

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank bagi hasil sering disebut Bank Syariah (Bank Islam) merupakan lembaga perbankan yang menggunakan sistem dan operasi berdasarkan prinsip-prinsip hukum atau syariah Islam, seperti diatur dalam Al-Quran dan Al-Hadist. Perbankan Syariah merupakan suatu sistem syariah (hukum islam). Usaha pembentukan sistem ini berangkat dari larangan islam untuk memungut dan meminjamkan berdasarkan bunga yang termasuk riba dan investasi untuk usaha yang dikategorikan haram, misalnya dalam usaha-usaha lain yang hal tersebut diatur di Bank Konvensional. Etiket dalam lembaga Bank Syariah sangat dibutuhkan sekali untuk melayani seorang nasabah supaya tertarik untuk menabung di Bank Syariah. Ada beberapa poin secara umum yang harus diatur didalamnya, yaitu cara Sikap dan prilaku, Penampilan, Cara berpakaian, Cara berbicara dan Gerak-gerik.

Perkembangan dan kemajuan dalam dunia kerja yang sangat pesat maka diperlukan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan sesuai dengan kebutuhan pasar dan berkompeten. Dengan kualitas sumber daya manusia yang semakin berkembang maka akan terjadi persaingan yang ketat, dimana kualitas yang baik memiliki keterampilan khusus dan pengetahuan yang luas akan lebih unggul untuk menghadapi persaingan tersebut. Peranan perbankan dalam perekonomian rakyat sendiri itu sangatlah penting untuk memudahkan dan melancarkan berbagai

sektor ekonomi di Indonesia. Selain turut serta dalam usaha menstabilkan keadaan perekonomian di Indonesia, perbankan di tiap daerah-daerah juga mendukung dan menciptakan usaha-usaha yang ada di wilayah tersebut

Bank Syariah adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (UU No.10 tahun 1998). Menurut Kamaen Perwataatmadja dan M. Syafe'I Antonio, dalam Veriyanto (2016), Bank syariah bank islam bisa dikatakan sebagai lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Atau dengan kata lain bank islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip islam. Jadi Bank syariah adalah lembaga keuangan yang dalam kegiatan usahanya berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist serta tidak mengandalkan bunga, tetapi lebih dikenal dengan bagi hasil.

Indonesia adalah salah satu negara yang mayoritas penduduknya beragama islam. Jumlah penduduk muslim yang besar menjadi potensi nasabah industri keuangan syariah. Jadi sudah selayaknya indonesia menjadi pelopor perbankan syariah di dunia. Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka *dual-banking system* atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat indonesia. Secara bersama-sama sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional secara sinergis mendukung mobilisasi

dana masyarakat secara lebih luas untuk meningkatkan kemampuan pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional.

Dalam penilaian *Global Islamic Financial Report* (GIFR) tahun 2011, Indonesia menduduki urutan keempat negara yang memiliki potensi dan kondusif dalam pengembangan industri keuangan syariah setelah Iran, Malaysia, dan Saudi Arabia. Aspek dalam perhitungan indeks, seperti jumlah bank syariah, jumlah lembaga keuangan non bank syariah, maupun ukuran aset keuangan syariah yang memiliki bobot besar, maka Indonesia diproyeksikan akan menduduki peringkat pertama dalam beberapa tahun kedepan.

Dalam Islam, bisnis merupakan sesuatu yang sangat dianjurkan, sehingga Islam mendorong umatnya untuk berbisnis. Dalam berbisnis, Islam mewajibkan kita mematuhi aturan dan etika syariah sesuai dengan al-Qur'an dan Hadist.

Dalam era bisnis modern saat ini, untuk menghadapi persaingan serta mewujudkan persaingan yang sehat dalam bisnis, dikenal dengan istilah etika bisnis. Etika bisnis digunakan untuk mengendalikan persaingan bisnis agar tidak menjauhi norma-norma yang ada. Persaingan bisnis dapat dinilai etika apabila memenuhi seluruh norma-norma bisnis yang ada. Etika bisnis Islam yang diharapkan oleh perbankan syariah dalam hal operasional intern perbankan, pelayanan terhadap nasabah, serta mampu membantu perbankan syariah dalam menerapkan *customer retention* (mempertahankan konsumen) terhadap nasabahnya.

Jadi dengan menggunakan etika bisnis bank jatim syariah cabang darmo Surabaya diharapkan mampu bekerja dengan optimal yang sesuai dengan etika bisnis islam untuk meningkatkan *market share* (pangsa pasar).

“PENERAPAN ETIKA BISNIS PADA BANK JATIM SYARIAH CABANG DARMO SURABAYA”



1.2 Penjelasan judul

Berikut mengenai penjelasan untuk memberikan kemudahan dalam memahami judul Tugas Akhir yaitu :

1. Penerapan

Menurut Wahab dalam Van Meter dan Van Horn (2008:65) “penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu atau kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan.

2. Etika

Menurut W.J.S Poerwadarminto adalah Menjelaskan etika sebagai ilmu pengetahuan mengenai asas-asas atau dasar-dasar moral dan akhlak.

3. Bisnis

Menurut Velasque (2005) Etika bisnis merupakan studi yang dikhususkan mengenai moral yang benar dan salah. Studi ini berkonsentrasi pada standar moral sebagaimana diterapkan dalam kebijakan, institusi, dan perilaku bisnis.

1.3 Perumusan masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah yang menjadi dasar melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Apa yang di maksud dengan Etika Bisnis pada *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya?

2. Bagaimana prinsip-prinsip Etika Bisnis yang ada pada *Customer Service* di Bank Jatim Syariah?
3. Bagaimana cara menciptakan Etika Bisnis yang baik dan benar dalam *Customer Service* di Bank Jatim Syariah?
4. Bagaimana peran *Customer Service* dalam Etika Bisnis bagi Bank Jatim Syariah?
5. Apa tujuan *Customer Service* menerapkan Etika Bisnis Syariah Cabang Darmo Surabaya?
6. Apa hambatan yang ada di dalam penerapan Etika Bisnis pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya?
7. Bagaimana cara *Customer Service* Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya menyelesaikan kendala dalam penerapan etika bisnis?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui etika bisnis pada *Customer Service* apa pada Bank Jatim Syariah.
2. Untuk mengetahui prinsip-prinsip etika bisnis yang ada pada *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah.
3. Untuk mengetahui etika bisnis yang baik dan benar dalam *Customer Service* di Bank Jatim Syariah.
4. Untuk mengetahui peran etika bisnis *Customer Service* di Bank Jatim Syariah.

5. Untuk mengetahui tujuan *Customer Service* menerapkan etika bisnis pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
6. Untuk mengetahui hambatan yang dialami *Customer Service* dalam menerapkan etika bisnis di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
7. Untuk mengetahui solusi yang dilakukan *Customer Service* Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya dalam menyelesaikan kendala-kendala dalam penerapan etika bisnis.

1.5 Manfaat Penelitian

a. **Bagi pembaca**

- a) Pembaca dapat mengetahui dan memahami konsep dasar Etika Bisnis dalam bank islam.
- b) Pembaca dapat mengetahui cara berbisnis sesuai dengan syariat.
- c) Pembaca dapat mengetahui dan memahami prinsi-prinsip Etika bisnis dalam Bank.
- d) Pembaca dapat mengimplementasikan teori Etika Bisnis syariah dalam perbankan.

b. **Bagi Bank Jatim Syariah**

- a) Mampu menyatakan kebenaran mengenai bisnis yang dianjurkan dalam islam.
- b) Memperoleh keuntungan dengan cara bersaing yang sehat sesuai dengan syariat islam.

c. **Bagi STIE Perbanas**

Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang ingin menulis proposal serta, menambah wawasan mahasiswa mengenai etika bisnis dalam islam.

d. Bagi penulis

- a) Menambah pengetahuan mengenai dasar-dasar berbisnis dalam islam
- b) Dapat mengaplikasikan etika berbisnis syariah ketika dalam dunia kerja

1.6 Metode Penulisan

Dalam penyusunan proposal ini akan dibahas secara deskriptif mengenai Penerapan Etika Bisnis Pada Bank Jatim Syariah cabang darmo Surabaya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Metode pengamatan

Pengamatan merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

2. Metode pemanfaatan data sekunder

Pengumpulan data dengan cara memanfaatkan data-data dari sumber catatan, buku-buku, perjanjian kontrak kerja.