

**PENERAPAN ETIKA BISNIS PADA BANK JATIM SYARIAH CABANG
DARMO SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh :

DEBBYANA SETYA NINGRUM

NIM :2014110973

**SEKOLAH TINGGI ILMU PERBANAS
SURABAYA
2018**

**PENERAPAN ETIKA BISNIS PADA BANK JATIM SYARIAH CABANG
DARMO SURABAYA**

Diajukan oleh :

DEBBYANA SETYA NINGRUM
NIM : 2014110973

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : *19 Februari 2018*

(Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M)

TUGAS AKHIR

PENERAPAN ETIKA BISNIS PADA BANK JATIM SYARIAH CABANG DARMO SURABAYA

Disusun oleh:

DEBBYANA SETYA NINGRUM
NIM: 2014110973

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal 28 Februari 2018

Tim Penguji

Penguji 1



Drs. Ec. Sudjarno Eko Supriyono, M.M

Penguji 2



Hj. Anggraeni, S.E., M.Si

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Debbyana Setya Ningrum
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 30 Desember 1995
N.I.M : 2014110973
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Penerapan Etika Bisnis Pada Bank Jatim Syariah
Cabang Darmo Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 19 Sept 2018

Tanggal : 19 Sept 2018


(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM)

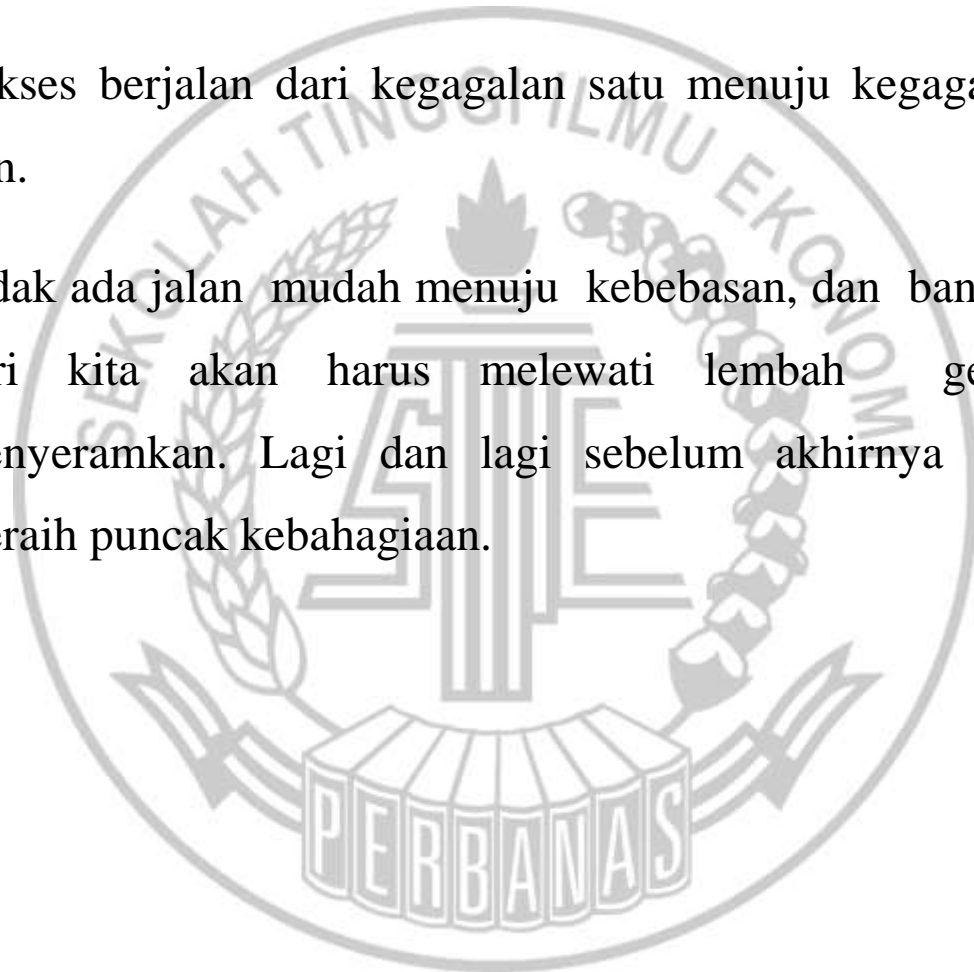

(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM)

MOTTO

Semua impian kita bisa terwujud kan jika kita memiliki keberanian untuk mengejanya.

Sukses berjalan dari kegagalan satu menuju kegagalan lain.

Tidak ada jalan mudah menuju kebebasan, dan banyak dari kita akan harus melewati lembah gelap menyeramkan. Lagi dan lagi sebelum akhirnya kita meraih puncak kebahagiaan.



PERSEMBAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Penerapan Etika Bisnis pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya” saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua yang telah mendidik dan membesarkan saya sampai saat ini serta mengorbankan banyak hal untuk saya. Terimakasih karena kalian selalu mendukung dan menjadi penyemangat buat saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik dan sukses kedepannya.
2. Bapak Ashadi Pandji selaku Pimpinan Bidang Operasional PT. Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yang telah memberi ijin penelitian hingga Tugas Akhir ini dapat selesai tepat waktu.
3. Mbak Rismawati selaku Penyelia Teller dan PN terimakasih telah memberikan informasi dan data-data yang diperlukan.
4. Mas Winarko selaku Bagian Umum Bank Jatim Syariah Cabang Darmo yang juga telah banyak memberikan arahan untuk dapat Penelitian.
5. Mbak Shelly selaku Customer Service yang selalu membantu dan mengarahkan saya saat di ruang *Service Assistant*.
6. Semua teman – teman D3 Keuangan dan Perbankan kelas W2, terimakasih atas waktu 3 tahun yang telah kalian berikan dan rasa kekeluargaannya yang tidak akan pernah kudapatkan dikelas lain.
7. Semua sahabat-sahabatku yang tidak bisa saya sebutkan, terimakasih semuanya sudah mau menjadi sahabat, teman, serta memberikan dukungan,semangat dan supportnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT karena Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul “Penerapan Etika Bisnis Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya”.

Tugas Akhir ini diberikan untuk memberikan pengetahuan dan penjelasan lebih lanjut mengenai “Penerapan Etika Bisnis Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya” dan guna menuntaskan salah satu persyaratan kelulusan Diploma 3 Keuangan dan Perbankan di STIE Perbanas Surabaya. Dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini, penulis dibantu oleh berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan seluruhnya, namun secara singkat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin., selaku ketua STIE Perbanas Surabaya,
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M., selaku ketua program Diploma 3 dan selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Surabaya, 19 Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK/RINGKASAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul	5
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Metode Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Bisnis Bank Jatim Syariah	9
2.2 Pengertian Etika Bisnis Syariah	10
2.3 Dasar-Dasar Etika Bisnis Syariah.....	12
2.4 Prinsip-Prinsip dan Nilai Etika Bisnis Syariah	15
2.5 Pern Etika Bisnis	18
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	20
3.2 Visi dan Misi	24
3.3 Struktur Organisasi.....	26
3.4 <i>Job Description</i>	26
3.5 Profil Usaha.....	32
3.6 Produk dan Jasa.....	33

BAB IV	PEMBAHASAN	
	4.1 Penerapan Etika Bisnis Pada <i>Customer Service</i> Di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya	38
	4.2 Etika Bisnis Pada <i>Customer Service</i> di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.....	44
	4.3 Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Yang Ada Pada <i>Customer Service</i> Di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya	44
	4.4 Cara Menciptakan Etika Bisnis Yang Baik Dan Benar Dalam <i>Customer Service</i> Di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya	48
	4.5 Peran <i>Customer Service</i> Dalam Etika Bisnis Di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.....	51
	4.6 Tujuan <i>Customer Service</i> Menerapkan Etika Bisnis Di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya	54
	4.7 Hambatan Yang Ada Di Dalam Penerapan Etika Bisnis Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.....	63
	4.8 Cara <i>Customer Service</i> Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya Memberikan Solusi Dalam Penerapan Etika Bisnis	64
BAB V	PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan.....	66
	5.2 Saran.....	71
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 : Gambar Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah

26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian Tugas Akhir



TUGAS AKHIR

THE APPLICATION OF BUSINESS ETHICS AT THE BANK JATIM SHARIA BRANCH DARMO SURABAYA

DEBBYANA SETYA NINGRUM

2014110973

debbyanasetyan@gmail.com

ABSTRACT

The application of business banking ethics in the people's own economy is very important to facilitate and launch various economic sectors in Indonesia. Therefore, the existence of bank assets in the form of public trust is very important to be maintained in order to improve the efficiency of the use of the Bank. While the Implementation Bank is a business entity that carries out various services. Among them are providing loans, providing excellent service, storage of money and certain goods. So encourage each Bank to create new products that are expected to attract customers and provide maximum service in order to win the competition. This study aims to identify customers as well as obstacles in services provided at Bank Jatim Syariah Branch Darmo Surabaya. The research was obtained from interviews and Customer Service data on the formulation of problems relating to the title "Application of Business Ethics at Bank Jatim Syariah Branch darmo Surabaya" to improve the quality of Business Ethics Application. The results of this study indicate that the implementation of Business Ethics has a positive effect on service quality, and has been applied well so that customers feel their own satisfaction. In addition there are also implications of research that is the image of Bank Jatim Syariah Branch Darmo Surabaya the better and will become a healthy bank.

Keywords: Implementation of Business Ethics, Bank Jatim Syariah

TUGAS AKHIR

PENERAPAN ETIKA BISNIS PADA BANK JATIM SYARIAH CABANG

DARMO SURABAYA

DEBBYANA SETYA NINGRUM

2014110973

debbyanasetyan@gmail.com

ABSTRAK

Penerapan etika bisnis perbankan dalam perekonomian rakyat sendiri itu sangatlah penting untuk memudahkan dan melancarkan berbagai sektor ekonomi di Indonesia. Oleh karena itu, keberadaan asset Bank dalam bentuk kepercayaan masyarakat sangat penting dijaga guna meningkatkan efisiensi penggunaan Bank. Sedangkan Pelaksanaan Bank merupakan suatu badan usaha yang melaksanakan berbagai macam jasa. Diantaranya memberi pinjaman, memberi pelayanan prima, penyimpanan uang dan barang tertentu. Sehingga mendorong masing-masing Bank untuk menciptakan produk-produk baru yang diharapkan dapat menarik nasabah dan memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat memenangkan persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan terhadap nasabah serta hambatan dalam pelayanan yang diberikan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya. Penelitian didapatkan dari wawancara dan data *Customer Service* mengenai dari rumusan masalah yang berkaitan dengan judul "Penerapan Etika Bisnis Pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya" untuk meningkatkan kualitas Penerapan Etika Bisnis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan Etika Bisnis berpengaruh positif terhadap kualitas layanan, serta telah di terapkan dengan baik sehingga nasabah merasakan kepuasan tersendiri. Selain itu terdapat pula Implikasi penelitian yaitu image Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya yang semakin baik dan akan menjadi bank yang sehat.

Kata Kunci : Penerapan Etika Bisnis, Bank Jatim Syariah