

IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE STANDARDS AT PT. BPRS BANDAR LAMPUNG AND PT. SRB METRO MADANI

Siti Patimah

Pascasarjana UIN Raden Intan Lampung

Email: azahra35490@gmail.com

Abstract

Customer service standards at conventional banks are not always maximally applied. This makes customers from the middle to lower economic level less satisfied, even the majority of objections with some of the bank's regulations. This could be the reason for the lower economic level people are reluctant to open savings in conventional banks. As for the middle economic level people open savings in conventional banks, do not fully entrust their financial management to the bank. One of the requirements to become an employee of a private company is relatively often used as a reason for the community to open savings in conventional banks. Relative people choose Islamic banks as a solution for their financial management. Appointed by PT. BPRS Bandar Lampung and PT. BPRS Metro Madani as a sample, in order to know the implementation of customer service standards, so that relatively many people open savings at the two banks. Qualitative methods are utilized in research. Observations, interviews, and documentation are used as data collection techniques, then the data are analyzed descriptively qualitatively. The results showed that the employees of PT. BPRS Bandar Lampung and PT. BPRS Metro Madani has and applies customer service standards based on sharia regulations. The research can be continued in a deeper discussion, namely about the implementation of the real application of Islamic business ethics in sharia-based institutions in improving the performance of the bank PT. BPRS Bandar Lampung and PT. BPRS Metro Madani'.

Keywords: *Implementation, Customer Service, and Islamic Banks*

Abstrak

Standar pelayanan pelanggan pada bank konvensional tidak selalu maksimal diterapkan. Hal ini membuat para nasabah tingkat ekonomi menengah bawah kurang puas, bahkan sebagian besar keberatan dengan beberapa peraturan bank konvensional. Hal ini bisa menjadi alasan masyarakat tingkat ekonomi bawah enggan membuka tabungan di bank konvensional. Adapun masyarakat tingkat ekonomi menengah membuka tabungan di bank konvensional, tak sepenuhnya mempercayakan manajemen keuangannya pada bank itu. Salah satu syarat menjadi pegawai perusahaan swasta relatif sering dijadikan alasan masyarakat membuka tabungan di bank konvensional. Masyarakat relatif memilih bank syariah sebagai solusi untuk manajemen keuangannya. Ditunjuk PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani sebagai sampel, guna mengetahui implementasi standar pelayanan pelanggan, sehingga relatif banyak masyarakat membuka tabungan pada kedua bank itu. Metode kualitatif dimanfaatkan dalam penelitian. Observasi, wawancara, dan dokumentasi dijadikan teknik pengumpulan data, selanjutnya data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani memiliki dan menerapkan standar pelayanan pelanggan berdasarkan peraturan syariah. Penelitian dapat dilanjutkan pada pembahasan lebih dalam, yakni tentang implementasi penerapan nyata etika bisnis Islam di lembaga berbasis syariah dalam meningkatkan kinerja bank PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani'.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Pelanggan, dan Bank Syariah.

1. PENDAHULUAN

Masyarakat selaku nasabah pemanfaat jasa perbankan, tentunya mengharapkan produk-produk perbankan yang memenuhi kebutuhan dan pelayanan maksimal dari perbankan tersebut. Standar pelayanan pelanggan pun dibuat oleh setiap perbankan sebagai rujukan para pegawai dalam melayani nasabah. Hal itu dilakukan selain sebagai salah satu bagian atas berdirinya sebuah perusahaan, juga sebagai antisipasi adanya ketidakjelasan standar operasional yang diimplementasikan oleh para pegawai bank terhadap para nasabah.

Observasi awal dilakukan pada bank konvensional. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa para pengunjung bank konvensional relatif berasal dari masyarakat tingkat ekonomi menengah atas, yakni kisaran masyarakat yang berpendapatan dua juta rupiah ke atas per bulannya. Ditemukan pula beberapa masyarakat tingkat ekonomi menengah yang membuka tabungan di bank konvensional dengan alasan guna memenuhi syarat sebagai pegawai perusahaan swasta. Dengan demikian, masyarakat tersebut tidak sepenuhnya mempercayakan manajemen keuangannya pada bank konvensional. Ada pun bank konvensional itu dimanfaatkan sebagai media penerimaan gaji bulanan dari perusahaan tempatnya bekerja. Ditemukan pula alasan masyarakat tidak membuka tabungan di bank konvensional, yakni nilai biaya admin bulanan yang relatif memberatkan para nasabah, dikarenakan pendapatan bulanan para nasabah yang tidak menentu. Hal ini ditemui pada

nasabah yang termasuk masyarakat tingkat ekonomi bawah.

Meskipun demikian, ditemui sebagian masyarakat tingkat ekonomi menengah atas yang dengan sengaja dan sepenuh hati mempercayakan manajemen keuangannya pada bank konvensional. Hal ini dikarenakan masyarakat tersebut tergiur dengan suku bunga bank, hadiah, dan arus keuangannya yang berlalu-lalang hanya pada bank konvensional. Pendapatan bulanan masyarakat tersebut pun dikatakan relatif stabil.

Dengan demikian, dimungkinkan bahwa produk-produk bank konvensional relatif menjangkau masyarakat tingkat ekonomi menengah atas. Ada pun produk yang dapat dijangkau oleh masyarakat tingkat ekonomi menengah bawah tidak sepenuhnya sejalan dengan ekspektasi masyarakat. Hal ini berkaitan dengan tingkat suku bunga bank yang relatif besar bagi masyarakat tersebut. Misalnya, pada produk peminjaman, suku bunga yang ditawarkan oleh pihak bank atas cicilan pengembalian pinjaman masih tergolong tinggi bagi masyarakat tersebut. Selain itu, pada produk penanaman modal pun presentase yang diterima masyarakat tidak sebesar yang diterima oleh bank setelah dikalkulasikan dengan biaya admin per bulan dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil observasi awal juga ditemui tingkat kepuasan para nasabah dan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank konvensional pun relatif tidak stabil. Hal ini dikarenakan beberapa kasus yang ditemui, misalnya, para nasabah yang kurang nyaman dengan adanya penawaran produk dari pihak bank

konvensional via telepon yang relatif memaksa. Ada pula keluhan lain datang dari masyarakat yang belum menjadi nasabah, lalu hendak menanyakan tentang produk-produk perbankan pada bank konvensional. Ditemui beberapa masyarakat yang tidak dilayani sesuai standar pelayanan pelanggan, misalnya tidak mempersilahkan masyarakat untuk mempertanyakan lebih dalam terkait produk perbankan yang dibutuhkan, melainkan langsung ditawarkan produk-produk yang ada dan mengarahkan pada produk yang sedang ditargetkan perusahaan pada bulan itu. Selain dari pada itu, masih ditemui kasus lainnya yang pada intinya tertuju pada kurang maksimalnya pelayanan pelanggan pada bank konvensional bagi sebagian masyarakat.

Masyarakat yang disebutkan tadi memilih untuk mempercayakan manajemen keuangannya pada bank syariah. Bandar Lampung memiliki dua bank syariah yang bisa dijadikan rujukan, yakni PT. BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) Bandar Lampung dan PT. BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) Metro Madani. Masyarakat memilih diantara kedua bank tersebut karena keduanya dinilai mampu melayani masyarakat secara maksimal, baik terhadap masyarakat yang sudah atau pun yang belum menjadi nasabahnya. Dengan demikian hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat terhadap kedua perusahaan itu, ditambah dengan produk-produk perbankan berbasis syariah yang ditawarkan lebih bersifat suka rela, dengan kesepakatan bersama, dan bertujuan pada

kesejahteraan bersama, sehingga tidak memberatkan para nasabah.

Boleh dikatakan sementara ini bahwa bank syariah dianggap sebagai solusi bagi masyarakat tingkat ekonomi menengah bawah dalam mengelola manajemen keuangannya. Hal ini tidak hanya dalam hal penyimpanan uang, namun juga dalam upaya pengembangan perekonomian rakyat. Para nasabah yang berasal dari tingkat menengah atas pun ada yang mempercayakan manajemen keuangannya pada bank syariah. Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa masyarakat tingkat ekonomi menengah atas menanamkan modalnya berupa uang untuk dikelola pada produk bank syariah yang ada, guna mengupayakan kesejahteraan diri sendiri, juga berdampak pada kontribusi terhadap upaya membantu kesejahteraan masyarakat tingkat ekonomi bawah. Hal yang disadari oleh masyarakat ini yakni terbebasnya masyarakat dari riba. Dengan demikian hasil atas manajemen keuangannya tampak dirasakan lebih nyata, dengan kenyamanan yang tercipta antara pihak nasabah dengan pihak bank syariah itu sendiri.

Beberapa pertanyaan mulai bermunculan melihat hasil observasi awal tersebut. Pertanyaan penelitian ini mengerucut pada standar pelayanan pelanggan seperti apa yang dilakukan di PT. BPRS Bandar Lampung dengan PT. BPRS Metro Madani?, sehingga keduanya mampu memberikan solusi atas ketidaknyamanan masyarakat terhadap beberapa kasus pelayanan bank konvensional. Hal ini dianggap penting untuk diangkat dalam penelitian, guna

menelisis lebih awal langkah-langkah yang bisa dicontoh dunia perbankan untuk meningkatkan kinerjanya di kemudian hari. Penelisan awal ini tentunya dimulai dari hal yang dianggap sepele, namun cukup besar dampaknya, baik bagi masyarakat, maupun perbankan itu sendiri, yaitu tentang penerapan standar pelayanan pelanggan. Berikut ini pembahasan tentang implementasi standar pelayanan pelanggan di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani yang akan dibahas satu-persatu.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pembahasan tentang Implementasi Standar Pelayanan Pelanggan di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani telah banyak dibahas sebagai karya ilmiah. Untuk mendukung persoalan yang lebih mendalam terhadap masalah di atas, peneliti berusaha melakukan penelitian terhadap literatur yang relevan terhadap masalah yang menjadi objek penelitian. Berikut ini beberapa penelitian yang telah membahas terkait Implementasi standar pelayanan Bank.

Menurut Siti Nuraidah (UIN Walisongo Semarang) dengan Judul "Implementasi Standar Pelayanan *Frontliner* pada PT. BPRS PNM Binama Semarang" dengan menggunakan penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan frontliner pada PT. BPRS PNM Binama Semarang telah sesuai dengan standar yang diterapkan dan penerapan kualitas layanan sesuai dengan harapan nasabah baik *customer service, teller dan security*.

Penelitian yang dilakukan Devi Yulianti (UIN Raden Intan Lampung) dengan Judul " Implementasi Standar Operasional Pelayanan pada Produk simpanan di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Muamalat Sejahtera Lampung Timur" dengan menggunakan metode kualitatif dan teknik *purposive sampling*. Hasil menunjukkan bahwa sop BMT muamalat sejahtera Lampung Timur pada suatu produk simpanan sudah terealisasi dan berjalan dengan baik seperti penerapan pelayanan yang ramah, menguasai produk-produk yang ditawarkan, pelaksanaan pelayanan dengan nasabah tertib, aman, dan teratur supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

Menurut Muhammad Luthfi, Leny Brida dan Titik Purwinarti (Politeknik Negeri Jakarta) dengan judul "Analisis Implementasi Standard Operation Procedure (SOP) dalam menjaga kualitas layanan teller (studi kasus pada Bank tabungan Nagara cabang Depok), dengan menggunakan deskriptif kualitatif serta pengolahan data *editing, classifying, validating* dan analisis lapangan model *spradley*. Hasil bahwa penerapan implementasi sop pelayanan teller sebesar 96,15% berdampak langsung kepada 4 dimensi kualitas layanan yaitu reliable 91,33%, respon siveness 92,5%, assurance 81,67% dan empathy 97,5% harapan akan layanan yang diterima dan kebutuhan masing-masing nasabah mempengaruhi komunitas, waktu dan fleksibilitas *teller* ketika menjalankan sop layanan sehingga menyebabkan kepuasan nasabah dengan kualitas layanan yang baik.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara evaluasi, analisis dan seleksi berbagai alternatif, cara atau teknik. Metode penelitian ini merupakan sub bagian perencanaan usulan penelitian. Rencana penelitian harus logis, diikuti unsur-unsur yang urut, konsisten dan operasional, menyangkut bagaimana penelitian tersebut akan dijalankan. Ada beberapa hal yang perlu dijelaskan berkaitan dengan metode penelitian yang digunakan bertujuan untuk menemukan pengetahuan baru yang kebenarannya objektif dan shahih, maka metode- metode yang dipakai peneliti yaitu :

3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu obyek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini akan menguraikan keadaan yang terjadi dengan jelas dan terperinci, yakni dengan mencari dan memaparkan pengetahuan yang peneliti dapatkan untuk melihat fokus masalah yang telah ditentukan, pada hal ini yaitu implementasi standar pelayanan pelanggan di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani.

Selain itu penelitian ini didukung dengan menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*) yang bertujuan untuk mengumpulkan data atau informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur, baik

berupa buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terlebih dahulu.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berupa pengungkapan fakta yang telah ada dan menjadi suatu penelitian yang terfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, karena penelitian ini menggunakan teknik deskriptif dengan menggambarkan secara objektif dari objek yang diteliti, dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden sehingga mendapatkan data-data yang diperlukan.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kuantifikasi. Penelitian kualitatif dieksplorasi dan diperdalam dari fenomena sosial atau lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, tempat, kejadian dan waktu. Penelitian kualitatif ini menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan dan perilaku dari orang-orang yang diamati. Penelitian tentang implementasi standar pelayanan pelanggan di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani maka penulis menggunakan ukuran standar pelayanan perusahaan bidang pelayanan nasabah untuk membantu menganalisa *Vlog* dari *Vlogger* tersebut guna mendapatkan data-data yang diperoleh dari para responden. Sedangkan ruang lingkup yang diteliti adalah standar pelayanan dibank pembiayaan rakyat syariah dalam hal produk yang ditawarkan yaitu pelayanan pegawai terhadap nasabah.

3.2 Sumber Data

Sumber data primer adalah sumber pertama dari data primer yang dibutuhkan dalam penelitian. Suryabrata mendefinisikan data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang pertama. Data yang dimaksud ialah data yang bersumber dari keterangan orang-orang yang berhubungan dengan peneliti an yang dilakukan.

Data primer dalam hal ini yakni peran pelayanan pegawai bank Pembiayaan rakyat syariah yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama dengan sumber data primer dalam penelitian ini adalah melihat rill lapangan tentang implementasi standar pelayanan pelanggan di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani yang menjadi sampel penelitian.

- a. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa Opini subyek yang langsung diperoleh dari responden. Data implementasi standar pelayanan pelanggan pegawai dan nasabah PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani.
- b. Data sekunder, yaitu data yang lebih dulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya data asli dengan cara membaca, menelaah dan mengutip untuk memperoleh data dari berbagai referensi untuk menunjang pengumpulan data tersebut. Data tersebut yaitu : Laporan Nasabah tentang pelayanan di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani pada tahun 2017-2019.

3.3 Teknik Sampling

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah penelitian ini adalah data sekunder yang berupa laporan nasabah terhadap pelayanan di PT. BPRS, Pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Random Sampling*, dengan kriteria sebagai berikut : Bank PT. BPRS yang pertama kali berdiri dan pusat PT. BPRS di Provinsi Lampung, Laporan standar pelayanan pelanggan yang dilaksanakan oleh lembaga pembiayaan. Hal ini untuk menghindari adanya pengaruh waktu parsial dalam perhitungan dari *variabel independen* maupun *independen*. Dari kriteria di atas maka bank yang memenuhi persyaratan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani, 2 direktur, 4 Pegawai dari setiap PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani, dan 10 Nasabah dari setiap PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk menyelesaikan permasalahan didalam penelitian ini serta untuk memperoleh data yang diperlukan, pengumpulan data primer maupun data sekunder, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan beberapa metode antara lain :

a. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan pengamatan dan pencatatan. Dalam hal ini, observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dengan demikian penulis datang ke lokasi penelitian untuk mengamati dan

mencatat dengan cara observasi langsung, yaitu melihat proses implementasi standar pelayanan pelanggan di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani.

Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah non partisipan, yaitu peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan tanpa menjadi bagian dari situasi yang terjadi. Peneliti hadir namun hanya secara fisik di tempat kejadian dan hanya mengamati serta melakukan pencatatan secara sistematis terhadap informasi yang diperoleh. Peneliti tidak terlibat dalam aktivitas tersebut namun dapat memperoleh data. Dengan cara menjadi penggemar *millenial influen cer* cara ini penulis tempuh untuk memperoleh informasi sebanyak mungkin berdasarkan observasi yang bersifat non partisipan. Adapun yang menjadi objek observasi dalam penelitian ini diantaranya mengenai implementasi standar pelayanan.

b. Wawancara

Menurut Sutrisno Hadi, *Interview* atau wawancara yaitu “Sebuah dialog yang dilakukan dua orang atau lebih untuk memperoleh informasi dari wawancara tersebut”. Dalam hal ini peneliti menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin, tujuannya untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, informan diminta untuk memberikan pendapat dan ide-idenya. Dalam pelaksanaan wawancara ini pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal apa saja yang akan dijadikan pertanyaan kepada kepala dan pegawai di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani, Nasabah serta program standar pelayanan pegawai PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani yang menjadi sampel penelitian.

c. Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, catatan harian dan lain sebagainya yang diperoleh dari sumber manusia atau *human resource*, foto dan bahan statistik. Dokumentasi asal kata dari dokumen yang artinya barang tertulis, sedangkan yang dimaksud dengan metode dokumentasi adalah “suatu cara mendapatkan data berdasarkan pada catatan”. Dalam penelitian ini pengumpulan data dengan cara dokumentasi. Artinya, tata cara atau strategi penelitian dilakukan dengan menggali informasi terkait dokumen, atau arsip PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani antara lain gambaran umum PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani, yang mencakup sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, dan data-data seperti mekanisme implementasi standar pelayanan.

3.5 Metode Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan dengan lengkap selanjutnya adalah penulis akan mengolah data sesuai dengan permasalahannya. Data tersebut diolah dengan menggunakan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis yaitu dengan menggunakan metode sebagai berikut :

a. *Collecting* data adalah proses pengumpulan pernyataan-pernyataan an informan yang memiliki tema yang sama dan berindikasi memberi jawaban atas pertanyaan penulisan berupa data-data implementasi standar pelayanan di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani Termasuk data laporan nasabah mengenai pelayanan BPRS tersebut.

- b. *Editing* data yaitu apabila adalah proses pembersihan data, artinya memeriksa kembali jawaban dari para responden tersebut apakah jawaban para responden tersebut sudah betul. Dalam proses ini data yang diperoleh baik melalui hasil observasi maupun wawancara akan dicek kembali. Membaca keseluruhan jawaban dari responden dan menentukan apa yang menjadi fokus dari responden untuk mengetahui tema jawaban secara umum.
- c. *Coditing* data yaitu mengklarifikasi dengan cara menyeleksi hasil jawaban yang diberikan oleh responden sesuai dengan pertanyaan yang diajukan penulis.

3.6 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan data kualitatif yaitu berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian-uraian dan bukan berbentuk angka-angka. Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menemukan pola, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari serta memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain. Peneliti mengumpulkan kenyataan lapangan dan menyesuaikan dengan teori yang ada guna mengambil suatu kesimpulan dari penelitian ini terhadap standar pelayanan pegawai terhadap nasabah di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani.

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data peneliti menggunakan data yang telah diper oleh

dalam bentuk uraian-uraian kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari sumber, teori, informasi-informasi lapangan tentang pelayanan di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani. kemudian menarik kesimpulan-kesimpulan secara umum yang berkenaan tentang kepuasan nasabah bank syariah dalam upaya meningkatkan prinsip-prinsip syariah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi

Implementasi menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI), adalah pelaksanaan, penerapan. Pertemuan keduanya bermaksud mencari tentang hal yang disepakati dulu. Dilanjutkan menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Implementasi menurut Guntur Setiawan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang disusun secara matang dan terperinci untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, maupun birokrasi yang efektif. Berdasarkan ketiga pengertian itu dapat disebutkan bahwa implementasi ialah penyesuaian aktivitas yang dilakukan oleh sekelompok manusia dalam suatu instansi dan mengacu pada perencanaan. Hal ini telah terorganisir dan disepakati oleh kelompok tersebut untuk mencapai tujuan bersama.

4.2 Pelayanan Pelanggan

Dikatakan tentang pengertian pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus hal yang diperlukan orang lain. Dilanjutkan oleh Groonros (1990 : 27) dalam Ratminto dan Atik (2005 : 2) bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan serta dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan bank syariah juga merupakan serangkaian aktivitas antara nasabah dengan pegawai bank tersebut yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Ada pun tujuannya untuk memberikan solusi atas permasalahan manajemen perputaran keuangan masyarakat yang berdampak positif pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Moenir (2010 : 26) yang menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dengan begitu tampak jelas bahwa pelayanan yang dilakukan oleh bank syariah merupakan wujud atas serangkaian kegiatan dan berproses secara rutin, serta berkesinambungan untuk memecahkan persoalan manajemen

keuangan para nasabah, selaku pelanggan. Pada hal ini pelayanan dilakukan oleh PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani terhadap para nasabah sebagai pelanggan.

Standar atau aturan pelayanan pelanggan PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani apabila diterapkan secara maksimal oleh para pegawai dalam menangani layanan terhadap kebutuhan pelanggan terkait produk-produk perbankan yang ditawarkan, maka nantinya hal itu turut menjadi faktor meningkatnya kinerja bank tersebut. Kedua perusahaan perbankan ini sudah tentu mengharapkan adanya peningkatan kinerja pada setiap periodenya. Oleh sebab itu, implementasi pelayanan pelanggan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan, disamping tersedianya keunggulan produk-produk perbankan yang pelaksanaannya pun diatur dalam tata tertib perusahaan berbasis prinsip-prinsip Islam. Layanan pelanggan yang maksimal pun menjadi bagian penting dari misi perusahaan guna mewujudkan visi.

Implementasi pelayanan pelanggan di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro madani merujuk pada standar pelayanan pelanggan yang dibuat pada masing-masing perusahaan. Rasulullah S.A.W yang berprofesi sebagai pedagang pun memiliki acuan dalam pelayanan terhadap pelanggannya, seperti mengedepankan sifat ramah, jujur, amanah, cerdas, dan mampu memasarkan dengan baik barang-barang dagangannya. Dengan demikian para pembelinya pun merasa ikhlas membeli barang dagangan Rasulullah S.A.W dan sesuai pula dengan kebutuhan yang diinginkan. Hal ini tak

terkecuali pada implementasi pelayanan pelanggan di kedua perusahaan tersebut, yakni harus memiliki standar sebagai rujukan para pegawai bank dalam upaya melakukan pelayanan pelanggan yang prima.

Pada dasarnya, Islam diturunkan sebagai kode perilaku moral dan etika bagi kehidupan manusia, seperti yang disebutkan dalam Hadits: "Aku (Nabi Muhammad) diutus untuk menyempurnakan akhlak yang mulia". Akhlak adalah cerminan kepercayaan Islam, Islam memiliki sangsi internal serta otoritas pelaksana dalam menjalankan standar etika.

Standar etika bisnis yang biasa diterapkan adalah 'Trust '(Kepercayaan), dalam sebuah perusahaan sangat penting guna mencapai efisiensi transaksi bisnis. Benar atau salahnya tindakan saat bekerja turut mempengaruhi produk-produk dan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan. Etika bisnis semata-mata untuk menerapkan dasar yang baik atau buruk, salah atau benar dalam menghasilkan produk dan jasa. Apabila perusahaan dihadapkan pada aktivitas rutin bisnis yang tidak jelas, maka para pegawai dapat menerapkan kaidah aktivitas rutin yang tidak jelas pula, sehingga kinerja perusahaan pun relatif akan menurun.

Kedua BPRS ini adalah lembaga keuangan yang paling awal berdiri sebagai induk di wilayahnya masing-masing. Berdasarkan riset awal diketahui bahwa keduanya memperhatikan sisi keagamaan para karyawannya. Hal ini dilakukan bukan hanya untuk meningkatkan kualitas hubungan antara manusia dengan pencipta saja, melainkan juga untuk mengubah

sikap dan tingkah laku manusia menjadi lebih baik. Budaya religius yang tercermin dalam budaya kerja di kedua BPRS ini berpegang pada prinsip syariah di tengah-tengah persaingan yang semakin ketat. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya BPRS menjawab tantangan perkembangan zaman dalam sektor perbankan saat ini. Pada bagian ini lebih lanjut diinformasikan mengenai standar pelayanan pelanggan yang menjadi bagian dari etika bisnis Islam.

1. Etika Bisnis Islam

Etika berasal dari kata *ethos* dalam bahasa Yunani yang berarti kebiasaan (*custom*) atau karakter (*character*). Etika adalah ilmu atau pengetahuan tentang hal baik dan buruk untuk dijunjung tinggi atau diperbuat (*ethnics is the sciene of good and bad*). Etika dalam bahasa Inggris yaitu *ethics* berasal dari kata *etichicus*, dalam bahasa Yunani menyebut *ethos* (bentuk tunggal) yang berarti sikap, watak, atau cara berpikir, serta *ta-etha* (bentuk jamak) yang berarti adat kebiasaan, sehingga menjadikan standar penilaian atas perbuatan yang dilakukan oleh manusia dan menjadi latar belakang istilah 'Etika'.

Standar ajaran Islam sejak lama sudah diterapkan oleh orang-orang pendahulu, maka dengan standar tersebut bertujuan untuk menilai perbuatan yang bisa atau tidak untuk dilaksanakan, sebagaimana sudah dijelaskan dalam QS. Al-Anfal (8): 27, yaitu:

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang*

dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahu.

Perbuatan-perbuatan manusia menurut Islam dapat dikategorikan sebagai perbuatan wajib, sunnah, haram, dan makruh. Para ulama setuju bahwa "perbuatan-perbuatan manusia harus berlaku baik" menurut hukum *syara*, seperti makan, minum kemudian tersenyum, tertawa, duduk, berbaring, berdiri, maupun tidur, ini semua termasuk dalam kategori amalan-amalan ibadah yang diberikan ganjaran oleh Allah SWT berupa pahala. Amalan-amalan ini diistilahkan oleh para ulama sebagai amalan-amalan adat sehari-hari. Ibadat kepada Allah SWT ialah suatu perbuatan yang diberikan pahala apabila dikerjakan dengan baik dan disertai dengan niat yang karena Allah SWT.

Disimpulkan dari paragraf tersebut bahwa perbuatan baik atau buruk dapat dilihat dari ketakwaan seseorang kepada aturan Allah SWT dan Rasul SAW serta kesanggupan seseorang untuk dapat melaksanakannya. Kategori ini juga dapat dilihat dari niat seseorang untuk melakukan sesuatu karena Allah. Hal ini dikarenakan niat adalah sesuatu yang melatar belakangi lahirnya perbuatan atau kehendak, terutama dalam masalah bisnis.

Bisnis ialah suatu kegiatan yang dilakukan oleh perorangan maupun organisasi yang melibatkan aktivitas produksi, penjualan, pembelian, maupun pertukaran barang atau jasa, dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan pada seseorang atau laba. Perilaku baik atau buruknya seseorang dilihat ketika melaksanakan transaksi (pertukaran barang atau jasa).

Al-Qur'an menyoroti bahwa segala perbuatan manusia tidak lepas dari sorotan dan rekaman Allah SWT, maka siapapun yang melaksanakan dengan baik serta niat yang baik akan mendapatkan pahala disisi Allah SWT. Bisnis dalam Al-qur'an dikategorikan dalam tiga kelompok, diantaranya: (1) bisnis yang menguntungkan; (2) bisnis yang merugi; dan (3) pemeliharaan prestasi, hadiah, dan hukuman. Etika bisnis adalah aturan-aturan yang menegaskan suatu bisnis baik itu sumber tertulis atau tidak tertulis, maka apabila dia melanggar aturan tersebut akan mendapatkan sanksi dan hukuman yang diterima secara langsung maupun tidak langsung. Faktor yang menentukan tindakan beretika atau tidak beretika sangat ditentukan oleh tingkatan perkembangan moral, karakter individu, desain struktur organisasi, budaya organisasi, manajemen, lingkungan, intensitas dari masalah etika. Etika merupakan upaya dalam menyelaraskan semua aspek kehidupan seorang muslim dengan ajaran agamanya, sehingga sistem keuangan dan perbankan Islam diharapkan mampu memberikan kontribusi yang besar terhadap tercapainya tujuan ekonomi Islam.

Tujuan dari ekonomi Islam sendiri yaitu untuk membangun, meningkatkan pertumbuhan ekonomi sebuah negara, karena pertumbuhan ekonomi akan sangat dipercaya oleh investor lain sehingga mendatangkan investasi dengan dilandasi nilai-nilai ajaran Islam, kemudian mewujudkan kesejahteraan manusia secara menyeluruh, baik spiritual, jasmani maupun rohani, lalu menjamin kehidupan perekonomian manusia berlandaskan

kesetaraan manusia, dan membangun sebuah mekanisme ditengah masyarakat untuk menghadirkan kesetaraan dan mencegah timbulnya praktek memonopoli atau menimbulkan kesenjangan sosial dimasyarakat dari akibat yang ditimbulkan oleh individu atau kelompok tertentu, serta menciptakan keseimbangan ekonomi dalam masyarakat.

Keseimbangan ekonomi hanya akan terwujud jika kekayaan atau perputaran keuangan tidak berputar di satu kelompok masyarakat saja, tetapi perputaran tersebut dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga seluruh masyarakat memiliki kesempatan yang sama dalam melakukan kegiatan ekonomi baik dalam rangka menciptakan keseimbangan ekonomi masyarakat maupun pemenuhan kebutuhan pokok manusia dapat terpenuhi.

Kesimpulannya ialah tujuan ekonomi Islam akan terlaksana apabila dilandasi dengan nilai-nilai atau ajaran-ajaran Islam, serta sistem maupun manajemen yang baik dan diadakan peraturan, standar hukum etika bisnis Islam yang baik. Adapun pedoman bisnis Islam yaitu Qur'an Hadist yang nantinya dapat membatu terwujudnya tujuan ekonomi yang maksimal.

Etika bisnis adalah studi tentang aspek-aspek moral dari perilaku dalam lingkungan bisnis dengan menggunakan standar-standar moral yang telah didefinisikan dengan jelas, serta merinci petunjuk moral tertentu yang sesuai dengan isu bisnis yang sebenarnya seperti pertukaran barang, jasa atau uang yang saling menguntungkan maupun memberikan manfaat, bisnis juga

berlangsung karena adanya ketergantungan antara individu satu dengan individu lainnya.

Individu mempunyai etika bisnis dalam suatu perusahaan yang dapat membentuk nilai, norma dan perilaku karyawan serta pimpinan untuk membangun hubungan yang adil, amanah, sehat dengan pelanggan, mitra kerja, pemegang saham, serta masyarakat. Etika bisnis dapat menjadi standar dan pedoman bagi seluruh karyawan termasuk manajemen bahkan menjadikannya sebagai pedoman untuk melaksanakan pekerjaan sehari-hari dengan dilandasi moral yang luhur, jujur, amanah, transparan dan sikap yang profesional.

Perusahaan meyakini bahwa etika bisnis merupakan suatu proses dan upaya untuk melakukan hal-hal yang benar dalam meningkatkan produk, pelayanan, perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntunan perusahaan. Hal itu berkaitan dengan moral. Moral adalah etika bisnis Islam yang merupakan suatu kebiasaan atau budaya yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan yang bisa menguntungkan serta penerapan prinsip-prinsip bisnis yang baik maupun beretika, bisnis dengan kinerja yang unggul, profesional dan berkesinambungan harus dilaksanakan dengan mentaati kaidah-kaidah etika dengan sejalan, sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku sesuai nilai-nilai atau prinsip-prinsip syariah yang berlaku.

Etika bisnis selain dapat menjamin kepercayaan dan loyalitas dalam semua unsur juga berpengaruh pada perusahaan dalam meningkatkan kemajuan dan

perusahaan. Etika bisnis adalah suatu kode etik perilaku perusahaan berdasarkan nilai-nilai moral dan norma yang dijadikan tuntunan dalam membuat keputusan serta memecahkan berbagai persoalan yang dihadapi. Etika bisnis adalah suatu komitmen untuk melakukan apa yang benar dan menghindari apa yang tidak benar. Etika bisnis sangat penting untuk dipertahankan dalam setiap perusahaan baik perusahaan kecil maupun besar serta loyalitas (*Stake Holder*) perusahaan.

Prinsip etika bisnis Islam menurut Muhammad Djakfar ada tujuh prinsip, di antaranya: jujur dalam takaran (*quantity*), menjual barang yang baik mutunya (*quality*), dilarang menggunakan sumpah (*al-qasm*), longgar dan bermurah hati (*tatsamuh dan taraahun*), membangun hubungan baik (*inter relationship atau silat al-rahym*), tertib administrasi dan menetapkan harga dengan transparan. Ketujuh prinsip ini dilaksanakan agar usaha yang dijalankan dapat mendapatkan ridha dan berkah dari Allah SWT.

Etika bisnis Islam dijadikan alternatif atau solusi manusia untuk keluar dari lingkungan atau zona yang tidak nyaman, seperti korupsi dan ketidakprofesionalan, kerja tidak baik dalam birokrasi, eksekutif karyawan, buruh, dan terhadap masyarakat. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa perusahaan harus menerapkan etika bisnis Islam agar tercipta suasana psikologis lingkungan kerja yang sehat. Kinerja perbankan dapat dicapai secara maksimal apabila perusahaan mampu menciptakan, mempertahankan, melaksanakan, dan menerapkan etika bisnis Islam. Hal ini disosialisasikan kepada karyawan dan

konsumen secara efektif dengan tujuan meningkatkan kinerja perusahaan.

Berdasarkan hal itu, perusahaan-perusahaan membuat perangkat lunak yang menjadi pijakan para *stake holder* dan terutama lembaga-lembaga atau perbankan yang berbasis syariah yaitu etika bisnis Islam. Konsep etika bisnis perlu dibuat dikarenakan telah tumbuh immoralitas yang terjadi antara para eksekutif perusahaan dan para pegawainya, sehingga mengakibatkan kerugian dan kegagalan perusahaan, serta kinerja perusahaan yang semakin menurun. Kondisi itu dapat diatasi lebih dini bila perusahaan menerapkan etika bisnis superior. Cara itu berdampak pada dikenalnya nama perusahaan dengan reputasi yang baik dan dapat pula meningkatkan kinerja perusahaan.

Pertumbuhan usaha yang berkesinambungan memberi dampak perubahan yang besar melalui bisnis. BPRS sebagai sebuah lembaga yang relatif maju pesat dan bermatahat. Masyarakat saat ini menaruh harapan besar untuk mendapat fasilitas perbankan secara syariah. Hal ini mengharuskan BPRS memiliki kondisi sehat, berkualitas, amanah dalam melaksanakan operasional, dan semakin terpercaya. Hal itu dapat terwujud bila manajemen terus melakukan berbagai upaya pengembangan dan peningkatan mulai dari sumber daya insani, pelayanan, peningkatan *risk management*, *internal control*, peningkatan operasional serta pengembangan layanan *Information Technology* (IT) selagi langkah besar untuk mewujudkan BPRS sebagai satu-satunya bank syariah yang menjadi wadah perekonomian masyarakat.

Para pedagang, pegawai, pengusaha maupun petani yang tertarik dalam menghimpun dan mengelola keuangan saat bertransaksi mempercayai fasilitas BPRS. Hal ini dikarenakan BPRS adalah salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah Islam dalam kegiatan operasionalnya. Dengan demikian diperoleh kenyamanan batin dan terhindar dari sistem riba.

Berdasarkan pernyataan itu dikatakan bahwa manusia sebagai pelaku bisnis adalah makhluk Allah SWT yang terbaik di antara makhluk lainnya. Manusia memiliki dimensi rohani dan jasmani dengan kelengkapan akal, naluri, emosi dan hidayah sebagai amanah dari Allah SWT. Manusia mendapat amanah untuk menjadi khalifah di bumi. Khalifah yang bertugas menumbuhkan sumber daya manusia, memakmurkan, memacu manusia untuk mencapai kualitas terbaiknya, serta menjaga bumi dengan segala aktivitas yang membangun. Oleh sebab itu, ada beberapa isu persoalan yang menjadi titik fokus dari komunitas manajer. Isu tersebut di antaranya penyalahgunaan aset perusahaan, penyalahgunaan minuman keras, alkohol, karyawan yang mencuri, *conflict of interest*, isu pengawasan kualitas, diskriminasi dalam promosi, dan pengangkatan pegawai. Hal ini memberikan dampak pula pada kinerja perusahaan yang bersangkutan.

Peningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan membentuk sikap kerja yang profesional, diperlukan adanya standar pelayanan yang mencakup standar proses (*standard of process*), standar perilaku (*standard of behaviour*), dan

standar hasil (*standard of result*) sebagai parameter layanan perbankan syariah. Layanan yang dilakukan harus berlandaskan etika dan bertujuan ibadah (*worship*) dengan niat untuk mendapatkan ridha Allah SWT. (*by heart- mardhatillah*), siapapun yang datang akan dilayani secara baik (*welcome*), bisa memberikan solusi (*solution*), harus menimbulkan rasa aman dan nyaman (*secure*), menguntungkan nasabah dan bank (*profitable*), serta senantiasa memberikan layanan yang terbaik secara konsisten dengan mengacu pada *service level* dan *standar operating procedure (consistency)*.

Aspek layanan ini memerlukan *operational excellence* yang menghendaki adanya standar proses (*standart of process*) guna membentuk *service level* yang berpengaruh terhadap standar hasil yang akan dicapai.

Service level adalah sebuah tindakan yang dilakukan untuk menciptakan nilai tambah untuk orang lain. Dalam bisnis *service level* di jadikan standar pengukuran atau pemberian pelayanan, *service* dibagi menjadi enam *level*, yaitu: (1) *criminal*, tingkatan paling rendah dalam sebuah pelayanan yang artinya tindakan yang sudah kita lakukan tidak dapat memiliki nilai tambah untuk orang lain atau pelanggan; (2) *basic*, memberikan kebutuhan dasar untuk orang lain atau pelanggan; (3) *expected*, tingkat dimana kita sudah dapat memiliki nilai tambah untuk orang lain dan pelanggan dengan apa yang mereka harapkan; (4) *desired*, pelayanan yang memiliki tingkat lebih tinggi yang artinya memberikan nilai tambah atau manfaat yang melampaui ekspektasi dari orang lain atau pelanggan;

(5) *surprising*, merupakan tingkatan yang cukup tinggi yang artinya sudah dapat memberikan nilai tambah atau manfaat yang jauh melampaui harapan dari orang lain atau pelanggan; dan (6) *unbelievable*, tingkat tinggi dari sebuah pelayanan yang mana pelayanan yang diberikan jauh melampaui harapan dari orang lain atau pelanggan bahkan mendapatkan tambahan pelayanan yang tidak terduga.

Pada umumnya, standar layanan perbankan syariah meliputi: (1) standar penampilan petugas; (2) mengidentifikasi sikap tubuh dan intonasi suara yang baik; (3) standar kebersihan dan kerapian ruang kerja; (4) pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan; (5) standar berkomunikasi dengan nasabah; dan (6) standar penanganan keluhan nasabah. Keenam standar pelayanan tersebut selayaknya diimplementasikan oleh PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Mandiri sebagai bank syariah.

4.3 Bank Syariah

Bank syariah dikatakan sebagai suatu lembaga keuangan yang dijalankan menggunakan sistem keuangan berbasis syariah. Sistem ini mensyaratkan pengambilan keuntungan lembaga berasal dari investasi-investasi yang dilakukan secara etis dan bertanggung jawab dari sisi sosial. Riba tidak dibenarkan dalam sistem ekonomi syariah karena dianggap mengambil keuntungan dari investasi-investasi yang relatif haram. Meskipun demikian, bank konvensional membenarkan adanya penambahan keuntungan lembaga keuangan melalui riba atau bunga bank.

Produk-produk yang ditawarkan bank syariah mampu memberikan tempat untuk mengembangkan perbankan syariah di Indonesia. Adapun tujuannya untuk menyediakan alternatif pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk pembiayaan, penyimpanan dana, maupun kegiatan usaha lain berdasarkan prinsip syariah.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dikatakan mengalami peningkatan yang cukup pesat. Hal ini ditandai oleh relatif banyak berdirinya lembaga keuangan, baik secara konsep maupun operasional menggunakan prinsip syariah. Prinsip ini menjadi bagian ajaran Islam disektor ekonomi. Salah satu prinsip dalam ekonomi Islam adalah tidak menerapkan prinsip bunga melainkan menggunakan prinsip bagi hasil pada produk. Sistem bagi hasil yang diterapkan dalam produk-produk bank syariah menyebabkan bank ini mampu mempertahankan kinerjanya dan tidak hanyut oleh tingkat suku bunga simpanan.

Berbagai keunggulan yang dimiliki perbankan syariah menyebabkan pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah semakin meningkat, sehingga bank syariah mengalami perkembangan sejak beberapa dekade terakhir dan menjadi salah satu tren dalam dunia keuangan. Beberapa lembaga keuangan atau bank yang sudah menjalani konsep atau sistem sesuai dengan Al-Qur'an dan Hadits di antaranya adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), merupakan lembaga perbankan yang telah berkontribusi membangun ekonomi masyarakat dengan prinsip syariah. Bank

ini mengedepankan kemaslahatan umat, terutama muslim.

Perkembangan yang relatif pesat ini justru dinilai belum maksimal oleh beberapa kalangan. Salah satu alternatif yang bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja perbankan syariah yaitu dengan strategi penerapan etika bisnis Islam di segala lini aktivitas operasional perbankan tersebut. BPRS terus berupaya menjadi jawaban, pilihan dan solusi atas segala kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan layanan perbankan berbasis syariah. Kini kehadiran BPRS sudah dirasakan oleh masyarakat tingkat ekonomi bawah, menengah, dan atas yang menghadirkan produk, jasa, serta pembiayaan berbasis syariah sesuai tuntunan Qur'an dan Hadits.

4.4 Implementasi Standar Pelayanan Pelanggan di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani

Implementasi standar pelayanan pelanggan pada perusahaan juga mempertimbangkan visi dan misi perusahaan tersebut, tak terkecuali PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani. Visi PT. BPRS Bandar Lampung ialah 'Menjadi BPR Syariah terbaik untuk pengembangan ekonomi masyarakat dan mendukung pembangunan di Provinsi Lampung'. Visi tersebut dicapai dengan misi sebagai berikut: (1) senantiasa melakukan peningkatan pengetahuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mencapai pelayanan yang lebih baik dan handal; (2) mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat dan turut mendukung pembangunan di Provinsi

Lampung melalui sektor perbankan syariah; (3) membina kader-kader wirausahawan yang berorientasi syariah hingga menjadi *bankable* dan mandiri; dan (4) sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung.

Dilanjutkan visi PT. BPRS Metro Madani yaitu 'Terwujudnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang berkemajuan, bermartabat dan membawa kemaslahatan Umat'. Visi tersebut diupayakan terwujud melalui dua misi, yaitu: (1) menjalankan usaha perbankan sesuai syariah Islam yang sehat dan terpercaya; dan (2) memberikan pelayanan terbaik dan profesional kepada nasabah, *share holder* dan karyawan.

Beberapa hal penting yang turut dimiliki kedua perusahaan tersebut yakni Dasar hukum operasional, struktur organisasi (mulai dari dewan komisaris hingga *office boy*), produk-produk perbankan berbasis syariah, laporan keuangan, laba-rugi, perubahan ekuitas, arus KAS, sumber dan penggunaan dana zakat, catatan atas laporan keuangan, dan laporan sumber, publikasi. Keseluruhan aspek dalam produk-produk tersebut tentunya mengacu pada hukum-hukum syariah dan diperoleh berdasarkan data primer dari masing-masing perusahaan.

Diketahui berdasarkan data primer kedua perusahaan tersebut bahwa masing-masing perusahaan memiliki variasi produk perbankan. Meskipun demikian, segala aspeknya tetap mengacu pada prinsip-prinsip syariah. Berikut produk-produk perbankan dari PT. BPRS Bandar Lampung: (1) deposito syariah; (2) tabungan syariah; (3) pembiayaan jual beli

(Akad *Al-Murabahah*); dan (4) pembiayaan sewa manfaat (*akad ijarah*-multi Jasa).

Keseluruhan produk perbankan PT. BPRS Bandar Lampung dilayani oleh para pegawai PT. BPRS Bandar Lampung yang merujuk pada standar pelayanan pelanggan. Standar tersebut tidak lepas dari acuan etika bisnis PT. BPRS Bandar Lampung sebagai berikut:

Setiap lembaga atau perusahaan mempunyai aturan etika kerja berdasarkan hukum atau pasal yang berlaku yang diterapkannya tanpa melewati batas atau aturan dalam Al-Qur'an maupun Hadits, yaitu etika kerja pasal 14 tentang peraturan yang diterapkan oleh PT. BPRS Bandar Lampung diantaranya: (1) pegawai diwajibkan menjunjung tinggi Addul Islam dengan taat menunaikan Aqidah, Ibadah dan Syariah Islam, (2) pegawai diwajibkan untuk selalu mengenakan pakaian yang pantas dan rapi sesuai syariah Islam, memelihara lingkungan kerja agar senantiasa selalu bersih, nyaman, teratur serta melaksanakan ibadah sholat sesuai waktunya, (3) pegawai diwajibkan melaksanakan tugas pokoknya menurut uraian pekerjaan maupun jabatan yang digariskan oleh perusahaan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran dan tanggung jawab; (4) pegawai diwajibkan untuk mematuhi dan mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan maupun perundang-undangan yang berlaku; (5) pegawai diwajibkan untuk memberitahukan secara lisan maupun tertulis kepada perusahaan apabila terlambat masuk kerja, karena sakit atau menyelesaikan keperluan urusan mendadak dan mendesak; (6)

pegawai diwajibkan selalu mawas diri dan menjaga agar tidak terjadi pertentangan antara kepentingan pribadinya dengan kepentingan perusahaan; (7) pegawai diwajibkan dalam melaksanakan kegiatan pekerjaannya untuk lebih mengutamakan kepentingan perusahaan diatas kepentingan pribadinya; (8) pegawai diwajibkan untuk selalu menjunjung tinggi norma-norma moral dan kesusilaan serta menghindarkan diri dari skandal dalam keluarganya maupun diantara sesama pegawai lainnya; (9) pegawai diwajibkan untuk selalu merahasiakan semua informasi dan data mengenai perusahaan yang menurut sifatnya dikategorikan sebagai rahasia perusahaan, semua informasi yang telah dipercayakan oleh nasabah kepada perusahaan, semua transaksi yang dilakukan nasabah melalui perusahaan serta semua kode rahasia yang telah dipercayakan kepadanya dalam rangka melaksanakan tugas; (10) pegawai dilarang untuk bekerja dan mengikat diri dari pihak ketiga, baik perorangan maupun badan usaha atau lembaga lainnya untuk mendapatkan imbalan, kecuali telah mendapat izin tertulis dari direksi; (11) pegawai dilarang meminta imbalan dalam bentuk apapun atau menerima hadiah untuk dirinya sendiri dari nasabah berkaitan dengan pelayanan yang diberikan; (12) pegawai dilarang mempengaruhi nasabah atau calon nasabah perusahaan untuk melakukan transaksi dengan pihak ketiga. ; (13) pegawai dilarang melakukan kegiatan usaha atau bisnis pribadi selama jam kerja kantor.

Dilanjutkan tata tertib yang diterapkan PT. BPRS Bandar Lampung

yang menyesuaikan pada pasal 15 tentang tata tertib kerja, di antaranya: (1) pegawai diwajibkan sudah hadir ditempat kerja sebelum dimulainya jam kerja dan siap melaksanakan tugas tepat waktu dimulainya jam kerja, serta boleh meninggalkan tempat kerja setelah usai jam kerja, kecuali oleh karena suatu alasan logis dan mendesak dengan memberitahukan dan meminta izin terlebih dahulu kepada atasannya; (2) pegawai diwajibkan untuk melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya oleh perusahaan; (3) pegawai diwajibkan mengenakan kartu tanda pengenal yang diberikan kepadanya oleh perusahaan pada hari dan jam kerja; (4) pegawai diwajibkan mengenakan pakaian yang bersih, sopan dan rapi sesuai syariah Islam selama menjalankan tugas. Khusus pegawai wanita diwajibkan mengenakan hijab selama jam kerja baik di dalam maupun di luar kantor; (5) pegawai diwajibkan bertingkah laku sopan, menjaga persaudaraan dan menjalin keakraban dalam lingkungan kerja; (6) pegawai diwajibkan memelihara dengan baik semua peralatan kantor yang digunakannya; (7) pegawai diwajibkan segera melaporkan kepada atasannya mengenai peralatan yang rusak atau hilang; (8) pegawai diwajibkan menyimpan semua dokumen penting didalam lemari terkunci; (9) pegawai diwajibkan segera melaporkan kepada perusahaan atas setiap perubahan maupun data mengenai dirinya; (10) pegawai diwajibkan memberitahukan secara tertulis kepada atasannya dalam waktu sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) hari sebelum mengakhiri hubungan kerjanya

dengan perusahaan; (11) pegawai diwajibkan memberitahukan secara tertulis kepada atasannya minimal 1 (satu) hari sebelum apabila akan tidak masuk bekerja karena keperluan yang telah direncanakan; (12) pegawai diwajibkan menyerahkan surat pemberitahuan sakit pada hari saat tidak masuk kerja atau saat kembali mulai kerja apabila tidak masuk kerja karena sakit untuk jangka waktu 1 (satu) hari; (13) pegawai diwajibkan menyerahkan surat keterangan dokter pada saat kembali mulai kerja apabila tidak masuk kerja karena sakit untuk jangka waktu 2 (dua) hari atau lebih; (14) pegawai dilarang menggunakan kekerasan fisik, mengancam, memfitnah, menggunjing, dan mencemarkan nama baik sesama pegawai maupun atasannya yang dapat mengganggu kenyamanan dan atau kelancaran pekerjaan; (15) pegawai dilarang merusak harta benda milik perusahaan baik secara sengaja maupun kelalaian; (16) pegawai dilarang membawa peralatan kantor, dokumen atau barang apapun milik perusahaan, kecuali telah memperoleh izin dari pimpinan yang berwenang atau yang ditunjuk oleh perusahaan; (17) pegawai dilarang memiliki harta benda milik perusahaan dengan cara-cara yang tidak sah; (18) pegawai dilarang menggunakan alat komunikasi milik perusahaan seperti : telepon, telex, faximile, dan sebagainya untuk keperluan pribadi, kecuali untuk keperluan mendesak dengan seizin atasannya; (19) pegawai dinyatakan telah mengundurkan diri apabila tidak masuk kerja dalam waktu sedikitnya 5 (lima) hari kerja terus menerus tanpa disertai keterangan tertulis dengan bukti yang sah.

Penerapan Etika kerja dan tata tertib kerja merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan serta dibalut prinsip Islam di dalam perusahaan atau lembaga ini, sehingga terlahir keadilan, pertanggungjawaban, takaful, jujur, amanah terhindar dari unsur MAGRIB yaitu (maisir, gharar, haram dan riba). Konsep MAGRIB ini merupakan fundamental ekonomi yang tidak boleh dilaksanakan oleh perbankan syariah. maisir merupakan transaksi yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan. Hal ini harus dihindari karena tidak sesuai dengan prinsip ekonomi Islam. Selanjutnya, Gharar merupakan transaksi yang obyeknya tidak jelas sehingga menimbulkan keraguan dalam bertransaksi. Haram itu sendiri merupakan transaksi yang obyeknya dilarang syariah seperti riba. Terakhir adalah riba, yang menjadi perbedaan utama bank syariah dengan bank konvensional. Karena Bank syariah berpedoman pada azas bagi hasil.

Pada hakikatnya tujuan penerapan aturan dalam ajaran Islam di bidang muamalah (usaha dan bisnis) bertujuan menciptakan pendapatan berkah dan mulia. Dengan begitu, akan terwujud pembangunan manusia yang berkeadilan, serta mewujudkan stabilisasi untuk mencapai pemenuhan kebutuhan, kesempatan kerja penuh, dan distribusi pendapatan yang merata tanpa harus mengalami ketidakseimbangan yang berkepanjangan di masyarakat.

BPRS merupakan institusi kepercayaan yang melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana serta aktivitas layanan lain untuk memenuhi kebutuhan finansial setiap nasabah dan

masyarakat. Pelayanan terbaik sesuai kaidah adalah esensi layanan yang harus disajikan oleh lembaga keuangan syariah kepada nasabah yang memerlukan solusi dalam aktivitas keuangan dan ekonomi yang tidak identik dengan sistem bunga, bisnis yang spekulatif, serta kemitraan sejajar yang memberikan kenyamanan dalam bertransaksi.

Etika bisnis Islam didasari pada itikad baik dan sikap saling ridha (*'an taradhin*) antar pihak satu dan yang lainnya dengan tetap mentaati aspek halal dan tayib. Sesuai dengan perintah Allah SWT dalam QS. An-Nisa Ayat : 29 yang artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Implementasi ayat di atas bahwa orang-orang beriman wajib memiliki etika yang baik di lingkungan sekitar dan lingkungan tempat bekerja. Dengan demikian dapat dilaksanakan kegiatan di perusahaan atau lembaga berbasis syariah yang saling bekerjasama, dipercaya, jujur, amanah, bertanggung jawab, dan memberikan *feedback* yang bisa meningkatkan reputasi perusahaan atau peningkatan rating perusahaan.

Pelaku bisnis Islam memiliki aturan-aturan atau nilai-nilai yang diterapkan berlandaskan dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Islam sendiri sudah mengajarkan bahkan Nabi Muhammad SAW sudah mempraktikkannya dengan baik, karena kita tidak hidup sendiri melainkan hidup

dengan makhluk lainnya yang mana satu dan yang lainnya saling membutuhkan.

Implementasi standar layanan pelanggan di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani menyesuaikan pada implementasi ayat tersebut. Para pegawai di kedua perusahaan itu harus mencerminkan sikap kerja seorang pegawai yang profesional sehingga mempunyai keahlian, kesungguhan hati, kompetensi, emosional yang tinggi, sikap tidak melanggar etika dan peraturan, serta menjadikan bidang yang digeluti sebagai penghidupan. Prilaku layanan yang ditampilkan berkaitan dengan keikhlasan sehingga mudah terkristalisasi menjadi budaya layanan (*service culture*) sebagai kewajiban seorang muslim sebagai wujud anjuran Rasulullah Muhammad SAW. "Barang siapa di antara kamu yang mampu memberikan manfaat kepada saudaranya, maka bersegeralah melakukannya." (Hadits riwayat Muslim).

Adapun pengamatan implementasi standar layanan pelanggan pada PT. BPRS Metro Madani dilakukan merujuk pada aturan PT. BPRS Metro Madani sebagai berikut:

PT. BPRS Metro Madani sebagai aturan atau hukum yang berlaku dalam perbankan syariah membuat aturan yang wajib di taati oleh setiap pegawai yang berlaku dalam pasal 40 tentang etika kerja yaitu: (a) menjunjung tinggi dienu Islam dengan taat dan menunaikan ibadah sesuai dengan syariah Islam; (b) menjunjung tinggi norma-norma moral dan kesusilaan serta menghindarkan diri dan skandal dalam keluarganya maupun diantara sesama pegawai lainnya; (c) mematuhi dan mentaati semua peraturan yang ditetapkan

perusahaan maupun perundang-undangan yang berlaku; (d) mengutamakan kepentingan perusahaan di atas kepentingan pribadi dan senantiasa menjaga agar tidak terjadi pertentangan antara kepentingan pribadi dengan kepentingan perusahaan; (e) menjaga rahasia semua informasi dan data-data mengenai perusahaan yang dapat dikategorikan sebagai rahasia bank dan rahasia perusahaan; (f) tidak bekerja dan mengikat diri dengan pihak ketiga baik perorangan maupun badan usaha atau lembaga lainnya untuk mendapatkan imbalan, kecuali telah mendapatkan izin dari direksi atau pejabat yang diberi kuasa oleh direksi; (g) tidak meminta imbalan dalam bentuk apapun atau menerima hadiah untuk dirinya sendiri berkaitan dengan pelayanan yang diberikan; (h) tidak mempengaruhi nasabah atau calon nasabah bank untuk melakukan transaksi dengan pihak ketiga; (i) tidak melakukan kegiatan usaha atau bisnis pribadi selama jam kerja kantor.

Pasal 41 tentang kewajiban dan larangan yang diterapkan oleh PT. BPRS Metro Madani yang wajib di patuhi oleh setiap pegawai. Ada pun pasal 42 larangan yang wajib ditaati oleh semua pegawai PT. BPRS Metro Madani. Dilanjutkan sanksi yang diberikan oleh PT BPRS Metro Madani, sesuai pasal 44 tanpa mengurangi keteantuan undang-undang yang berlaku, perusahaan dapat menetapkan saksi indisipliner atau pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai sebagai berikut: (a) peringatan lisan; (b) peringatan tertulis; (c) penundaan kenaikan gaji atau bonus; (d) penundaan kenaikan pangkat; (e) penurunan pangkat; (f) pembebasan

jabatan; (f) pemberhentian sementara atau skorsing; dan (g) pemberhentian atau pemutus hubungan kerja.

4.5 Analisis Data

Data dapat dianalisis berdasarkan hasil observasi antara kesesuaian perilaku yang tampak dari para pegawai di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani dalam melayani para nasabah, selaku pelanggan dengan visi, misi, dan peraturan yang berlaku diperusahan masing-masing. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa implementasi standar layanan pelanggan pada PT. BPRS Metro Madani yakni standar berkomunikasi dengan nasabah. Berikut ini hal yang diimplementasikan oleh PT. BPRS Metro Madani: (a) *qaulan sadida* (berkata yang benar agar dapat dipercaya); (b) *qaulan ma'rufa* (bertutur kata yang baik sebagai bentuk tata krama); (c) *qaulan layyina* (berbicara lemah lembut agar bisa diterima); (d) *qaulan maisura* (berbicara yang pantas, tidak merendahkan orang lain); (e) *qaulan baligha* (komunikasi efektif agar informatif); dan (f) *qaulan karima* (menghargai dan menghormati perasaan orang lain).

PT. BPRS Metro Madani setiap jumat dalam satu bulan sekali melakukan sosialiasi ke masjid-masjid sekitar kantornya untuk mengedukasi kepada masyarakat tentang manfaat yang diberikan oleh produk unggulan mereka, seperti tabungan pendidikan, tabungan qurban, tabungan walimahan, dan tabungan haji. Bank ini memiliki standar tertentu dalam melakukan pelayanan sebagai berikut: (1) standar penanganan keluhan nasabah; (2) berempati dalam

menerima keluhan (*Emphaty*); (3) kecepatan memberikan tanggapan (*Quick Response*); (4) permintaan maaf (*Apology*); (5) kredibilitas (*Credibility*); (6) kredibilitas; dan (7) perhatian (*Attentiveness*).

Peraturan Bank Indonesia nomor 7/7/PBi tahun 2005 telah menetapkan standar waktu dan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah sebagai bentuk perlindungan konsumen. Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis menyangkut: (1) Penerimaan pengaduan. (2) Penanganan dan penyelesaian pengaduan. (3) Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Kedua BPRS ini pun tampak mengimplementasikan peraturan tersebut.

Ada pun implementasi standar layanan pelanggan pada PT. BPRS Bandar Lampung tampak tiga komponen, diantaranya: (1) standar penampilan petugas; (2) pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan; dan (3) standar kebersihan dan kerapian ruang kerja. Adanya perbedaan diantara keduanya mengacu pada visi misi masing-masing perusahaan.

4.6 Temuan

Profesionalisme kerja dan fasilitas pendukung dapat diupayakan untuk meningkatkan layanan pelanggan oleh BPRS. Peningkatkan komunikasi kepada khalayak umum melalui media sosial dengan cara update informasi secara berkala, misalnya melalui situs-situs resmi, juga perlu diterapkan oleh BPRS. Alat survei kepuasan pelanggan (*touch screen*) dapat dimanfaatkan BPRS guna menilai

kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan pihak BPRS terhadap nasabah.

5. PENUTUP

5.1 Simpulan

Implementasi pada PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani mengarah pada sikap meneladai standar layanan pelanggan yang telah dibuat dalam aturan kinerja bank BPRS. Kedua bank BPRS itu juga mencerminkan sikap kerja yang profesional dan mempunyai keahlian dibidangnya. Hal tersebut dibuktikan melalui standar layanan, seperti standar penampilan petugas, standar kebersihan dan kerapian ruang kerja, standar pengetahuan produk dan jasa perbankan syariah, standar berkomunikasi dengan nasabah, serta standar penanganan keluhan nasabah. Tingkat kinerja bank syariah pada PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani perlu dianalisis lebih lanjut, sehingga dapat terlihat ada atau tidaknya peningkatan, baik secara produk maupun layanan bank syariah dimasa mendatang.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pengetahuan tentang standar layanan pelanggan berbasis syariah yang dimiliki pegawai PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani telah diterapkan dalam kegiatan bisnisnya. Bisnis yang dijalani keduanya memakai aturan yang diperbolehkan dalam ajaran agama serta prinsip-prinsip Islam. Fakta yang mengarah pada hal itu tampak nyata, namun penelitian ini perlu ditelusuri lebih dalam dan dianalisis lebih lanjut pada tataran tesis. Dengan demikian nantinya diperoleh informasi lebih dalam terkait implementasi bisnis syariah pada

PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani dalam cakupan yang lebih luas.

REFERENSI

- Anoragan Pandji, *Penghantar Bisnis: Pengelolaan Dalam Era Globalisasi* (Jakarta : Rineka Cipta, 2016).
- Aziz Abdul, *Etika Bisnis Prespektif Islam 'Implementasi Etika Islam Untuk Dunia Usaha'* (Cirebon : Alfabeta, 2013).
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2016).
- Dokumen, *Peraturan Perusahaan PT .BPRS Metro Madani*, 2019.
- Dokumen, *PT. BPRS Metro Madani*, 2019.
- Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2006).
- Irham Fahmi, *Etika Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2014).
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid Dan Terjemahannya Dilengkapi Dengan Asbabun Nuzul Dan Hadits Shahih*, (Jakarta : PT Sygma Examedia Arkanleema, 2010), Surat Al-Anfal Ayat 27.
- Lubis, Suhrawardi, *Etika Profesi Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2012).
- Mathis dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Penilaian Kinerja)*, (Jakarta : Erlangga, 2015).
- M.Umer Capra, *Sistem Moneter Islam*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2014).
- Mulyadi, J. Setiawan, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen : Sistem Pelipat ganda Kinerja*

- Perusahaan*, Edisi 2, (Jakarta : Salemba Empat, 2016).
- Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Semarang : CV. Obor Pustaka, 2002).
- Piusa Ahmad, Pastanto dan M. Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer I*, (Surabaya : Arkola, 2005).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).
- Bagus Mohamad Ramadhan, *Etos Kerja Islami Pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasara Besar*, Vol. 2, No. 4, (Madiun : JESTT, 2015).
- Ekawati Rahayu Ningsih, *Studi Eksplorasi Penerapan Etika Bisnis Pada Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jurnal Iqtishad, Vol. 10, No. 1, 2017).
- Hadi Nur, *Proceeding: Integrating Eith Science And Religion*, (Johor : University Teknologi Malaysia, 2014).
- Iswandi, Andi, *Peran Etika Qur'an Terhadap Sistem Ekonomi Islam*, (Jurnal Al-Iqtishad, Vol.VI, No.1, 2014).
- Muhammad A.S. Hikam, *Kinerja dan Produktivitas Tenaga Keja Disektor Industri*, (Jakarta : PEP-LIPI, 2014).
- Rushdi Ramli, *Nilai Ibarat Dalam Perbuatan - Perbuatan Harus (Al-Af'Al Al-Mubahah): Tinjauan Terhadap Pemikiran Imam Ahmad Ibn Taymiyyah*, (Jurnal Fiqih, No. 7, 2010).
- Siska Amelie F Deil, *Enam Etika Bisnis Yang Harus Diketahui Oleh Profesional*, (Jakarta : Liputan 6, 19 September 2019).
- Ilham Habiebie, *Pengertian bisnis halal dan bermodal*, Republika, (diakses 27 Maret 2019).
- Admin, 2011. [www.google.com.https://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%20II.pdf](https://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%20II.pdf), (diakses 3 Maret 2010).