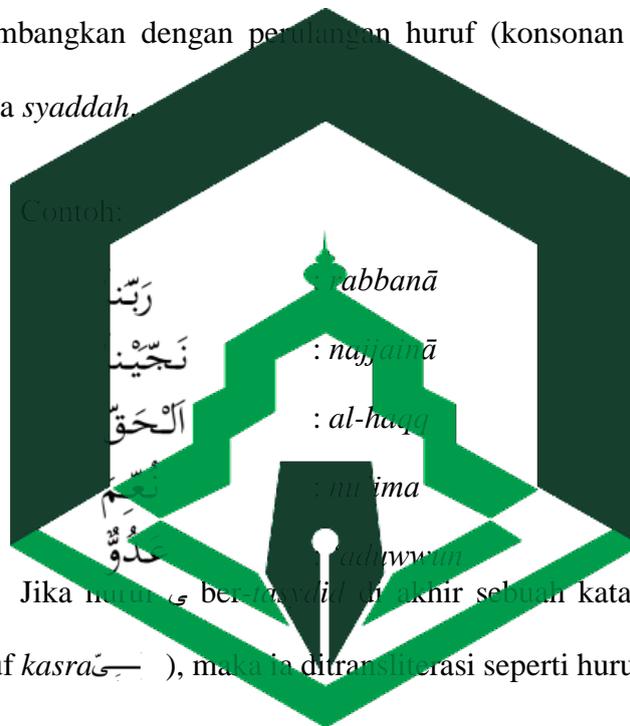
Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَائِضَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

c. *Syaddah*(*Tasydīd*)

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



Jika huruf ى ber-*maddah* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasra* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

3. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *lam* (ل) (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi* *yah*

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:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalāh</i> (bukan <i>az-zalzalāh</i>)
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

4. 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:



5. 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'ān*), alhamdulillah,

dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

6. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللَّهِ دِينُ الْإِسْلَامِ
Dīnubillāh
Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [r].

Contoh:

رَحْمَتِي رَحْمَةُ اللَّهِ
rahmatillah

7. 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 mā Muhammadunillārasūl

Inna awwalabaitinwudi'alinnāsilallazī bi Bakkatamubārakan

SyahruRamadān al-lazīunzilafīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Ḥafī

Al-Maslahahfī al-Tasyrī' al-Islāmī

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

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Kusayd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi

SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PRAKATA	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....	iv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR AYAT.....	xvii
DAFTAR TABEL DAN BAGAN.....	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
A. Penelitian terdahulu yang relevan	9
B. Landasan Teori.....	11
C. Kerangka Pikir	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi dan Waktu penelitian.....	37
C. Fokus Penelitian.....	37

D. Devinisi Istilah	37
E. Desain Penelitian.....	39
F. Sumber Data.....	39
1. Data Primer	39
2. Data Sekunder	39
G. Instrument Penelitian	39
H. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Observasi	40
2. Wawancara.....	40
3. Dokumentasi.....	41
4. Penelitian Pustaka	41
I. Teknik Analisa Data	41
1. Reduksi Data	42
2. Penyajian Data.....	42
3. Penarikan Kesimpulan.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Deskripsi Data.....	43
1. Gambaran Lokasi Penelitian	43
2. Etika Bisnis BSI Kcp Ratulangi Palopo	53
3. Identitas Informan	58
B. Hasil Penelitian	59
1. Implementasi Etika Bisnis Islam Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo.....	61

2. Faktor-faktor Pendukung dan penghambat Implementasi Etika	
Bisnis Islam Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo	68
C. Pembahasan.....	69
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
Daftar Pustaka	74



DAFTAR AYAT DAN HADIS

HR Bukhari: 6035	1
Q.S Surah Al-Mulk Ayat 15	3
Q.S Al-Maidah ayat 87.....	5



DAFTAR TABEL DAN BAGAN

Kerangka Pikir	36
Struktur Organisasi.....	49
Tabel Identitas Informan Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo	58
Tabel Identitas Informan Nasabah BSI Kcp Ratulangi Palopo.....	58



ABSTRAK

Irdha Sari Sunarto, 2023. *“Implementasi Etika Bisnis Islam Karyawan dalam Meraih Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BSI Kcp Ratulangi Palopo)”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Dr. H. Muh. Rasbi, S.E., M.M

Skripsi ini membahas tentang Implementasi Etika Bisnis Islam Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk: mengetahui apakah BSI Kcp Ratulangi telah mengimplementasikan Etika Bisnis Islam dalam pelayanan serta oprasionalnya. Penelitian ini didukung dengan pendapat Nasabah Bank Syariah Indonesia yang pernah berkunjung di kantor BSI Kcp Ratulangi Palopo. Penelitian ini dilakukan di BSI Kcp Ratulangi Palopo. Hasil dari penelitian ini: Etika yang di terapkan di Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo ini telah di terapkan dengan Sifat yang harus mempunyai Keimanan yang tinggi dan Harus mengikuti sifat Rasulullah SWT yaitu diantaranya shadiq, amanah, tabligh dan fathonah. Agar Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo terhindar dari perbuatan yang tidak sesuai dengan peraturan syariat Islam yang dimana diantaranya yaitu perbuatan Riba. Dengan penerapan Etika Bisnis Islam nasabah Bank Syariah Indonesia sangat puas dengan pelayanan dan operasional yang berlaku di BSI Kcp Ratulangi Palopo. Adapun faktor pendukung dan penghambat dalam pengimplementasian etika bisnis Islam adalah faktor penghambat: ada beberapa karyawan yang tidak memiliki pendidikan berbasis syariah. Faktor pendukung: pihak manajemen memberi dukungan lebih kepada karyawannya serta mengadakan training dan pendidikan bagi karyawan yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah.

Kata kunci: Etika Bisnis Islam, Kepuasan Nasabah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerapan etika dalam berbagai aspek kehidupan saat ini, sangat mengkhawatirkan dan miris dibuatnya, kondisi saat ini manusia hampir melupakan tatanan moral, etika maupun pada tahap spiritual dalam kehidupan sehari-harinya dalam berinteraksi dengan alam semesta baik pada kerabat, sosial masyarakat, lingkungan, bahkan ketidadaan adab kepada Rasulullah dan penciptanya sendiri, Allah swt. Peristiwa krisis adab ini sangat mudah kita jumpai di setiap harinya dalam pergaulan kehidupan bermasyarakat, baik dalam kehidupan social media, social masyarakat, pada transaksi ekonomi dan bisnis, dan interaksi langsung maupun tidak langsung lainnya. Sedangkan Indonesia khususnya memiliki mayoritas muslim terbanyak di dunia, sudah seharusnya bercermin pada ajaran Islam yang kafirah, murni dan sesungguhnya. Dalam Islam sudah banyak Al-Hadis menerangkan tentang pentingnya adab atau etika, diantaranya adalah:

إِنَّ خَيْرَكُمْ أَحْسَنُكُمْ أَخْلَاقًا

“Sesungguhnya orang yang terbaik dari kalian adalah orang yang terbaik akhlaknya” (HR Bukhari: 6035).

Dalam perkembangan ekonomi pada saat ini, semakin marak dengan penerapan sistem perekonomian yang berbeda pada setiap negara. Pada pelaksanaan dan penerapan perekonomian ini hendaknya memberikan tanggung jawab dan kewajiban yang seimbang pada kelestarian dan kesetaraan seluruh manusia. Dengan demikian penerapan etika dalam pelaksanaan perekonomian pun

dirasakan perlu lebih ditingkatkan. Bisnis tidak hanya dipengaruhi oleh situasi ataupun kondisi ekonomi saja, namun juga oleh perubahan-perubahan sosial, politik, ekonomi dan teknologi serta pergeseran sikap dan cara pandang stakeholder-nya.

Islam tidak akan membiarkan begitu saja seseorang bekerja sesuka hati untuk mencapai tujuan dan keinginannya dengan menghalalkan segala cara seperti melakukan penipuan, lecurangan, sumpah palsu, riba dan perbuatan batil lainnya. Tetapi dalam Islam diberikan suatu batasan atau garis pemisah antara yang boleh atau tidak boleh, yang benar atau yang salah, serta yang halal atau yang haram. Batasan atau garis pemisah inilah yang dikenal dengan istilah etika.

Pada setiap perusahaan terutama pada bank syariah tentunya memiliki Etika bisnis. Berbicara mengenai etika dalam bisnis disebabkan oleh adanya pihak-pihak yang dirugikan oleh pihak lain. Etika dalam bisnis perbankan ini terkait moralitas, perbuatan moral yang diutamakan sebagai perbuatan yang baik.

Dalam hal ini etika menyentuh aspek Individu dan peraturan sosial, dimana hubungan antar manusia ini sangat peka karena sering dipengaruhi emosi yang kadangkala kurang rasional. Dalam hubungan itulah timbulah peraturan-peraturan yang kita sebut dengan norma atau kaidah yang sangat erat bahkan saling berhubungan satu dengan yang lainnya.

Masalah etika merupakan pondasi yang harus diciptakan untuk dimiliki bagi para pelaku bisnis etika pada dasarnya standar atau moral yang menyangkut benar atau salah. Etika dalam agama Islam menuntun seluruh aspek kehidupan manusia baik dari permasalahan bisnis atau aktivitas sehari-hari. Bisnis yang baik adalah

bisnis yang berlandaskan etika pelaku etika bisnis muslim hendaknya memiliki kerangka etika yang kuat sehingga dapat menciptakan aktivitas bisnis yang baik dan berkah.¹

Ketika seorang muslim dengan ketakwaannya kepada Allah SWT akan membawa keseimbangan pada hidupnya dari bagaimana dia menjalankan bisnisnya. Islam melalui rasurullah telah mencontohkan bagaimana berbisnis yang baik dan memperhatikan prinsip etika bisnis sampai mana penggunaan harta yang telah diperoleh. Allah swt menganjurkan hambahnya bahwa kewajiban untuk mencari harta kekayaan. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Surah Al-Mulk Ayat 15.

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

Terjemahan:

“Dia menjadikan bumi itu bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebgian dari rezekinya dan hanya kepadaNya lah kamu di bangkitkan.”³

Ayat diatas menjelaskan bahwa dialah yang menundukkan bumi untuk kalian agar kalian dapat bisa mendapatkan apapun yang kalian perlikan, seperti bercocok tanam, mendirikan bangunan, membuat jalan untuk menghubungkan

¹Abdul Hamid, Muhammad Kamal, Zubair, *implementasi Etika Bisnis dalam Pemasaran ProdukBank Syariah*, jurnal blanca, Vol. 1, No. 1, januari-juni, 2019, hlm. 17.

² Ali Hazan, *Manajemen Bisnis Syariah (kaya di dunia terhormat di akhirat)*, yogyakarta,pustakapelajar, 2009, hlm. 6.

³ Departemen Agama, Jakarta, *Al-Qur'an dan Terjemahan juz 1-30*.Sural Al-Mulk,Ayat 15.

tempat yang ajuh dan berbagai negara. “ maka berjalanlah di segala penjurunya,” maksudnya untuk mencari rezeki dan penghasilan. “ dan makanlah sebagian dari rezekinya. Dan hanya kepadanyalah (kembali setelah) kamu dibangkitkan.” Maksudnya setelah kalian dipindahkan dari dunia ini kalian akan dibangkitkan dan dikumpulkan menuju Allah untuk membalas amal perbuatan kalian baik buruknya.

Islam sebagai agama dengan sistem komperhensif yang mengatur tata nilai, norma, perilaku dan etika manusia untuk berinteraksi dengan yang lainnya. Islam mengkombinasikan dengan nilai-nilai spiritual dan material dalam kesatuan yang seimbang dengan tujuan menjadikan manusia hidup bahagia di dunia dan di akhirat. Tetapi persoalan kemudian bahwa konsep materialis yang berkembang di alam modern ini telah menyeret manusia pada kondisi dimana nilai-nilai spiritual terpinggirkan. Hal ini terjadi di kalangan pelaku bisnis yang pada gilirannya berimbas negatif kepada yang lain. Artinya paradigma yang terbangun dimasyarakat bahwa harta, jabatan, kekuasaan, menjadi tolak ukur baik tidaknya seseorang. Disinilah pentingnya etika bisnis seseorang perlu ditumbuhkan sebagai solusi untuk memecahkan berbagai persoalan bisnis yang berkembang, agar kita tidak terjebak pada sifat-sifat kapitalis, sekularis, individualis, hedonis, dan perilaku yang berlebih-lebihan yang menghalalkan segala cara dalam mengelola bisnis olehnya itu Allah SWT mengingatkan kita semua dalam firman-Nya dalam Sural Al-Maidah Ayat 87:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْرَمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

Terjemahan:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah engkau haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas.

Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampau batas.”⁴

Dalam dunia perbankan etika bisnis menjadi hal yang paling utama yang sangat berperan penting dan sangat tidak boleh di abaikan karena dalam dunia perbankan dibutuhkan etika dalam melayani nasabah yang berupa tindakan rangkaian baik fisik maupun administrasi yang ditunjukkan untuk memenuhi keinginan nasabah akan suatu produk dan jasa yang dibutuhkan.

Dalam hal ini etika karyawan sangat diperlukan dalam melayani nasabah dengan tujuan menciptakan keakraban, keramah-tamaan, untuk dapat menyenangkan dan memuaskan nasabah, menjaga sopan santun dalam melayani serta tidak menyinggung perasaan nasabah. Adapun etika yang perlu diperhatikan oleh karyawan perbankan adalah *customers service* dan *teller* terhadap nasabah pada umumnya memiliki sikap yang baik pada nasabah, tutur kata yang baik, memiliki ekspresi wajah yang baik, murah senyum, berpenampilan yang menarik serta sopan baik dari segi mimik wajah, berbicara, bertanya dan mendengarkan nasabah. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, perusahaan harus dapat meningkatkan nilai nasabah maupun keunggulan produknya. Nilai nasabah dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula nilai pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Tingginya kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal perusahaan, terutama dukungan dari sumber daya

⁴ Departemen Agama, Jakarta, *Al-Qur'an dan Terjemahan juz 1-30*. Sural Al-Maidah, Ayat 87..

manusianya. Selain itu untuk meningkatkan nilai nasabah, perusahaan juga tidak bisa melupakan jenis dan mutu produknya. Perusahaan yang jenis produknya sangat inovatif, bermutu tinggi, dengan harga bersaing sehingga dapat bersaing dengan produk lain yang sejenis, akan dapat menarik lebih banyak konsumen. Semakin inovatif suatu produk sehingga dapat memenuhi segala kebutuhan konsumen, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

Dengan demikian kepuasan nasabah mempengaruhi perilaku membeli, dimana nasabah yang puas cenderung menjadi nasabah yang loyal, sehingga untuk mengetahui tentang kepuasan nasabah pada bank syariah, perusahaan berusaha menganggap nasabah sebagai mitranya dengan cara memantapkan keyakinan nasabah, selalu berinteraksi, bila perlu mengembangkan demi kemajuan bersama. Dengan demikian, kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan berupa bukti fisik dan empati dari karyawan.⁵ Peneliti akan menggambarkan situasi etika bisnis Islam pada Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Kota Palopo dalam meraih kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan peneliti lebih berkonsentrasi pada etika bisnis Islam dalam meraih kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Alasan penulis memilih judul penelitian ini secara objektif peneliti tertarik pada permasalahan Implementasi etika bisnis Islam dalam meraih kepuasan nasabah kemudian apasajakah faktor pendukung dan penghambat dalam Pelaksanaan etika bisnis Islam di BSI Kcp Ratulangi Palopo, apa yang digunakan dalam penerapan etika bisnis khususnya pada karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo. Secara

⁵ Kasnaeny K, Kajian Mengenai Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kota Makassar, Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar

subjektif belum ada mahasiswa atau pasca sarjana yang membahas penelitian ini, walaupun ada topik serta permasalahannya berbeda dengan topik penulis.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis akan melakukan reseach yang berjudul Implementasi Etika bisnis Islam pada perbankan syariah dalam meraih kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) kcp Ratulangi Kota Palopo.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diurai sebelumnya, untuk menghindari adanya pembahasan dan penyimpangan yang berlebihan agar peneliti lebih terarah maka peneliti perlu memberikan batasan masalah pada penelitian ini yaitu, terfokus pada Implementasi etika bisnis karyawan pada BSI Kcp Ratulangi dalam meraih kepuasan Nasabah.

C. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang diatas, teridentifikasi adanya beberapa masalah diantaranya:

1. Bagaimana implementasi etika bisnis Islam pada BSI Kcp Ratulangi dalam meraih kepuasan nasabah melalui etika pelayanan.
2. Apa saja faktor pendukung dan hambatan dalam implementasi etika bisnis pada BSI Kcp Ratulangi Palopo.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi etika bisnis karyawan dalam melayani nasabah pada Bank Syariah Indonesia kcp Ratulangi Kota Palopo.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung serta hambatan dalam implementasi etika bisnis Islam karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo.

E. Manfaat Penelitian

Dari penulisan tujuan penelitian diatas dapat di simpulkan beberapa manfaat penelitian, Yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi literatur untuk penelitian lanjutan dan diharapkan dapat bermanfaat secara teori dan aplikasi dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai implementasi etika bisnis karyawan dalam meraih kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

2. Secara Praktis

Penelitian ini memberikan bukti empiris tentang implementasi etika bisnis karyawan dalam meraih kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu digunakan oleh penulis dengan bertujuan untuk mendapatkan bahan acuan atau perbandingan agar terhindar dari adanya kesamaan terhadap penelitian ini. Berikut ini ada beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai perbandingan penelitian ini:

- a) Penelitian yang dilakukan oleh Isma Ramadhani yang berjudul “Analisis Etika Bisnis Islam pada Bank Muamalat Kota Tangerang.” Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui persepsi karyawan di Bank Muamalat Indonesia kota tangerang mengenai Etika Bisnis, dan untuk mengetahui penerapan etika bisnis Islam di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Kualitatif. Hasil kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah persepsi pegawai bankmuamalat mengenai etika bisnis Islam dan etika bisnis Islam yang telah diterapkan pada Bank Muamalat Indonesia pusat dan melayani nasabah sesuai standar operasional pelayanan.⁶ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu terletak pada metode yang digunakan yaitu metode kualitatif. sedangkan perbedaan terletak pada lokasi dimana pada penelitian terdahulu berlokasi di Bank Muamalat Kota Tangerang sedangkan penelitian yang akan

⁶ Isma Ramadhani, *Analisis Etika Bisnis Islam pada Bank Muamalat Kota Tangerang*, (Skripsi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten 2019).

dilaksanakan penulis berlokasi di Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Kota Palopo.

- b) Penelitian yang dilakukan oleh A. Indi Zain yang berjudul “Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan” bertujuan untuk mengetahui implementasi konsep etika bisnis pada Islam dalam pelayanan perbankan dan untuk mengetahui kegunaan etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan. Hasil dari penelitian ini adalah implementasi etika bisnis Islam belum sepenuhnya diterapkan dalam pelayanan perbankan. Kegunaan etika bisnis pada pelayanan membuat nasabah merasa di hargai dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.⁷ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada metode yang digunakan yaitu metode Kualitatif, sedangkan perbedaan terletak pada lokasi penelitian.
- c) Penelitian yang dilakukan Nirmawati Umar yang berjudul “Penerapan Etika Terhadap Pelayanan BRI Syariah” tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui prinsip-prinsip etika pada BRI Syariah dan untuk mengetahui penerapan Etika pada Pelayanan Bank BRI Syariah. Adapun hasil dari penelitian ini adalah prinsip-prinsip etika dalam pelayanan BRI Syariah: dalam melayani nasabah selalu murah senyum, dalam melayani nasabah para pegawai terlebih dahulu memberikan salam, para pegawai ramah kepada nasabah yang berkunjung di BRI Syariah.⁸ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini

⁷ A. Indi Zain, *Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan*, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bone, 2020).

⁸ Nirmawati Umar, *Penerapan Etika Terhadap Pelayanan BRI Syariah*, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2017).

terletak pada metode yang digunakan yaitu metode kualitatif, sedangkan perbedaan terletak pada lokasi yaitu pada penelitian terdahulu berlokasi di Bank Rakyat Indonesia Syariah sedangkan penelitian saat ini berlokasi di BSI Kcp Ratulangi Kota Palopo.

- d) Penelitian yang dilakukan Oleh Khudzaefah yang berjudul “Implementasi Etika Bisnis Islam dalam peningkatan kinerja pada Bank Muamalat Jatibarang”. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa bank muamalat jatibarang sudah mengimplementasikan etika bisnis sekitar 90%. Pelaksanaan promosinya juga sesuai dengan Etika Bisnis Islam menjelaskan dengan *siddiq*, *amanah*, *tabliq*, dan *fatanah*.⁹Persamaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dan membahas etika bisnis pada bank syariah, sedangkan perbedaan pada penelitian terdahulu lokasi penelitiannya pada bank muamalat jatibarang dan terfokus pada promosi dalam meningkatkan kinerja sedangkan penelitian saat ini berlokasi di BSI Kcp Ratulangi Kota Palopo dan terfokus pada implementasi etika bisnis dalam mencapai kepuasan nasabah.

B. Landasan Teori

a) Implementasi

Implementasi adalah hal penting untuk mewujudkan suatu gagasan. Seseorang harus mengimplementasikan gagasan untuk mencapai tujuannya. Implementasi adalah proses yang diterapkan di berbagai bidang tanpa batasan apa pun mulai dari bidang pendidikan, teknologi, kesehatan,

⁹ Khudzaefah, *Implementasi Etika Bisnis Islam dalam peningkatan kinerja pada Bank Muamalat Jatibarang*, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati, Cirebon, 2017).

informasi, dan banyak lainnya. implementasi memiliki banyak pengertian, untuk mencapai suatu tujuan, setidaknya kita perlu mengetahui hal mendasar seperti pengertian Implementasi itu sendiri.

Adapun Implementasi menurut para ahli adalah sebagai berikut:

1. *Nurdin Usman*

Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan hanya sekedar aktifitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

2. *Purwanto dan Sulistyastuti*

Implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusi keluaran kebijakan (to delivery policy output) yang dilakukan oleh para implementer kepada kelompok sasaran sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.

3. *Sudarsono*

Implementasi adalah suatu aktifitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu dengan menggunakan sarana (alat) untuk memperoleh hasil dari tujuan yang ingin yang ingin dicapai.

4. *Solicin Abdul Wahab*

Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam

keputusan kebijakan.

5. *Widodo*

Implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.¹⁰

Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut memiliki beberapa indikator yakni:

1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana.
3. Kesiapan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.

b) **Pengertian Etika**

Etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *Ethos* yang diartikan *identik*, moral atau moralitas. Moral atau moralitas disini diterapkan untuk menilai baik atau buruk dan benar atau salah terhadap suatu perbuatan atau tindakan yang dilakukan. Pengertian etika sering dikonotasikan dengan istilah tatakrama, sopansantun, pedoman moral dan norma susila. Etika membahas nilai dan norma moral yang mengatur perilaku manusia baik sebagai individu atau kelompok dan institusi di dalam masyarakat. Sedangkan norma merupakan aturan atau konvensi yang diberlakukan di masyarakat baik secara tersurat atau tersirat (yang bersifat informal

¹⁰ Novi Fiji Astuti, www.Merdeka.com (Pengertian Implementasi Nebyryt Para Ahi)

dan tradisional)¹¹. Secara umum etika merupakan suatu ilmu tentang kesusilaan dan perilaku manusia dalam pergaulannya dengan sesama yang menyangkut prinsip dan aturan tentang tingkah laku yang benar. Dengan kata lain, etika adalah kewajiban dan tanggung jawab moral setiap orang dalam berperilaku di masyarakat. yang dimaksud moral atau moralitas adalah nilai yang dianut kepercayaan dan kebebasannya dilingkungan masyarakat.

Pemberlakuan moral atau moralitas dalam kehidupan selalu bernasikan kepada keadilan yang merupakan keseimbangan antara hak dan kewajiban. Di dalam etika ada beberapa ukuran yang dipakai terdiri dari: norma, agama, positif, dan universalitas. Etika bermaksud membantu manusia untuk bertindak secara bebas tetapi bisa dipertanggungjawabkan. Kebebasan dan tanggung jawab adalah unsur pokok dari otonomi moral yang merupakan salah satu prinsip utama moralitas. Adapun tujuan dari mempelajari etika ialah agar dapat tercipta hubungan harmonis, serasi dan saling menguntungkan di antara kelompok manusia sebagai individu atau kelompok dan atau institusi. Karena acuan etika dalam kehidupan sendiri selalu mengacu kepada norma, moralitas, mengacu kepada peraturan undang-undang dan hukum yang berlaku.¹²

Standar Etika yaitu Karyawan diharapkan jujur ketika berhadapan dengan pelanggan, dan dapat dipercaya ketika bertanggung jawab melindungi sumber

¹¹ Budi Prihatminingtiyas, *Etika Bisnis suatu Pendekatan dan Aplikasinya terhadap Stakeholder*, Irdh,Purwokerto, 2019, hlm 1-2.

¹² Budi Prihatminingtiyas, *Etika Bisnis suatu Pendekatan dan Aplikasinya terhadap Stakeholder*, Irdh,Purwokerto, 2019, hlm 3.

daya perusahaan. Karyawan bertanggung jawab untuk melaporkan aktivitas ilegal apa pun yang terjadi di properti perusahaan. Ketika berhadapan dengan pelanggan, karyawan diharapkan berperilaku dengan integritas. Pegawai yang bekerja pada posisi kepercayaan publik diharapkan menghindari situasi yang dapat menimbulkan kesan konflik kepentingan. Adapun cara menilai etika karyawan adalah, sebagai berikut:

1. Melihat tindakan karyawan

Mengamati tindakan setiap karyawan dalam melayani dan membantu nasabah, tindakan karyawan yang menyebabkan pelanggan menyampaikan keluhan merupakan indikasi bahwa karyawan tidak memenuhi standar perilaku etis yang diharapkan.

2. Mengamati seruan membandingkan antara prinsip etika perusahaan dengan etika yang di terapkan para karyawan

Setiap Perusahaan tentu saja memiliki prinsip-prinsip dalam melayani nasabahnya. Jika karyawan mengikuti atau taat dengan prinsip etika yang ditetapkan maka tidak menutup kemungkinan bahwa etika bisnis yang baik telah di terapkan oleh para karyawan.

3. Melihat hasil

Cara terbaik untuk menilai efektivitas standar etika perusahaan adalah dengan mengamati hasil tindakan karyawan. Ketika perusahaan mampu membangun dan mempertahankan basis pelanggan yang setia dan puas, manajemen memiliki indikator pasti bahwa karyawan memperlakukan

pelanggan secara etis. Ketika karyawan melindungi integritas properti perusahaan, manajemen mempunyai ukuran perilaku etis yang positif. Tindakan negatif yang dilakukan karyawan menunjukkan bahwa standar etika tidak dipatuhi.

c) Islami

Kata Islami merupakan sifat bagi orang-orang yang melakukan ajaran Islam dengan baik dan benar sesuai dengan ajaran ajarannya. Kata “Islami” memberikan arti sebagai perbuatan refleksi atas persujudan dan nilai-nilai ajaran Islam itu sendiri, karena kata tersebut bisa ditulis dengan akhiran “i” benisbatan dari “ya” dari kata Islam menjadi Islami, kata sifat (subjek/pelaku) dan kata Islam sebagai ajaran biasanya diidentikkan dengan kata syariat, sebagaimana dalam pemaknaan kata ekonomi Islam dan ekonomi syariah. Secara bahasa, syariat (al-syari’ah), berarti sumber air minum (mawrid al-ma’li al-istisqa) atau jalan lurus (at-thariq al-mustaqîm). Sedangkan secara istilah, syariah sepadan dengan makna perundangundangan yang diturunkan Allah Swt melalui Rasulullah Muhammad SAW untuk seluruh umat manusia baik menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan, minuman pakaian maupun muamalah (interaksi sesama manusia dalam berbagai aspek kehidupan) guna meraih kebahagiaan di dunia dan di akhirat. Menurut Syafi’I Antonio, syariah mempunyai keunikan tersendiri, syariah tidak saja komprehensif, tetapi juga universal. Universal bermakna bahwa syariah dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat oleh setiap manusia. Keuniversalan ini terutama pada bidang sosial (ekonomi) yang tidak membeda-bedakan antara kalangan muslim dan non-muslim. Dengan mengacu pada pengertian tersebut,

Hermawan Kartajaya dan Syakir Sula memberi pengertian bahwa bisnis syariah adalah bisnis yang santun, bisnis yang penuh kebersamaan dan penghormatan atas hak masing-masing. Pengertian yang hari lalu cenderung normatif dan terkesan jauh dari kenyataan bisnis kini dapat dilihat dan dipraktikkan dan akan menjadi trend bisnis masa.¹³

d) Etika Bisnis

Etika bisnis adalah bidang Ilmu yang mempelajari standar moral sebagai panduan dalam aktivitas bisnis. Bidang ilmu etika bisnis secara khususnya berbicara tentang penerapan etika dalam lingkungan bisnis¹⁴. Etika sangat diperlukan dalam dunia bisnis karena perusahaan yang beretika cenderung memiliki keuntungan dalam jangka panjang. Sehingga perusahaan yang beretika lebih bertahan dibandingkan dengan perusahaan yang menjalankan bisnis secara tidak etis. Pihak yang berkepentingan (stakeholders) adalah:

1. Pelanggan
2. Karyawan
3. Masyarakat secara umum yang peduli terhadap isu etika.¹⁵

Bisnis merupakan suatu aktivitas yang tujuan utamanya adalah memperoleh serta memaksimalkan keuntungan dan meminimumkan biaya produksi. Oleh

¹³ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, Bandung, Alfabeta, 2013, hlm. 20-47.

¹⁴ Laila Refiana Said, S, Psi., M. Si., Ph. D, *Buku Ajar Etika Bisnis*, GCAINDO, 2019, Klaten, hlm. 3

¹⁵ Laila Refiana Said, S, Psi., M. Si., Ph. D, *Buku Ajar Etika Bisnis*, GCAINDO, 2019, Klaten, hlm 3

kerena itu dalam kegiatan bisnis, perusahaan akan seringkali menetapkan langkah yang strategis dimana langkah tersebut didasarkan atas keuntungan dan kelangsungan hidup perusahaan. Menurut Muslich pentingnya etika bisnis dalam kelangsungan perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Fungsi utama dipusatkan pada upaya mencari cara untuk menyelaraskan kepentingan strategis untuk bisnis dengan pedoman moralitas.
2. Etika bisnis juga bertujuan untuk memberikan kesadaran kepada masyarakat tentang bisnis dengan memberikan pemahaman bahwa sesungguhnya kegiatan bisnis tidak dapat dipisahkan dari etika.

Pengertian etika bisnis Menurut Para Ahli Secara garis besar, etika bisnis membahas tentang teori dan praktik berkaitan dengan moralitas di dunia bisnis. Pemahaman tersebut yang mendasari definisi etika bisnis menurut para ahli. Berikut ini pengertian etika bisnis menurut para ahli di bidang ini, sebagaimana dikutip dari catatan Sumarsid dan Winarso dalam buku Pengantar Bisnis (2020) dan sejumlah sumber lain. Sebagaimana dikutip dari catatan Sumarsid dan Winarso dalam buku Pengantar Bisnis (2020) dan sejumlah sumber lain.

1. **Manuel G. Velasquez Velasquez**, berpendapat bahwa etika bisnis merupakan studi standar moral dan bagaimana standar tersebut diterapkan dalam kebijakan, institusi, dan perilaku bisnis.
2. **Lutz Preuss Menurut Preuss**, etika bisnis merupakan sebuah konsep yang menjelaskan peran sesungguhnya dari bisnis di tengah masyarakat.
3. **Clarence C. Walton Walton**, berargumen bahwa etika bisnis merupakan serangkaian kriteria yang menilai tindakan manusia berdasarkan beberapa hal.

Di antaranya adalah ekspektasi masyarakat, persaingan yang adil, tanggung jawab sosial, hubungan masyarakat, iklan, dan sebagainya.

4. ***Irham Fahmi***, berpendapat bahwa etika bisnis merupakan aturan-aturan yang menegaskan suatu bisnis boleh bertindak dan tidak boleh bertindak. Aturan-aturan tersebut bersumber dari aturan tertulis maupun tidak tertulis. Apabila suatu bisnis melanggar aturan-aturan tersebut, maka sangsi akan diterima.
5. ***Kees Bertens*** merupakan salah satu tokoh terkemuka dalam kajian etika di Indonesia. Menurut Bertens, etika bisnis adalah pemikiran atau refleksi kritis tentang moralitas dalam kegiatan ekonomi dan bisnis.
6. ***Thomas W. Zimmerer***, memandang etika bisnis sebagai suatu kode etik perilaku pengusaha berdasarkan nilai-nilai moral dan norma yang dijadikan tuntunan dalam membuat keputusan dan memecahkan persoalan.
7. ***Charles Hill dan Gareth Jones Hill dan Jones***, berpendapat bahwa etika bisnis merupakan suatu ajaran untuk membedakan antara salah dan benar guna memberikan pembekalan kepada setiap pemimpin perusahaan ketika mempertimbangkan untuk mengambil keputusan strategis yang terkait dengan masalah moral yang kompleks.
8. ***Richard T. De George De George*** merupakan filsuf asal Amerika Serikat dan tokoh ternama dalam bidang etika bisnis. Menurut De George, etika bisnis mencakup empat hal, yaitu: Etika bisnis menyoroti dan menilai apakah suatu keputusan/tindakan yang diambil dalam dunia bisnis secara moral dapat dibenarkan atau tidak.¹⁶

¹⁶ Putri Raissa Zaravina, *Etika Bisnis Menurut Para Ahli*, tirta.id, 2022

Etika bisnis adalah suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan bisnis yang dilakukan para pebisnis dimanapun mereka berada. Masalah etika dan ketaatan pada hukum yang berlaku merupakan dasar kokoh yang harus dimiliki oleh pelaku bisnis dan akan menentukan tindakan apa dan perilaku bagaimana yang akan dilakukan oleh bisnisnya. Hal ini merupakan tanggung jawab kita bersama bukan saja hanya tanggung jawab pemilik bisnis tersebut, sehingga diharapkan akan terwujudnya situasi dan kondisi bisnis yang sehat dan bermartabat yang pada akhirnya dapat berguna bagi masyarakat, bangsa dan negara. Moral seorang pengusaha maupun pelaku bisnis adalah melakukan sesuatu yang dapat mendorong orang lain untuk melakukan kebaikan etika, bertindak sebagai rambu-rambu (sign) yang merupakan kesepakatan secara sukarela dari semua anggota satu kelompok. Dalam dunia bisnis moral seorang pengusaha maupun pelaku bisnis adalah melakukan sesuatu yang dapat mendorong orang lain untuk melakukan kebaikan etika, bertindak sebagai rambu-rambu (sign) yang merupakan kesepakatan secara sukarela dari semua anggota satu kelompok. Dunia bisnis yang bermoral akan mampu mengembangkan etika yang menjamin kegiatan bisnis yang baik dan seimbang, selaras, dan serasi.¹⁷

1. Pendekatan hak asasi manusia (*Individual rights approach*): Setiap orang dalam tindakan dan Kelakuannya memiliki hak dasar yang harus di hormati namun tindakan ataupun tingkah laku tersebut harus dihindari apabila diperkirakan akan menyebabkan terjadi benturan dengan hak orang lain.

¹⁷ Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, M.M dan Agus Arijanto, S. E.,M.M,*Etika Bisnis pemahaman teori secara komperhensif dan implementasinya*, IPB Press,Bogor,2015,hlm 2.

2. Pendekatan hukum (*Justice approach*): para pembuat keputusan mempunyai kedudukan yang sama dan bertindak adil dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan baik secara perseorangan ataupun secara kelompok¹⁸.

Dalam perusahaan etika bisnis memiliki peranan yang sangat realistis penting yaitu untuk membentuk suatu perusahaan yang kuat memiliki daya saing yang tinggi serta mempunyai kemampuan menciptakan nilai yang tinggi diperlukan suatu landasan yang kokoh biasanya dimulai dari perencanaan strategis organisasi yang baik sistem prosedur yang transparan didukung oleh budaya perusahaan yang andal serta etika perusahaan yang dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen.

e) **Etika Bisnis Islam**

Etika bisnis Islam adalah seperangkat prinsip moral untuk menelaah suatu perbuatan yang baik dan yang buruk dalam serangkaian aktivitas bisnis diberbagai bentuk dimana tidak ada batasan dalam jumlah kepemilikan yang berupa harta (barang dan jasa) dan keuntungannya, namun tetap berlaku pembatasan dalam cara memperolehnya dan menggunakannya karena alasan halal dan haram.¹⁹ Bisnis dalam Alquran selalu bertujuan untuk dua keuntungan, yaitu keuntungan duniawi

¹⁸ Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, M.M dan Agus Arijanto, S. E., M.M, *Etika Bisnis pemahaman teori secara komperhensif dan implementasinya*, IPB Press, Bogor, 2015, hlm 7.

¹⁹ Ariza Fuadi, *Etika Bisnis dan Upaya Membangun Budaya Berbisnis yang Islami.*, Az-Zarqa, Vol. 5, No.2, Desember 2013, hlm. 88.

dan ukhrawi. Bisnis ataupun perniagaan yang bersifat duniawi tertuang dalam beberapa ayat khusus yang membahas tentang perniagaan. Hal ini mencakup penjelasan tentang jual beli, yaitu apabila dilakukan secara tunai maka harus atas dasar kerelaan masing-masing pelaku (an taradin minkum).

Apabila dilakukan secara tidak tunai, maka ada suatu tuntunan untuk menuliskan transaksi tersebut, dengan disertai dengan dua saksi dan tidak mengurangi jumlah nominal kewajiban yang harus dibayarkan. Bisnis yang dibangun berdasarkan kaidah-kaidah Alquran dan hadist akan mengantarkan para pelakunya mencapai sukses dunia dan akhirat. Standar etika perilaku bisnis syariah mendidik agar pelaku bisnis dalam menjalankan bisnisnya, dengan Takwa, aqshid, khidmad, amanah secara terus menerus. Seorang muslim diperintahkan untuk selalu mengingat Allah dalam aktivitas mereka. Hendaknya sadar penuh dan responsif terhadap prioritas-prioritas yang telah ditentukan oleh Sang Maha pencipta. Kesadaran akan Allah ini hendaklah menjadi sebuah kekuatan pemicu (driving force) dalam segala tindakan. Menurut Ali Hasan dalam bukunya Manajemen bisnis, Etika bisnis Islam adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar. Nilai etik, moral, susila atau akhlak adalah nilai-nilai yang mendorong manusia menjadi pribadi yang utuh. Seperti kejujuran, kebenaran, keadilan, kemerdekaan, kebahagiaan dan cinta kasih. Apabila nilai etik ini dilaksanakan akan menyempurnakan hakikat manusia seutuhnya. Setiap orang boleh punya seperangkat pengetahuan tentang nilai, tetapi pengetahuan yang mengarahkan dan

mengendalikan perilaku orang Islam hanya ada dua yaitu al-Quran dan hadist sebagai sumber segala nilai dan pedoman dalam setiap sendi kehidupan termasuk bisnis.²⁰

Etika bisnis Islam merupakan aktivitas bisnis yang berbasis pada aturanaturan ilahiah dan bertujuan untuk selalu mengingat Allah dalam rangka beribadah dan menghasilkan masalah tidak hanya bagi dirinya sendiri maupun orang lain, serta terjauhkan berbagai tindakan-tindakan yang merugikan orang lain.

Etika bisnis Islam memberikan arahan sebagai tindakan berbisnis yang sesuai dengan ketentuan syariat. Aturan berbisnis sesuai syariat dimaknai sebagai upaya seorang muslim memahami kedudukannya dalam kontelasi bisnis. Manusia dalam bisnis dimaknai sebagai seorang manusia dengan kecenderungan naluriah sekaligus juga sebagai seorang hamba yang tunduk pada aturan-aturan Ilahiah. Koridor inilah yang kemudian mengantarkan seorang manusia pada keluhuran dan martabat dalam berbisnis. Rasulullah SAW adalah figur yang tepat dijadikan sebagai teladan dalam bisnis dan pelaku ekonomi yang baik. Beliau tidak hanya memberikan tuntunan dan pengarahan tentang bagaimana kegiatan ekonomi dilaksanakan, tetapi beliau mengalami sendiri menjadi seorang pelaku bisnis. Rasulullah SAW telah menekuni dunia bisnis selama kurang lebih 25 tahun. Lebih lama dari masa kerasulan yang berlangsung sekitar 23 tahun²¹

Rasulullah SAW, sangat banyak memberikan petunjuk dan tauladan

²⁰ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2009, hlm. 172

²¹ Idri, Hadis, *Ekonomi (Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi)*, Jakarta, PrenadamediaGroup, 2015, hlm. 327-346.

mengenai bisnis, diantaranya:

1. Bahwa prinsip esensial dalam bisnis adalah kejujuran. Dalam doktrin Islam, kejujuran merupakan syarat paling mendasar dalam kegiatan bisnis.
2. Rasulullah sangat intens menganjurkan kejujuran dalam aktivitas bisnis. Rasulullah sendiri selalu bersikap jujur dalam berbisnis. Beliau melarang para pedagang meletakkan barang busuk di sebelah bawah dan barang baru dibagian atas.
3. Kesadaran tentang signifikansi sosial kegiatan bisnis, pelaku bisnis menurut Islam, tidak hanya sekedar mengejar keuntungan sebanyak banyaknya, sebagaimana yang diajarkan ekonomi kapitalis. Adam Smith, tetapi juga berorientasi kepada sikap tolong menolong sebagai implikasi sosial kegiatan bisnis. Tegasnya, berbisnis, bukan sebagai mencari keuntungan materiil semata, tetapi didasari kesadaran memberi kemudahan bagi orang lain dengan menjual barang.
4. Tidak melakukan sumpah palsu. Nabi Muhammad, sangat intens melarang para pelaku bisnis melakukan sumpah palsu dalam melakukan transaksi bisnis. Praktik sumpah palsu dalam kegiatan bisnis saat ini sering dilakukan, karena dapat meyakinkan pembeli, dan pada gilirannya meningkatkan daya beli atau pemasaran.
5. Tidak boleh melakukan ihtikar, ihtikar adalah menumpuk atau menyimpan barang dalam masa tertentu, dengan tujuan agar harganya suatu saat menjadi naik dan keuntungan besarpun diperoleh. Rasulullah melarang keras perilaku bisnis semacam itu.

6. Takaran/ukuran/timbangan yang benar. Dalam perdagangan, timbangan yang benar dan tepat harus benar-benar diutamakan.
7. Membayar upah sebelum kering keringat karyawan. Pembayaran upah harus sesuai dengan kerja yang dilakukan.
8. Tidak monopoli. Salah satu keburukan sistem ekonomi kapitalis adalah melegitimasi monopoli dan oligopoly. Contoh sederhana adalah eksploitasi (penguasaan) individu tertentu atas hak milik sosial, seperti air, udara dan tanah dan kandungan isinya seperti barang tambang dan mineral. Individu tersebut mengeruk keuntungan secara pribadi, tanpa memberi kesempatan kepada orang lain. Ini dilarang dalam Islam.
9. Tidak boleh melakukan bisnis dalam kondisi eksistensinya bahaya (*mudharat*) yang dapat merugikan dan merusak kehidupan individu dan sosial. Misalnya, dilarang melakukan bisnis senjata di saat terjadi kekacauan politik. Tidak boleh menjual barang haram, seperti alkohol kepada produsen minuman keras, karena ia sudah keras, mengolahnya menjadi miras.
10. Komoditas bisnis yang dijual adalah barang yang suci dan halal, bukan barang yang haram, seperti babi, anjing, minuman keras, ekstasi, dan sebagainya.
11. Segera melunasi kredit yang menjadi kewajibannya. Rasulullah memuji seorang muslim yang memiliki perhatian serius dalam pelunasan utangnya.²²

²² Hamdi Agustin, *Studi Kelayakan Bisnis Syariah*, Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, 2017, hlm.24.

Indikator yang digunakan sebagai alat ukur adalah lima prinsip etika bisnis Islam, yaitu prinsip tauhid, prinsip keadilan, prinsip kebebasan, prinsip amanah dan prinsip kebajikan atau kejujuran.

f) Perbankan Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberi kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.²³ Berdasarkan rumusan tersebut, bank syariah berarti bank yang tata cara beroprasiannya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara Islam, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Alquran dan Hadis. Muamalat adalah ketentuan-ketentuan yang mengatur hubungan manusia dengan manusia, baik hubungan pribadi maupun antara perorangan dengan masyarakat. Muamalah ini meliputi bidang kegiatan jual-beli (*ba'i*), bunga (*riba*), pinjam, gadai (*rahn*), memindahkan utang (*hawalah*), bagi untung dalam perdagangan (*qira'ah*), jaminan (*dhomah*), persekutuan (*syirkah*), persewaan dan perburuan (*ijarah*)²⁴. Bank syariah memiliki sistem oprasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada paranasabah, pembayaran dan penarikan bunga di larang dalam semua bentuk transaksi. Bank syariah tidak mengenal system bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang

²³ M. Nadratuzzaman Hosen, *Perbankan Syariah*, (Jakarta, pkes Publishing, versi e-book, Agustus, 2008).

²⁴ Tri indah Fadilah Rahmah, *Perbankan Syariah*, buku diktat UIN Sumatra Utara, Medan, 2019, hlm 3.

atau bunga yang di bayar kepada penyimpan dana di bank syariah²⁵. Menurut Ismail, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara yaitu menghimpun dan dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana.

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antar pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah yang menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan dana. Pengertian bank syariah menurut Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup lembaga, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam pelaksanaan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Umum Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dari beberapa pengertian bank syariah yang dikemukakan maka dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat, yang sistem dan mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan hukum Islam sebagaimana yang diatur dalam Al-

²⁵ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta :Kencana-Prenada Media Group 2011), h31 32

Qur'an dan Hadis. Bank syariah berfungsi sebagai lembaga perantara keuangan, yang tugasnya yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana (surplus unit) pada satu sisi, dan sisi lain, bank syariah juga menyalurkan dana kepada masyarakat yang sedang membutuhkan dana (*deficit unit*).²⁶

Pada dunia perbankan tentunya tidak dapat dipisahkan dengan etika bisnis. Etika dalam bisnis dan perbankan ini terkait dengan moralitas, perbuatan moral yang diartikan sebagai perbuatan baik dan perbuatan buruk dalam kegiatan bisnis/perbankan. Dalam hubungan itu etika menyentuh aspek individu dan peraturan sosial, dimana hubungan antar manusia ini sangat peka karena sering dipengaruhi oleh emosi yang kadangkala kurang rasional. Dalam hubungan itulah timbul peraturan-peraturan yang kita sebut dengan norma atau kaidah yang dapat menumbuhkan adanya suatu jaringan peraturan-peraturan, norma atau kaidah yang sangat erat bahkan saling berhubungan satu dengan yang lainnya.²⁷

g) Karyawan

Karyawan adalah mereka yang bekerja di suatu perusahaan atau instansi untuk mengerjakan sebuah tugas operasional dan mengharapkan balas jasa berupa komisi atau gaji. Adapun pengertian karyawan menurut para ahli, sebagai berikut:

1. Hasibuan, "Dalam Manulang", 2002

Karyawan adalah setiap orang yang telah menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran atau dalam bentuk tenaga), kemudian menerima balas jasa

²⁶ Tri indah Fadilah Rahmah, *Perbankan Syariah*, bukun diktat UIN Sumatra Utara, Medan, 2019, hlm 4-6.

²⁷ www.Kompasiana.com (Etika Bisnis di dunia Perbankan).

kembali atau kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu.

2. *Frederic W. Taylor*

Karyawan adalah komunitas yang termotivasi untuk bekerja dalam memenuhi kebutuhan keuangan.

3. *Sedarmayanti, 2011:260*

Karyawan adalah terjemahan dari kata kinerja yang mempunyai makna sebagai karya seorang pekerja. Suatu proses manajemen dari hasil kerja harus mempunyai bukti nyata yang juga bisa diukur.

4. *Gilbert, 1977*

Kinerja ialah sesuatu yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya²⁸.

Karyawan pada suatu perusahaan atau bisnis tentunya harus memiliki atau memahami etika bisnis. Etika bisnis merupakan cara atau sikap dalam bisnis ataupun organisasi yang mencakup aspek yang sangat luas berkaitan dengan masyarakat luas, pribadi ataupun dengan perusahaan. Etika yang berkaitan erat dengan norma dan peraturan yang ada dalam masyarakat. Etika bisnis membahas banyak hal didalam kehidupan masyarakat, terutama didalam suatu perusahaan tempat kita bekerja. Di dalam suatu perusahaan haruslah ada etika dalam bekerja dan menjalankan tugas dengan baik, etika bisnis dalam perusahaann menjadi standard dan pedoman bagi semua karyawan yang terlibat dalam manajemen perusahaan.

²⁸ Www. Majoo.id.com

Pedoman untuk menjalankan pekerjaan atau tugas yang sudah menjadi kewajiban karyawan untuk melaksanakannya dilandasi dengan sikap yang jujur dan profesional dalam bekerja. Dalam perusahaan etika bisnis guna untuk membentuk peraturan atau norma dan perilaku karyawan dalam menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan, atasan, rekan kerja, ataupun pemegang saham dan pihak luar lainnya. Etika bisnis juga salah satu unsur untuk melihat apakah perusahaan itu maju atau mundur dalam menjalankan bisnisnya. Dengan melakukan apa yang benar dan menghindari apa yang tidak benar dalam suatu bisnis ataupun pekerjaan. Etika bisnis sangat penting didalam semua aspek untuk mempertahankan suatu bisnis. Di dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai harus mempunyai pedoman ataupun standar untuk mencegah timbulnya permasalahan dalam etika bekerja. Etika bisnis juga salah satu unsur untuk melihat apakah perusahaan itu maju atau mundur dalam menjalankan bisnisnya. Dengan melakukan apa yang benar dan menghindari apa yang tidak benar dalam suatu bisnis ataupun pekerjaan.

Etika bisnis sangat penting didalam semua aspek untuk mempertahankan suatu bisnis. Di dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai harus mempunyai pedoman ataupun standar untuk mencegah timbulnya permasalahan dalam etika bekerja. sopan terhadap orang lain. Didalam suatu etika juga harus ada tanggung jawab dalam hal dikerjakan sebagai seorang pembisnis ataupun seorang karyawan. Norma dalam etika itu juga sangat penting dengan adanya hukum, kebijakan dan prosedur perusahaan, serta moral dan mental pribadi seseorang. Pihak yang bertanggung jawab terhadap moral etika dalam perusahaan

adalah manager. Manajemen dalam suatu perusahaan juga diperlukan untuk menerapkan etika bisnis yang sesuai dengan peraturan yang dibuat oleh perusahaan yaitu manager perusahaan tersebut.

Dalam etika diperlukan sikap jujur dengan tidak berbohong dan terus terang, integritas juga diperlukan untuk memegang prinsip dan percaya diri, menepati janji dalam suatu bisnis, kesetiaan dalam menjalankan tugas atau pekerjaan yang dipercayakan, adil dengan tidak memandang orang. Jadi, didalam suatu perusahaan setiap karyawan harus mempunyai kode etik dalam beretika terhadap atasan, antar karyawan dan pihak luar. Karena itulah yang mencerminkan pribadi kita sebagai seorang karyawan yang mempunyai etika dalam berbisnis ataupun menjalin hubungan dengan pihak luar yang berkepentingan. Etika bisnis tidak bisa dianggap sepele, karena jika kita bekerja disuatu perusahaan pastinya pihak perusahaan akan melihat dan menilai sikap setiap karyawan dalam bekerja dan menanggapi suatu masalah. Karena etika adalah salah satu bagian penting dari suksesnya suatu tujuan perusahaan itu tercapai dengan dukungan dari pihak internal perusahaan²⁹.

h) Pelayanan

Pelayanan diberikan sebagai Tindakan perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dan karyawan perusahaan. Hanya pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank yang memerlukan

²⁹ Nata Sha, www.kompasiana.com (Etika Bisnis Yang Diterapkan Pada Karyawan).

pelayanan langsung seperti penyeteroran uang tunai atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekedarnya atau secara rinci. Namun ada juga produk bank yang memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM.³⁰

Seorang petugas bank sangat dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan, seorang pegawai harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kuat seperti etika pelayanan, pengenalan produk serta dasar-dasar pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan akan terasa berkualitas jika semua karyawan dibekali dengan pengetahuan dasar tentang pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapi, termasuk pengetahuannya tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan.

i) Kepuasan Nasabah

Menurut **Kotler** Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Sedangkan menurut **Tjiptono** kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

³⁰ Kasmir, *Etika Customers Service*, hal.15

antara persepsi antara kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon yang menunjukkan seberapa baik produk dan jasa yang ditawarkan dapat memenuhi harapan dari pelanggan yang menggunakannya.³¹

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk/jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan nilai. Sampai hari ini, kepuasan nasabah masih merupakan konsep yang sangat relevan. Logika sederhana dari para pelaku bisnis adalah bahwa apabila nasabahnya puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis mereka di masa mendatang. Tidak perlu mereka mengerti bagaimana teori kepuasan nasabah diformulasikan dan tidak perlu mereka tahu bahwa teori kepuasan nasabah masih sampai hari ini didebatkan secara serius. Kepuasan nasabah akan mempengaruhi kinerja keuangan setiap perusahaan.

Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas nasabah, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan. Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan

³¹ Retnab Kumalasari, <https://majoo.id> (Definisi, metode, serta Indikator kepuasan Pelanggan).

persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan nasabah, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap suatu produk dan perusahaan. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena di tengah ketatnya persaingan, kesetiaan nasabah menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan.

Irawan berpendapat bahwa : "Kepuasan nasabah adalah hasil akumulasi dari konsumen atau nasabah dalam menggunakan produk atau jasa.". Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, kepuasan nasabah mempunyai dimensi waktu karena hasil akumulasi. Karena itu, siapa pun yang terlibat dalam urusan keputusan nasabah, ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang. Upaya memuaskan nasabah adalah pengalaman panjang yang tidak mengenal batas akhir.

Menurut **Supranto**, mengemukakan bahwa: "Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya." Selanjutnya **Tjiptono** memberikan definisi: "Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurangkurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah." Berdasarkan definisi diatas, maka ada kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan nasabah (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengonsumsi (barang/jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi nasabah terhadap apa yang ia

terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Kepuasan nasabah merupakan indikator kesuksesan bisnis di masa depan yang mengukur kecenderungan reaksi nasabah terhadap perusahaan di masa yang akan datang. Sementara itu munculnya ketidakpuasan nasabah (*customer dissatisfaction*), meliputi:

- (1) complaint
- (2) retur atau pengembalian produk
- (3) biaya garansi
- (4) product recall (penarikan kembali produk dari pasar)
- (5) defections (konsumen yang beralih ke pesaing)

Berdasarkan penjelasan dari **Lupiyoadio**, menyampaikan bahwa indikator kepuasan pelanggan, antara lain:

a) Kualitas Produk

Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Produk berkualitas inilah yang akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang menggunakannya.

b) Kualitas Pelayanan

Konsumen dapat merasakan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan asalkan pelayanan tersebut dapat sesuai dengan harapannya.

c) Emosional

Ketika seseorang memuji pelanggan dengan produk perusahaan yang dia gunakan, hal ini akan meningkatkan perasaan puas dari pelanggan itu

sendiri.

d) Harga

Perusahaan yang memiliki produk berkualitas dengan harga yang lebih murah akan mendapatkan nilai yang lebih tinggi dari pesaingnya yang menjual produk berkualitas sama tetapi harganya mahal.

e) Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan yang tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapat suatu produk atau jasa cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.

f) Lokasi

Kemampuan suatu usaha untuk beradaptasi dengan situasi perekonomian dilingkungannya akan mempengaruhi keberlangsungan usaha itu sendiri sehingga pemilihan lokasi yang tepat menjadi salah satu yang penting bagi suatu usaha.

g) Harga

Perusahaan yang memiliki produk berkualitas dengan harga yang lebih murah akan mendapatkan nilai yang lebih tinggi dari persaingan yang menjual produk berkualitas sama tetapi harganya lebih mahal.

Umar menyebutkan bahwa terdapat lima indikator kepuasan pelanggan yang perlu diperhatikan:

a) Kualitas Produk.

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi yang mereka lakukan

menyatakan bahwa produk yang mereka konsumsi berkualitas.

b) Kualitas Pelayanan.

Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada setiap pelanggan yang akan datang .

c) Faktor emosional.

Pelanggan akan merasa bangga dan meyakini bahwa bahwa yang lain akan kagum terhadap pelanggan tersebut bila menggunakan produk dengan *brand* tertentu yang memiliki *record* yang bernilai tinggi.

d) Harga.

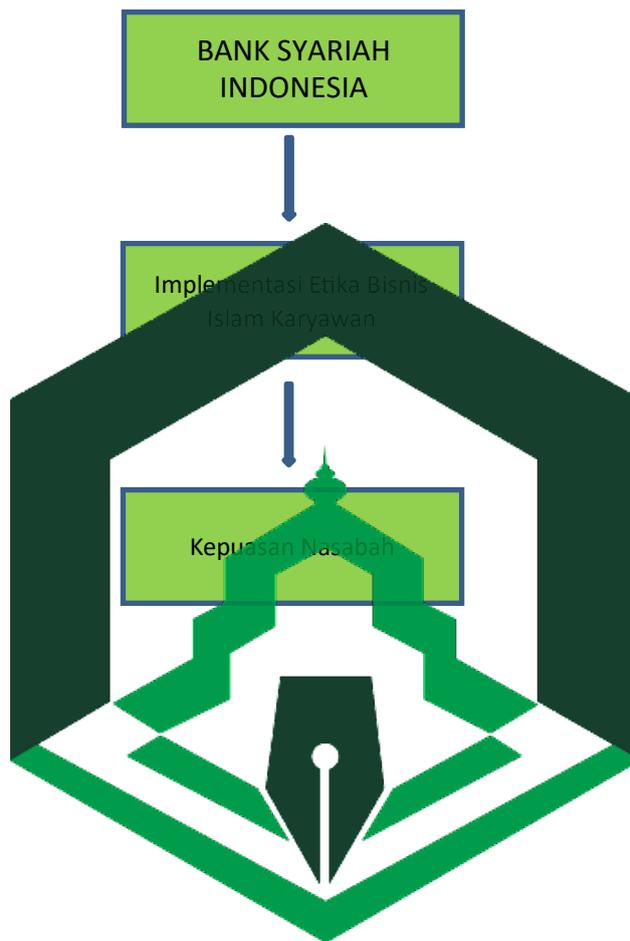
Produk yang memiliki kualitas yang sama namun harga jualnya lebih murah akan memberikan nilai lebih tinggi bagi para pelanggannya

e) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa.

Tingkat kenyamanan serta efisiensi dalam memperoleh suatu produk dan jasa juga menjadi salah satu hal yang sangat dipertimbangkan oleh pelanggan.



C. Kerangka Pikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian kepustakaan yaitu meneliti bahan-bahan kepustakaan atau literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian dengan memilih, membaca, menelaah dan meneliti buku-buku atau sumber tertulis lainnya yang relevan dengan judul penelitian yang terdapat dalam sumber-sumber pustaka, yang dapat dijadikan sumber rujukan untuk menyusun suatu laporan ilmiah.

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini peneliti memilih lokasi di kota Palopo pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ratulangi dengan waktu penelitian mulai dari bulan Februari 2023.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Implementasi Etika Bisnis Karyawan BSI Kcp ratulangi Kota Palopo untuk meraih kepuasan Nasabah.

D. Devinisi Istilah

a. Etika

Etika adalah konsep penilaian sifat kebenaran atau kebaikan dari tindakan sosial berdasarkan kepada tradisi yang dimiliki oleh individu maupun kelompok. Pembentukan etika melalui proses filsafat sehingga etika

merupakan bagian dari filsafat.

b. Bisnis

Bisnis atau niaga adalah kegiatan memperjualbelikan barang atau jasa dengan tujuan memperoleh laba. Dalam ilmu ekonomi, bisnis adalah suatu organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya, untuk mendapatkan laba.

c. Bank

Bank adalah sebuah lembaga keuangan intermediasi yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan surat sanggup bayar. Kata bank berasal dari bahasa Italia banca yang berarti tempat penukaran uang.

d. Bank Syariah

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan syariat Islam.

e. Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (customer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.

f. Kepuasan

Kepuasan adalah keadaan kepuasan emosional yang dapat dilihat sebagai keadaan mental yang diambil dari perasaan nyaman dalam situasi, tubuh, dan pikiran seseorang. Dalam bahasa sehari-hari, kepuasan bisa

menjadi keadaan menerima situasi seseorang dan merupakan bentuk kebahagiaan yang lebih ringan dan tentatif.

E. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemeriksaan deskriptif yang merupakan tinjauan untuk menelusuri realitas dengan interpretasi yang tepat. Dalam rencana ini, hanya perlu mengetahui kesempatan dan tujuan pembelajaran berikut. Pada studi ini juga mencakup penggambaran secara jelas keadaan peristiwa, orang atau kelompok.

F. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber yang diteliti. Semua data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan bahan pendukung dari data primer. Dimana data tersebut diperoleh melalui buku, karya tulis ilmiah, internet, maupun dokumen-dokumen tertentu yang memiliki informasi yang terkait (relevan) dengan penelitian.

G. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian merupakan media yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari berbagai sumber. Jenis penelitian yang akan

digunakan ialah penelitian kualitatif yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara. Dalam hal ini untuk memudahkan peneliti melakukan pengumpulan data peneliti menggunakan instrumen pendukung pengumpulan data seperti, pedoman wawancara dan dokumentasi (video atau Suara).

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian diolah dan diamati agar peneliti memperoleh informasi terkait implementasi etika bisnis pada Bank Syariah Indonesia kcp Ratuwangi Kota Palopo untuk meraih kepuasan nasabah dalam pespektif Islam.

a. Observasi

Observasi adalah bagian penting dalam penelitian kualitatif. Observasi merupakan Teknik pengumpulan data melalui pengamatan yang disertai dengan pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Observasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, dengan mengambil peran atau tidak berperan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung.

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian. Wawancara dapat diartikan sebagai tanya jawab antar peneliti dengan narasumber atau informan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi atau data. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan

wawancara dengan informan dari pihak bank syariah Indonesia kep Ratulangi Kota Palopo yaitu beberapa karyawan serta wawancara terhadap beberpa Nasabah pada Bank tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memanfaatkan dokumen- dokumen tertulis dengan bukti nyata dan akurat yang berupa catatan transkrip, bukti surat kabar, agenda dan sebagainya. Dokumentasi dapat berupa gambar atau foto penelitian dengan para subjek atau informan sebagai bukti nyata dalam penelitian.

d. Penelitian Pustaka

Menurut Sutrisno Hadi penelitian pustaka adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data-data atau bahan- bahan yang diperlukan dalam menyelesaikan penelitian. Penelitian pustaka berasal dari perpustakaan yaitu berupa buku- buku, dokumen, jurnal, majalah dan lain sebagainya.

I. Teknik Analisi Data

Teknik analisis data dalam dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai di lapangan. Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan diantaranya sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemustan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Difokuskan pada aspek-aspek yang dianggap vital saja. Banyaknya jumlah data yang di peroleh selama peneliti melakukan penelitian di lapangan membuat data yang di peroleh akan menjadi rumit. Maka dari itu reduksi data sangat diperlukan sehingga mampu memberikan kejelasan untuk mengumpulkan data selanjutnya.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka selanjutnya adalah penyajian data. Dimana penyajian data dapat dilakukan dengan metode uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir adalah membuat kesimpulan atau keputusan. Kesimpulan awal yang dilakukan masih dalam tahap sementara dan akan berubah jika tidak di temukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Lokasi Penelitian

a. Sejarah Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada Tanggal 27 Januari 2021 melalui surat nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,85%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di dunia global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah sejuta umat, yang

diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*rahmatan Lil Alamin*).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bawa pemerintah Indonesia memiliki lahirnya ekosistem industry halal dan memili bank syariah nasional yang benar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktifitas ekonomi dalam ekosistem industry halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan negeri.³²

Terhusus BSI Kep Ratulangi Palopo, pada tahun 2010 merupakan tahun didirikannya bank syariah yang didasarkan pada prinsip syariah dengan tujuan memberi informasi kepada masyarakat untuk mengembangkan bank syariah dengan tujuan memajukan pertumbuhan ekonomi Islam didalam bertransaksi dan mengembangkan usaha-usaha lainnya yang berkaitan dengan prinsip islam namun dibalik berdirinya bank syariah, pihak-pihak bank sudah melakukan evaluasi di Kota Palopo dalam pembangunan bank syariah, setelah melakukan observasi pihak bank mendiskusikan apakah tempat untuk membangun bank syariah layak untuk pembangunan, setelah itu dilakukan uji kelayakan dan

³² https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html (Bank Syariah Indonesia)

hasilnya positif maka hasil keputusannya kota Palopo layak untuk membangun Bank Syariah Mandiri Cabang Palopo. Dan adapun prinsip-prinsip Bank Syariah Mandiri adalah:

- a. Tidak menggunakan sistem bunga dalam transaksinya karena bunga merupakan riba
- b. Melaksanakan perdagangan bisnis sesuai dengan prinsip islam dengan hasil uang yang halal
- c. Beri zakat

Dengan adanya bank syariah di kota Palopo membuat masyarakat antusias . bank syariah berdiri untuk memperlihatkan kepada masyarakat mengenai produk apa saja dan bagaimana kegiatan bank syariah karena kebanyakan masyarakat lebih mengetahui kegiatan bank konvensional dari pada bank syariah.

Beberapa tahun terakhir bank syariah mengalami peningkatan dalam produk dan layanan yang berbasis syariah. hal inilah yang membuat pemerintah menggabungkan tiga bank syariah di palopo menjadi satu bank yaitu bank BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah, yang diberi nama menjadi Bank Syariah Indonesia.³³

³³ Wawancara Teller, Nhini Safitri, *Sejarah BSI Kcp Ratulangi Palopo*, 2023.

b. Visi dan Misi

1) Visi

Visi merupakan suatu hal yang kita atau organisasi harapkan di masa depan. Adapun Visi yang dimiliki BSI Kcp Ratulangi Palopo adalah menjadi bank yang mendominasi di bidang industry perbankan, miniature UKM, bisnis dan area perusahaan bank menjadi bank syariah yang memiliki inovasi dalam penyimpanan uang serta administrasi yang terunggul bagi klien.

2) Misi

Misi merupakan pernyataan yang digunakan untuk mengetahui maksud serta tujuan dari sebuah organisasi. Misi BSI Kcp Ratulangi Palopo adalah:

- a) Memberi perhatian terhadap masyarakat dan daerah
- b) Melakukan penambahan industry yang berkaitan dengan industry
- c) Meningkatkan usaha tingkat syariah Universal
- d) Mengetahui manfaat serta perkembangan yang didapat dari normal bisnis
- e) Menyalurkan pembiayaan kepada segmen ritel dan mementingkan penghimpun dana murah
- f) Mengembangkan nilai layanan atau barang berdasarkan teknologi³⁴

³⁴ Wawancara Karyawan, Teller, Nhini Safitri, Visi dan Misi BSI Kcp Ratulangi Palopo, 2023.

c. Aturan-aturan yang diterapkan di BSI Kcp Ratulangi Palopo

1. Tepat waktu

Tepat waktu merupakan salah satu etika yang dapat membawa manfaat bagi karier Anda. Karyawan yang selalu telat ke kantor akan dicap sebagai orang yang tidak profesional. Pekerjaan yang dibebankan pun jadi tidak selesai tepat waktu. Belum lagi Anda bisa mendapatkan teguran dari atasan yang mungkin menghalangi pemberian promosi jabatan. Oleh karena itu, selalu rencanakan waktu keberangkatan lebih awal untuk menghindari hal tidak terduga seperti macet, mogok, dan lain-lain.

2. Disiplin

Kedisiplinan bukan hal mudah untuk dibangun dan tidak semua karyawan mampu mempertahankan etika ini. Orang disiplin akan lebih dihargai oleh rekan kerja dan atasan. Selain itu, menunjukkan integritas dan profesionalitas yang Anda miliki. Jika memiliki kedisiplinan, ini memberikan nilai tambah pada penilaian atasan terhadap karyawannya.³⁵

3. Berpakaian rapih dan seragam

Sebagai bentuk dari sikap profesional, sangat penting bagi karyawan untuk memerhatikan penampilan dan kerapian di tempat kerja. Sebagai contoh, jika tempat kerja menerapkan pakaian formal, karyawan perlu mengenakan kemeja yang rapi dan celana kain.

³⁵<https://myrobin.id/untuk-pekerja/etika-kerja/> (habib hidayat, Etika Kerja, 25 April 2023)

4. Sopan

Adapun beberapa cara berkomunikasi yang sopan, yaitu:

- a) Ramah
- b) Memperhatikan tutur kata
- c) Menjadi pendengar yang baik
- d) Berbicara dengan jelas.³⁶

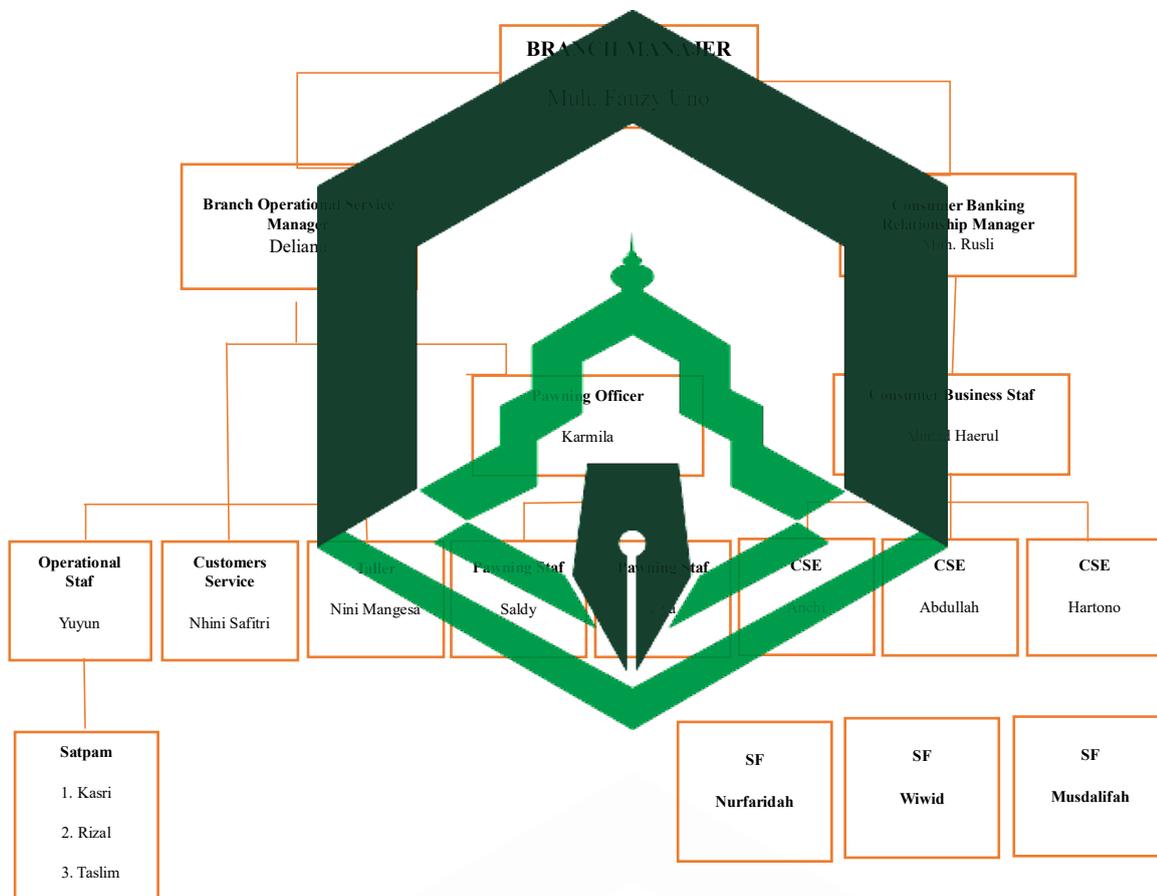


³⁶ www.kumparan.com (5 cara berkomunikasi yang sopan, 17 April 2023)

d. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo

Struktur organisasi adalah susunan serta hubungan antara tiap bagian dalam organisasi, baik secara posisi maupun tugas, demi mencapai tujuan bersama.

**STRUKTUR ORGANISASI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP
RATULANGI PALOPO**



e. Jabatan beserta Fungsinya

1. Branch Manager

Branch manager bertugas memimpin kantor cabang dan memastikan agar target dari kantor cabang terpenuhi dalam waktu yang tepat. Branch

manager juga bertanggung jawab atas keberhasilan dan kegagalan kantor cabang tersebut.

2. Branch Operational Service Manager

Tugas BOSM adalah:

- a) Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu atau yang akan datang dan berusaha mewujudkannya
- b) Bertanggung jawab kepada Branch Manager mengenai tugas dan kewajibannya.
- c) Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan administrasi tabungan, deposito, dan pembiayaan.
- d) Menandatangani bukti-bukti pembukuan antara lain nisbah deposito, nisbah tabungan, dan nota-nota lainnya.

3. Consumer banking Relationship Manager

Tugas dari CBRM adalah:

- a) Mencari calon debitur (perorangan maupun badan hukum) yang membutuhkan pinjaman kredit.
- b) Memeriksa seluruh dokumen dari calon debitur.
- c) Menganalisis kelayakan calon debitur.
- d) Menjaga debitur untuk tetap bernaung di bawah bank tempatnya bekerja.

4. Pawning Officer

Tugas dari Pawning Officer adalah:

- a) Memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSI yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan fee based income gadai baik kuantitatif maupun kualitatif.
- b) Memastikan akurasi penaksiran barang jaminan.

5. Consumer Business staff

Consumer Business Staff bertanggung jawab atas kestabilan usaha nasabah, kelancaran pembiayaan, dan juga bertugas melakukan penagihan nasabah bila sudah jatuh tempo dan telat bayar dari perhitungan 1 bulan, jika sudah tidak mampu membayar 1 tahun atau 5 (pengikatan) menggunakan notaris, tidak menggunakan notaris akad bawah tangan bisa masuk gugatan sederhana ke pengadilan agama pengajuan untuk eksekusi dan bisa dilakukannya lelang agunan nasabah sesuai keputusan sidang. Eksekusi ini berasal dari sidang dengan adanya putusan dari pengadilan lalu tim collection berhak untuk mengeksekusi. Tujuannya memimalisir nasabah macet juga kerugian yang terjadi pada Bank

6. Oprational Staff

Tugas dari Oprational Staff adalah:

- a) Banking Operation Staff bertugas untuk memberikan pelayanan secara prima kepada nasabah yang mau melakukan transaksi perbankan
- b) Banking Operation Staff akan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan nasabah atau calon nasabah dan menganalisis kebutuhan nasabah

- c) Membantu memberikan penjelasan tentang produk perbankan sesuai dengan kebutuhan pelanggan
- d) Menanggapi keluhan yang diberikan oleh pelanggan dan membantu mereka untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi.

7. Customers Service

Tugas Customers Service adalah:

- a) Memberikan informasi produk dan jasa kepada nasabah.
- b) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito, serta keluhan nasabah dan stock opname kartu ATM.

8. Teller

Tugas dari Teller adalah:

- a) Melakukan transaksi tunai & non-tunai sesuai dengan ketentuan.
- b) Mengelola saldo kas Teller sesuai limit yang ditentukan.
- c) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu

9. Pawning Staff

Tugas dari Pawning Staff adalah:

- a) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai.
- b) Memastikan kualitas (kadar) barang jaminan yang dijaminkan.
- c) Menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku.
- d) Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan Komite Pembiayaan gadai.

- e) Memutakhirkan dokumen dan data nasabah sesuai kelolaan.
- f) Memenuhi seluruh standar layanan gadai
- g) Melakukan BI Checking

10. Customers Sales Executif

Tugas dari CSE adalah bertugas memasarkan produk pendanaan atau pembukaan tabungan.

11. Security

Tugas dari Security adalah:

- a) Bertanggung jawab atas keamanan di lingkungan perusahaan.
- b) Mendampingi petugas dalam transaksi keuangan di luar perusahaan

12. Sales Force

Tugas dari Sales Force adalah:

- a) Melaksanakan pemasaran produk bank.
- b) Bertanggung jawab dalam kegiatan penghimpunan dana.
- c) Melakukan survey dan mencari calon nasabah mengenai jenis produk yang sesuai dengan calon nasabah.

2. Etika Bisnis BSI Kcp Ratulangi Palopo

a. Tata kelola perusahaan (Good Corporate Governance)

- a) Penerapan Good Corporate Governance (GCG)

Tata kelola Perusahaan atau GCG diterapkan Perseroan mengacu pada Peraturan Menteri Negara BUMN no. Per-01/MBU/2011 tanggal 1 Agustus 2011 tentang Penerapan Tata Kelola yang baik (Good Corporate

Governance) pada BUMN. Dan Permen 09/MBU/2012 tanggal 6 Juli 2012 tentang Perubahan Atas Permen Per-01/MBU/2011.

Tata kelola perusahaan (Good Corporate Governance “GCG”) merupakan upaya perusahaan untuk menciptakan pola hubungan yang kondusif antar pemangku kepentingan dalam perusahaan. Hubungan kondusif antar stakeholder tersebut adalah prasyarat dalam mewujudkan kinerja perusahaan yang baik, yang selanjutnya mendukung peningkatan nilai perusahaan. Tata kelola perusahaan akan memberikan nilai tambah bagi pemegang saham secara berkelanjutan dalam jangka panjang, dengan tetap menghormati kepentingan pemangku kepentingan lainnya, berdasarkan hukum dan norma yang berlaku. Dengan demikian jelas bahwa tata kelola perusahaan terkait erat dengan nilai perusahaan dan tentunya, kinerja keuangan perusahaan.

b) GCG, Pedoman Etika Usaha dan Tata Perilaku (Code of Conduct)

Pedoman GCG ini merupakan dasar dan acuan dalam pengelolaan Perseroan. Diharapkan seluruh aktivitas Perseroan akan selaras dengan standar GCG. Pedoman GCG memuat prinsip-prinsip yang berlaku bagi seluruh aktivitas Perseroan. Perseroan akan secara konsisten menginformasikan Pedoman GCG ini kepada seluruh pihak yang berkepentingan sehingga dapat memahami dan memaklumi standar kerja Perseroan yang sesuai dengan GCG. GCG dapat digunakan oleh organ Perusahaan untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas Perusahaan dengan menerapkan prinsip GCG, Hal ini sesuai dengan isi

dari Pasal 33 Ayat (4) Undang-Undang Dasar 1945. Adapun prinsip-prinsip GCG yang tercantum dalam KepMen BUMN Nomor 117/2002 terdiri dari 5 (lima) prinsip yaitu Transparansi (*transparency*), Akuntabilitas (*accountability*), Pertanggungjawaban (*responsibility*), Kemandirian (*independency*), serta Kewajaran dan Kesetaraan (*fairness*) berlandaskan pada peraturan perundangan yang berlaku dan nilai-nilai etika. Praktik Tata Kelola Perusahaan konsisten dilakukan dengan menerapkan prinsip-prinsip dasar GCG.



Untuk mewujudkan GCG secara konsisten, diperlukan sikap integritas dari seluruh karyawan dan perusahaan. Integritas terwujud bila adanya pedoman perilaku dan etika usaha yang disusun berlandaskan nilai-nilai perusahaan dalam melaksanakan misi dan mewujudkan visi Perusahaan. Pedoman Perilaku dan etika usaha ada agar tersedianya petunjuk praktis bagi Perusahaan dan seluruh insannya dalam menjalankan aktivitas bisnis yang mematuhi prinsip-prinsip GCG, tersedianya panduan untuk mewujudkan nilai-nilai Perusahaan, dan tersedianya acuan bagi insan perusahaan untuk menghindari benturan kepentingan dalam melaksanakan peran dan tanggung jawab di lingkungan kerja. Pedoman perilaku merupakan bagian dari pelaksanaan GCG berisi tentang kewajiban yang harus dilaksanakan dan larangan yang harus dihindari sebagai oleh seluruh karyawan Perusahaan sebagai penjabaran pelaksanaan prinsip-prinsip GCG, yang terdiri dari;

Transaparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan Fairness (Keadilan). Mengingat lingkungan bisnis yang sangat dinamis, maka perlu dikaji Pedoman Perilaku secara berkesinambungan dalam rangka mendapatkan standar kerja yang terbaik bagi Perusahaan. Hal ini sesuai dengan isi dari Pasal 33 Ayat (4) Undang-Undang Dasar 1945 serta prinsip-prinsip GCG yang tercantum dalam KepMen BUMN Nomor 117/2002 terdiri dari 5 (lima) prinsip.



Etika Usaha merupakan standar perilaku yang diharapkan dari Perusahaan dalam berinteraksi dan berhubungan dengan pemangku kepentingan, seperti karyawan, pelanggan, pemasok, kreditur, pemerintah, pemegang saham, media, pesaing, dan masyarakat sekitar. Untuk menjamin kelangsungan usaha dan keberhasilan sebagai sebuah Perusahaan yang kompetitif, Perusahaan seyogyanya bertanggung jawab untuk menjalankan kegiatan usaha dengan cara yang etis dan mematuhi peraturan perundangan yang berlaku, berkomitmen penuh terhadap standar etika dan pelaksanaan peraturan perundangan yang berlaku, memahami dan mendukung pengembangan masyarakat setempat dengan menerapkan prinsip-prinsip saling menghargai dan saling mengembangkan, dan mendukung pelestarian lingkungan di wilayah operasi Perusahaan.³⁷

³⁷Vivi Kumalasari Subroto, *5 prinsip dasar GCG Pada perbankan syariah*, 2021, Universitas Stekom

b. Etika Bisnis Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo

1. Budaya Kerja BSI Kcp Ratulangi Palopo

a. Amanah

- a) Berlaku adil dan tepat janji
- b) Bertanggung Jawab
- c) Jujur serta niat beribadah

b. Jamaah

- a) Pelayanan, dan tidak takut memberi dan menerima umpan balik yang membangun.
- b) Menciptakan sinergi para spesialis.
- c) Berbagi ilmu yang bermanfaat
- d) Memahami hubungan karyawan
- e) Memperkuat tata kelola yang efektif.

2. Sikap menyambut pelanggan

- a. Berdiri dan menunjukkan senyum yang tulus dan ramah dengan menatap wajah pada saat menyambut kedatangan nasabah. Hal ini harus tetap dilakukan secara terus-menerus (konsisten).
- b. Berdiri pada saat menyambut nasabah, menjabat tangan dengan hangat dan dengan sikap yang bersahabat, serta mengucapkan salam.
- c. Menyapa nasabah dengan menyesuaikan waktu. Contoh mengucapkan “Selamat Pagi Bapak/Ibu” saat waktu menunjukkan pagi hari.

- d. Mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan menunjukkan kursinya disertai dengan gerakan tangan
- e. Apabila akan memotong pembicaraan pelanggan diharuskan untuk meminta izin terlebih dahulu dengan mengucapkan “mohon maaf” atau “maaf sebelumnya”.

3. Sikap dalam memberikan pelayanan

- a) Sikap atau posisi duduk yang tegak menghadap nasabah,
- b) Menyebutkan dan menanyakan nama nasabah dalam percakapan
- c) Menyimak pembicaraan nasabah,
- d) Berusaha mengerti dan memahami pelanggan dengan menjadi pendengar yang baik.

4. Keramahan dalam memberikan layanan

- a. Memberikan senyum dengan tulus dan ramah kepada semua nasabah, hari ini dapat ditrukkan sebagai sebuah kesiapan dalam melayani nasabah
- b. Melakukan kontak mata dengan nasabah saat berbicara.
- c. Mendengarkan, mengerti dan memahami keluhan dan permasalahan nasabah.
- d. Tidak diperkenankan memotong pembicaraan nasabah.
- e. Menyebutkan nama nasabah saat berbicara dan melayani nasabah.

- f. Membimbing nasabah dalam proses pengisian formulir maupun data lainnya.
5. Keandalan dalam memberikan pelayanan
- a. Memberikan informasi mengenai produk dengan baik, benar dan akurat kepada nasabah serta brosur.
 - b. Pada saat memberikan penjelasan kepada nasabah diusahakan tidak bertanya pada karyawan lain.
 - c. Menyimpulkan pembicaraan, selanjutnya menjelaskan langkah-langkah yang harus diambil untuk menindaklanjuti keluhan serta permintaan nasabah.
 - d. Menawarkan bantuan lain kepada nasabah atau memberikan kesempatan nasabah untuk bertanya³⁸
- b. Prinsip-prinsip Etika Bisnis dalam pelayanan BSI Kcp Ratulangi Palopo**

Prinsip-prinsip Etika pelayanan dalam BSI Kcp Ratulangi Palopo :

1. Senyum

Dalam melayani nasabah para karyawan BSI selalu murah senyum dan baik dalam melayani nasabah.

2. Salam

Dalam melayani Nasabah para karyawan BSI terlebih dahulu memberikan salam terhadap nasabahnya.

³⁸ Wawancara Karyawan, Customers Service, Sikap dan Pelayanan BSI Kcp Ratulangi Palopo, 2023

3. Sapa

Para karyawan BSI ramah serta menyapa setiap Nasabah yang datang.³⁹

3. Identitas Informan

a. Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo

No.	Nama	Umur	Jabatan	Masa jabatan	Alamat
1.	Nurfaridah	23	Marketing	2022-Sekarang	Jl. Nyiur, Palopo
2.	Nhini Safitri	23	CS	2022-Sekarang	Jl. Ahmad Razak, Palopo
3.	Nini Mangesa	29	Teller	2022-Sekarang	Jl. Rambutan, Palopo
4.	Rival	41	Security	2021-sekarang	Jl. Tandi Pau, Palopo

b. Nasabah BSI Kcp Ratulangi Palopo

NO.	Nama	Umur	Pekerjaan	Alamat	Produk	Tahun
1.	Harokat	25	Ibu rumah tangga	Songka, jl. Idrus Kambau	Easy Wadiah	2022-sekarang
2.	Indah Lestari	22	Mahasiswa AIN Palopo	Balandai, jl. Lembuh	Easy wadiah	2022-sekarang
3.	Agri yanto	23	Staf Administrasi Operator	Songka, Jl. Yogies Memet	Easy Wadiah	2022-sekarang
4.	Hasiana	39	Wirausaha	Nyiur	Easy Wadiah	2021-sekarang
5.	Emilia Annas	28	Wirausaha	Songka, Jl. Idrus Kambau	Easy Wadiah	2022-sekarang
6.	Putri. H	24	Brand Ambassador	Ponjalae, Jl. Andi Tenriadjeng	Easy Wadiah	2023
7.	Huzaina	21	Apoteker	BTN Merdeka	Easy Wadiah	2022-sekarang
8.	Fatimah	42	Staf Kantor Camat Warsel	Songka, Jl. Idrus Kambau	Easy Wadiah	2022-sekarang

³⁹ Nurfaridah, Marketing, Wawancara: *Prinsip-prinsip Etika Bisnis BSI Kcp Ratulangi Palopo*, 2023

9.	Astira Rahman	23	Mahasiswa IAIN Palopo	Dahlia, Jl. Puang H. daud	Easy Wadiah	2022-sekarang
10.	Al fharensa	26	Karyawan Produksi Perusahaan PT. Asera	Mawa, Jl. Andi Bintang	Easy Wadiah	2021-sekarang
11.	Putri Andini	22	Mahasiswa IAIN Palopo	Kh. Ahmad Razak	Easy Wadiah	2023
12.	Bebi Ilham	24	Mahasiswa UNANDA	Songka, Jl. Idrus Kambau	Easy Wadiah	2023
13.	Milda Sari	39	Ibu Rumah Tangga	Songka, Jl. Idrus Kambau	Easy Wadiah	2022-sekarang
14.	Nurul citra	20	Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palopo	Songka, Jl. Opu dg. Mappunna	Eazy wadiah	2022-sekarang
15.	Sri Wahyuni	21	Mahasiswa IAIN Palopo	Balandai, Jl. Agatis	Easy Wadiah	2021-sekarang

B. Hasil Penelitian

Menurut Kotler (2000:42) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁴⁰ Phillip Kotler mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang tidak berwujud ataupun dengan menawarkan unjuk kerja dari orang yang satu ke orang lainnya serta tidak menimbulkan pertukaran bebunyaan terhadap sesuatu.⁴¹

Interaksi nasabah adalah interaksi antara pegawai bank dengan nasabah, dimana pegawai bank sedang melayani nasabahnya, dimana nasabah tersebut memiliki buku rekening. Salain mengatakan bahwa, nasabah adalah orang atau badan yang memiliki buku tabungan simpanan atau pinjaman bank.⁴²

⁴⁰ Retnab Kumalasari, <https://majoo.id> (Definisi, metode, serta Indikator kepuasan Pelanggan)

⁴¹ Danang Sunyoto, *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Konsep, Kasu, dan Psikologi Bisnis)*, Cet 1 (Yogyakarta; CAPS, 2013), 111.

⁴² Saladin, Djasli, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: CV. Rajawali, 1994), 102.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan Pada tanggal 8 juni 2023 di temukan informasi bahwa bank syariah di kota palopo yang paling aktif adalah BSI Kcp Ratulangi Palopo yang kantornya terletak di Jl. Dr. Ratulangi, Km, 07 Rampoang, Palopo, Sulawesi Selatan. Hal yang membuat BSI Kcp Ratulangi Palopo sebagai bank syariah teraktif dikarenakan banyaknya Nasabah yang datang setiap harinya dikarenakan bank syariah indonesia merupakan solusi keuangan yang menguntungkan dan juga lebih simple sehingga bank syariah merupakan pilihan yang tepat. Bank syariah Indonesia juga memiliki pelayanan yang baik, ramah dan memuaskan. Hal ini bisa dijadikan juga sebagai pertimbangan untuk memilih bank syariah sebagai sarana perbankan.

Observasi kedua dilaksanakan pada tanggal 09-10 Juni 2023 dengan mendatangi Kantor BSI Kcp Ratulangi Palopo untuk memperoleh data sekunder berupa data pribadi Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo. Setelah itu penulis mengunjungi beberapa Nasabah BSI Kcp Ratulangi Palopo selaku informan serta membangun keakraban para informan penelitian. Etika bisnis adalah bidang Ilmu yang mempelajari standar moral sebagai panduan dalam aktivitas bisnis. Bidang ilmu etika bisnis secara khususnya berbicara tentang penerapan etika dalam lingkungan bisnis.⁴³ Sedangkan Etika bisnis Islam adalah seperangkat prinsip moral moral untuk menelaah suatu perbuatan yang baik dan yang buruk dalam serangkaian aktivitas bisnis diberbagai bentuk dimana tidak ada batasan dalam jumlah kepemilikan yang berupa harta (barang dan jasa) dan keuntungannya,

⁴³ Laila Refiana Said, S, Psi., M. Si., Ph. D, *Buku Ajar Etika Bisnis*, GCAINDO, 2019, Klaten, hlm 3

namun tetap berlaku pembatasan dalam cara memperolehnya dan menggunakannya karena alasan halal dan haram.⁴⁴

a. Implementasi Etika Bisnis Islam Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo

Agar penerapan Etika Bisnis Islam dalam Bank Syariah Indonesia tetap terjaga, Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo menerapkan tata kelola perusahaan yang baik dengan prinsip Good Corporate Governance (GCG) bagi lembaga keuangan syariah, dimana GCG menanamkan dan meningkatkan kesadaran akan adanya dimensi etis dalam bisnis, membantu pelaku bisnis untuk menentukan sikap moral yang tepat di dalam profesinya, untuk mengajak para pelaku bisnis mewujudkan citra dan manajemen bisnis yang baik agar dapat meningkatkan kredibilitas suatu perusahaan, menjelaskan bagaimana perusahaan menilai tanggung jawab sosialnya, hal ini dapat meningkatkan daya saing perusahaan agar perkembangan bisnis selalu dalam kondisi yang sehat. Ketentuan karyawan Bank Syariah yaitu sikap dan perilaku.

Etika bisnis Islam merupakan aktivitas bisnis yang berbasis pada aturanaturan ilahiah dan bertujuan untuk selalu mengingat Allah dalam rangka beribadah dan menghasilkan masalah tidak hanya bagi dirinya sendiri maupun orang lain, serta menjauhkan berbagai tindakan-tindakan yang merugikan orang lain.

⁴⁴ Ariza Fuadi, *Etika Bisnis dan Upaya Membangun Budaya Berbisnis yang Islami.*, Az-Zarqa, Vol. 5, No.2, Desember 2013, hlm. 88.

Etika bisnis Islam memberikan arahan sebagai tindakan berbisnis yang sesuai dengan ketentuan syariat.⁴⁵

Bank syariah merupakan sebuah lembaga yang menjadi perantara antara pihak yang surplus dana kepada pihak yang minus dana. Maka ada tiga fungsi dari operasional bank syariah yaitu fungsi penghimpunan dana, penyaluran dana, dan fungsi jasa. Tujuan dari bank syariah itu sendiri sebagai wadah mengimplementasikan sistem nilai dari al-Quran dan Sunnah dalam mengembangkan pasar, institusi dan instrumen keuangan, dan dampak kejutan output ekonomi ekstrim yang menggunakan instrumen pembagian resiko.⁴⁶

Implementasi Etika Bisnis Islam Karyawan pada BSI Kcp Ratulangi Palopo dapat dilihat dari ucapan karyawan. Berikut hasil wawancara dengan Informan Nhini Safitri selaku Banker (Customers Service)

”yang saya ketahui, etika bisnis adalah cara mengelola bisnis yang memperhatikan norma serta moral yang berlaku. Sedangkan Etika bisnis islam adalah Tindakan bisnis yang sesuai dengan hukum syariat islam. penerapan Etika bisnis islam pada BSI Kcp Ratulangi sudah diterapkan baik dari segi berpakaian serta pelayanan pada nasabah. Kami selaku Karyawan bank ini melaksanakan tugas secara amanah, jujur, berperilaku baik terhadap Nasabah, serta tdk ada yang di sembunyikan.”⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa Implementasi Etika Bisnis Islam karyawan pada BSI Kcp Ratulangi Palopo sudah diterapkan, yang kemudian

⁴⁵Idri, Hadis, *Ekonomi (Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi)*, Jakarta, PrenadamediaGroup, 2015, hlm. 327-346.

⁴⁶Trimulato, “*Pola Bisnis Rasulullah Spirit bagi Perkembangan Bank Syariah.*”, Jurnal Syariah, Vol. 5, No, 1, April 2017, h. 19

⁴⁷Nhini Safitri (Customers Service), Wawancara: Implementasi Etika Bisnis Islam Karyawan, 2023

didukung penyampaian Informasi oleh informan Nhini Mangesa selaku Banker (Teller)

“Etika bisnis islam sudah kami terapkan pada system Operasional BSI Kcp Ratulangi ini, Etika bisnis Islam adalah tatacara mengelola bisnis berdasarkan hukum syariat. Etika Bisnis Islam diterapkan semua karyawan karena bank ini adalah Bank Syariah dimana system Oprasionalnya harus berjalan berdasarkan syariat islam. sebagaimana kita ketahui bahwa bank syariah tidak mengandung unsur riba atau yang biasa dikenal dengan istilah Bunga”⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas didukung dengan Informasi dari Nurfaridah selaku Banker (Marketing)

“Menurut saya Etika Bisnis adalah tatacara pengelolaan Bisnis yang ada dengan aturan norma serta moral yang berlaku. Penerapan etika dalam berbisnis itu sangat penting agar bisnis tersebut bisa berjalan dengan baik sesuai visi misi perusahaan serta menarik minat masyarakat sekitar. Etika Bisnis islam adalah cara menelola suatu bisnis dengan aturan-aturan islam, Etika Bisnis Islam sendiri sudah diterapkan setiap banker hingga Security BSI Kcp Ratulangi Palopo terutama dalam system pelayanan terhadap Nasabah sehingga mampu menghasilkan kepuasan tersendiri bagi para nasabah yang datang. Contoh implementasi Etika Bisnis Islam pada bidang Marketing adalah kami memasarkan produk kepada masyarakat dengan cara jujur dan tidak melebih-lebihkan suatu produk yang kami pasarkan.”⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Etika Bisnis Islam telah diterapkan masing-masing karyawan dalam System Operasional serta pelayanan BSI Kcp Ratulangi Palopo yang kemudian didukung penyampaian informasi dari Informan Rizal selaku Security pada BSI kcp Ratulangi Palopo.

”yang saya ketahui tentang Etika Bisnis adalah tatacara untuk menjalankan sebuah bisnis sesuai dengan hukum. Sedangkan Etika Bisnis Islam adalah aturan-aturan bisnis yang dilakukan berdasarkan hukum syariat. Semua karyawan pada bank ini wajib menerapkan Etika Bisnis Islam karena identitas dari bank ini adalah Bank syariah jadi semua pegawai/karyawan baik dari system pelayanan maupun

⁴⁸ Nini Mangesa (Teller), Wawancara: Implementasi Etika Bisnis Islam Karyawan, 2023

⁴⁹ Nurfaridah (Marketing), Wawancara: Implementasi Etika Bisnis Islam Karyawan, 2023

system operasional harus berdasarkan syariat islam, dan sayapun selaku security disini tidak terkecualikan.”⁵⁰

Menurut Kotler (2000:42) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.⁵¹ Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Sampai hari ini, kepuasan nasabah masih merupakan konsep yang sangat relevan. Logika sederhana dari para pelaku bisnis adalah bahwa apabila nasabahnya puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis mereka di masa mendatang. Implementasi Etika Bisnis Islam Karyawan pada BSI Kcp Ratulangi Palopo dapat dilihat dari uraian karyawan serta Nasabah mengenai perilaku atau pelayanan yang berlaku pada BSI Kcp Ratulangi Palopo.

Berikut ini hal yang diutarakan oleh ibu Hardika selaku narasumber yang telah menjadi Nasabah BSI Kcp Ratulangi kurang lebih 1 tahun. Berikut hasil wawancara ibu Hardika.

⁵⁰ Kasri (Security), Wawancara: Implementasi Etika Bisnis Islam Karyawan, 2023.

⁵¹Retnab Kumalasari, <https://majoo.id> (Devinisi, metode, serta Indikator kepuasan Pelanggan).

”saat saya mengunjungi BSI Kcp Ratulangi Palopo saya sih merasa kalau di bank tersebut memiliki karyawan yang baik-baik karena mulai dari pintu masuk satpamnya membantu menyapa saya dengan senyuman dan menolong saya dan satpam juga memberikan arahan yang jelas kepada saya. Saya merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan kepada saya.”⁵²

Adapun pendapat dari Ibu Fatimah yang telah menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia sejak tahun 2022 hingga saat ini turut memperkuat pendapat dari Ibu Hardika diatas. Berikut hasil wawancara ibu Fatimah.

“Saya selaku Nasabah BSI Kcp Ratulangi sejak tahun 2022 dengan menggunakan Easy Wadiah. saya merasa puas terdapat sikap karyawan pada bank ini karena mereka sangat baik, ramah, senyum, dan cara berpakaianya berbeda dengan bank lain.”⁵³

Dari hasil wawancara ibu Fatimah diatas dapat disimpulkan bahwa Etika Bisnis Islam pada suatu bank syariah tentunya wajib di implementasikan oleh semua Karyawan. Ibu Fatimah sendiri sangat puas terhadap Produk yang dia gunakan serta merasa puas dengan pelayanan yang di dapatkan. Pendapat dari ibu Fatimah di pekuat dengan hasil wawancara oleh Agrianto selaku Nasabah BSI sejak beberapa bulan kemari. Berikut wawancara terhadap Agrianto

”pada saat pertama kali saya mengunjungi bank ini saya kagum terhadap penampilan karyawannya utamanya karyawan Perempuan karena mereka berpenampilan syar’i, saya juga kagum karena tutur kata mereka baik, lembut, dan selalu tersenyum baik kepada saya. Jadi menurut pengalaman saya, saya sangat puas terhadap pelayanan bank ini”⁵⁴

Etika Bisnis Islam tentunya sangat bermanfaat yaitu para pelaku bisnis dapat bekerja secara professional dan persaingan antar bisnis semakin meningkat

⁵² Hardika (Nasabah), Wawancara: *Kepuasan Terhadap BSI Kcp Ratulangi Palopo*, 2023

⁵³ Fatimah (Nasabah), Wawancara: *Kepuasan Terhadap BSI Kcp Ratulangi Palopo*, 2023

⁵⁴ Agriyanto (Nasabah), Wawancara: *Kepuasan Terhadap BSI Kcp Ratulangi Palopo*, 2023

sehingga bisnis semakin maju, dalam hal ini kepuasan pelanggan atau nasabah menjadi hal yang sangat diutamakan sehingga perusahaan memiliki kepercayaan tinggi di mata masyarakat. Adapun hasil wawancara dari Indah Lestari selaku Nasabah BSI Kcp Ratulangi mulai dari akhir tahun 2022 hingga saat ini yang merasa puas dengan pelayanan yang tersedia pada BSI Kcp Ratulangi Palopo.

” saya puas terhadap pelayanan yang diberikan bank ini karena semua karyawan murah senyum dalam melayani saya utamanya satpam yang membukakan pintu di iringi dengan senyuman lalu membantu saya. Begitu juga dengan customer service yang menyapa saya dengan senyuman serta sangat sopan tuturkatanya dalam berinteraksi.”⁵⁵

Wawancara Indah Lestari di atas sangat didukung dengan hasil wawancara Sri Wahyuni sebagai salah satu nasabah yang merasa puas akan pelayanan BSI Kcp Ratulangi Palopo. Berikut wawancara Sri Wahyuni

”Menurut Pandangan saya selaku pengguna produk tabungan wadiah sangat puas akan produk tersebut serta pelayanan yang saya dapatkan saat berada di customer service sangat baik seperti menyampaikan informasi dengan baik tentang sebuah produk, mendengarkan keluhan nasabah tanpa memotong pembicaraan, berpakaian Islami, bertutur kata yang lembut dan sopan sehingga mampu membangun komunikasi baik dengan saya.”⁵⁶

Implementasi Etika Bisnis Islam tentunya sangat penting bagi sebuah bank utamanya pada bank syariah, Front Line sangat berpengaruh penting terhadap pelayanan sebuah bank karena bagian ini karyawan berhadapan langsung dengan Nasabah, bagian ini adalah ujung tombak suatu pelayanan bank terhadap Nasabah. Adapun wawancara berikut terhadap Astira Rahman selaku pengguna tabungan wadiah

⁵⁵ Indah Lestari (Nasabah), Wawancara: *Kepuasan Terhadap BSI Kcp Ratulangi Palopo*, 2023

⁵⁶ Sri Wahyuni (Nasabah), Wawancara: *Kepuasan Terhadap BSI Kcp Ratulangi Palopo*, 2023

“Menurut saya Etika Bisnis Islam adalah perilaku dalam berbisnis yang berdasarkan kaidah-kaidah islam. Saya sih selaku nasabah BSI Kcp Ratulangi saya merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan para Karyawan, sebagai contohnya mulai dari awal masuk satpam yang berdiri membukakan pintu lalu menyapa saya dengan ramah serta siap menolong dan membantu hal-hal yang saya perlukan”.⁵⁷

Dari penjelasan Informan diatas diketahui bahwasannya nilai-nilai etika bisnis Islam yang menjadi standar praktek bisnis BSI Kcp Ratulangi Palopo itu sesuai dengan yang ada di Al-Qur'an, Hadits maupun yang telah dicontohkan oleh Rasulullah saw. saat berdagang yaitu menerapkan sifat jujur, amanah, fatanah, tabligh dan shiddiq. Selain itu BSI Kcp Ratulangi juga menerapkan nilai-nilai ideal sesuai dengan syariah Islam, modern, dan professional. Dalam penerapan Etika Bisnis Islam pada BSI Kcp Ratulangi Palopo selalu diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah dan selain itu juga ada audit internalnya.

b. Faktor-faktor Pendukung serta Penghambat Implementasi Etika Bisnis Islam Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo

Penerapan Etika Bisnis Islam karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo tentunya tidak terlepas dari faktor pendukung serta faktor penghambat. Dengan adanya etika bisnis yang baik secara otomatis bisnis tersebut akan lebih mudah berkembang. Dalam penerapan Etika Bisnis Islam tentunya ada faktor pendukung agar Etika Bisnis Islam pada BSI Kcp Ratulangi dapat terimplementasikan dengan baik, Adapun faktor pendukung dan penghambat yang disampaikan oleh Nhini Safitri (Customers Service) sebagai berikut:

⁵⁷ Astira Rahman (Nasabah), Wawancara: *Kepuasan Terhadap BSI Kcp Ratulangi Palopo*, 2023

“selama ini faktor penghambatnya itu tidak ada, justru kita itu banyak didukungnya. Didukungnya itu dengan aturan-aturan yang ada di BSI Kcp Ratulangi Palopo, salah satunya kita harus memperhatikan kode etik bankir di Indonesia yaitu harus patuh dan taat dengan peraturan dan ketentuan perundang-perundangannya.”⁵⁸

Dari penjelasan diatas diperkuat dengan pendapat yang disampaikan oleh Nini Mangesa (Taller), yaitu sebagai berikut:

“Kalau menurut saya sih Faktor penghambat yang paling utama dalam penerapan Etika Bisnis Islam ini adalah ada beberapa Karyawan yang tidak memiliki Pendidikan berlatar belakang syariah, tetapi itu tidak jadi masalah karena disini itu manajemennya mengadakan training serta memberikan Pendidikan kepada Karyawan yang pendidikannya tidak berlatar belakang syariah sehingga kami sulit mencari letak hambatan dalam penerapan Etika Bisnis Islam”⁵⁹

Adapun pendapat Nurfaridah (Marketing) tentang Faktor pendukung dalam Penerapan Etika Bisnis Islam ialah sebagai berikut:

“Faktor pendukung dalam penerapan Etika Bisnis Islam yaitu pihak manajemen mengadakan training ke semua Karyawan baik yang memiliki latar belakang Pendidikan syariah maupun tidak, training itu berguna untuk mempelajari serta memahami cara mengimplementasikan Etika bisnis Islam dalam dunia perbankan”.⁶⁰

Dari penjelasan diatas, dapat kita ketahui bahwa penerapan etika bisnis Islam di BSI Kcp Ratulangi Palopo itu tidak memiliki hambatan apapun, karena bagi karyawan yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah itu banyak diberikan dukungan oleh pihak manajemennya yaitu dengan diberikan peraturan-peraturan yang ada di BSI Kcp Ratulangi Palopo, selain itu juga diberikan

⁵⁸Nhini Safitri (Customers Service), Wawancara: Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Etika Bisnis Islam BSI Kcp Ratulangi Palopo, 2023

⁵⁹Nini Mangesa (Teller), Wawancara: Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Etika Bisnis Islam BSI Kcp Ratulangi Palopo, 2023

⁶⁰Nurfaridah (Marketing), Wawancara: Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Etika Bisnis Islam BSI Kcp Ratulangi Palopo, 2023

training dan pendidikan bagi karyawan yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah.

C. Pembahasan

Berdasarkan teori *Implementasi* dari **Nurdin Usman** Bahwa Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo telah melakukan aktifitas, aksi atau tindakan Etika Bisnis Islam dalam pekerjaannya, tapi penerapan Etika Bisnis Islam bukan hanya sekedar aktifitas, tetapi sebagai suatu kegiatan yang terencana dari pihak manajemen untuk mencapai tujuan utamanya menciptakan rasa puas Nasabah terhadap pelayanan serta system operasionalnya dari implementasi Etika Bisnis Islam.

Pada temuan penelitian diatas, membahas terkait dengan Etika Bisnis Islam yang segala sesuatu dijalankan ketika bertransaksi. Ketika melakukan transaksi diwajibkan untuk memenuhi etika yang berdasarkan dengan syariat yang dilandaskan dengan tauhid, tolong menolong dan tanggung jawab harus sesuai dengan Al-Quran dan Hadist. Dari hasil Penelitian di atas dengan melalui Observasi dan wawancara maka peneliti berhasil menemukan jawaban dari beberapa masalah, hasil dari penelitian yang dilakukan adalah Etika yang di terapkan di Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo ini telah di terapkan dengan Sifat yang harus mempunyai Kejujuran yang tinggi dan Harus mengikuti sifat Rasulullah SWT yaitu diantaranya shiddiq, amanah, tabligh dan fathonah. Agar Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo terhindar Dari perbuatan yang tidak sesuai dengan peraturan syariat Islam yang dimana diantaranya yaitu perbuatan Riba.

Agar penerapan Etika Bisnis Islam dalam Bank Syariah Indonesia tetap terjaga, Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo menerapkan tata kelola

perusahaan yang baik dengan prinsip Good Corporate Governance (GCG) bagi lembaga keuangan syariah, menanamkan dan meningkatkan kesadaran akan adanya dimensi etis dalam bisnis, membantu pelaku bisnis untuk menentukan sikap moral yang tepat di dalam profesinya.

Pada BSI Kcp ratulangi sudah sepenuhnya mengimplementasikan Etika Bisnis Islam baik dari segi pelayanan, oprational, maupun pakaian. Dalam melayani nasabah para Karyawan utamanya Front Line (taller, customer service, security) karena pada bagian ini berhadapan langsung dengan nasabah. Bagian ini merupakan ujung tombak suatu pelayanan pada bank. Ketika front Liner memberikan pelayanan baik kepada nasabah maka kesan baik tersebut akan sangat berdampak hingga ke manajemen dan pemilik saham. Namun sebaliknya, jika pelayanan Front Liner kurang baik maka kesan buruk yang didapat bukan hanya pada manajemen bank tetapi akan sampai ke masyarakat luas. Adapun pelayanan front Liner Ratulangi Palopo adalah sebagai berikut:

- a) Dari pintu masuk, sikap sambutan yang membuka pintu menyapa dan siap membantu setiap Nasabah yang datang ke Bank.
- b) Customers Service, memiliki kemampuan dan berkomunikasi yang baik, sopan santun, ramah serta bertanggung jawab penuh terhadap Nasabahnya.
- c) Taller, sikap seorang teller Ketika melayani seorang Nasabah cepat, ramah, serta jujur terhadap nasabahnya.

Pendapat Nasabah terhadap BSI Kcp Ratulangi Palopo adalah mereka sangat puas terhadap pelayanan serta Produk yang di sediakan oleh bank tersebut karena menurut mereka Karyawan BSI Kcp Ratulangi palopo sangat baik dan

sopan, serta jujur dalam berperilaku hingga bertutur kata sehingga mampu berkomunikasi dengan dengan baik. Kualitas pelayanan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam hal ini tentu dari pihak bank memberikan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh nasabah. Seperti halnya, kerahaman, kenyamanan dan keamanan tempat dan suasana dan juga kesopanan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Etika Pegawai BSI Kcp Ratulangi Palopo

Implementasi etika bisnis berdasarkan teori beberapa sikap yang telah dicontohkan oleh Rasulullah saw dalam melakukan perdagangan. Sikap-sikap itu antara lain jujur, adil, ramah, cakap, senang membantu pelanggan, menjaga hak-hak konsumen, dan tidak menjelekkan bisnis orang lain, hal ini juga telah dilakukan sepenuhnya oleh karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo sehingga mampu menghasilkan rasa puas terhadap nasabahnya. Adapun sikap Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo, yaitu:

- 
- a) Jujur dalam bertindak dan bersikap
 - b) Selayu Murah senyum
 - c) Amanah dalam melaksanakan tugas
 - d) Sopan dalam berinteraksi
 - e) Simpatik
 - f) Fleksibel
 - g) Suka menolong Nasabah

Adapun pelayanan front Liner Ratulangi Palopo adalah sebagai berikut:

- a) Dari pintu masuk, sikap satpam yang membuka pintu menyapa dan siap membantu setiap Nasabah yang datang ke Bank.

- b) Customers Service, memiliki kemampuan dan berkomunikasi yang baik, sopan santun, ramah serta bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.
- c) Taller, sikap seorang teller ketika melayani seorang nasabah cepat, ramah, serta jujur terhadap nasabahnya.

Pada BSI Kcp Ratulangi juga mengimplementasikan Good Corporate Governance, tata kelola perusahaan (Good Corporate Governance “GCG”) merupakan upaya perusahaan untuk menciptakan pola hubungan yang kondusif antar pemangku kepentingan dalam perusahaan. Hubungan kondusif antar stakeholder tersebut adalah prasyarat dalam mewujudkan kinerja perusahaan yang baik, yang selanjutnya mendukung peningkatan nilai perusahaan.

Pada GCG terdapat pedoman etika dalam usaha atau bisnis, Pedoman Perilaku merupakan bagian dari pelaksanaan GCG berisi tentang kewajiban yang harus dilaksanakan dan larangan yang harus dihindari sebagai oleh seluruh karyawan Perusahaan sebagai penjabaran pelaksanaan prinsip-prinsip GCG, yang terdiri dari; Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan Fairness (Keadilan). Mengingat lingkungan bisnis yang sangat dinamis, maka perlu dikaji Pedoman Perilaku secara berkesinambungan dalam rangka mendapatkan standar kerja yang terbaik bagi Perusahaan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam mengimplementasikan Etika Bisnis Islam.

Faktor penghambat yang paling utama dalam penerapan Etika Bisnis Islam ini adalah ada beberapa Karyawan yang tidak memiliki Pendidikan berbasis syariah tetapi itu tidak jadi masalah karena manajemen BSI Kcp Ratulangi mengadakan training serta memberikan Pendidikan kepada Karyawan yang pendidikanya tidak berlatar belakang syariah sehingga kami sulit mencari letak hambatan dalam penerapan Etika Bisnis Islam karena bagi karyawan yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah itu banyak diberikan dukungan oleh pihak manajemennya yaitu dengan diberikan peraturan-peraturan yang ada di BSI Kcp Ratulangi Palopo selain itu juga diberikan training dan pendidikan bagi karyawan yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah.

B. Saran

1. Untuk BSI Kcp Ratulangi Palopo lebih meningkatkan sosialisasi berupa etika dan pelayanan kepada Masyarakat dan calon nasabah, sehingga adanya pelayanan yang baik yang akan meningkatkan minat nasabah.
2. Untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sama diharapkan dapat menambah kemudahan dalam penggunaan dan manfaatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamid Abdul, Muhammad Kamal, Zubair, (2019), *implementasi Etika Bisnis dalam Pemasaran Produk Bank Syariah*, jurnal blanca, Vol. 1, No. 1.
- Hazan Ali, (2009), *Manajemen Bisnis Syariah (kaya di dunia terhormat di akhirat)*, yogyakarta: pustaka pelajar.
- Kasnaeny, (2019), *Kajian Mengenai Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kota Makassar*, jurnal, Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro.
- Arisetyanto Nugroho, Agus Arijanto, (2015), *Etika Bisnis pemahaman teori secara komperhensif dan implementasinya*, Bogor: IPB Press.
- Fuadi Ariza, (2013), *Etika Bisnis dan Upaya Membangun Budaya Berbisnis yang Islami.*, Az-Zarqa, Vol. 5, No.2.
- Idri, (2015), *Hadis Ekonomi (Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi)*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Agustin Hamdi, (2017), *Studi Kelayakan Bisnis Syariah*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Annisa, Rizki and Musnul Khoimah Syifa, "Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Perbankan Syariah." *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah* 2.02 (2018): 83-101.
- ANNISA, Rizki, et al. "Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Perbankan Syariah." *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 2018, 2.02: 83-101.
- Zein, A. *Implementasi Konseo Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan*. Diss. IAIN Bone, 2020.
- Fitri, Lucky Enggrani, et al. "Sosialisasi Perbankan Syariah pada Majelis Ta'lim di Desa Mendalo Darat Kabupaten Muaro Jambi." *Jurnal Inovasi, Teknologi dan Dharma Bagi Masyarakat* 3.2 (2021): 54-59.
- Ahmad, Jumal. *Religiusitas, Refleksi dan Subjektivitas Keagamaan*. Deepublish, 2020.
- Fuadi, Ariza. "Etika Bisnis dan Upaya Membangun Budaya Berbisnis yang Islami." *Az-Zarqa': Jurnal Hukum Bisnis Islam* 5.2 (2013).
- Safiudin, Muhammad. *Pengaruh Gaji, Insentif dan Tunjangan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan CV. Satria Bumi Artha Di Probolinggo*. Diss. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2021.

- Sari, Nurma. "Manajemen Dana Bank Syariah." *Jurnal Ilmu Syariah: Al-Maslahah* 12.1 (2016): 45-61.
- Restuadhi, Yulianta, Naili Farida, and Agung Budiatmo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Siliwangi Semarang." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 3.2 (2014): 40-51.
- Nofriandi, Reza. *Implementasi Peraturan Walikota Langsa Nomor REG. 800/II/227/2016 Tentang Pemberlakuan Absensi Elektronik (E-Disiplin) di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Langsa*. Diss. Universitas Medan Area, 2017.
- Djakfar, H. Muhammad, and M. A. M. *Etika bisnis: menangkap spirit ajaran langit dan pesan moral*. Yogyakarta: Penebar PLUS+, 2012.
- Wahjono, Sentot Imam. *Etika Bisnis Individu dan Organisasi untuk Prinsip Etika Bisnis* (2023).
- Simamora, E. S. R. *Analisis Faktor-Faktor yang Membangun Kepuasan Nasabah dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Studi empiris nasabah PT. Bank Pembangunan Negara cabang Semarang*. Diss. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2007.
- Zaravina Raisa Putri, (2022). *Etika Bisnis Menurut Para Ahli*. tirtio.id. Refiana Laila, 2020. *Etika Bisnis*. Klaten: GCAIDDO, Jawa Tengah.
- Desiana, Rina, and Nomi Arianty. "Penerapan Etika Dalam Ekonomi Islam." *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Syariah* 3.1 (2019).
- Aprianto, Iwan, et al. *Etika & Konsep Manajemen Bisnis Islam*. Deepublish, 2020.
- Keraf, Sonny, and Robert H. Iman. "Etika Bisnis." *Yogyakarta: Kanisius* (1998).
- www.kompasiana.com (Etika Bisnis di dunia Perbankan).
- Nata Sha, www.kompasiana.com (Etika Bisnis Yang Diterapkan Pada Karyawan).
- Hosen Nadratuzzaman, (2008), *Perbankan Syariah*, Jakarta: pkes Publishing.
- Fadilah Indah Try, (2019), *Perbankan Syariah*, Medan: UIN Sumatra Utara.
- Ismail, 2011, *Perbankan Syariah*, jakarta: Kencana-Prenada MediaGroup.
- Arif, Muhammad. *Supply Chain Management*. Deepublish, 2018.

LAMPIRAN



Lampiran I : Pedoman Wawancara

NAMA : IRDHA SARI SUNARTO

NIM : 19 0402 0188

JUDUL : IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM KARYAWAN
DALAM MERAIH KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus BSI
Kcp Ratulangi Palopo)

Informan : Karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo

3. Apakah Bapak/ibu mengetahui apa yang dimaksud Etika Bisnis?
4. Apakah Bapak/ibu mengetahui yang dimaksud Etika Bisnis Islam?
5. Menurut Bapak/ibu apakah Etika Bisnis Islam perlu diterapkan?
6. Apakah Etika Bisnis Islam sudah diterapkan di Bank Syariah Indonesia Kcp Ratulangi Palopo ini?
7. Apakah dengan penerapan Etika Bisnis Islam dapat menghambat Perusahaan?
8. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan Etika Bisnis Islam di BSI Kcp Ratulangi Palopo ini?
9. Bagaimana Etika Bapak/ibu dalam menghadapi atau melayani seorang Nasabah?
10. Bagaimana Bapak/ibu memasarkan atau memperkenalkan Produk Bank Syariah Indonesia kepada Masyarakat?

Informan : Nasabah BSI Kcp Ratulangi Palopo

1. Apakah karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo menyapa anda dengan baik?
2. Apakah karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo ramah dalam memberikan pelayanan kepada anda?
3. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan BSI Kcp Ratulangi Palopo?
4. Produk BSI mana yang bapak/ibu saudara gunakan?
5. Bagaimana Etika atau perilaku Karyawan dalam memperkenalkan sebuah Produk kepada bapak/ibu/saudara?



**Lampiran 2 : Dokumentasi wawancara terhadap Karyawan BSI Kcp
Ratulangi Palopo**



Wawancara *Customers Service*
BSI Kcp Ratulangi Palopo



Wawancara Karyawan BSI Kcp
Ratulangi Palopo bagian *Marketin*



Wawancara Karyawan BSI Kcp
Ratulangi Palopo bagian *Taller*



Wawancara Karyawan (Security) Kcp
BSI Ratulangi Palopo

**Lampiran 3 : Dokumentasi wawancara terhadap Nasabah BSI Kep
Ratulangi Palopo.**



RIWAYAT HIDUP



Irdha Sari Sunarto, lahir di Palopo pada tanggal 01 Januari 2000. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Sunarto dan ibu Jumiati. Saat ini penulis tinggal di Idrus Kambau, Kelurahan Takkalala, Kecamatan Wara Selatan, Kota Palopo.

Pendidikan yang telah di tempuh oleh penulis mulai dari Taman Kanak-kanak yang di selesaikan pada tahun 2006 di TK Kartini Belopa. Kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di SD Negeri 43 Takkalala hingga tahun 2012. Kemudian menempuh pendidikan di SMP Negeri 10 Palopo hingga tahun 2015. Saat menempuh pendidikan di SMP Negeri 10 Palopo penulis aktif mengikuti kegiatan Ekstrakurikuler olahraga Volly dan Badminton. Pada tahun 2015 melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 01 Unggulan Kamare dan lulus pada tahun 2018. Saat menempuh pendidikan di SMA Negeri 01 Unggulan Kamare penulis aktif dalam berbagai Ekstrakurikuler di bidang seni dan olahraga yaitu Seni Musik, Seni Lukis dan Sketsa, Karate, Volly, dan Takraw. Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah. Selama berkuliah di Institut Agama Islam Negeri Palopo penulis aktif mengikuti kegiatan kampus dan aktif pada Organisasi Paduan Suara Mahasiswa PANDAWA IAIN Palopo.