

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari uraian diatas Penulis dapat mengambil kesimpulan Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya adalah bank yang kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, di dalam bank syariah tidak menggunakan system bunga yang di gunakan pada Bank Jatim Konvensional, melainkan menggunakan prinsip bagi hasil yang berdasarkan pada saat akad (perjanjian). Isi dari akad adalah perjanjian yang harus ditepati sampai dengan akhir periode yang di tentukan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Etika bisnis pada *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu studi tentang Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya melakukan usaha atau kontak bisnis yang saling menguntungkan sesuai dengan nilai-nilai ajaran islam. Sebagian dari Etika Bisnis Syariah antara lain Kebenaran yaitu kejujuran dan kebajikan, tolong menolong, bebas dari unsur riba, keseimbangan, tanggung jawab, saling rela, tidak menjual belikan yang haram.
2. Prinsip-prinsip Etika Bisnis pada *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu penerapan syariah yang luas seperti dalam halnya perbankan, transaksi jual beli dan bisnis. Terkait dengan bisnis maka yang dimaksud dengan bisnis syariah berarti di dalamnya harus terdapat etika-

etika yang mencerminkan ketentuan dan pelaksanaan sistem syariah sesuai dengan ajaran islam.

3. Menciptakan Etika Bisnis dalam *Customer Servis* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu Pengendalian, Pengembangan tanggung jawab sosial, Mempertahankan jati diri, Menanut syariat agama islam, Menciptakan persaingan yang sehat, Mampu menyatakan yang benar itu benar, Konsekuen dan konsisten dengan aturan yang telah disepakati.
4. Peran *Customer Service* dalam Etika Bisnis bagi Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Suarabayayaituuntuk membentuk suatu perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing yang tinggi serta mempunyai kemampuan menciptakan nilai yang tinggi, dimana diperlukan suatu landasan yang kokoh untuk mencapai itu semua dengan adanya landasan menurut agama Islam.
5. Tujuan *Customer Service* menerapkan Etika Bisnis di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu Untuk merealisasikan prinsip *good corporate governance* (GCG) bagi lembaga keuangan syariah, menanamkan dan meningkatkan kesadaran akan adanya dimensi etis dalam bisnis. Membantu pelaku bisnis untuk menentukan sikap moral yang tepat didalam profesinya, untuk mengajak para pelaku bisnis mewujudkan citra dan manajemen bisnis yang baik (etis), untuk dapat meningkatkan kredibilitas di suatu perusahaan.
6. Upaya *Customer Service* menghadapi hambatan yang ada dalam penerapan Etika Bisnis pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya terjadinya kurangnya pengetahuan *Customer Service* tentang penerapan Etika Bisnis yaitu Bank mengadakan pelatihan dan pendidikan serta memberikan aturan-aturan

setiap bagian untuk melakukan tugasnya masing-masing agar tidak terjadi kembali hal tersebut.

7. Cara *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya dalam memberikan solusi dalam penerapan etika bisnis yaitu Menyelenggarakan pelatihan (training) untuk karyawan secara terus menerus seperti seminar keagamaan atau bentuk pelatihan lainnya yang berkaitan dengan etika bisnis, nilai-nilai yang terkandung dalam etika bisnis dituangkan kedalam kontrak pada saat karyawan baru pertama masuk atau bekerja di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, dan memberikan teguran atau peringatan terhadap karyawan tersebut.

Sehingga simpulan secara keseluruhan setelah penulis memahami mengenai segala hal yang berkaitan dengan Etika Bisnis pada *Customer Service* dan dalam kaitannya dengan Penerapan Etika Bisnis pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yaitu Bank akan berupaya sebaik mungkin di dalam melayani nasabahnya dengan ketentuan syariat agama islam dan dalam menciptakan *image* yang baik bagi bank tersebut, salah satunya dengan pelaksanaan Etika Bisnis yang baik oleh *Customer Service* ini. Jika diamati dari bagaimana Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya melakukan seleksi kepada calon *Customer Service*, tugas, wewenang dan tanggung jawab dari *Customer Service*, Peranan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*, Prosedur Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk tetap memberikan pelayanan prima kepada nasabah, pengaruh dari pemberian

pelayanan prima oleh *Customer Service* kepada nasabah, Upaya Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, Hambatan *Customer Service* di dalam memberikan pelayanan serta solusi dari hambatan tersebut, telah jelas tergambar bahwa Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya sangat memprioritaskan nasabahnya terutama dalam hal pelayanan nasabah dan etika bisnis sesuai dengan syariat agama islam agar nasabah tersebut merasa puas sehingga Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya menjadi sebuah Bank yang terpercaya dan memiliki *image* yang baik di kalangan masyarakat luas.

Mengingat pentingnya Etika Bisnis *Customer Service* berkaitan dengan pelayanan nasabah yang diterapkan oleh Bank dan penulis merasa mempunyai wawasan mengenai *Customer Service* serta ingin bekerja di Bank pada bagian *Customer Service*, maka penyusun tertarik menyusun Tugas Akhir dengan judul “Penerapan etika Bisnis Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya”. Definisi dari judul tersebut adalah tentang Etika bisnis yang ada pada syariat agama islam seorang *front office* Bank yaitu *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah serta berinteraksi langsung sebagai perantara Bank dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya. Sebagai seorang *Customer Service* harus mempunyai jiwa loyalitas yang tinggi serta mempunyai wawasan yang luas tentang *Customer Service* untuk memecahkan berbagai masalah yang dihadapi oleh nasabah agar nasabah merasakan pelayanan yang maksimal yang diberikan oleh *front office* serta tidak ada kata komplain untuk

Bank. Apapun yang dikeluhkan nasabah, *Customer Service* sebagai perantara Bank dengan nasabah akan membantu dan memberikan solusi yang baik bagi nasabah.

Perbedaan Bank Jatim Konvensional dengan Bank Jatim Syariah adalah Bank Konvensional dapat didefinisikan seperti ini :

“Bank umum pada pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 dengan menghilangkan kalimat “dan atau berdasarkan prinsip syariah”, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”

Sedangkan Bank Syariah adalah “Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan Syariah Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur’an dan Al-Hadits.”

Dengan demikian dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya sedangkan Bank Konvensional memiliki sistem bunga. 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.

## 5.2 **Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan demi kemajuan dalam Penerapan Etika Bisnis pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo adalah sebagai berikut:

1. Seharusnya Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya menerima karyawan yang sudah memiliki etika yang bagus dan bahkan sudah mempunyai sertifikat etika.
2. Seharusnya nilai-nilai yang terkandung dalam etika bisnis dituangkan kedalam Visi dan Misi Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya agar setiap karyawan atau siapa saja mengetahui bahwa etika bisnis dalam perusahaan tersebut sangat diutamakan.
3. Seharusnya Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya memberikan surat peringatan pertama, jika tetap melanggar langsung diberikan hukuman skors atau dikeluarkan dari perusahaan bagi para karyawan yang melanggar aturan-aturan dalam Etika Bisnis.
4. Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya masih memiliki beberapa kekurangan yaitu seperti masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang bank syariah yang diharapkan tidak hanya memberikan sekedar pengetahuan kepada seluruh bagian yang bekerja di kantor cabang tersebut mengenai tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian, melainkan juga melakukan *training* dan penerapan Etika Bisnis kepada seluruh bagian.

## DAFTAR RUJUKAN

Agung setia budi (2016). Antonio, Muhammad Syafi'I. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Gema Insani, 2001.

Al-Qur'an surah Al-baqarah : 282

Al-Qur'an surah An-nisa :29

Anonim, 2013. Makalah Etika Bisnis. (<http://erikatzain.files.wordpress.com/2013/04/makalah-etika-bisnis.pdf>, diakses pada tanggal 26 November 2017)

Prajnaparamita. 2011. Definisi Bisnis (<https://thepradjna.wordpress.com/2011/10/28/definisi-bisnis/>, diakses 30 januari 2018)

Veriyanto, I. (2016). Agunan dalam Pembiayaan Mudharabah Berdasarkan Prinsip SyariaH Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan SyariaH (*Doctoral dissertation*, Fakultas Hukum (UNISBA).

([www.bankjatim.co.id](http://www.bankjatim.co.id))