

# **Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang**

**SKRIPSI**

Diajukan Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri  
Sultan Maulana Hasanuddin Banten  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

**Isma Ramadhanti**  
**NIM: 141500086**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
“SULTAN MAULANA HASANUDDIN”  
BANTEN**

2019 M/ 1440 H

**ANALISIS PENERAPAN ETIKA BISNIS  
ISLAM DI BANK MUAMALAT  
INDONESIA KOTA TANGERANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri  
Sultan Maulana Hasanuddin Banten  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

**ISMA RAMADHANTI**  
NIM: 141500086

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
"SULTAN MAULANA HASANUDDIN" BANTEN  
2019 M/ 1441 H**

## **ABSTRAK**

**Isma Ramadhanti**, NIM 141500086, judul skripsi: **Analisis Penerapan Etika Bisnis di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang.**

Etika Bisnis Islam merupakan suatu norma yang bersumber dari Al-Qur'an dan hadis yang dijadikan pedoman untuk bertindak, bersikap, bertingkah laku serta membedakan yang mana yang baik dan mana yang buruk dalam melakukan aktivitas bisnis. Bisnis tidak dapat dipisahkan dari etika, dan bisnis tidak dapat pula dipisahkan dari kehidupan manusia, bahkan bisnis merupakan kegiatan yang populer dalam kehidupan sehari-hari manusia. Pada hakikatnya etika merupakan bagian integral dalam bisnis yang dijalankan secara profesional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis etika yang diterapkan oleh pegawai pada suatu Bank Syariah serta mengetahui persepsi pegawai tentang Etika Bisnis Islam.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1). Bagaimana persepsi pegawai di Bank Muamalat Indonesia mengenai Etika Bisnis Islam?; 2). Bagaimana Etika Bisnis Islam diterapkan di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang?

Tujuan penelitian ini adalah: 1). Untuk mengetahui persepsi pegawai di Bank Muamalat Indonesia mengenai Etika Bisnis Islam. 2). Untuk mengetahui penerapan Etika Bisnis Islam di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif-interaktif, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah: Persepsi pegawai Bank Muamalat mengenai Etika Bisnis Islam ialah Etika atau sikap dan prilaku yang dijalankan dalam bertransaksi, dan ketika melakukan transaksi dapat memenuhi syarat-syarat berdasarkan kedudukan bank-bank Syariah. Dan Etika bisnis Islam yang diterapkan di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang telah dilaksanakan sesuai Kode Etik Bank Muamalat Indonesia Pusat, dan melayani nasabah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP).

*Kata Kunci: Kualitatif, Etika Bisnis Islam, Persepsi Pegawai.*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

mor : Nota Dinas  
mpiran : Skripsi  
ihal : Usulan Ujian Skripsi

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten  
Di -  
Serang

salamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari Isma Adhanti, NIM. 141500086 dengan judul Skripsi **Analisis Penerapan Etika Bisnis** di **Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Bapak dan Ibu, kami ucapkan terima kasih.

salamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, Juli 2019

Pembimbing I

**Dr. H. M.A. Tihami, M.A., M.M.**  
NIP. 19510815 198103 1 004

Pembimbing II

**Surahman, M.E.**  
NIP. 19836112 00604 2 001

**ANALISIS PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DI BANK  
MUAMALAT INDONESIA KOTA TANGERANG**

Oleh :

**ISMA RAMADHANTI**

NIM: 141500086

Menyetujui:

Pembimbing I



**Prof. Dr.H.M.A.Tihami,M.A.,M.M**  
NIP. 195108151 98103 1 004

Pembimbing II



**Surahman,M.E**  
NIP. 198109112 01503 1 003

Mengetahui :

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Hj. Nihavatul Masykuroh, M.SI**  
NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah



**Hendrieta Ferika, S.E., M.SI**  
NIP. 19836112 00604 2 001

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Isma Ramadhanti**, NIM: 141500086 yang berjudul **Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang** telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 16 September 2019.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 16 September 2019

Sidang Munaqosyah

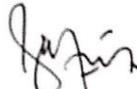
Ketua Merangkap Anggota I

Sekretaris Merangkap Anggota I



Dr. Itang M. Ag

NIP. 197108041 99803 1 003



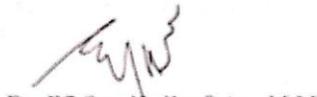
Syafiyatur Rokhmah, M.pd

NIP. 197403052 00501 2 011

Anggota :

Penguji I

Penguji II



Dr. Efi Svarifudin, S.Ag., M.M

NIP. 197803142 00501 1 005



Dr. Dedi Sunardi, M.H

NIP. 198009262 00901 1 007

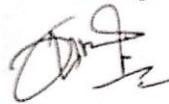
Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. DR.H.M.A.Tihami, M.A., M.M

NIP. 195108151 98103 1 004



Surahman, M.E

NIP. 198109112 01503 1 003



## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikeudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiatisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 16 September 2019



**ISMA RAMADHANTI**  
**NIM.141500086**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis, Isma Ramadhanti dilahirkan di Tangerang, pada tanggal 21 November 1997. Tepatnya di Kp. Rawa Bamban Rt 03/06 Kelurahan Jurumudi Baru Kecamatan Benda Kota Tangerang. Orang tua penulis bernama H. Muhamad dan Yanti Lesmana Dewi.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut : MI Al-Falah Jakarta Barat lulus tahun 2008, SMPT PP Daarul Amanah Tangerang lulus tahun 2011 dan SMAT PP Daarul Amanah Tangerang lulus pada tahun 2014. Setelah itu penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, dengan ridha-Mu ya Allah.....*

*Amanah ini telah selesai, sebuah langkah usai sudah. Cinta telah ku gapai, namun itu bukanlah akhir dari perjalananku, melainkan awal dari sebuah perjalanan.*

*Ibu, Ayah*

*Tiada cinta yang paling suci selain kasih sayang Ayahanda dan Ibunda. Setulus hatimu Bunda, searif arahanmu Ayah. Doamu hadirkan keridhoan untukku, petunjukmu tuntunkan jalanku, pelukmu berkahi hidupku, diantara perjuangan dan tetesan doa malammu, dan sebaith doa yang telah merangkul diriku menuju hari depan yang cerah. Kini diriku telah selesai dalam studiku dengan kerendahan hati yang tulus, bersama keridhoan-Mu ya Allah.*

*Ku persembahkan karya tulis ini untuk yang tercinta,*

*Ibunda Yanti Lesmana Dewi, Ayahanda H. Muhamad, dan Adikku Nurul Ainun Musyarofah*

*Dan teruntuk seseorang yang ikut serta memberikan semangat dan motivasi untuk bisa menyelesaikan karya tulis ini M. Ismail Marzuki*

*Untuk kalian, Terima kasih atas cintanya. Semoga karya ini dapat mengobati beban kalian walau hanya sejenak, semua jasa-jasa kalian tak kan ku lupakan.*

*Jazakumullah !*

## Motto

وَإِذَا جَاءَكَ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِآيَاتِنَا فَقُلْ سَلَامٌ عَلَيْكُمْ

*“ Apabila orang-orang yang beriman kepada ayat-ayat kami datang kepadamu, maka katakanlah : **Salamun ‘alaikum** ”*

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrohmanirrohim*

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan inayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat dan salam semoga selalu dilimpahkan kepada Rosulullah SAW beserta keluarga, para sahabat dan juga setiap orang yang mengikuti langkah petunjuknya.

Dalam usaha penyusunan skripsi ini cukup banyak halangan dan rintangan serta kesulitan yang penulis hadapi. Untuk menghadapi kesulitan tersebut, penulis telah mendapatkan banyak bantuan moril maupun materil yang tidak ternilai harganya baik dalam bentuk bimbingan, petunjuk maupun fasilitas yang sangat diperlukan, khususnya Ayahanda H. Muhamad dan Ibunda Yanti Lesmana Dewi tercinta yang tak kenal lelah memberikan kasih sayang dan dukungannya berupa doa, maupun materil kepada penulis dalam upaya penyusunan skripsi ini. Sehubungan dengan skripsi ini pula, maka penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A. selaku Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan

kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti kegiatan perkuliahan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E, M.SI selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. H.M.A. Tihami, M.A, M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan nasehat, pengarahan dan meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Surahman, M.E. selaku dosen pembimbing II yang telah memberi banyak pengetahuan selama proses penyusunan skripsi.
6. Bapak Dr. Efi Syarifudin, S.Ag., M.M, selaku penguji I dan Bapak Dr. Dedi Sunardi, M.H, selaku penguji II yang telah menguji skripsi ini dalam sidang munaqasah.
7. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya dosen-dosen di Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

8. Seluruh staf dan karyawan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memperkenankan penulis untuk menggunakan fasilitas selama perkuliahan.
9. Pimpinan dan staf Perpustakaan Utama dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, tempat penulis memperoleh berbagai informasi dan sumber-sumber skripsi.
10. Sahabat sekaligus keluargaku Elsa fidriyani, Ulfah, Ilah Bahjatul Wasilah, Lana Hilaliyah dan Mustinah yang senantiasa memberikan motivasi dan bimbingannya.
11. Kakak-kakakku Hayati Nufus dan Dede Ella yang senantiasa selalu berbagi suka cita bersama.
12. Teman-teman seperjuangan yang menimba ilmu di kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, khususnya pada jurusan Perbankan Syariah kelas C angkatan tahun 2014.

Atas segala jasa dan bantuan yang telah di berikan, penulis ucapkan terimakasih. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman serta kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga motivasi yang disumbangkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang setimpal oleh Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya

bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

Serang, 16 September 2019

Penulis,

**Isma Ramadhanti**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
ABSTRAK .....	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	
LEMBAR PENGESAHAN .....	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	
LEMBAR RIWAYAT HIDUP .....	
PERSEMBAHAN .....	
MOTTO.....	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	v
BAB I     PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kerangka pemikiran .....	7
E. Langkah-langkah penelitian .....	10
F. Kegunaan penelitian .....	12
G. Sistematika pembahasan.....	13
BAB II    PROFILE BANK MUAMALAT INDONESIA .....	15
A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia .....	15
B. Visi-misi Bank Indonesia.....	17
C. Budaya Perusahaan .....	19
BAB III   ETIKA BISNIS ISLAM .....	21
A. Pengertian Etika.....	21
B. Pengertian Bisnis .....	31
C. Etika Bisnis.....	32
D. Etika Bisnis Islam.....	33
E. Persepsi Pegawai .....	34
BAB IV    ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	36
A. Hasil Penelitian.....	36
B. Uraian Pekerjaan .....	37

	C. Deskripsi Informan .....	39
	D. Analisis Hasil Penelitian.....	41
BAB V	PENUTUP.....	70
	A. Kesimpulan.....	70
	B. Saran .....	71
	DAFTAR PUSTAKA .....	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam ilmu ekonomi, bisnis adalah suatu organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen untuk mendapatkan keuntungan.<sup>1</sup> Bisnis selalu memegang peran yang sangat penting dalam kehidupan sosial dan ekonomi manusia sepanjang masa. Hal inipun masih berlaku di era kehidupan kita. Karena, kekuatan ekonomi mempunyai kesamaan makna dengan kekuatan politik, sehingga kedudukan bisnis mempengaruhi semua tingkat individu sosial regional nasional dan internasional.<sup>2</sup>

Pandangan tentang bisnis sebagai media usaha ini bersifat material dan tidak bisa dipandang sebelah mata. Bisnis merupakan profesi yang etis, atau sebaliknya ia menjadi profesi yang kotor. Untuk mencapai tujuan maksimalisasi laba dan tidak ada bisnis kecuali untuk keuntungan semata, tak luput telah melahirkan suatu kesadaran dalam masyarakat bahwa bisnis bersifat material dan dilakukan hanya untuk mencapai maksimalisasi keuntungan. Dalam konteks perusahaan, bisnis dipahami sebagai suatu proses keseluruhan dari produksi yang mempunyai kedalaman logika, bahwa

---

<sup>1</sup>“Bisnis,” <https://id.m.wikipedia.org>

<sup>2</sup>Dr. Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Al-Kautsar, 2001), vii.

bisnis dirumuskan untuk maksimumkan keuntungan perusahaan dan meminimumkan biaya perusahaan. Karena itu bisnis sering kali menetapkan pilihan strategis, dimana pilihan strategis didasarkan atas logika, yaitu keuntungan dan kelangsungan hidup bisnis itu sendiri.<sup>3</sup>

Akibat dari kesadaran demikian maka, upaya-upaya meraih keuntungan dilakukan dengan cara apapun. Walau cara-cara yang digunakan mengakibatkan kerugian pihak lain, tetapi bisa menguntungkan bagi pelaku bisnis atau perusahaannya, maka dianggap sebagai pilihan bisnis. Adanya pemahaman baru mengenai bisnis dianggap mengada-ngada. Pemahaman tersebut dianggap sebagai upaya yang akan mengakibatkan berubahnya sistem dan hukum bisnis. Bisnis dianggap sudah terbentuk secara solid dalam dunianya sebagaimana dipahami oleh kebanyakan: bisnis adalah bisnis.<sup>4</sup>

Dengan kenyataan itu, maka pengembangan etika berperan penting dalam berbisnis. Etika merupakan ilmu tentang norma, nilai dan ajaran moral. Etika dan moral memiliki arti yang sama, namun dalam pemakaian sehari-harinya ada sedikit perbedaan. Moral biasanya dipakai untuk perbuatan yang sedang dinilai atau dikaji, dengan kata lain perbuatan itu dilihat dari dalam diri orang itu sendiri. Arti

---

<sup>3</sup>Peter Pratley, *The Essence of Business Ethics* (Yogyakarta: Andi, 1997), 83-84.

<sup>4</sup>Muhammad, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004), 60.

moral tersebut merupakan subjek, sedangkan etika dipakai untuk pengkajian sistem nilai-nilai yang ada dalam kelompok atau masyarakat tertentu.

Dengan demikian, peran etika bisnis terdiri dari dua konteks. Pada konteks *pertama*, tugas utama etika bisnis dipusatkan pada upaya mencari cara untuk menyesuaikan kepentingan strategis suatu bisnis atau perusahaan dengan tuntutan moralitas.<sup>5</sup> *Kedua*, etika bisnis bertugas melakukan perubahan kesadaran masyarakat tentang bisnis dengan memberikan suatu pemahaman atau cara pandang baru, yakni bahwa bisnis tidak terpisah dari etika. Bisnis merupakan aktivitas manusia secara keseluruhan dalam upaya mempertahankan hidup (*survive*), mencari rasa aman, memenuhi kebutuhan sosial dan harga diri serta mengupayakan pemenuhan aktualisasi diri,<sup>6</sup> yang pada keseluruhannya secara mendalam terdapat nilai-nilai etika.

Untuk melakukan kedua tugas etika bisnis tersebut, diperlukan suatu sikap keberanian dan konsistensi. Sikap keberanian yang sesungguhnya telah dipunyai oleh sifat dasar manusia yaitu kebebasan berkehendak dan pertanggungjawaban. Namun keberanian bukan dalam pengertian keberanian yang didasarkan atas dasar kekuatan dan superioritas, tetapi sikap keberanian dengan menganggap

---

<sup>5</sup>Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, 84.

<sup>6</sup>Indriyo Gitosudarmo, *pengantar bisnis* (Yogyakarta: BPFE, 1999), 9-10.

ringan terhadap suatu kesulitan demi meraih kebaikan. Sikap inilah yang dimaksud oleh Ibnu Maskawih sebagai keberanian sesungguhnya atau kebajikan sejati.<sup>7</sup>

Dalam konteks bisnis perusahaan, penerapan etika bisnis dihadapkan dengan masalah-masalah yang meliputi; proses, *people* dan teknologi. Pada tataran prosesnya, etika bisnis berhadapan dengan masalah-masalah seperti arus kas (*cash flow*), *personal network*, kualitas (*quality*), persaingan (*competition*) dan ketahanan (*endurance*). Pada *people*, etika bisnis dihadapkan dengan persoalan kualitas SDM yang belum memadai, motivasi *entrepreneur* dan keinginan untuk “cepat sukses”. Demikian pula dalam teknologi etika bisnis berhadapan dengan tuntutan teknologi,<sup>8</sup> yang mensyaratkan keserba cepatan dan efisien total dalam sistem kerja untuk mencapai suatu maksud dalam bisnis.

Bisnis tidak dapat dipisahkan dari etika dikarenakan *pertama*, bisnis tidak bebas dari nilai. *kedua*, bisnis merupakan bagian dari sistem sosial. *Ketiga*, aplikasi etika bisnis identik dengan pengelolaan bisnis secara profesional.<sup>9</sup> dan bisnis tidak dapat dipisahkan pula dengan kehidupan manusia, bahkan bisnis merupakan salah satu kegiatan yang

---

<sup>7</sup>Ibnu Maskawih, *Menuju Kesempurnaan Akhlaq* (Bandung: Mizan, 1994), 110-113.

<sup>8</sup>Hari Sudarmadji, “Masalah-Masalah Etika Bisnis (Hand Out Pada Seminar Kajian Kritis Strategi Pemulihan Ekonomi Indonesia, FE UGM, 15 September 2000)

<sup>9</sup>R. Lukman Fauroni, *Etika Bisnis Dalam Al-Qur'an* (Bantul: Pustaka Pesantren, 2006), 56.

populer dalam kehidupan sehari-hari manusia. Setiap hari manusia melakukan kegiatan bisnis. Manusia berperan sebagai produsen, perantara, maupun konsumen. Produsen menghasilkan produk dalam kegiatan bisnis, dimana produk tersebut akan menghasilkan keuntungan dan nilai tambah bagi konsumen. Seiring dengan perkembangan zaman, maka dewasa ini bisnis semakin kompleks. Seorang pembisnis tidak hanya dituntut untuk memiliki keberanian dalam mengambil tindakan bisnis, namun juga pengetahuan dan wawasan yang mendukung, sehingga keputusan bisnis yang diambil bisa diminimalkan risikonya, dan dioptimalkan keuntungannya.<sup>10</sup>

Pada hakikatnya etika merupakan bagian integral dalam bisnis yang dijalankan secara profesional. Dalam jangka panjang, suatu bisnis akan tetap berkesinambungan dan secara terus menerus benar-benar menghasilkan keuntungan, jika dilakukan atas dasar kepercayaan dan kejujuran. Demikian pula suatu bisnis dalam perusahaan akan berlangsung jika bisnis itu dilakukan dengan memberi perhatian kepada semua pihak dalam perusahaan (*stake holders approach*). Inilah sebagian dari tujuan etika bisnis yaitu, agar semua orang yang terlibat dalam bisnis mempunyai kesadaran tentang adanya dimensi etis dalam bisnis itu sendiri dan agar belajar

---

<sup>10</sup> Buchari Alwa & Doni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2016), 110.

bagaimana mengadakan pertimbangan yang baik secara etis maupun ekonomis.<sup>11</sup>

Etika bisnis dijalankan pada tiga taraf : taraf makro, meso dan mikro. Tiga taraf ini berkaitan dengan tiga kemungkinan yang berbeda untuk menjalankan kegiatan ekonomi dan bisnis. Pada taraf makro, etika bisnis mempelajari aspek-aspek moral dari sistem ekonomi sebagai keseluruhan. Ada taraf meso (madya atau menengah) etika bisnis menyelidiki masalah-masalah etis di bidang organisasi. Pada taraf mikro, yang difokuskan ialah individu dalam hubungan dengan ekonomi atau bisnis. Disini dipelajari tanggung jawab etis karyawan dan atasan, bawahan dan manajer, produsen dan konsumen, pemasok dan investor.<sup>12</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimana persepsi pegawai Bank Muamalat mengenai Etika Bisnis Islam?
2. Bagaimana etika bisnis Islam diterapkan di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang?

---

<sup>11</sup> Franz Magnis Suseno, *berfilsafat dalam konteks* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1992), 156-157.

<sup>12</sup> Kees Benterns, *Pengantar Etika Bisnis*, (yogyakarta : kanisius, 2000), 35.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui persepsi pegawai di Bank Muamalat Indonesia mengenai etika bisnis Islam
2. Untuk mengetahui Penerapan Etika Bisnis Islam di Bank Muamalat Indonesia

### **D. Kerangka Pemikiran**

Berawal dari urusan-urusan muamalah yang selalu berkaitan erat dengan perilaku manusia dalam kehidupan sehari-hari terkadang manusia berpikir semauanya, lupa diri dan tidak beretika dalam melakukan bisnis, sehingga terjadilah kezaliman ditengah masyarakat yang tidak terkendali. Maka konsep etika bisnis sangat sesuai untuk dijadikan pijakan dasar sehingga akan kembali tercipta keadilan dan kejujuran serta kebaikan pada masyarakat.

Petunjuk Rasulullah SAW. Tentang etika bisnis ada empat hal yang menjadi kunci sukses dalam mengelola suatu bisnis, keempat hal tersebut merupakan sikap yang sangat penting dan menonjol dari Nabi Muhammad SAW, dan sangat terkenal di kalangan ulama, namun masih jarang diimplementasikan khususnya dalam dunia perbankan. Sifat-sifat tersebut diantaranya:

1. *Shiddiq* (jujur/benar)  
Jujur nilai dasar ialah integritas, nilai-nilai, ikhlas, terjamin, dan keseimbangan emosional adalah sikap

yang sangat urgen dalam hal bisnis. Sikap jujur berarti selalu melandaskan ucapan keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran islam. Oleh sebab itu, salah satu karakter pembisnis yang penting dan diridhoi oleh Allah ialah kejujuran.<sup>13</sup>

2. *Amanah* (dapat dipercaya)

Sikap *amanah* ialah nilai dasar terpercaya, dan nilai-nilai dalam berbisnisnya ialah adanya kepercayaan, tanggung jawab, transparan dan tepat waktu. Sikap ini juga sangat dianjurkan dalam aktifitas bisnis, kejujuran dan amanah mempunyai hubungan yang sangat erat, karena jika seseorang telah dapat berlaku jujur, pastilah orang tersebut *amanah* (terpercaya). Maksud *amanah* adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak melebihi hak orang lain.<sup>14</sup>

3. *Fathonah* (cerdas)

*Fathonah* berarti memiliki pengetahuan luas, nilai-nilai dalam bisnis memiliki visi, pemimpin yang cerdas sadar produk dan jasa serta mengerti akan sesuatu dan dapat menjelaskannya, *fathonah* dapat

---

<sup>13</sup>Sofyan. S. Harahap, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam* (Makassar: Salemba Empat, 2010), 193.

<sup>14</sup>Yusuf, Qardawi, *Norma-Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Bekasi: Gema Insani, 1997)

juga diartikan dengan kecerdikan atau kebijaksanaan.<sup>15</sup>

#### 4. *Tabligh* (Kommunikatif-promotif)

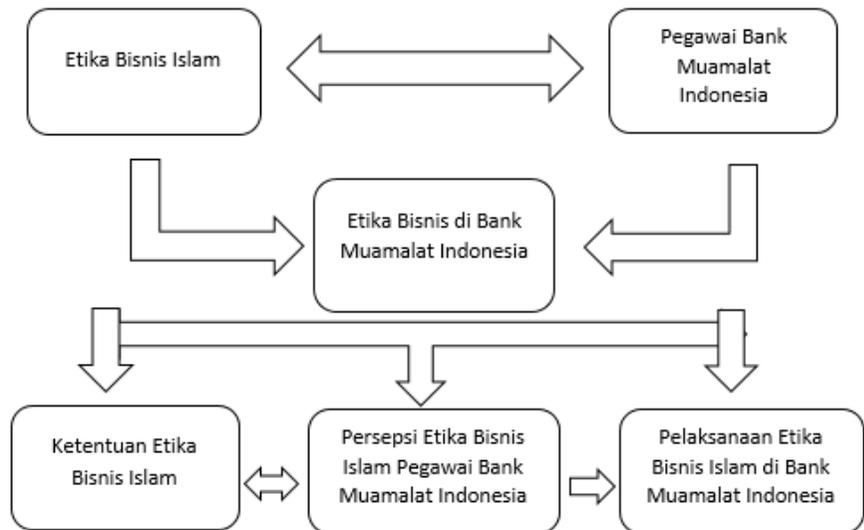
Sifat *tabligh* ini dasarnya ialah komunikatif dan nilai bisnisnya adalah supel, penjual yang cerdas, deskripsi tugas, kerja tim, koordinasi dan ada supervisi. Hal ini berarti bahwa orang yang memiliki sifat *tabligh* harus komunikatif dan argumentatif.

Dari penjabaran etika bisnis tersebut, penulis ingin meneliti bagaimana etika bisnis yang diterapkan oleh pegawai Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang meliputi : *Manager, Customer Service, Marketing, Teller, security dan OB.*

Dengan ini, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

---

<sup>15</sup>Sofyan. S. Harahap, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*, 131.



## E. Langkah-Langkah Penelitian

### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah deskriptif-kualitatif serta data-data pendukung lainnya seperti buku-buku tertulis dan sebagainya. Yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan suatu keadaan atau sifat seperti apa adanya. Jadi penelitian ini dilaksanakan untuk memastikan atau menggambarkan ciri-ciri atau karakteristik dari objek yang diteliti.

### 2. Sumber Data

- a. Data Primer, yakni sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui wawancara.
- b. Data Sekunder, yakni sumber data yang diperoleh dari laporan-laporan yang dikeluarkan oleh Bank serta diperoleh dari literature kepustakaan, seperti buku-buku, majalah, koran, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penelitian ini.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode yang bersumber kepada penelitian lapangan dengan menggunakan:

- a. Interview (Wawancara), yaitu salah satu cara untuk memperoleh data melalui informasi yang didengarnya oleh panca indera pendengaran, yang sebelumnya ditanyakan terlebih dahulu kepada informan. Yang dimaksud dengan informan dalam penelitian ini meliputi *Manager, Customer Service, Marketing, Teller, Security* dan *OB*.
- b. Observasi, yaitu peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian secara informal (proses silaturahmi). Hal ini guna mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi dilokasi penelitian yang berkaitan dengan penerapan / pelaksanaan Etika Bisnis Islam.

- c. Dokumentasi, yakni teknik pengumpulan data berdasarkan data-data yang tidak langsung yaitu, dapat berupa foto dan arsip yang berisi data dari bank yang berkenaan dengan masalah penelitian.
- d. Studi Kepustakaan, yakni merupakan suatu usaha untuk memperoleh data sekunder. Hal ini penting untuk mendapatkan teori-teori dan data-data untuk memperkuat argumentasi. Selanjutnya penelitian kepustakaan yang dilakukan dengan membaca, mempelajari, mencatat dan merangkum teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah pokok pembahasan melalui buku-buku, skripsi terdahulu, majalah, surat kabar, artikel, internet dan media lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### 4. Teknik Analisa Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif terhadap penerapan etika bisnis Islam , yaitu suatu teknik analisis data yang diperoleh dari hasil pengamatan secara sistematis kemudian diklasifikasikan untuk dianalisis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk laporan ilmiah dengan berpedoman pada buku pedoman penulisan karya ilmiah.

## **F. Kegunaan Penelitian**

1. Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan terkhusus dalam dunia ekonomi dan perbankan.

### **2. Praktis**

#### **a. Manfaat Bagi Mahasiswa**

Manfaat yang dapat dirasakan langsung oleh mahasiswa yaitu menambah pemahaman dan pengetahuan mengenai penulisan karya ilmiah dan mendalami materi yang berkaitan dengan etika bisnis islam yang diterapkan dalam perbankan secara maksimal bagi suatu perusahaan.

#### **b. Manfaat Bagi Dosen**

Penelitian ini bermanfaat bagi dosen untuk mengetahui kemampuan mahasiswanya dalam penulisan karya ilmiah serta untuk dapat dijadikan bahan ajar bagi dosen apabila karya ilmiah ini memenuhi syarat.

#### **c. Manfaat Bagi Lembaga Keuangan**

Bila penelitian ini selesai dilaksanakan, dalam hal ini pihak bank yang bersangkutan dapat mengambil manfaat dari kesimpulan penelitian

ini dan dapat dijadikan rujukan dalam mengambil suatu keputusan dalam proses penerapan etika bisnis islam.

d. Manfaat Bagi Universitas

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan data dan sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa yang ada di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk dapat mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, pembahasan dilakukan secara komprehensif dan sistemik yang secara garis besar terdiri dari:

**Bab I Pendahuluan**, merupakan bab yang menguraikan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembahasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat atau signifikansi penelitian, kerangka pemikiran dan sistematika pembahasan.

**Bab II Profil Bank Muamalat**, merupakan bab yang membahas tentang profil atau tentang kondisi obyektif.

**Bab III Etika Bisnis Islam**, merupakan bab yang membahas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan fokus penelitian.

**Bab IV Analisis dan Hasil Penelitian**, merupakan bab yang membahas tentang analisis hasil penelitian.

**Bab V Penutup**, bab ini memuat beberapa kesimpulan dan saran dari penulis sebagai hasil dari pembahasan dan penguraian di dalam penelitian ini berdasarkan permasalahan yang dimaksud.



## **BAB II**

### **Profile Bank Muamalat Indonesia**

#### **A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia**

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 M atau 24 *Rabi'us Tsani* 1412 H, kemudian Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi *Takaful*), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance* Syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e* Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *E-Channel* seperti *Internet Banking*, *mobile banking*, *Cash Management* dan ATM. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di Industri Perbankan Syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan ijin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank Muamalat Indonesia dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima ) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan *Sukuk Subordinasi Mudharabah*. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di Peta Industri Perbankan Syariah.

Seiring kapasitas bank yang sangat diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009 Bank mendapatkan ijin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur Malaysia, dan menjadi Bank Syariah pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).

Menginjak usia yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia Merupakan *Rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara Nasional maupun Internasional. Hingga saat ini Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan yang terbaik, yaitu *Al-Ijarah* Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun, dan *Baitul Maal* Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat Infaq dan Shadaqah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.

## **B. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia**

Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia tidak terlepas dari sejarah pembentukan Bank Syariah pertama di Indonesia. Gagasan pendirian Bank Muamalat Indonesia berawal dari lokakarya Bunga Bank dan Perbankan yang diselenggarakan

Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta pada 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia. Realisasinya dilakukan pada 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia, di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 Tanggal 1 November yang dibuat oleh Notaris Yudo Paripurno, S.H. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 dan Izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413. T.01.01 Tanggal 21 Maret 1992/ Berita Negara Republik Indonesia Tanggal 28 April 1992 Nomor 34 serta izin usaha yang berupa Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 430/KMK.013/1992 Tanggal 24 April 1992 dan dengan modal sebesar Rp. 106 Miliar PT Bank Muamalat Indonesia resmi mulai beroperasi pada 1 Mei 1992 bertepatan dengan 27 Syawal 1412 H. Dengan perkembangan Bank-Bank Syariah di Indonesia sejak tahun 2008 telah ditetapkan visi dan misi Bank Muamalat Indonesia, yaitu :

Visi :

Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam sepuluh besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat Regional.

Misi:

Membangun Lembaga Keuangan Syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang Inovatif . untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

### **C. Budaya Perusahaan**

Budaya Perusahaan adalah suatu pola asumsi dasar yang dimiliki oleh anggota perusahaan yang berisi nilai-nilai, norma-norma dan kebiasaan yang mempengaruhi pemikiran, pembicaraan, tingkah laku dan cara kerja karyawan sehari-hari, sehingga akan bermuara pada kualitas kinerja perusahaan. Dengan demikian, budaya perusahaan merupakan solusi yang secara konsisten dapat berjalan dengan baik, bagi sebuah kelompok dalam menghadapi persoalan-persoalan di dalam dan di luar kelompoknya. Budaya Perusahaan Bank Muamalat Indonesia sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia sangat menjunjung tinggi akhlak dan akidah sesuai prinsip syariah, menjunjung praktik kejujuran sejak awal rekrutment, serta larangan menerima imbalan dalam bentuk

apapun dari para nasabah dan mitra kerja. Selain itu Bank Muamalat Indonesia juga sangat tegas dalam menyikapi risiko reputasi yang ditimbulkan karyawan akibat perilaku yang tidak sesuai dengan tatanan budaya, etika dan hukum yang didukung oleh visi dan misi yang jelas. Selain itu, Pengangkatan Staff dan Pejabat yang akan memangku jabatan harus melalui prosesi sumpah jabatan secara lisan dan tertulis tentang pernyataan tujuh perilaku sebagai pedoman perilaku (*code of conduct*) yang harus dipertanggung jawabkan dengan janji untuk :

1. Mentaati peraturan perundang-undangan dan ketentuan perusahaan
2. Memegang teguh rahasia Bank dan perusahaan
3. Tidak menerima hadiah dalam bentuk apapun terkait tugas dan jabatan
4. Menjunjung kehormatan perusahaan dan karyawan
5. Bekerja sesuai dengan prinsip Syariah
6. Berpegang teguh pada akhlak Islam dalam menjalani kehidupan sehari-hari
7. Bertanggung jawab terhadap kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia
8. Senantiasa menjunjung tinggi etika bisnis yang berorientasi kepada kemaslahatan, khususnya

kepuasan nasabah dan segenap pemangku  
kepentingan.



**BAB III**

## Etika Bisnis Islam

### A. Pengertian Etika

Secara etimologi kata etika berasal dari bahasa Yunani dalam bentuk tunggal yaitu *ethos* dan dalam bentuk jamaknya yaitu *ta etha*. *Ethos* yang berarti sikap, cara berfikir, watak, kesucilaan atau adat. Kata ini identik dengan perkataan moral yang berasal dari kata lain *mos* yang berarti adat atau cara hidup.<sup>16</sup> Sedangkan etika secara terminologi merupakan studi sistematis tentang tabiat konsep nilai, baik, buruk, benar, salah dan lain sebagainya dan prinsip-prinsip umum yang membenarkan kita untuk mengaplikasikannya atas apa saja. Disini etika dapat dimaknai sebagai dasar moralitas seseorang dalam berperilaku.<sup>17</sup>

Etika sering disamakan dengan akhlak dan moral, namun banyak juga para ahli yang membedakan keduanya. Etika ini menitik beratkan kepada tingkah laku, perbuatan dan budi pekerti manusia yang dapat dilihat dari fenomena eksternal. Istilah ilmu etika itu sama dengan ilmu akhlak yaitu ilmu-ilmu yang membahas nilai-nilai yang berkaitan dengan perbuatan manusia dari segi baik dan buruknya. Akhlak ialah sifat yang tertanam dalam jiwa manusia yang menimbulkan

---

<sup>16</sup> Agus Wijayanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis Edisi 1 Cet 2*, (Jakarta: Rajawali pers, 2012), 5.

<sup>17</sup> Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Kencana, 2007), 5.

bermacam-macam pola tingkah laku secara spontan dan mudah tanpa memerlukan pemikiran dan pertimbangan.<sup>18</sup>

Etika secara Qur'ani dapat diartikan sebagai akhlak atau budi pekerti. Sebagaimana firman Allah SWT :

وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ

Artinya: Dan sesungguhnya kamu benar-benar berbudi pekerti yang agung (Al-Qalam / 68:4)<sup>19</sup>

Etika Qur'ani mempunyai ciri-ciri tersendiri yang membedakannya dengan etika lain. Ditinjau dari aspek Qur'ani etika terbagi menjadi tujuh bagian<sup>20</sup>, yaitu :

1. Etika kepada Allah
2. Etika dalam pergaulan dan persahabatan
3. Etika dalam keluarga
4. Etika anak kepada orang tua
5. Etika lingkungan
6. Etika muamalah dalam usaha
7. Etika berbusana

Berikut penjelasannya :

1. Etika manusia kepada Allah

Tata cara beretika kepada Allah adalah suatu ketetapan yang mutlak. Dalam kalimat etika manusia

---

<sup>18</sup>Rachmat Djantika, *Sistem Ethika Islam* (Jakarta: Pustaka Panjimas, 1996), 27

<sup>19</sup>Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 564

<sup>20</sup>R.Lukman Fauroni, *etika bisnis dalam Al-qur'an* (Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2006), 36

kepada Allah dapat dispesifikasikan dengan bertakwa kepada Allah, karena takwa ialah menjaga hubungan diri dengan Allah, dan menjalankan perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya. Takwa inilah yang menjadi tolak ukur seseorang dalam pandangan Allah. Sebagai mana firman Allah yang artinya:

*“yang paling mulia diantara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa”.* (Q.S Al-Hujurāt : 13)<sup>21</sup>

Cara beretika manusia kepada Allah ini terdiri dari 8 nilai-nilai positif. Yaitu:

a. Ikhlas

Ikhlas artinya memurnikan tujuan mendekati diri kepada Allah dari hal-hal yang mengotorinya. Dalam hal lain, ikhlas adalah menjadikan Allah sebagai satu-satunya tujuan dalam segala bentuk ketaatan. Ikhlas adalah intisari dari iman. “sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidup dan matiku hanyalah untuk Allah, tuhan semesta alam. (Q.S. Al-An’ām : 162)”.<sup>22</sup>

b. Hub

---

<sup>21</sup>Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur’an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur’an Kementerian Agama RI, 2012), 517

<sup>22</sup>Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur’an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur’an Kementerian Agama RI, 2012), 150

*Hub* berasal dari kata *habba-yahibbu* yang artinya cinta, senang atau suka.<sup>23</sup> Kecintaan kepada Allah adalah tujuan yang terjauh dan termasuk derajat yang paling tinggi.

Sedangkan kerinduan, kesenangan dan keridhaan mengikuti kecintaan.

c. *Khusu'*

*Khusu'* adalah *masdar* dari kata *khosya'a-yakhsya'u* yang artinya tunduk, rendah dan takut.<sup>24</sup> ketundukan hati, perasaan dan pikiran kepada Allah. *Khusu'* ini sangat erat kaitannya dengan ikhlas, karena sikap ikhlas seseorang membutuhkan *kekhusu'an*, terutama dalam hal ibadah kepada-Nya.

d. *Tawakkal*

*Tawakkal* ialah menyerahkan atau mewakilkan. Dalam hal ini yang dimaksud *tawakkal* adalah menyerahkan suatu urusan kepada Allah<sup>25</sup>. Dalam ajaran islam manusia dituntut untuk memiliki sifat *tawakkal*, dan *tawakkal* di sini yaitu dengan menyertai sifat motivasi seseorang untuk melakukan segala aktivitas, mendahulukan usaha dan mengakhirkan dengan *tawakkal*.

---

<sup>23</sup><https://qaamus.com>

<sup>24</sup><https://islami.co>

<sup>25</sup>Muhammad Abduh Tuasikal, "tawakkal yang sebenarnya," (juli,20,2009)

e. Zikir dan syukur

Zikir dan syukur adalah dua istilah qur'ani sebagai lawan kata *ghaflah* (lengah) dan *kufr* (ingkar). Zikir menurut Al-quran berarti menyebut dan mengingat Allah baik dalam keadaan berdiri, duduk maupun berbaring (*Q.S Āli-Imrān : 191*).<sup>26</sup> Sedangkan Syukur berasal dari kata (*syakaro-yasykuru*) yang maknanya memuji atau menghargai<sup>27</sup>.

Memberi dan menerima syukur secara timbal balik merupakan hubungan yang ideal antara Allah dan manusia. Sedangkan zikir jika disertai dengan hati yang ikhlas maka akan menghadirkan ketenangan dalam hati.

f. Sabar

Sabar adalah suatu sikap menahan emosi dan keinginan, serta bertahan dalam situasi sulit dengan tidak mengeluh.<sup>28</sup> Sabar merupakan keteguhan jiwa dalam menghadapi berbagai nikmat, bencana, atau tantangan. Sabar ini

---

<sup>26</sup> Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 75

<sup>27</sup> <http://www.academia.edu/8323282/Syukur>

<sup>28</sup> <http://id.m.wikipedia.org/wiki/sabar>

merupakan bentuk hubungan antara manusia dan tuhannya.

g. Taubat dan do'a

Taubat dan do'a merupakan bentuk etika yang paling penting antara hamba dan Tuhan.

Penggunaan bentuk tunggal dalam kata taubat adalah karena tidak adanya suatu makhluk di muka bumi ini yang memiliki wewenang, atau terlibat dalam menolak atau menerima taubat. Hanya Allah saja yang menerima taubat dan memaafkan kesalahan-kesalahan.

(*Q.S Asy-Syūrā :25*).<sup>29</sup> Sedangkan do'a secara harfiah berarti mengajak, memanggil atau memohon. Permohonan yang ditujukan kepada Allah memerlukan tata cara, seperti halnya permintaan kepada manusia. Dan tata cara inilah yang disebut dengan etika.

2. Etika dalam pergaulan dan persahabatan

Manusia tidak dapat hidup secara individual. Dalam Al-qur'an terkandung etika pergaulan antar sesama manusia, Yaitu berbuat baik kepada semua orang tanpa terkecuali diantaranya : berbuat baik kepada orang tua, karib kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga dekat dan jauh, teman

---

<sup>29</sup> Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 486

sejawat, *ibnu sabil* dan hamba sahaya. Sungguh Allah tidak menyukai orang yang sombong dan membanggakan diri (*An-Nisā' : 36*).<sup>30</sup>

### 3. Etika dalam keluarga

Tatakrama dalam keluarga adalah sebuah impian dari setiap umat manusia. Menurut etika dalam pandangan qur'ani, anak-anak, pembantu, anggota keluarga lainnya tidak diperbolehkan untuk memasuki ruangan orangtuanya tanpa izin dari keduanya, ini menunjukkan betapa disiplinnya etika dalam berkeluarga.<sup>31</sup>

Etika ini sangat erat kaitannya dari pendidikan yang diajarkan oleh keluarganya kepada anak-anaknya maupun yang ada dalam lingkungan rumah tersebut, karena tanpa pendidikan manusia akan mengalami keterpurukan norma-norma dan nilai-nilai syariat.

### 4. Etika anak kepada orang tua

Seorang anak berbuat baik kepada orangtua adalah sebuah kewajiban mutlak. Allah memberikan tatacara beretika antara anak kepada kedua orangtuanya dalam Al-qur'an (*Q.S Al-Isrā' : 23*), dimana anak tidak

---

<sup>30</sup>Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 84

<sup>31</sup>Tafsir jalalain,"surat An-Nur.58," <http://tafsir.web.id/>

diperbolehkan mengucapkan kata “ah” ketika orangtua menyuruhnya<sup>32</sup>.

## 5. Etika lingkungan

Berbicara tentang lingkungan maka akan berbicara tentang umum selain kepada manusia. Allah melarang kepada kita untuk berbuat kerusakan di muka bumi ini. Makan dan minumlah dari rezeki (yang diberikan) Allah, dan janganlah kamu melakukan kejahatan di bumi dengan berbuat kerusakan (*Ar-Rūm : 41*)<sup>33</sup>

Etika kepada lingkungan ini tidak lepas dari kejadian-kejadian bencana alam yang menimpa manusia dimana kondisi lingkungan di dunia sangat parah disebabkan ulah tangan manusia itu sendiri. Tampak di darat dan di laut disebabkan karena ulah tangan manusia, Allah menghendaki agar mereka merasakan sebagian dari perbuatan mereka agar mereka kembali (ke jalan yang benar) (*Q.S Ar-Rūm : 41*).<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup>Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 284

<sup>33</sup>Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 409

<sup>34</sup>Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 408

## 6. Etika muamalah dalam usaha

Dalam Al-Qur'an telah menegaskan etika bermuamalah dengan membagi beberapa bagian: *pertama*, mengenai hutang piutang hendaklah dibuat catatan dalam bentuk buku atau tulisan agar terhindar dari kecurangan dan manipulasi transaksi dalam bermuamalah (*Q.S Al-Baqarah : 282*).<sup>35</sup> *Kedua*, perjanjian (akad) adalah persetujuan yang harus dipenuhi secara tertulis atau lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih. "Wahai orang-orang yang beriman penuhilah akad-akad itu" (*Q.S Al-Mā'idah : 1*).<sup>36</sup> *Ketiga*, pembatasan waktu akhir penagihan hutang. *Keempat*, jika si pencatat tidak bisa menulis atau mudah lupa maka boleh diwakilkan oleh walinya. *Kelima*, jika transaksi mengalami suatu yang bersifat darurat seperti berada dalam perjalanan, maka boleh dengan agunan (jaminan, garansi, tanggungan) (*Q.S Al-Baqarah : 282*).<sup>37</sup> *Keenam*, kedua belah pihak harus mempunyai sifat jujur, sempurnakan takaran,

---

<sup>35</sup> Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 48

<sup>36</sup> Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 106

<sup>37</sup> Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 49

dan timbang dengan neraca yang benar (*Q.S Al-Isrā'*  
: 35).<sup>38</sup>

## 7. Etika berbusana

Pedoman berbusana baik laki-laki maupun perempuan sangat menentukan kepribadian seseorang.

Dalam Al-qur'an dijelaskan:

قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَيَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ

Artinya: katakanlah kepada orang yang beriman: “hendaklah mereka menahan pandangannya dan memelihara kemaluannya”. (*Q.S An-Nūr: 30*).<sup>39</sup>

Allah memerintahkan kepada kaum laki-laki dan kaum perempuan untuk selalu memundukan pandangannya serta menjaga kehormayannya. Kehormatan diri disini dapat diartikan apabila seseorang menjaga busana atau pakaiannya dengan memakai pakaian yang telah ditentukan oleh Allah SWT tentang batas-batas aurat kaum laki-laki dan kaum perempuan, pakaian yang tidak mengundang keinginan seseorang untuk melakukan hal-hal yang disal diperbolehkan. Cara pemelihara kehormatan diri

---

<sup>38</sup> Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 285

<sup>39</sup> Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 353

ialah dengan tidak menampakkan lekuk tubuhnya kepada orang lain.

pakaian yang tipis dan sempit ini dipandang oleh beberapa pakar ilmuwan seperti tidak memakai pakaian, karena tidak lebih hanya untuk mempertontonkan lekuk tubuhnya.

## **B. Pengertian bisnis**

Dalam ilmu ekonomi, bisnis adalah suatu organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya, untuk mendapatkan laba. Secara historis kata bisnis dari bahasa Inggris *business*, dari kata dasar *busy* yang berarti “sibuk” dalam konteks individu, komunitas, ataupun masyarakat. Dalam artian, sibuk mengerjakan aktivitas dan pekerjaan yang mendatangkan keuntungan.

Secara etimologi, bisnis berarti keadaan dimana seorang atau sekelompok orang sibuk melakukan pekerjaan yang menghasilkan keuntungan. Kata “bisnis” sendiri memiliki tiga penggunaan. Yaitu penggunaan dalam kesatuan hukum, teknis dan ekonomis. Yang memiliki tujuan yang sama yaitu mencari laba atau keuntungan.<sup>40</sup>

Bisnis dalam Al-Qur’an dijelaskan melalui kata *tijarah*, yang mencakup dua makna, yaitu : pertama, perniagaan secara umum yang mencakup perniagaan antara manusia dan

---

<sup>40</sup> Ismail, *Pengantar Bisnis* (Jakarta,: Predana Media, 2006), 15.

Allah. Ketika seseorang memilih petunjuk dari Allah, mencintai Allah dan Rasul-Nya, berjuang di jalan-Nya dengan harta dan jiwa, membaca kitab Allah, mendirikan shalat, menafkahkan sebagian rezekinya, maka itu adalah sebaik-baik perniagaan antara manusia dengan Allah (*Q.S As-Shaaf : 10-11*).<sup>41</sup> Dalam salah satu ayat Al-Qur'an dijelaskan bahwa ketika mereka membeli kesesatan dengan petunjuk, maka perdagangan mereka itu tidak beruntung dan mereka tidak mendapat petunjuk (*Q.S Al-Baqarah : 16*).<sup>42</sup> Adapun makna *tijarah* yang kedua adalah perniagaan secara khusus, yang berarti perniagaan ataupun jual beli antar manusia.

### C. Etika Bisnis

Etika bisnis adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas<sup>43</sup>. Dalam arti lain, Etika Bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komitmen padanya dalam berinteraksi, berperilaku dan berelasi guna mencapai tujuan bisnisnya dengan selamat.

Dalam Etika bisnis terdapat kode etik yang mana menjadi panduan untuk mengaplikasikan etika dalam suatu bisnis.

---

<sup>41</sup>Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012),

<sup>42</sup>Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 3

<sup>43</sup>Fasial Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana 2016), 15.

Kode etik merupakan suatu sistem norma, nilai serta aturan profesional secara tertulis dengan tegas menyatakan yang baik dan juga benar, serta apa yang tidak baik dan tidak benar<sup>44</sup>. Jadi, dapat diartikan kode etik adalah suatu pola aturan, tata cara, tanda, pedoman etis ketika melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan, yang mana kode etik tersebut menjadi pola aturan atau tata cara sebagai pedoman berperilaku.

Tujuan dari kode etik tersebut ialah supaya profesional dalam memberikan jasa pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada para pemakai atau nasabahnya. Dengan adanya kode etik akan melindungi perbuatan dari yang tidak profesional.

#### **D. Etika Bisnis Islam**

Menurut etika bisnis dalam islam, sudarsono dalam bukunya yang berjudul Etika Islam tentang Kenakalan Remaja, mengatakan bahwa, Etika islam adalah doktrin etis yang berdasarkan ajaran-ajaran agama Islam yang terdapat di dalam Al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad SAW, yang di dalamnya terdapat nilai-nilai luhur dan sifat-sifat yang terpuji (*mahmudah*)<sup>45</sup>.

#### **E. Persepsi pegawai**

---

<sup>44</sup> <https://www.seputarpengertian.co.id/2016/09/pengertian-kode-etik-dan-tujuan-kode-etik-lengkap.html>

<sup>45</sup> Annisa Mardatillah, "Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam", *Jurnal Etika Bisnis Islam*, Vol.6, No.1 (April 2013), 92

### 1. Pengertian persepsi

Persepsi diambil dari bahasa Latin ( *perceptio*, *percipio* ) yang artinya adalah tindakan menyusun, mengenali, menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan<sup>46</sup>.

### 2. Pengertian pegawai

Pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupan dengan bekerja dalam kesatuan organisasi baik kesatuan pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.<sup>47</sup> Pegawai juga bisa diartikan sebagai orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja<sup>48</sup>.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja pada kesatuan organisasi, badan usaha baik pemerintah maupun swasta, baik sebagai pegawai tetap ataupun tidak, yang diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-

---

<sup>46</sup><https://id.m.wikipedia.org/wiki/persepsi>

<sup>47</sup> Soedaryono, *Tata Laksana Kantor*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), 6.

<sup>48</sup> Robbins, *Prilaku Organisasi*, (Jakarta: Indeks, 2006), edisi 10

undangan yang berlaku, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan yang ditetapkan oleh pemberi kerja dan semua dilakukan untuk memenuhi kebutuhan.

### 3. Peranan pegawai

Peranan pegawai adalah keterlibatan pegawai dalam sebuah perencanaan, sistem, proses dengan segala kegiatannya dalam usaha mencapai hasil guna dan daya guna yang efektif dan efisien, sesuai dengan harapan perusahaan yang bersangkutan.

### 4. Persepsi pegawai

Dapat disimpulkan bahwa Persepsi pegawai ialah pandangan seseorang yang bekerja dalam badan usaha. Seberapa jauh ia dapat mengenali, memahami, menafsirkan informasi serta memberikan gambaran tentang lingkungan pekerjaannya.



## **BAB IV**

### **Analisis Data Hasil Penelitian**

#### **A. Hasil Penelitian**

Penelitian ini merupakan kualitatif, penulis memilih penelitian kualitatif ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam mendekati obyek yang diteliti, cara-cara tersebut merupakan pedoman bagi seseorang peneliti dalam melaksanakan penelitian sehingga data dapat dikumpulkan secara efektif dan efisien guna dianalisis sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Peneliti membutuhkan waktu beberapa hari untuk datang ke Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang untuk melakukan penelitian. Sebelum melakukan wawancara peneliti mengamati semua aktivitas yang dilakukan pegawai Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang. Kemudian

peneliti menyampaikan apa saja yang akan diteliti dan wawancara pada hari ini. Sesuai dengan rencana kesepakatan dengan pihak bank.

Dan hasil penelitian tentang Etika Bisnis Islam yang didapat dari pegawai yaitu antara lain :

1. *Supervisor*
2. *Customer service*
3. *Teller*
4. *Security*

## **B. Uraian Pekerjaan**

### **1. *Supervisor***

*Supervisor* adalah seorang yang bertugas dalam sebuah organisasi perusahaan dimana mempunyai kekuasaan untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya. Peran kerja *supervisor* berada di level tengah, yaitu diantara para atasan pembuat kebijakan dan diantara para staf pelaksana rutinitas lapangan. Dengan fungsi kerja yang berada diantara itu, maka tugas utama *supervisor* adalah melakukan pengawasan terhadap para staf pelaksana rutinitas aktivitas bisnis perusahaan sehari-hari.

### **2. *Customer Service***

*Customer service* adalah seorang yang bertugas menyediakan langsung kegiatan pelayanan nasabah antara lain meliputi:

- a. pembukaan dan pengelolaan rekening, transaksi produk jasa dalam maupun luar negeri, penerbitan muamalat *card*, *phone plus*, serta melayani transaksi pencairan deposito dan lain-lain.
- b. melakukan *refferel* (rujukan) dan *crosselling* (menawarkan produk barang atau jasa) kepada *walk in customer* (Pengguna jasa Bank yang tidak memiliki rekening pada Bank tersebut, tidak termasuk pihak yang mendapatkan perintah atau penugasan dari Nasabah untuk melakukan transaksi atas kepentingan Nasabah tersebut).<sup>49</sup>
- c. bertanggung jawab untuk mengontrol dan memecahkan permasalahan yang ada, mengelola kepegawaian di unit yang dikelolanya, memeriksa pelaporan-pelaporan yang dibuat di unitnya.

---

<sup>49</sup> [https://www.kamusbesar.com/walk\\_in-customer](https://www.kamusbesar.com/walk_in-customer)

d. mengupayakan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

3. ***Teller***

*Teller* adalah seorang yang bertugas untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabah. Tugas seorang *teller* secara umum yaitu menangani, membantu dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.

4. ***Security***

*Security* adalah seorang yang bertugas sebagai sistem protokol keamanan yang dibuat oleh bank untuk melindungi dan memelihara privasi dan keamanan nasabah pada saat mengunjungi situs bank maupun pada saat bertransaksi. Sehingga diharapkan dengan keamanan ini informasi maupun data yang dimiliki oleh nasabah dapat terlindungi dengan aman.

### **C. Deskripsi Informan**

Semua informan dalam penelitian ini tidak merasa keberatan untuk disebutkan namanya, adapun informan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ibu Yulia (*supervisor opreration*)

Selama peneliti menjalani proses penelitian dan wawancara, Ibu Yulia merupakan informan yang pertama kali diwawancarai oleh peneliti ketika dilapangan. Beliau sangat antusias untuk memberikan informasi yang peneliti butuhkan kapan saja asalkan tidak mengganggu kesibukan beliau dalam bekerja. Dengan penampilan yang ramah, tegas, berwibawa, lugas dalam berbicara beliau bersedia menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

2. Ibu Fitri (*customer service*)

Informan kedua yang peneliti wawancarai adalah Ibu Fitri. Peneliti memiliki kesan bahwa beliau adalah sosok yang sangat ramah dan murah senyum. Beliau juga sangat antusias membantu peneliti dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Selain itu beliau juga orang yang humoris dan orang yang cepat akrab dengan orang lain.

3. Ibu Handa (*teller*)

Informan ketiga yang melakukan wawancara adalah Ibu Handa. Peneliti memiliki kesan bahwa beliau adalah orang yang ramah serta humoris. Secara keseluruhan, informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang ramah dan terbuka ketika peneliti melakukan wawancara serta tidak segan-segan membantu peneliti ketika peneliti membutuhkan sesuatu yang kaitan dengan penelitian.

4. Bpk Saiful (*security*)

Informan yang keempat adalah yang terakhir melakukan wawancara yaitu Bpk Saiful. Peneliti memiliki kesan bahwa beliau adalah orang yang ramah namun sedikit kaku dan tidak banyak berbicara.

#### **D. Analisis Hasil Penelitian**

Data dari hasil penelitian pada penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh Peneliti, Dimana seluruh informan yang melakukan wawancara mendalam adalah pegawai Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang.

1. Penyampaian tentang pengertian etika bisnis

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap informan mengenai etika bisnis islam yang diterapkan di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang diperoleh hasil yang hampir serupa antar jawaban yang satu dengan jawaban lainnya dari masing-masing informan. Seperti hasil wawancara mendalam tentang pengetahuan pegawai akan definisi dari etika bisnis. Yang mana diantara jawabannya sebagai berikut: etika bisnis adalah segala sesuatu yang dijalankan ketika bertransaksi. Ketika melakukan transaksi diwajibkan untuk memenuhi etika yang berdasarkan dengan syariat yang dilandaskan dengan tauhid, tolong menolong dan tanggung jawab.<sup>50</sup>

Etika yang di terapkan di Bank Muamalat Indonesia Kota tangerang ini telah di terapkan dari segi pakaian, pelayanan, tutur kata serta memberhentikan operasional kerja ketika telah datang waktu sholat.<sup>51</sup> Dan di Bank Muamalat Indonesia ini menerapkan pula etika Rasulullah SAW yaitu : *shiddiq*, amanah, *tabligh* dan *fathonah*. Yang mana :

---

<sup>50</sup>Fitri, "etika bisnis," interviewed by Isma Ramadhanti, (Tangerang, Januari 2, 2019).

<sup>51</sup>Handa, "etika bisnis," interviewed by Isma Ramadhanti, (Tangerang, Januari 2, 2019).

- a. *Shiddiq* (jujur) yang diterapkan di sini adalah keterbukaan dalam menyampaikan produk-produk yang dijual atau data yang ditawarkan kepada nasabah. Seperti contoh memperlihatkan papan *nishbah* yang mana di papan tersebut terdapat bagian-bagian yang mana menjadi haknya bank dan yang menjadi haknya nasabah.
- b. *Tabligh* (menyampaikan) menyampaikan produk-produk yang disajikan dengan jelas, seperti dengan membuka *sales kit*. Dan setiap nasabah yang datang ke bank Muamalat selalu dibantu dengan ditanya keperluan nasabah tersebut, apakah untuk keperluan ibadah atau untuk membuka rekening dan sebagainya. Dan ketika menjelaskan produk-produk tersebut dilakukan dengan jelas sehingga nasabah faham betul dengan produk yang akan menjadi tujuannya.
- c. Amanah (dapat dipercaya) yaitu dari penjelasan yang transparan kepada nasabah. Terutama dalam produk *wadi'ah*. Yang mana *wadi'ah* dibagi menjadi 2 yaitu, *wadi'ah* amanah (yang dititipkan dan tidak

dapat dikelola) dan *wadi'ah yad dhamanah* (titipan yang dapat dikelola oleh bank). Dan bank Muamalat Indonesia ini tidak akan mengelola produk *wadi'ah* kecuali *wadi'ah yad dhamanah*

d. *Fathonah* (cerdas) yaitu cerdas dalam menjelaskan produk dan melayani secara profesional kepada nasabah.

Dan masuk dalam etika bisnis sehari-hari yang wajib terlihat di Bank Muamalat ialah “senyum, sapa dan salam”.<sup>52</sup> Bank Muamalat Indonesia juga memiliki slogan yang berbunyi “islamic, modern, profesional”<sup>53</sup>

Cara menciptakan Etika Bisnis yang baik dan benar yaitu dengan cara pengendalian diri, pengembangan tanggung jawab sosial, mempertahankan jati diri, menciptakan persaingan yang sehat, mampu menyatakan yang benar itu benar. Konsekuen dan konsisten dengan aturan yang telah disepakati.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup>Saiful, “etika bisnis,” interviewed by Isma Ramadhanti, (Tangerang, Januari 2, 2019).

<sup>53</sup>Fitri, “etika bisnis,” interviewed by Isma Ramadhanti, (Tangerang, Januari 2, 2019).

<sup>54</sup>Fitri, “etika bisnis,” interviewed by Isma Ramadhanti, (Tangerang, Januari 2, 2019).

Tujuan penerapan Etika Bisnis Islam dalam Bank Muamalat Indonesia ini yaitu untuk merealisasikan 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, 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, dapat ditingkatkan daya saing perusahaan agar perkembangan bisnis selalu dalam kondisi yang sehat.

Ketentuan Etika Prilaku dan penampilan Karyawan Bank Syariah yaitu sikap dan prilaku, penampilan dan cara berpakaian.

## 2. Faktor kendala

Dalam Bank Muamalat ini terdapat pula kendala yang dialami pegawai maupun keluhan yang disampaikan dari nasabah kepada pegawai Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang. Diantaranya kendala yang dialami nasabah ialah :

- a. Nasabah yang tidak mau mengantri<sup>55</sup>
- b. Nasabah yang tidak sabar ketika dilayani<sup>56</sup>
- c. Nasabah yang tidak salah memilih produk, tetapi ketika dijelaskan nasabah itu memarahi pegawai<sup>57</sup>

Tata kelola perusahaan yang baik telah dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia sebagai salah satu pondasi perusahaan untuk mencapai visi dan misinya, serta untuk tumbuh berkelanjutan di masa mendatang. Sebagai pelopor Bank Syariah di Indonesia menuntut Bank Muamalat Indonesia terus berupaya menjadi perusahaan terbaik dalam mengimplementasikan pelaksanaan *Good Corporate Governance* (GCG) hingga saat ini. Tata kelola perusahaan yang baik akan memastikan pengelolaan aset dilakukan secara hati-hati serta perusahaan akan menjalankan bisnisnya sesuai dengan standar Etika yang berlaku dengan transparansi dan akuntabilitas yang tinggi. Menjadi pelopor Perbankan Syariah di Indonesia menuntut Bank Muamalat Indonesia untuk terus

---

<sup>55</sup> Handa, “etika bisnis,” interviewed by Isma Ramadhanti, (Tangerang, Januari 2, 2019).

<sup>56</sup> Fitri, “etika bisnis,” interviewed by Isma Ramadhanti, (Tangerang, Januari 2, 2019).

<sup>57</sup> Fitri, “etika bisnis,” interviewed by Isma Ramadhanti, (Tangerang, Januari 2, 2019).

menempa diri menjadi lebih baik, terus berupaya untuk tumbuh mengikuti perkembangan zaman (modern) dengan tetap berpegang pada nilai-nilai dan Etika Bisnis Islam, serta berkontribusi dalam meningkatkan ekonomi masyarakat secara profesional sehingga dapat memberikan manfaat nyata bagi para pemangku kepentingan dan masyarakat pada umumnya<sup>58</sup>.

Dalam melaksanakan GCG, Bank Muamalat Indonesia tidak hanya berpedoman pada ketentuan dan peraturan yang mengatur tentang pelaksanaan GCG, namun juga berpedoman pada ketentuan internal dan peraturan perundang-undangan yang berlaku lainnya. Seperti, :

- a. Undang-undang Republik Indonesia tentang perbankan, otoritas jasa keuangan, perlindungan konsumen, dan lain-lain
- b. Peraturan Bank Indonesia tentang Bank Umum Syariah, Fungsi kepatuhan Bank Umum, penyelesaian pengaduan nasabah, dan lain-lain.
- c. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

---

<sup>58</sup> Yulia , “etika bisnis,” interviewed by Isma Ramadhanti, (Tangerang : september 19, 2019) 17.15

- d. Fatwa Dewan Pengawas Syariah – Majelis Ulama Indonesia
- e. Pedoman dan prosedur Pelaksanaan Good Corporate Governance PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.
- f. Pedoman dan prosedur penerapan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.
- g. Kode etik Bankir
- h. Ittifaq Muamalat

Sebagaimana Muamalat Spirit yang merupakan bagian tak terpisahkan dari pelaksanaan GCG, transformasi yang dilakukan oleh manajemen Bank Muamalat Indonesia sejak tahun 2009 merupakan upaya untuk lebih memacu pelaksanaan tata kelola perusahaan yang lebih baik di Bank Muamalat Indonesia dan terus mengembangkan budaya kepatuhan serta meningkatkan kesadaran akan risiko yang dihadapi. Adapun pengertian inti dari Muamalat Spirit adalah semangat yang didalamnya terdapat prinsip-prinsip GCG yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, profesional atau independensi, fairness dan sikap kepedulian yang dijalankan melalui pengabdian serta ketaatan kepada Allah SWT. Karena hal itu, Bank

Muamalat Indonesia berkomiten untuk terus meningkatkan pelaksanaan GCG dan Muamalat Spirit di seluruh tingkatan dan jenjang organisasi.

59

Selain Muamalat Spirit, Bank Muamalat Indonesia dalam proses transformasinya dalam memperbaiki layanan kepada nasabah dengan mengganti logo pada tahun 2012 yang ditujukan untuk membangun, merevitalisasi dan meremajakan citranya yang sedang bertransformasi menjadi Bank yang modern di tengah masyarakat yang dinamis. Logo baru Bank Muamalat Indonesia di dominasi oleh warna hijau dan ungu merepresentasikan upaya pionir, Perbankan Syariah ini menyatukan spirit emosional dan komersial, sehingga keduanya menyatu harmonis dalam mendukung strategi bisnis Bank Muamalat Indonesia.<sup>60</sup>

Dan prinsip-prinsip mengenai tata kelola perusahaan secara Islami (Syariah) dan sesuai dengan praktek-praktek terbaik yang berlaku di Perbankan Nasional maupun Internasional.

---

<sup>59</sup> Yulia , “etika bisnis,” interviewed by Isma Ramadhanti, (Tangerang : september 19, 2019)

<sup>60</sup> Handa, “etika bisnis,” interviewed by Isma Ramadhanti, (Tangerang : september 19,2019)

Adapun nilai-nilai yang dimaksud terdiri dari aspek-aspek berikut<sup>61</sup>:

- a. Keterbukaan (*Tranparency*)
  - b. Akuntabikitas (*Accountability*)
  - c. Tanggung Jawab (*Responsibility*)
  - d. Profesional (*Professional*)
  - e. Kewajaran (*Fairness*)
  - f. Sikap kepedulian (*Social Awareness*)
- a) Keterbukaan (*Tranparency*)

Yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta mudah diakses oleh setiap orang yang berkepentingan. Keterbukaan tidak hanya menggunakan informasi yang dipersyaratkan oleh peraturan perundang-undangan, tetapi juga hal penting dalam proses pengambilan keputusan sesuai dengan ketentuan syariah tanpa mengurangi kewajiban Bank untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan organisasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- b) Akuntabikitas (*Accountability*)

---

<sup>61</sup> Yulia , “etika bisnis,” interviewed by Isma Ramadhanti, (Tangerang : september 19, 2019)

Yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organ Bank sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif. Manajemen Bank Muamalat Indonesia harus dapat mempertanggung jawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu, bisnis di Bank Muamalat Indonesia harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan pelaku bisnis dengan tetap memperhitungkan kepentingan para pemangku kepentingan.

c) Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Yaitu kesesuaian pengelolaan Bank dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip pengelolaan Bank yang sehat, bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai ketentuan dan keputusan.

d) Profesional (*Professional*)

Yaitu memiliki kompetensi, maupun tindak obyektif dan bebas dari pengaruh atau tekanan dari pihak manapun (*independen*), bebas dari benturan kepentingan serta memiliki komitmen yang tinggi untuk mengembangkan Bank Muamalat Indonesia.

e) Kewajaran (*Fairness*)

Yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kesetaraan mengandung unsur kesamaan perlakuan dan kesempatan, sehingga tidak diperbolehkan membedakan antara satu nasabah atau seseorang dengan nasabah atau yang lainnya.

f) Sikap kepedulian (*Social Awareness*)

Yaitu rasa peduli kepada masyarakat yang kurang beruntung dan lingkungan, yang dilakukan dengan berbagai bentuk kegiatan kemanusiaan dan sosial sebagai wujud dari pertanggung jawaban sosial Bank Muamalat Indonesia.

3. Kode Etik Bank Muamalat Indonesia

**Menjaga nama baik dan harta kekayaan Bank**

Karyawan diharapkan untuk selalu:

- a) Menjaga nama baik dan citra Bank Muamalat Indonesia, baik di dalam maupun di luar lingkungan Bank

- b) Menjaga dan memelihara barang-barang milik Bank yang dipercayakan kepada atau digunakan oleh karyawan
- c) Merasa bangga menjadi bagian dari Bank Muamalat Indonesia dengan mewujudkan kedisiplinan dan ketekunan dalam bekerja

### **Menjaga nama baik dan harta kekayaan Bank**

Terkait data nasabah Bank, karyawan diwajibkan untuk :

- a) Menyimpan data nasabah dan semua keterangan tentang bank dengan baik karena dianggap rahasia perusahaan
- b) Bersikap profesional dengan tidak menceritakan rahasia perusahaan tersebut dalam pergaulan sehari-hari

### **Menjaga agar kepentingan pribadi tidak bertentangan dengan kepentingan Bank atau nasabah**

- a) Menjaga agar sistem, prosedur dan ketentuan yang berlaku di Bank Muamalat Indonesia dijalankan dengan sebaik-baiknya dan terlepas dari unsur kepentingan pribadi

- b) Menggunakan pertimbangan yang profesional dalam bertindak dan mengambil keputusan terhadap nasabah
- c) Introspeksi terhadap diri sendiri dengan senantiasa bercermin apakah rindakan dan sikap perbuatan diri bertentangan dengan kepentingan Bank atau nasabah.

**Mencatat secara benar semua transaksi agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku**

- a) Mewujudkan komitmen yang tinggi untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya
- b) Mendukung proses kelancaran dan ketentuan serta prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh Bank.

**Menjaga dan membina keharmonisan lingkungan kerja dan persaingan yang sehat antara sesama karyawan**

- a) Menghormati dan menghargai atasan, rekan kerja dan bawahan sebagai mitra untuk mencapai kesuksesan bersama
- b) Mengutamakan kepentingan kelompok di atas kepentingan pribadi demi terwujudnya tujuan bersama

- c) Menciptakan rasa saling menghormati dan menjaga kepercayaan diantara sesama karyawan
- d) Bersifat proaktif dan terbuka terhadap masukan dengan tujuan untuk meningkatkan kerjasama diantara sesama karyawan

**Tidak menyalahgunakan wewenang dan jabatan untuk kepentingan pribadi maupun keluarganya**

- a) Menjunjung tinggi kejujuran dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari
- b) Melaksanakan wewenang dan kepercayaan yang diberikan perusahaan dan nasabah dengan penuh rasa tanggung jawab

**Tidak melakukan perbuatan tercela yang bertentangan dengan tujuan Bank dan dapat merugikan citra profesi sebagai bankir maupun citra Bank Muamalat Indonesia secara keseluruhan**

- a) Bertanggung jawab atas setiap tindakan pribadi yang diambil/dilakukan
- b) Menjaga kesopanan dan tingkah laku agar mematuhi norma-norma yang berlaku dalam kehidupan masyarakat

**Mematuhi dan taat terhadap perundang-undangan serta peraturan yang berlaku**

- a) Menaati dan melaksanakan ketentuan dan peraturan yang berlaku di Bank
- b) Melaksanakan pekerjaan dengan kewenangan, kebijakan, peraturan dan sistem prosedur yang ditetapkan di Bank serta lingkungan Perbankan
- c) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab penuh

**Menjauhkan diri terhadap segala bentuk perjudian dan tindakan spekulatif**

- a) Melaksanakan komitmen untuk melaksanakan sikap-sikap yang positif dan bertanggung jawab
- b) Mengusahakan kemajuan dan kesejahteraan dengan cara yang benar, yaitu dengan bekerja keras dan disiplin agar menghasilkan kualitas kerja yang terbaik

**Meningkatkan pengetahuan dan wawasan dengan cara mengikuti perkembangan industri Perbankan Syariah khususnya dan dunia usaha pada umumnya**

- a) Terus menerus belajar untuk meningkatkan kemampuan pribadi dan mengembangkan wawasan sehingga memberikan hasil kerja yang berkualitas
- b) Memanfaatkan kemajuanteknologi untuk mengoptimalkan produktivitas, efektivitas dan efisiensi kerja.

**4. Sanksi pelanggaran Kode Etik**

Sanksi pelanggaran kode etik dikategorikan ke dalam tiga jenis, yaitu: sanksi ringan, sedang dan berat. Setiap pelanggaran kode etik akan dikenakan sanksi sesuai peraturan disiplin pegawai yang berlaku di Bank Muamalat Indonesia, termasuk sanksi pidana yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan yang berlaku.

**Berikut Tabel jenis sanksi pelanggaran kode etik**

Jenis pelanggaran	Sanksi
Ringan	1. Teguran tertulis pertama 2. Teguran tertulis kedua

Sedang	1. Peringatan pertulis pertama 2. Peringatan pertulis kedua 3. Peringatan pertulis ketiga / terakhir
Berat	Pemberhentian / Pemutusan Hubungan Kerja

#### 5. Standar Operasional Pegawai

Pelayanan yang digunakan di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang yaitu tetap menggunakan pelayanan sebagaimana pada umumnya pada bank, namun di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang seluruh pelayanan wajib mengacu pada empat Standar Operasional yang telah ditetapkan oleh Bank Muamalat Pusat, sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Yulia selaku Supervisor Bank Muamalat Kota Tangerang : “*Service Excellent* selalu di terapkan di setiap perusahaan ya, pasti seperti itu. Di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang para staff menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh Bank Muamalat Indonesia pusat, dan selalu si *Upgrade* oleh pusat”.

Selain itu, hal serupa juga dikatakan oleh bapak saiful selaku *Security* di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang “melayani nasabah dengan sepenuh hati serta sesuai standart operasional pelayanan sehingga parameter penilaian *Security* bisa tercapai dengan baik” .

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang selalu mengacu pada Standar operasional yang berlaku yang selalu di *upgrade* oleh pusat Bank Muamalat Indonesia.

Bank muamalat Indonesia Kota Tangerang memiliki perhatian khusus terhadap *Service Excellence* yaitu dengan melakukan *Briefing* setiap hari di pagi hari oleh seluruh staff Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang.

Seperti yang dikatakan Ibu Handa “ dalam *Service Excellent* kami memberikan perhatian khusus dalam hal ini, ya seperti *Briefing* setiap 15 menit sebelum jam kerja dimulai, hal ini dilakukan agar dapat terkontrol, khususnya mengenai pelayanan di Bank”.

Dalam pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP)

yang telah baku yang diterbitkan oleh Bank Muamalat Indonesia Pusat Jakarta sebagai berikut :

### 1. Penampilan

Penampilan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan *First Impression*, kesan pertama sangat penting karena dapat memberikan kesan positif atau negatif yang akan mempengaruhi hubungan selanjutnya.

Faktor yang mempengaruhi *First Impression* adalah :

#### a. Pakaian *Customer Service* wanita

- 1 Memakai seragam sesuai ketentuan di Bank Muamalat Indonesia, pakaian rapi, licin, tidak berbau dan bersih.
- 2 Memakai *Name Tag* di tempat yang ditentukan.
- 3 Posisi *Name Tag* harus terbaca dengan jelas oleh nasabah dan tidak terbalik serta tidak tertutup oleh jilbab ataupun aksesoris lain.

- 4 Jilbab harus dipakai dengan rapi dengan model yang telah di standartkan.
- 5 Menjaga kebersihan badan sehingga tidak menimbulkan aroma yang mengganggu atau aroma yang menyengat

*b. Riasan Customer Service wanita*

- 1 Wajib memakai riasan wajah minimal bedak dan lipstik dengan warna cerah dan tidak mencolok, sesuai yang distandarkan, Dalam pengaplikasiannya tidak boleh berlebihan.
- 2 Penambahan aksesoris lain masih diperkenankan dengan peraturan maksimal 2 buah cincin, 1 buah jam tangan dan 1 buah gelang.
- 3 Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak di panjangkan) pada semua jari, bersih serta tidak diwarnai.

*c. Sepatu Customer Service wanita*

- 1 Wajib memakai sepatu yang tertutup, berwarna hitam polos, dengan tinggi hak sepatu minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- 2 Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.

d. Riasan *Customer Service* pria

- 1 Potongan rambut harus pendek dan rapi serta tidak diperkenankan melebihi daun telinga dan kerah baju
- 2 Harus menjaga kebersihan rambut
- 3 Hanya diperkenankan menggunakan perhiasan jam tangan dan cincin kawin.
- 4 Jika memelihara kumis dan jenggot, potongannya harus rapi.
- 5 Kuku terpotong pendek (tidak dipanjangkan) pada semua jari serta bersih

e. Sepatu *Customer Service* pria

- 1 Wajib memakai sepatu kulit dengan hak sepatu, model *oxford* (bertali) atau model pantofel dan berwarna hitam.
- 2 Memakai kaos kaki yang berwarna senada dengan celana panjang (hitam), motif kaos kaki tidak mencolok atau tanpa motif dengan panjang sampai betis
- 3 Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan

## 2.Persiapan

Persiapan pegawai yaitu dengan menyaipkan stok brosur / *flyer*, formulir yang diperlukan seperti APR dan *Dummy*, formulir pengaduan nasabah, pendaftaran *E-Banking*, penutupan rekening, slip setoran, buku tabungan, kartu ATM, sales kit, *name desk*, alat tulis, dll.

Para staff sudah siap di *counter* masing-masing minimal 15 menit sebelum jam pelayanan dimulai.

## 3.Sikap dalam pelayanan

Selain penampilan, Bank Muamalat Indonesia juga memberikan perhatian khusus terhadap pelayanan atau sikap khususnya *Frontliner* yang secara langsung berhadapan dengan nasabah Bank.

a. Mengawali layanan (*Greeting* awal)

- 1 Berdiri ketika menyambut nasabah, tersenyum, salam
- 2 Mempersilahkan duduk dengan kata-kata dan isyarat tangan
- 3 Memperkenalkan diri
- 4 Menanyakan nama nasabah
- 5 Menawarkan bantuan
- 6 Menggunakan nama nasabah
- 7 Mengucapkan dengan sebutan pak/bu. Contoh skrip mengawali

pelayanan: “Assalamualaikum pak/bu, silahkan duduk”.  
(*Frontliner* duduk setelah nasabah duduk), “nama saya Nisa (nama *Frontliner*) maaf dengan bapak/ibu siapa? Ada yang bisa kami bantu pak/bu?”

(sebut nama nasabah)”. Jika nasabah tidak langsung menyerahkan nomor antrian, sebelum memulai layanan *Frontliner* meminta nomor antrian dari nasabah. “ baik pak/bu (sebut nama nasabah) maaf sebelumnya boleh saya minta nomor antrian bapak/ibu?”

- 8 Apabila *Frontliner* telah meyakini bahwa nasabah non-muslim, maka *Frontliner greeting* menggunakan selamat pagi (jam 08.00-11.00), dan siang jam (11.00-15.30)

b. Sikap selama melayani

- 1 Selalu tersenyum, antusias dan suara jelas terdengar ramah
- 2 Selama melayani nasabah, *Frontliner* harus berada

dalam posisi tegak, condong ke arah nasabah dan sikap tangan terbuka diatas meja (tidak melipat tangan)

- 3 Menjaga kontak mata saat berbicara dengan nasabah
- 4 Perhatian *Frontliner* harus fokus dengan nasabah dan transaksinya.
- 5 Penggunaan handphone tidak diperkenankan selama berada di meja kerja dan selama jam kerja
- 6 Tidak diperkenankan untuk makan dan minum di lokasi *Counter* selama jam pelayanan atau menerima titipan transaksi apapun dari nasabah.
- 7 Menggunakan nama nasabah selama melayani (min.3 kali)

c. Keberadaan *Frontliner*

- 1 Apabila *Frontliner* meninggalkan *counter* (istirahat, sholat, ke toilet)

atau kondisi meja *Frontliner* kosong, harus memberi tanda “*closed*” atau “tutup”

- 2 Apabila di kondisi mendesak *Frontliner* harus melakukan/menyelesaikan transaksi sementara ada antrian nasabah, maka *Frontliner* wajib memasang tanda “proses transaksi” di mejanya.

d. Sikap mengintrupsi layanan

- 1 Ijin kepada nasabah untuk setiap intrupsi yang dilakukan
- 2 Sampaikan tujuan intrupsi kepada nasabah
- 3 Ucapkan terimakasih kepada nasabah setiap selesai melakukan intrupsi. Contoh skip : “maaf bapak/ibu (sebut nama nasabah), boleh saya tinggal sebentar untuk fotokopi KTP nya sekaligus meminta otorasi kartu ATM bapak/ibu?”, “terimakasih

telah menunggu ya pak/bu  
(sebut nama nasabah)”

e. *Customer Intimacy*

*Customer Intimacy* adalah bagaimana seorang *Frontliner* dapat membangun ikatan/kedekatan yang kuat dengan nasabah, misalnya dengan cara menggali profil, menanyakan pekerjaan, hobby, memberikan solusi secara tuntas dan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah sehingga membuat nasabah merasa nyaman serta diharapkan untuk selanjutnya kita lebih mudah untuk melakukan penawaran produk kepada nasabah.

Secara teknis, *Customer Intimacy* dapat dilakukan dengan melihat profil nasabah melalui sistem, misalnya melihat rekening apa saja yang dimiliki oleh nasabah. Untuk mencairkan suasana, sebelum melakukan *Customer Intimacy*, *frontliner* dapat melakukan pendekatan awal terlebih dahulu

dengan melakukan basa-basi atau menyampaikan kalimat-kalimat ringan seperti: “mohon maaf, tadi mengantri lama ya pak/bu?” “apa kabar bapak/ibu hari ini?” “hati-hati dijalan ya bu/pak”.

f. Konsistensi penggunaan nama nasabah

- 1 Selama melayani nasabah, *frontliner* harus konsisten menggunakan nama nasabah setelah panggilan bapak/ibu, minimal tiga kali selama pelayanan berlangsung (diluar *greeting* awal dan *greeting* akhir)
- 2 Untuk nasabah yang sudah dikenal baik, maka boleh dipanggil dengan nama panggilan atau sapaan yang disukai nasabah seperti : mas, mbak, aa, teteh, ncik, koh, dll

g. sikap menjawab

- 1 Apabila nasabah mengucapkan terimakasih,

maka dijawab dengan  
“dengan senang hati  
bapak/ibu (sebut nama  
nasabah)

- 2 Ketika nasabah memanggil *frontliner* maka dijawab dengan :”iya bapak/ibu (sebut nama nasabah), ada yang dapat kami bantu?”

h. Melakukan *greeting* akhir layanan

- 1 Menawarkan bantuan kembali
- 2 Menggunakan nama nasabah
- 3 Menggunakan sapaan pak/bu
- 4 Tersenyum
- 5 Berdiri (setelah nasabah berdiri)
- 6 Mengucapkan terimakasih

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang menerapkan *Service Excellent* yaitu brupa tata aturan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional yang telah ditentukan, serta selalu di *upgrade* oleh Bank Muamalat Indonesia pusat sehingga pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat Indonesia

Kota Tangerang selalu relevan, selain itu pelayanan prima di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang selalu terkontrol karena setiap paginya melaksanakan *Briefing* sebelum jam pelayanan dimulai setiap harinya.

Berikut pernyataan Ibu Yulia selaku *Supervisor* di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang “disini, (Bank Muamalat Indonesia) menggunakan sistem pelayanan yang sama pada Bank lainnya dan juga sesuai dengan peraturan yang di tetapkan oleh Bank Muamalat Indonesia Pusat yang selalu di *upgrade* tiap bulannya”. Selain itu beberapa nasabah juga memberikan keterangan berikut seperti yang dikatakan oleh seorang nasabah dengan inisial R :”pelayanan yang saya terima di Bank Muamalat Indonesia cukup baik, selama saya menjadi nasabah, tidak ada perbedaan perlakuan antara saya dengan nasabah lain, diperlakukan baik oleh CS nya”.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi pegawai Bank Muamalat mengenai Etika Bisnis Islam ialah Etika atau sikap dan perilaku yang dijalankan dalam bertransaksi, dan ketika melakukan transaksi dapat memenuhi syarat-syarat berdasarkan kedudukan bank-bank Syariah. Etika Bank Muamalah telah sesuai dengan etika bisnis Islam.
2. Etika bisnis Islam yang diterapkan di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang telah dilaksanakan sesuai kode etik Bank Muamalat Indonesia Pusat, dan melayani nasabah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP).

#### **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil pembahasan serta beberapa kesimpulan pada penelitian ini, adapun saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini agar mendapatkan hasil yang lebih baik adalah :

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk meneliti lebih jauh lagi mengenai Etika Bisnis Islam
2. Sedangkan bagi perbankan syariah diharapkan agar lebih mempertahankan Etika Bisnis yang telah diterapkan di Bank Syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwa, Buchari dan Doni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung : Alfabeta, 2016
- Badroen, Faisal, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta : kencana 2007
- Benterns, Kees, *Pengantar Etika Bisnis*, Yogyakarta : kanisius, 2000
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007
- Djantika, Rachmat, *Sistem Etika Islam* (jakarta : Pustaka Panjimas, 1996
- Ernawati, R. Erni, *Etika Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2007
- Fauroni, R. Lukman, *Etika Bisnis dalm Al-Qur'an*, Bantul : Pustaka Pesantren, 2006
- Gitosudarmo, Indriyo, *Pengantar Bisnis*, Yogyakarta : BPFPE, 1999
- Harahap, S. Sofyan, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Makassar : Salemba Empat, 2010
- Iqbal, M. Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bandung : Ghalia Indonesia, 2002

Ismail, *Pengantar Bisnis*, Jakarta : Predana Media, 2006

Mardatillah, Annisa. “ Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam”,  
*Jurnal Etika Bisnis Islami*, Vol. VI, No. 1 (2013)

Maskawih, Ibnu, *Menuju Kesempurnaan Akhlaq*, Bandung :  
Mizan 1994

Mustaq, Ahmad. *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta : Al-Kautsar,  
2001

Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta : UUP AMP  
YKPN, 2004

Nana, S. Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung : PT.  
Remaja Rosda Karya, 2010

Pratley Peter, *The Essence of Business Ethics*, Yogyakarta : Andi,  
1997

Qardawi, Yusuf, *Norma-Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Bekasi  
: Gema Insani, 1997

Robbins, *Prilaku Organisasi*, Jakarta : Indeks, 2006

Sudarmadji, Hari, “Masalah-Masalah Etika Bisnis” (Hand Out  
pada Seminar Kajian Kritis Strategi Pemulihan Ekonomi  
Indonesia, FE UGM, 2000

Soedaryono, *Tata Laksana Kantor*, Bandung : Mandar Maju, 2000

Supratno, *Metode Riset*, Jakarta : Rineka Cipta, 2003

Suseno, Magnis, franz, *Berfilsafat dalam Konteks*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama, 1992

Sutrisno, Hadi, *Metodologi Reaserch* jilid 2, Yogyakarta : Andi Offset, 2004

Tubagus Najib Al-Bantani, *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani* (Serang: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, 2012), 150

Waskito, A. A, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta : Wahyu Media, 2016





**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
NOMOR: 4328 TAHUN 2018  
TENTANG  
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

- Membaca : Surat Ketua Jurusan Perbankan Syariah tentang Pengesahan Sidang Diskusi Proposal Penelitian Skripsi tanggal 28 September 2018  
a.n : Isma Ramadhanti  
NIM. : 141500086
- Menimbang : 1. Bahwa untuk menyelesaikan ujian sarjana bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dipandang perlu untuk menunjuk Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu;  
2. Bahwa mahasiswa tersebut perlu memperoleh bimbingan yang sebaik-baiknya dalam menyelesaikan Skripsi, sehingga dapat menyelesaikan studi kesarjanaannya;  
3. Bahwa Saudara Prof. Dr. H. M.A. Tihami, M.A., M.M. dan Saudara Surahman, M.E. masing-masing Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten telah memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu;
- Mengingat : 4. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi  
6. Keputusan Presiden RI Nomor 39 tahun 2017 tentang Perubahan IAIN "Sultan Maulana Hasanuddin Banten" Banten Serang, menjadi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;  
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;  
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 383 tahun 1997 tentang Kurikulum Nasional Program Sarjana SI;  
9. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 32 tanggal 26 September 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;  
10. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/54242 tanggal 27 Juli 2017 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;  
11. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 100/Un.17/B.III.2/Kp.07.6/10/2017 tanggal 17 Oktober 2017 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;  
12. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor : 250 Tahun 2018 tanggal 2 Mei 2018 tentang Kalender Akademik Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Akademik 2018/2019.

**MEMUTUSKAN**

- Mencantumkan :  
Ketua : Mengangkat Saudara Prof. Dr. H. M.A. Tihami, M.A., M.M. sebagai Pembimbing Utama dan Saudara Surahman, M.E. sebagai Pembimbing Pembantu bagi mahasiswa tersebut di atas dengan judul skripsi: Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang  
Kedua : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan tersebut untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.  
Ketiga : Keputusan ini berlaku dimulai sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Serang  
Pada tanggal : 4 Oktober 2018  
Dekan,

  
**Dr. H. Nihayatul Mas'udah, M.Si**  
NIP. 19640212 199103 2 003

Tembusan:  
1. Para Wakil Dekan 1,2,3;  
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah;  
3. Bendahara UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;  
4. Mahasiswa yang bersangkutan; dan  
5. Asist.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Fend. Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. 0254-2000323 Fax. 0254-200022 e-mail: iainbanten@yahoo.com

Nomor : 4557 /Un.17/F.IV/PP.00.9/10/2018  
Lampiran : -  
Perihal : Mohon Bantuan Informasi (Data)

Kepada Yth.  
Kepala Bank Muamalat Indonesia  
di  
Kota Tangerang.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam silaturahmi kami sampaikan, semoga Bapak/Ibu dapat melaksanakan tugas dengan baik dan sukses dalam menjalankan aktifitas keseharian, serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Amin.

Selanjutnya, berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor 446 Tahun 2017 tentang Pedoman Akademik, khususnya yang mengatur mengenai penelitian sebagai tugas akhir perkuliahan, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi atau data dalam rangka penyusunan dan penulisan skripsi tersebut.

Adapun judul skripsi yang dimaksud adalah Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang. Akan dibahas oleh:

Nama : Isma Ramadhanti  
NIM : 141500086  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2018/2019

Demikian atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu, kami menghaturkan ucapan terima kasih.

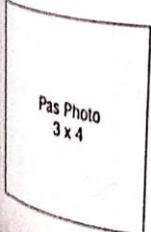
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 22 Oktober 2018  
Dekan,

  
Dr. Hl. Nihavatul Maskuroh, M.Si.  
NIP. 19640212 199103 2 003

IDENTITAS MAHASISWA

Nama Mahasiswa : Isma Pamadhanti  
NIM : 141500086  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Asal Sekolah :  
TTL : 21 November 1997  
Alamat Sekarang : Jl. Yos Sudarso rawa bamban 03/06 Jurumudi baru, kec. Benda Kota Tangerang  
No. Telp. / HP : 0878 8274 0476  
Pembimbing Akademik :  
Pembimbing Skripsi : I. Prof. Dr. H. M. A. Tihami, MA, M.M.  
II. Surahman, M.E.  
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam di Bank Muamalat Indonesia Kota Tangerang



Serang, .....  
Dekan,

Dr. Nihayatul Maskuroh, M.S.I.  
NIP. 19640212 199103 2 003

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI  
PEMBIMBING I

No.	Tanggal Konsultasi	Masalah yang Dikonsultasikan	Saran Pembimbing I	Paraf Pembimbing
1.	24/10/18	Menyerahkan Bab I & Bab II	- Menjabarkan lebih banyak pegawai dlm kerangka Pemikiran	
2.	31/10/18	Bimbingan	- memperbaiki kerangka Pemikiran - Perbaiki manfaat penelitian	
3.	7/11/18	Menyerahkan Bab I & II (Revisi)	- Mendalami Persepsi Pegawai	
4.	14/11/18	Bimbingan	- Perbanyak referensi - buat Pedoman Wawancara & Mewawancarai Pegawai bank	
5.	5/11/18	Menyerahkan Pedoman wawancara	- Memperbaiki Pedoman wawancara - materi pertanyaan lebih di tujukan ke arah Penelitian.	
6.	16/1/19	menyediakan hasil wawancara & bab 3-4	- memperbaiki Spasi hasil wawancara dan penulisan 1 spasi	
7.	23/1/19	Bimbingan Revisi Bab 4.	- memperbaiki Penulisan footnote	

Konsultasi	Dikonsultasikan	Saran pembimbing	Pembimbing
17/19 /4	menyerahkan <del>bab 1-4</del>		
24/19 /4	Revisi bab 1-4	- Memperbaiki kalimat dalam Penulisan	
21/19 /5	menyerahkan Bab 1-4		
28/19 /5	Bimbingan Bab 1-4		
26/19 /6	menyerahkan Bab 1-5 & abstrak		
3/19 /7			

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI  
PEMBIMBING II

No.	Tanggal Konsultasi	Masalah yang Dikonsultasikan	Saran Pembimbing I	Paraf Pembimbing
1)	17/10 18	Bab I, Bab II	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki latar belakang masalah</li> <li>- Tambahkan Teori pada Bab II</li> <li>- Perbanyak referensi</li> <li>- Teknik penulisan lihat pedoman</li> </ul>	OK
2)	29/10 18	Bab I, Bab II	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memperbanyak referensi</li> <li>- Perhatikan tanda baca</li> </ul>	OK
3)	9/11 18	Bab I, Bab II, Bab III	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki cara penulisan paragraf &amp; foot note</li> </ul>	OK
4)	22/4 19	Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV		OK
5)	19/5 19	Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV, Bab V		OK
6)	8/7 19	ACC		OK

## WAWANCARA UNTUK PENELITIAN

### “PERSEPSI PEGAWAI TERHADAP ETIKA BISNIS YANG DI GARISKAN DALAM BANK MUAMALAT INDONESIA KOTA TANGERANG”

#### A. Identitas Responden / Informan

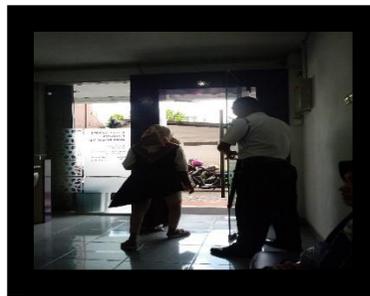
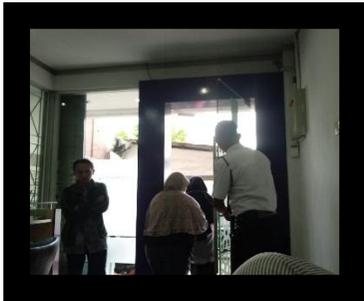
Nama :  
Jenis kelamin :  
Posisi :

#### B. Persepsi pegawai terhadap Etika Bisnis yang di gariskan dalam perusahaan ini.

- a. Apa yang anda ketahui tentang etika bisnis Islam ?
- b. Apa yang anda ketahui tentang kode etik ?
- c. Apa saja kode etik di Bank Muamalat Indonesia ?
- d. Apa tujuan penerapan etika bisnis Islam ?
- e. Bagaimana penerapan kode etik di Bank Muamalat Indonesia ?
- f. Apa yang akan terjadi jika kode etik di langgar ?
- g. Apa saja ketentuan untuk berperilaku dan batasan-batasan untuk pegawai ?
- h. Bagaimana SOP Bank Muamalat Indonesia ?
- i. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi Bank Muamalat Indonesia dalam menerapkan etika bisnis itu?
- j. Apa solusi yang dilakukan dalam menyelesaikan hambatan-hambatan dalam penerapan Etika Bisnis ?

## Lampiran : Gambar Aktivitas Responden





**Gambar Lokasi Penelitian**



**Gambar Pelaksanaan Wawancara**

