

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian, Fungsi, Tujuan, Jenis dan Usaha Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Berikut ada beberapa pengertian bank :

- a. Pengertian Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran.
- b. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran.
- c. Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan syariah atau prinsip agama Islam. Sesuai dengan prinsip Islam yang melarang sistem bunga atau riba yang memberatkan, maka bank syariah beroperasi berdasarkan kemitraan pada semua aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan dan keadilan.

Perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional, antara lain :

a. Perbedaan Falsafah.

Perbedaan pokok antara bank konvensional dengan bank syariah terletak pada landasan falsafah yang dianutnya. Bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya sedangkan bank konvensional justru kebalikannya. Hal inilah yang menjadi perbedaan yang sangat mendalam terhadap produk-produk yang dikembangkan oleh bank syariah, dimana untuk menghindari sistem bunga maka sistem yang dikembangkan adalah jual beli serta kemitraan yang dilaksanakan dalam bentuk bagi hasil. Dengan demikian sebenarnya semua jenis transaksi perniagaan melalui bank syariah diperbolehkan asalkan tidak mengandung unsur bunga (riba). Riba secara sederhana berarti sistem bunga berbunga atau compound interest dalam semua prosesnya bisa mengakibatkan membengkaknya kewajiban salah satu pihak seperti efek bola salju pada cerita di awal artikel ini. Sangat menguntungkan saya tapi berakibat fatal untuk banknya. Riba, sangat berpotensi untuk mengakibatkan keuntungan besar disuatu pihak namun kerugian besar dipihak lain, atau malah ke dua-duanya.

b. Konsep Pengelolaan Dana Nasabah

Dalam sistem bank syariah dana nasabah dikelola dalam bentuk titipan maupun investasi. Cara titipan dan investasi jelas berbeda dengan

deposito pada bank konvensional dimana deposito merupakan upaya mem-bungakan uang. Konsep dana titipan berarti kapan saja si nasabah membutuhkan, maka bank syariah harus dapat memenuhinya, akibatnya dana titipan menjadi sangat likuid. Likuiditas yang tinggi inilah membuat dana titipan kurang memenuhi syarat suatu investasi yang membutuhkan pengendapan dana. Karena pengendapan dananya tidak lama alias cuma titipan maka bank boleh saja tidak memberikan imbal hasil. Sedangkan jika dana nasabah tersebut diinvestasikan, maka karena konsep investasi adalah usaha yang menanggung risiko, artinya setiap kesempatan untuk memperoleh keuntungan dari usaha yang dilaksanakan, didalamnya terdapat pula risiko untuk menerima kerugian, maka antara nasabah dan banknya sama-sama saling berbagi baik keuntungan maupun risiko.

Sesuai dengan fungsi bank sebagai intermediary yaitu lembaga keuangan penyalur dana nasabah penyimpan kepada nasabah peminjam, dana nasabah yang terkumpul dengan cara titipan atau investasi tadi kemudian, dimanfaatkan atau disalurkan ke dalam transaksi perniagaan yang diperbolehkan pada sistem syariah. Hasil keuntungan dari pemanfaatan dana nasabah yang disalurkan ke dalam berbagai usaha itulah yang akan dibagikan kepada nasabah. Hasil usaha semakin tinggi maka semakin besar pula keuntungan yang dibagikan bank kepada dan nasabahnya. Namun jika keuntungannya kecil otomatis semakin kecil pula keuntungan yang dibagikan bank kepada nasabahnya. Jadi konsep bagi hasil hanya bisa berjalan jika dana nasabah di bank di investasikan

terlebih dahulu kedalam usaha, barulah keuntungan usahanya dibagikan. Berbeda dengan simpanan nasabah di bank konvensional, tidak peduli apakah simpanan tersebut di salurkan ke dalam usaha atau tidak, bank tetap wajib membayar bunganya.

Dengan demikian sistem bagi hasil membuat besar kecilnya keuntungan yang diterima nasabah mengikuti besar kecilnya keuntungan bank syariah. Semakin besar keuntungan bank syariah semakin besar pula keuntungan nasabahnya. Berbeda dengan bank konvensional, keuntungan banknya tidak dibagikan kepada nasabahnya. Tidak peduli berapapun jumlah keuntungan bank konvensional, nasabah hanya dibayar sejumlah prosentase dari dana yang disimpannya saja.

c. Kewajiban Mengelola Zakat

Bank syariah diwajibkan menjadi pengelola zakat yaitu dalam arti wajib membayar zakat, menghimpun, mengadministrasikannya dan mendistribusikannya. Hal ini merupakan fungsi dan peran yang melekat pada bank syariah untuk memobilisasi dana-dana sosial (zakat, infak, sedekah)

d. Struktur Organisasi

Di dalam struktur organisasi suatu bank syariah diharuskan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS bertugas mengawasi segala aktifitas bank agar selalu sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. DPS ini dibawahahi oleh Dewan Syariah Nasional (DSN). Berdasarkan laporan dari

DPS pada masing-masing lembaga keuangan syariah, DSN dapat memberikan teguran jika lembaga yang bersangkutan menyimpang. DSN juga dapat mengajukan rekomendasi kepada lembaga yang memiliki otoritas seperti Bank Indonesia dan Departemen Keuangan untuk memberikan sanksi.

2.1.2 Fungsi Bank

a. Fungsi bank syariah sebagai Manajemen investasi

Bank-bank syariah dapat melaksanakan fungsi ini berdasarkan kontrak mudharabah atau kontrak perwakilan. Menurut kontrak mudharabah, bank (dalam kapasitasnya sebagai mudharib, yaitu pihak yang melaksanakan investasi dana dari peihak lain) menerima presentase keuntungan hanya dalam kasus untung. Dalam ha terjadi kerugian, sepenuhnya menjadi risiko dana (shahibu mal), sedangkan bank tidak ikut menanggungnya.

b. Fungsi bank syariah sebagai Investasi

Bank-bank syariah menginvestasikan dana yang ditempatkan pada dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang konsisten dengan syariah. Di antara contohnya adalah kontrak murabahah, musyarakah, bai' as-salam, bai' al-istisna', ijarah, dan lain-lain. Rekening investasi menjadi dua yakni rekening investasi tidak terbatas dan terbatas.

a) Rekening investasi tidak terbatas (general investment) Pemegang rekening jenis ini memberi wewenang kepada bank syariah untuk

menginvestasika dananya dengan cara yang dianggap paling baik dan feasible, tanpa menerapkan pembatasan jenis, waktu, dan bidang usaha investasi.

b) Rekening investasi terbatas

c) Pemegang rekening jenis ini menerapkan pembatasan tertentu dalam hal jenis, bidang usaha, dan waktu bank menginvestasikan dananya.

c. Fungsi bank syariah sebagai Jasa keuangan

Bank syariah dapat juga menawarkan berbagai jasa keuangan lainnya berdasarkan wupah (fee based) dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan. Contohnya, garansi, transfer kawat, L/C, dan sebagainya.

d. Fungsi bank syariah sebagai Jasa sosial

Konsep perbankan islam/syariah mengharuskan bank islam melaksanakan jasa sosial, bisa melalui dana qardh (pinjaman kebaikan), zakat, atau dana sosial yang sesuai dengan ajaran Islam. Konsep perbankan syariah juga mengharuskan bank syariah memainkan peran dalam pengembangan sumber daya insani dan menyumbang dana bagi pemeliharaan serta pengembangan lingkungan hidup.

2.1.3 Tujuan Bank

Tujuan bank adalah sebagai lembaga yang menunjang pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasilnya pertumbuhan ekonomi, stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat.

Tujuan perbankan syariah didirikan dikarenakan pengambilan riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan (QS. Al-Baqarah 2 : 275). Dalam sistem bunga, bank tidak akan tertarik dalam kemitraan usaha kecuali bila ada jaminan kepastian pengembalian modal dan pendapatan bunga (Zaenul Arifin, 2010: 39-40).

2.1.4 Jenis Bank

a. Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya

a) Bank Sentral

Menurut UU No.3 Tahun 2004, Bank Sentral adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan serta menjalankan fungsi sebagai lender of the last resort. Bank sentral yang dimaksud adalah Bank Indonesia. Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pemerintah dan atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam undang-undang ini.

b) Bank Umum

Pengertian bank umum menurut Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam

kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Jasa yang diberikan oleh bank umum bersifat umum, artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Bank umum sering disebut bank komersial (commercial bank).

c) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

b. Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya

a) Bank Milik Pemerintah

Bank pemerintah adalah bank di mana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah pula. Contohnya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri. Selain itu ada juga bank milik pemerintah daerah yang terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Contoh Bank DKI, Bank Jateng, dan sebagainya.

b) Bank Milik Swasta Nasional

Bank swasta nasional adalah bank yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya

pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya juga dipertunjukkan untuk swasta pula. Contohnya Bank Muamalat, Bank Danamon, Bank Central Asia, Bank Lippo, Bank Niaga, dan lain-lain.

c) Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri. Contohnya ABN AMRO bank, City Bank, dan lain-lain.

c. Jenis Bank Berdasarkan Kegiatan Operasionalnya

a) Bank Konvensional

Pengertian kata “konvensional” menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah “menurut apa yang sudah menjadi kebiasaan”. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “berdasarkan kesepakatan umum” seperti adat, kebiasaan, kelaziman.

b) Bank syariah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam.

2.1.5 Usaha Bank

Menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan kegiatan usaha yang pada umumnya dilakukan oleh bank, sebagai berikut :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan atau bentuk yang lainnya yang di persamakan dengan itu.
- b. Memberikan kredit
- c. Menerbitkan surat pengakuan utang
- d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya.

2.2 Sumber – Sumber Dana Bank

- a. Sumber dana bank syariah pertama; Modal Inti (core capital)

Modal inti adalah modal sendiri, yaitu dana yang berasal dari para pemegang saham bank, yakni pemilik bank. Pada umumnya dana modal inti terdiri dari:

- a) Modal yang disetor oleh para pemegang saham, sumber utama dari modal perusahaan adalah saham,
- b) Cadangan yaitu sebagian laba bank yang tidak dibagi, yang disisihkan untuk menutup timbulnya risiko kerugian dikemudian hari, dan
- c) Laba ditahan, yaitu sebagian laba yang seharusnya dibagikan kepada para pemegang saham, tetapi oleh para pemegang saham sendiri

(melalui rapat umum pemegang saham) diputuskan untuk ditanam kembali dalam bank

b. Sumber dana bank syariah kedua; Kuasi Ekuitas (mudharabah accaount)

Bank menghimpun dana bagi hasil atas dasar prinsip mudharabah yaitu akad kerja sama antara pemilik dana (shahibul maal) dengan pengusaha (mudharib) untuk melakukan suatu usaha bersama dan pemilik dana tidak boleh mencampuri pengelolaan bisnis sehari-hari.

Berdasarkan prinsip ini, dalam kedudukannya sebagai *mudharib*, bank menjadi jasa bagi para investor berupa:

- a) Rekening investasi umum dimana bank menerima simpanan dari nasabah yang mencari kesempatan investasi atas dana mereka dalam bentuk investasi berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqoh,
- b) Rekening investasi khusus, dimana bank bertindak sebagai manajer investasi bagi nasabah institusi (pemerintah atau lembaga keuangan lain) atau nasabah korporasi untuk menginvestasikan dana mereka pada unit-unit usaha atau proyek yang mereka setujui, dan
- c) Rekening tabungan mudharabah, prinsip mudharabah juga bisa digunakan untuk jasa pengelolaan rekening tabunangan. Bank syariah melayani tabungan mudharabah dalam bentuk targeted saving di maksudkan untuk suatu pencapaian target kebutuhan dalam jumlah dan atau jangka atau waktu tertentu rekening ini tidak di berikan fasilitas ATM.

- c. Sumber dana bank syariah ketiga; Titipan (wadi'ah) atau Simpanan Tanpa Imbalan (non remunerated deposit).

Dana titipan adalah dana pihak ketiga pada pihak bank, yang umumnya berupa giro atau tabungan. Pada umumnya motivasi utama orang menitipkan dana pada bank adalah untuk keamanan mereka dan memperoleh keluasan untuk menarik dananya kembali.

2.3 Etika Bisnis

2.3.1 Pengertian Etika

Etika atau etiket berasal dari bahasa perancis etiquette,yaitu sejenis kartu undangan yang berlaku khusus dikalangan istana kerajaan untuk para tamu yang terdiri dari kaum bangsawan,hartawan dan tokoh masyarakat.Tetapi pada akhirnya kata etiket itu berubah artinya menjadi tata tertib dan sopan santun.

Secara umum etika adalah peraturan tak tertulis yang berlaku di tengah-tengah masyarakat.sebagai hukum tak tertulis etika sangat diperlukan untuk memperlancar komunikasi antar anggota masyarakat dan sanksinya biasanya amat tegas.anggota masyarakat yang tidak tunduk dan patuh pada etika biasanya akan tersisihkan dari masyarakat.

Dalam arti sempit Etiket sering disebut dengan etika yang artinya tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum antara lain :

a. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, selalu murah senyum, lemah lembut dan ramah tamah, sopan santun tutur kata dan hormat, simpatik, bertanggung jawab dan suka menolong nasabah. Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar khususnya pegawai bank. Rasulullah SAW bersabda bahwa "salah satu ciri orang beriman adalah mudah bersahabat dengan orang lain, dan orang lain pun mudah bersahabat dengannya". Al-Quran memerintahkan dengan sangat ekspresif agar kaum muslim bersifat lemah lembut dan sopan santun mana kala berbicara dan melayani pelanggan atau nasabah.

b. Penampilan

Dalam melayani nasabah, karyawan bank dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin, karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Secara umum penampilan yang prima yang ditampilkan oleh setiap pegawai bank adalah:

- a) Wajar maksudnya sikap dan tindakan setiap karyawan bank tidak dibuat-buat.
- b) Dalam hal berpakaian harus selalu rapi, serasi dan bersih, dan tidak menggunakan aksesoris dan make-up yang berlebihan.

- c) Selalu mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terima kasih.
- d) Selalu bersikap optimis dan tidak pesimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan kepada nasabah atas layanan yang diberikan.
- e) Berprilaku yang baik lincah, gesit, mudah bergaul, dan cepat tanggap namun tidak over acting didepan nasabah atau tamu yang pada akhirnya dapat membuat nasabah jengkel.
- f) Lemah lembut dan sopan santun dalam melayani tamu atau nasabah, membuat nasabah merasa dihargai oleh karyawan bank.
- g) Selalu memberikan perhatian, tidak cuek dalam menghadapi tamu atau nasabah, dalam hal ini nasabah merasa memperoleh perhatian serius.
- h) Selalu suka membantu sehingga nasabah merasa ringan dalam menghadapi urusannya. Memudahkan orang lain dalam ketiga proses bisnis, sekaligus juga memberikan makna mempermudah orang lain, dalam proses mencari riziki orang tersebut. Dan hal ini, sangat sejalan dengan hadits :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ
 كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى
 مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا
 وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ (رواه مسلم)

Dari Abu Hurairah ra berkata, bahwa Rasulullah SAW bersabda, "Barang siapa yang membebeaskan seorang mu'min dari himpitan

kehidupan di dunia, maka Allah akan membebaskannya kelak dari himpitan di hari akhir. Dan barang siapa yang memudahkan orang yang sedang dalam kesulitan, maka Allah akan memudahkannya kesulitannya di dunia dan di akhirat. Dan barang siapa yang menutupi aib seorang muslim, maka Allah pun akan menutupi aibnya di dunia dan di akhirat. Dan Allah akan selalu menolong seorang hamba, selagi hamba tersebut selalu menolong saudaranya. (HR. Muslim)

c. Cara berpakaian

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

d. Cara berbicara

e. Gerak gerik

f. Cara bertanya

Secara umum etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh karyawan adalah antara lain :

a. Mengucapkan salam

b. Mempersilahkan tamu

c. Bertanya tentang keperluan nasabah

d. Bila ingin menyuruh dimulai dengan kata-kata maaf

e. Mengucapkan terima kasih

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah bukan merupakan suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang bakal dihadapi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan dengan memerhatikan faktor-faktor utama dan faktor-faktor pendukungnya.

Faktor utama yang berpengaruh adalah sumber daya manusia. artinya, peranan manusia (karyawan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. kemudian sarana dan prasarana yang digunakan oleh manusia. demikian pula dengan kualitas produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dibandingkan produk pesaing serta faktor pendukung lainnya.

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak, baik *customer service, teller atau kasir* maupun *public relation*, namun *customer*

service digunakan khusus untuk dunia perbankan.artinya memang ada bagain yang khusus melayani nasabah yang dinamakan *customer service*.

Ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah/pelanggan adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- c. Mampu berkomunikasi
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- f. Berusaha memahami nasabah
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

2.3.2 Etika dilihat dari sisi Agama

Di dalam agama khususnya Islam etika meliputi banyak aspek kehidupan. Etika yang kerap disebut adab mencakup aturan mulai dari berpakaian, berbicara,makan,bertemu atau bertamu,kebersihan,dan bergaul.banyak ayat-ayat al-quran yang mengupas dengan gamblang dan aplikatif tentang etika dalam pergaulan manusia sehari-hari.

Salah satu etika tersebut dapat kita jumpai pada hadist Nabi yang berbunyi: *Menggembirakan seorang muslim dalam sekejap,lebih baik dari beribadah sunnah satu tahun*".atau "*gembirakanlah dan jangan mengancam,permudahlah urusan dan jangan dipersulit*".

Menjunjung tinggi etika sama artinya dengan menjunjung tinggi agama.hanya saja perlu diperhatikan bahwa tidak setiap etika yang berlaku

di masyarakat sesuai dengan etika yang berlaku di dalam agama.ada beberapa kasus yang membuktikan bahwa etika yang bersasal dari adat sitiadat bertolak belakang dengan etika di dalam agama.

2.3.3 Etika di lihat dari sisi Budaya dan adat

Menurut kamus Umum Bahasa Indonesia yang disusun oleh WJS Poerwadarminta,adat adalah aturan atau peraturan yang lazim diturut atau dilakukan sejak dahulu kala.Adat istiadat yang berkembang di tengah-tengah masyarakat memiliki corak ragam yang berbeda-beda sesuai dengan suku bangsanya.

2.3.4 Etika dilihat dari Bisnis Perbankan

Dibanding dengan sektor bisnis lainnya bank sangat mengutamakan pelayanan.Dlaam iklim kehidupan perekonomian di Indonesia dewasa ini bank harus bersaing sangat ketat untuk mampu bertahan.banyaknya bank-bank yang muncul bak cendawandimusim hujan menyebabkan masyarakat lebih leluasa dalam menjatuhkan pilihannya.

Bank jelas sangat menomorsatukan etika karena hidup matinya bank sangat tergantung pada masyarakat.bank bisa hidup selama masyarakat masih menaruh kepercayaan terhadapnya.apabila kepercayaan ini telah dirusak maka bank tersebut hanya tinggal menunggu waktu untuk menemui kehancurannya.

Dan kita tahu kepercayaan erat kaitannya dengan etika yang didalamnya juga menyangkut aspek pelayanan. Kepercayaan dan pelayanan yan baik menjadi kunci keberhasilan suatu bank untuk menyaring nasabah

sebanyak-banyaknya. membengkaknya jumlah nasabah otomatis akan mendongkrak omset yang dimilikinya, sehingga bank tersebut lebih mudah untuk berkembang.

Disamping itu ada alasan mendasar kenapa bank perlu etika, karena bank merupakan anggota masyarakat secara luas. Dan kita tahu masyarakat adalah sebuah komunitas yang sangat menjunjung tinggi etika, karena itu sebagai salah satu anggotanya bank tentunya bersikap sama. Kalau tidak, bank akan tersingkir dari lingkungan pergaulan masyarakat sekitarnya.

2.3.5 Jenis-jenis Etika Perbankan

- a. Etika perbankan dibidang kestabilan nilai rupiah
- b. Etika kewajiban bank sentral
- c. Etika memperlancar produksi serta memperluas kesempatan kerja
- d. Etika perbankan dibidang kepercayaan masyarakat
- e. Etika mencari laba
- f. Akhlak serta moral yang baik
- g. Golongan yang berkepentingan

2.3.6 Tujuan Etika

Tujuan Etiket atau etika yang selalu ingin dicapai oleh setiap perusahaan yaitu :

- a. Untuk persahabatan dan pergaulan
- b. Menyenangkan orang lain
- c. Membujuk nasabah
- d. Mempertahankan nasabah

- e. Membina dan menjaga hubungan
- f. Berusaha menarik nasabah

2.3.7 Manfaat Etika

- a. Dihormati dan Dihargai
- b. Percaya Diri
- c. Disegani dan Disenangi

2.3.8 Sasaran Etika

Sasaran etika adalah moralitas atau seperti telah dijelaskan bahwa *etika merupakan filsafat tentang moral*. *Moralitas* adalah istilah yang dipakai untuk mencakup praktek dan kegiatan yang membedakan *apa yang baik* dan *apa yang buruk*, aturan-aturan yang menegndalikan kegiatan itu dan nilai-nilai yang tersimbul di dalamnya yang dipelihara atau dijadikan sasaran oleh kegiatan dan praktek tersebut. Kode perilaku bermoral yang dipakai dalam berbagai profesi sering disebut *kode etik*. walaupun secara filsafah etika bisnis merupakan cabang dari etika umum, namun banyak orang yang mengartikan *etika bisnis* sebagai *moral bisnis*.

2.3.9 Larangan Dalam Etiket Pelayanan

Secara umum larangan dalam etiket pelayanan yang dilakukan disetiap perusahaan seharusnya sama. namun, terkadang setiap perusahaan memiliki karakteristik tersendiri dalam menetapkan etiket pelayanan. hal ini sangat tergantung dari jenis usahanya.

Pengertian larangan dalam etiket pelayanan adalah hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh karyawan dalam melayani nasabah. atau dengan

kata lain, larangan dalam etiket pelayanan adalah perbuatan yang dilarang dalam melayani nasabah baik dari awal sampai berakhirnya pelayanan.

Berikut ini larangan etiket pelayanan yang secara umum dilakukan oleh berbagai perusahaan :

- a. Dilarang berpakaian sembarangan
- b. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan
- c. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil mengobrol atau bercanda
- d. Dilarang menampakkan wajah yang tidak menyenangkan
- e. Dilarang untuk berdebat atau menyanggah
- f. Dilarang meninggalkan nasabah terlalu lama
- g. Dilarang berbicara terlalu keras atau terlalu lemah
- h. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji.

2.3.10 Pengertian Bisnis

Bisnis adalah kegiatan manusia, karena itu harus dinilai dari sudut moral. Apabila di dunia bisnis pembeli, penjual, produsen, manajer, karyawan, dan konsumen bertindak tidak bermoral, maka pasti seluruh kegiatan bisnis akan kacau. Tujuan etika bisnis bukan mengubah keyakinan moral seseorang, melainkan meningkatkan keyakinan sehingga orang percaya akan kebaikan diri sendiri dan memberlakukannya di bidang bisnis.

2.3.11 Hakikat Etika Bisnis

Salah satu tujuan etika analitik adalah menganalisis asumsi-asumsi etika, sebagian dari hakikat etika bisnis adalah analisis atas asumsi-asumsi

bisnis, baik asumsi moral maupun asumsi pandangan dari sudut moral. Oleh karena itu bisnis beroperasi dalam rangka suatu sistem ekonomi, maka sebagian dari tugas etika bisnis yang sesungguhnya ialah mengemukakan pertanyaan-pertanyaan tentang sistem ekonomi yang umum dan yang khusus. dan pada gilirannya menimbulkan pertanyaan-pertanyaan tentang tepat atau tidaknya pemakaian bahasa moral untuk menilai sistem-sistem ekonomi. demikian pula struktur bisnis akan dianalisis dan dinilai.

2.3.12 Etika Bisnis Islami

Agama Islam tampak pandangan positif terhadap perdagangan dan kegiatan ekonomis. Nabi Muhammad SAW adalah seorang pedagang, dan agama Islam disebarluaskan terutama melalui para pedagang muslim. Dalam Al-Quran terdapat peringatan terhadap penyalahgunaan kekayaan, tetapi tidak dilarang mencari kekayaan dengan cara halal (QS: 2;275) Allah telah menghalalkan perdagangan dan melarang riba. Islam menempatkan aktivitas perdagangan dalam posisi yang amat strategis di tengah kegiatan manusia mencari rezeki dan penghidupan. Hal ini dapat dilihat pada sabda Rasulullah SAW: Perhatikan oleh mu sekalian perdagangan, sesungguhnya di dunia perdagangan itu ada sembilan dari sepuluh pintu rezeki. Kunci etis dan moral bisnis sesungguhnya terletak pada pelakunya, itu sebabnya misi diutusnya Rasulullah ke dunia adalah untuk memperbaiki akhlak manusia yang telah rusak.

Seorang pengusaha muslim berkewajiban untuk memegang teguh etika dan moral bisnis Islami yang mencakup Husnul Khuluq. Pada derajat

ini Allah akan melapangkan hatinya, dan akan membukakan pintu rezeki, dimana pintu rezeki akan terbuka dengan akhlak mulia tersebut, akhlak yang baik adalah modal dasar yang akan melahirkan praktik bisnis yang etis dan moralis. Salah satu dari akhlak yang baik dalam bisnis Islam adalah kejujuran (QS: Al Ahzab;70-71). Sebagian dari makna kejujuran adalah seorang pengusaha senantiasa terbuka dan transparan dalam jual belinya. Tetapkanlah kejujuran karena sesungguhnya kejujuran mengantarkan kepada kebaikan dan sesungguhnya kebaikan mengantarkan kepada surga (Hadits). Akhlak yang lain adalah amanah, Islam menginginkan seorang pebisnis muslim mempunyai hati yang tanggap, dengan menjaganya dengan memenuhi hak-hak Allah dan manusia, serta menjaga muamalah nya dari unsur yang melampaui batas atau sia-sia. Seorang pebisnis muslim adalah sosok yang dapat dipercaya, sehingga ia tidak menzholimi kepercayaan yang diberikan kepadanya. tidak ada iman bagi orang yang tidak punya amanat (tidak dapat dipercaya), dan tidak ada agama bagi orang yang tidak menepati janji, pedagang yang jujur dan amanah (tempat nya di surga) bersama para nabi, Shiddiqin (orang yang jujur) dan para syuhada (Hadits). Sifat toleran juga merupakan kunci sukses pebisnis muslim, toleran membuka kunci rezeki dan sarana hidup tenang.

Manfaat toleran adalah mempermudah pergaulan, mempermudah urusan jual beli, dan mempercepat kembalinya modal. Allah mengasihi orang yang lapang dada dalam menjual, dalam membeli serta melunasi hutang (Hadits). Konsekuen terhadap akad dan perjanjian merupakan kunci

sukses yang lain dalam hal apapun sesungguhnya Allah memerintah kita untuk hal itu “Hai orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu (QS: Al-Maidah;1)”, dan penuhilah janji, sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawabannya (QS: Al Isra;34). Menepati janji mengeluarkan orang dari kemunafikan sebagaimana sabda Rasulullah Tanda-tanda munafik itu tiga perkara, ketika berbicara ia dusta, ketika sumpah ia mengingkari, ketika dipercaya ia khianat (Hadits).

2.3.13 Etika Mencapai Laba yang Layak

Mencari laba adalah kemampuan dari suatu perusahaan perbankan memperoleh laba. bagi bank mencari laba secara etis penting sekali, karena sebagai berikut :

- a. Menambah kepercayaan para pemilik untuk menginvestasikan modalnya dengan saham-saham yang dikeluarkan oleh bank, jika bank ingin memperbesa modalnya.
- b. Bank yang terus menerus merugi tidak mungkin melanjutkan usahanya, laba justru digunakan untuk memperbesar modal kerja
- c. Tidak seluruhnya laba dibagikan kepada pemilik saham, sebagian disisihkan dalam bentuk cadangan modal, kenaikan cadangan modal menambah kredibilitas (tingkat kepercayaan) masyarakat terhadap bank.
- d. Seandainya laba dianggap sangat kurang, maka besar kemungkinan modal bank tidak bertambah, bahkan pemegang saham dapat saja menjual sahamnya untuk diinvestasikan kepada perusahaan lain yang lebih menguntungkan

e. Laba merupakan penilaian keterampilan pimpinan bank

Himbauan adalah mencari suatu etika bisnis yang mulia dalam mencapai laba yang wajar. bagaimana secara pribadi dan kolektif memanusiaikan bidang bisnis. Bisnis sangat bermanfaat menyalurkan kebutuhan manusia dalam keadaan tidak menentu atau sukar maupun dalam keadaan biasa. dengan alasan ini perlu diciptakan peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan agar bisnis berjalan baik.

Bank Muamalat senantiasa menjunjung tinggi etika bisnis yang berorientasi kepada kemaslahatan yang bermanfaat terhadap kepentingan orang banyak sesuai dengan sistem, *akhlak*, dan *akidah* sesuai prinsip syari'ah, khususnya kepuasan nasabah dan segenap pemangku kepentingan (*stakeholder*).

Dalam prakteknya, Bank Muamalat Indonesia menuangkan etika bisnis tersebut menjadi sebuah komitmen dalam pengangkatan staf dan pejabat yang akan memangku jabatan harus melalui prosesi sumpah jabatan secara lisan dan tertulis tentang pernyataan 7 perilaku sebagai *code of conduct* yang harus dipertanggung jawabkan hadapan *top* manajemen dengan janji :

- a. Mentaati peraturan perundang-undangan dan ketentuan perusahaan.
- b. Memegang teguh rahasia bank dan perusahaan.
- c. Tidak menerima dalam bentuk apapun terkait tugas dan jabatan.
- d. Menjunjung kehormatan perusahaan dan karyawan.
- e. Bekerja sesuai dengan prinsip syari'ah.

- f. Berpegang teguh pada akhlak Islam dalam menjalani kehidupan sehari-hari.
- g. Bertanggung jawab terhadap kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan.