

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN YANG DISESUIKAN
DENGAN ETIKA BISNIS DALAM PERSPEKTIF ISLAM
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KCP MEDAN MARELAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Program Studi Bisnis dan Manajemen Syariah*

Oleh :

EVI KURNIA SARI
NPM : 1301280005

PROGRAM STUDI BISNIS & MANAJEMEN SYARIAH



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK

EVI KURNIA SARI, NPM. 1301280005. Analisis Pelaksanaan Pelayanan yang Disesuaikan dengan Etika Bisnis dalam Perspektif Islam pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan, 2017. Skripsi. Fakultas Agama Islam Program Studi Bisnis dan Manajemen Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penelitian analisis pelaksanaan pelayanan yang disesuaikan dengan etika bisnis dalam perspektif Islam pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan dilatar belakangi oleh karyawan yang kurang melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik, nasabah kurang mendapatkan pelayanan yang optimal, dan kurangnya keterbukaan informasi penawaran produk dari karyawan kepada nasabah. Tujuan dilaksanakan penelitian ini untuk mengetahui tentang etika bisnis dalam perspektif islam pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan temuan dengan memecahkan masalah yang ada dengan cara menyajikan, menganalisis, menginterpretasikan hasil penelitian. Sumber data berupa data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan studi pustaka.

Kesimpulan dari penelitian penerapan pelaksanaan pelayanan yang disesuaikan dengan etika bisnis dalam perspektif Islam pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan sudah menerapkan etika bisnis yang sesuai dengan syariah. Dimana pelaksanaan pelayanan etika bisnis dalam perspektif Islam yang diterapkan antara lain: kesatuan (*unity*), keseimbangan/ keadilan (*equilibrium*), kehendak bebas (*free will*), tanggung jawab (*responsibility*), kebajikan/ kebenaran dan kejujuran.

Kata Kunci: Etika, Bisnis dan Kesatuan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb...

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua berupa akal dan fikiran sehingga kita sebagai manusia mampu merenungi kebesaran dan kuasa-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW. Semoga kita termasuk umatnya yang mendapatkan limpahan syafa'atnya di akhirat kelak.

Dengan penuh kerendahan hati, penulis bersyukur dapat menyelesaikan karya tulis yang sederhana berupa skripsi dengan judul "*Analisis Pelaksanaan Pelayanan yang Disesuaikan dengan Etika Bisnis dalam Perspektif Islam pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan*" dengan lancar tanpa banyak kendala yang berarti.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya semua ini bukanlah hasil dari jerih payah penulis secara pribadi. Tetapi semua itu merupakan wujud dari usaha dan bantuan, pertolongan serta do'a dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya yaitu Ibunda Ariani yang telah mengandung saya selama sembilan bulan, ibu yang sudah memperjuangkan hidup dan matinya sehingga saya dapat hadir di dunia ini, dan Ibu yang telah merawat saya dengan penuh cinta kasih sayang. Dan terimakasih kepada Ayahanda Baidun yang telah mendidik saya, ayah yang rela membanting tulang, ikhlas membuang keringatnya untuk menghidupi saya detik demi detik, hari demi hari dan tahun demi tahun. Juga keluarga tercinta kepada abangda Ahmad Yani, abangda Zulfan Efendi, kakanda Nurayani, adinda Nanang Irwanda, adinda Syuhada Irwansyah dan keponakan aunty Cilla Charissa, dan terimakasih kepada Kakek Soleh yang telah memberikan

do'a, saran, motivasi dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini dan menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qarib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani, S.Pd.I., MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Isra Hayati, S.Pd., M.Si selaku Ketua Program Studi Bisnis & Manajemen Syariah, serta Dosen Pembimbing untuk arahan penulisan dalam skripsi di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dewi Maharani, S.Pd., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Bisnis & Manajemen Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Bambang Irawadi selaku Pimpinan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan Raya dan Bapak Syahrudin selaku Wakil Pimpinan, penulis ucapkan terima kasih banyak atas diperbolehkannya penulis melakukan riset dalam Bank tersebut.
8. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada abangda Billy, dan abangda Yogi yang selalu memberi saran, motivasi, dukungan, semangat, dan do'anya kepada penulis, serta abangda Sidik yang selalu memberikan saran dalam penulisan skripsi yang baik.
9. Untuk keluarga penulis yang selalu membantu dan menemani penulis Mas Pras, Mas Candra, Mbak Kiki, Mbak Endang, Mbak Ana, abangda Larno, Kak Iyun, dan sahabat seperjuangan penulis Rodi, Juanda, Maulida, dan sahabat lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, serta sahabat kost yang telah memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi

ini Mbak Titi, Kak Juraini, Kak Fitri, Kak Lania, Manda, Devi dan teman lainnya yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam penyelesaian skripsi ini, namun penulis menyadari masih banyak kelemahan baik dari segi isi maupun bahasa, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Kiranya isi skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua. *Aamiin...*

Medan, April 2017

Penulis,

Evi Kurnia Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian.....	4
F. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Etika.....	6
1. Pengertian Etika	6
2. Fungsi Etika	7
B. Bisnis	9
1. Pengertian Bisnis.....	9
2. Fungsi Bisnis.....	10
C. Etika Bisnis.....	11
1. Pengertian Etika Bisnis	11
2. Prinsip-prinsip Etika Bisnis.....	12
D. Etika Bisnis dalam Perspektif Islam.....	14
1. Pengertian Etika Bisnis dalam Perspektif Islam	14
2. Fungsi Etika Bisnis dalam Perspektif Islam	18
3. Indikator Etika Bisnis dalam Perspektif Islam.....	19
4. Dasar Hukum Etika bisnis dalam Perspektif Islam.....	24

	E. Penelitian Terdahulu.....	27
	F. Kerangka Berpikir	29
BAB III	METODE PENELITIAN.....	31
	A. Pendekatan Penelitian.....	31
	B. Defenisi Operasional Variabel.....	31
	C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
	D. Sumber Data.....	32
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
	F. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
	A. Hasil Penelitian.....	35
	1. Sejarah dan Kegiatan Operasional Perusahaan	35
	2. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas.....	43
	3. Analisis Data	50
	B. Pembahasan	54
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
	A. Kesimpulan.....	57
	B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Skema Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Mandiri	37
Gambar 5.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri	44

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Tempat dan Waktu Penelitian	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Selama ini banyak orang memahami bisnis adalah bisnis, yang tujuan utamanya untuk memperoleh keuntungan sebanyak-banyaknya. Dalam dunia ekonomi berlaku pula hukum dengan mengendalikan modal sekecil-kecilnya untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Untuk mendapat keuntungan inilah terkadang ‘pelaku bisnis’ menghalalkan berbagai cara bahkan dengan cara yang tidak bermoral sekalipun. Mungkin salah satunya adalah dengan cara menipu. Apakah dengan cara yang dilakukan itu akan mengakibatkan matinya suatu usaha orang lain, atau pun malah membuatnya jatuh dan bangkrut. Dengan demikian, mungkin masalah tersebut tidak menjadi bahan pertimbangan bagi para ‘pelaku bisnis’. Hal ini tidak mengherankan jika para ‘pelaku bisnis’ jarang memperhatikan tanggung jawab sosial dan mengabaikan etika bisnis.

Di dalam dunia usaha masih ada banyak pebisnis-pebisnis yang menawarkan berbagai jenis produk-produk yang ada. Namun banyak yang berpendapat bahwa seorang pebisnis tidak perlu mengindahkan aturan-aturan, norma-norma serta nilai moral yang berlaku dalam bisnis karena bisnis merupakan suatu persaingan, sehingga pelaku bisnis harus memfokuskan diri untuk berusaha dengan berbagai macam cara dan upaya agar bisa memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dan menang dalam persaingan bisnis yang ketat. Tetapi, anggapan tersebut tidak sepenuhnya benar karena ternyata beberapa perusahaan dapat berhasil karena memegang teguh kode etis dan komitmen moral tertentu. Bisnis merupakan aktivitas yang penting dari masyarakat, sehingga norma dan nilai moral yang dianggap baik dan berlaku di masyarakat dibawa dan diterapkan ke dalam kegiatan bisnis. Namun, apabila etika dipahami sebagai suatu kaidah atau seperangkat prinsip yang membedakan apa yang benar dari apa yang salah, maka etika sangat diperlukan dalam bisnis.

Pengabaian etika bisnis sering terjadi karena banyak manusia beranggapan bahwa etika bisnis hanyalah mempersempit ruang gerak untuk mendapatkan keuntungan secara ekonomis. Dalam Islam, nilai dan etika dari segala aspek kehidupan manusia secara menyeluruh sangatlah penting, termasuk dalam aspek kegiatan bisnis. Maka dari itu, Islam sangat tegas mengatur kegiatan bisnis.

Pada hakikatnya kegiatan bisnis harus dioperasikan dengan berlandaskan pada nilai-nilai etika yang berlaku di masyarakat. Keuntungan bukanlah satu-satunya maksud dan tujuan dari kegiatan bisnis. Namun, kegiatan bisnis juga harus mampu berfungsi sebagai kegiatan sosial yang dilakukan dengan mengindahkan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Nilai dan norma tersebut berada dalam satu makna yaitu etika. Etika disebut juga sebagai ukuran perilaku yang baik atau pun buruk yang ada pada diri seseorang. Etika atau moral dalam bisnis merupakan buah dari keimanan, keIslaman, dan ketakwaan yang didasarkan pada keyakinan akan kebenaran Allah dalam menjalankan setiap aktivitasnya. Islam diturunkan Allah pada hakikatnya adalah untuk memperbaiki akhlak atau etika yang baik yang ada pada setiap masing-masing individu. Terutama dalam menjalankan kegiatan bisnisnya yang tidak akan mengecewakan orang lain, karena ia telah melakukan etika bisnis yang baik secara Islami.

Telah banyak artikel dan buku yang membahas etika bisnis sejak manajemen memasukkannya sebagai aktivitas profesional dalam perusahaan dan organisasi bisnis yang tumbuh dalam ukuran dan kekuatan yang telah mempengaruhi banyak aspek kehidupan masyarakat pada saat ini. Sehingga sejumlah usaha telah dilakukan untuk membangun filosofi moral bagi manajemen dan merumuskannya menjadi prinsip etika sebagai panduan dalam menjalankan bisnisnya terutama dalam mengambil suatu keputusan.¹ Oleh karena itu, sangat penting sekali dalam melakukan setiap aktivitas usaha harus berpatokan dengan etika bisnis secara Islam. Dimana etika bisnis menjadi salah

¹ A. Riawan Amin, *Menggagas Manajemen Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), hlm. 3.

satu alternatif yang dapat mengembangkan bisnis menjadi baik dengan menjalankannya sesuai ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Namun demikian, masih banyak juga para karyawan yang tidak begitu tertarik untuk menjalankan aktivitas atau kegiatannya berdasarkan dengan etika yang baik yang sesuai dengan kaidah Islam, dimana ada sebagian karyawan yang kurang melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik, nasabah kurang mendapatkan pelayanan yang optimal, dan kurangnya keterbukaan informasi penawaran produk dari karyawan kepada nasabah.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan menunjukkan bahwa karyawan kurang melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik, nasabah kurang mendapatkan pelayanan yang optimal, dan kurangnya keterbukaan informasi penawaran produk dari karyawan kepada nasabah.

Setelah melihat keadaan masalah yang ada di atas, penulis sangat tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut ke dalam skripsi dengan judul *“Analisis Pelaksanaan Pelayanan yang Disesuaikan dengan Etika Bisnis dalam Perspektif Islam pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan”*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Karyawan kurang melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik.
2. Nasabah kurang mendapatkan pelayanan yang optimal.
3. Kurangnya keterbukaan informasi penawaran produk dari karyawan kepada nasabah.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka peneliti membatasi permasalahan terkait Pelayanan Etika Bisnis pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan yang masih belum sesuai dengan Perspektif Islam.

D. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan yang disesuaikan dengan etika bisnis dalam perspektif Islam.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan lingkup masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan yang disesuaikan dengan etika bisnis dalam perspektif Islam.

F. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian diatas, diharapkan hasil penelitian ini dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

- a) Sebagai penambah wawasan pengetahuan bagi peneliti tentang pentingnya pelayanan yang berorientasi pada etika bisnis dalam perspektif Islam. Khususnya pada perbankan syariah.
- b) Sebagai penambah wawasan pengetahuan bagi pembaca tentang permasalahan yang diteliti oleh peneliti.
- c) Sebagai bahan informasi dan masukan peneliti untuk dapat lebih memahaminya secara relevan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian diharapkan dapat meningkatkan motivasi guna memiliki pengetahuan yang lebih luas dan dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa yang kelak akan membutuhkannya.

3. Bagi Bank Syariah Mandiri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak bank untuk terus meningkatkan keterampilan atau keahlian para karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan etika bisnis dalam perspektif

Islam, guna meningkatkan daya saing Bank Syariah Mandiri dengan Perbankan Nasional.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Etika

1. Pengertian Etika

Etika adalah filsafat moral yang membicarakan sikap dan perbuatan yang baik dan buruk.² Istilah etika, secara teoritis dapat dibedakan ke dalam dua pengertian. *Pertama*, etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* yang artinya kebiasaan (*custom*) atau karakter (*character*). Dalam pengertian ini, etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau kelompok masyarakat yang diwariskan dari satu orang ke orang yang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain. *Kedua*, secara terminologis, etika merupakan studi sistematis tentang tabiat konsep nilai, baik, buruk, benar, salah, dan lain sebagainya dengan prinsip-prinsip umum yang membenarkan kita untuk mengaplikasikan atas apa saja.³ Disini etika dapat dimaknai sebagai dasar moralitas seseorang dalam melakukan suatu perbuatan dan di saat bersamaan juga sebagai filsufnya dalam berperilaku untuk membedakan yang benar dan yang salah.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, etika adalah (1) kumpulan atau asas nilai yang berkenaan dengan akhlak, atau (2) nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.

Jadi, pengertian etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan buruk, dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Mengingat pranata yang dipakai dalam penerapan etika adalah nilai (*values*), hak (*rights*), kewajiban (*duties*), peraturan (*rules*), dan hubungan (*relationship*). Maka untuk memahami etika usaha Islam harus diketahui tata nilai yang dianut manusia, hak dan kewajiban manusia di dunia, serta ketentuan aturan dan hubungan yang harus dipenuhi

² Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana Prenada, 2007), hlm. 4

³ Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Press, 2012), hlm. 5.

manusia, baik menyangkut hubungan antar manusia, hubungan manusia dengan alam, dan tentunya hubungan manusia dengan Allah SWT.⁴

Adanya beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa etika adalah sebuah aturan tingkah laku dan norma-norma yang harus dilakukan oleh semua orang dalam menjalankan setiap kehidupan agar tidak melakukan penyimpangan dan berfungsi untuk kesejahteraan masyarakat, Negara dan Allah SWT. Dengan demikian, etika sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari terutama kaitannya dengan perbuatan baik ataupun buruk, benar atau salah yang mempunyai tujuan untuk membentuk kehidupan yang menghasilkan kebaikan serta memberi manfaat kepada sesama manusia. Dengan adanya etika, manusia lebih cenderung melakukan perbuatan baik, meskipun perbuatannya tidak selalu berhasil jika tidak dilakukan dengan cara yang bersungguh-sungguh.

Etika bagi seseorang terwujud dalam akhlak dan kesadaran moral yang memuat keyakinan benar dan tidak sesuatu itu, yaitu suatu keadaan dimana seseorang merasa bersalah apabila telah melakukan hal-hal yang dirasa itu tidak benar, atau tidak melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Etika pada dasarnya merupakan garis batas yang memberikan jarak personal antara satu manusia dengan manusia lainnya, yang dengan jarak tersebut dapat meredam berbagai benturan antar hak, antar kepentingan manusia satu dengan lainnya. Sehingga manusia dapat hidup harmonis dengan manusia lain dalam satu lingkup sosial.⁵

2. Fungsi Etika

Islam menempatkan nilai etika di tempat yang paling tinggi. Pada dasarnya, Islam diturunkan sebagai kode perilaku moral dan etika bagi kehidupan manusia, seperti yang disebutkan dalam hadits: *“Aku diutus untuk menyempurnakan akhlak yang mulia.”* Banyak yang beranggapan bahwa yang paling dekat dengan pengertian etika dalam Islam adalah akhlak. Dalam Islam,

⁴ Veithzal Rivai dan Antoni Nizar Usman, *Islamic Economics and Finance*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 215-216.

⁵ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 187.

etika (akhlak) sebagai cerminan kepercayaan Islam (iman). Oleh karena itu, berperilaku atau berakhlak yang baik merupakan cerminan dari etika yang ada pada diri sendiri. Bila baik dalam akhlaknya, maka sudah pasti akan baik etikanya.

Etika Islam memberi sanksi *internal* yang kuat serta otoritas pelaksanaan dalam menjalankan standar etika. Konsep etika dalam Islam tidak *utilitarian* dan relatif, akan tetapi mutlak dan abadi. Oleh karena itu, Islam menjadi sumber nilai dan etika dalam segala aspek kehidupan manusia secara menyeluruh, termasuk dalam dunia bisnis. Al-Qur'an memberi petunjuk agar dalam bisnis tercipta hubungan yang harmonis, saling ridha, tidak ada unsur eksploitasi dan bebas dari kecurigaan atau penipuan.⁶

Fungsi dari etika sendiri ialah: *Pertama*, sebagai wujud dari pengembangan, maksudnya ialah untuk meningkatkan perilaku yang baik terhadap para anggota atau karyawan dalam melaksanakan setiap kegiatannya. *Kedua*, sebagai bentuk perbaikan, yaitu untuk memperbaiki setiap kesalahan, kekurangan dan kelemahan yang ada pada diri anggota atau karyawan. *Ketiga*, sebagai bentuk dari pencegahan, maksudnya mencegah dari perilaku negatif yang tidak sesuai dengan ajaran agama dan peraturan serta ketentuan yang telah ditetapkan oleh setiap masing-masing perusahaan, dan *Keempat*, sebagai sarana untuk memperoleh orientasi dalam membedakan antara apa yang hakiki dan apa saja yang dapat berubah, dan demikian tetap sanggup untuk mengambil sikap-sikap yang nantinya dapat dipertanggung jawabkan.

Etika pada akhirnya mengharapkan agar orang bertindak sesuai dengan nilai dan norma moral yang berlaku, tetapi kesesuaian itu bukan semata-mata karena tindakan yang baik itu diperintahkan oleh moralitas, melainkan karena ia sendiri tahu dan sadar bahwa hal itu memang baik bagi dirinya dan baik bagi orang lain. Atau sebaliknya, kalau ia akhirnya bertindak tidak sesuai dengan nilai dan norma moral tertentu, itu dapat dilakukan karena alasan-alasan tertentu yang dapat dipertanggung jawabkan secara moral dan bukan karena sekedar

⁶Sri Nawatmi, "Etika Bisnis dalam Perspektif Islam", *JurnalFokus Ekonomi*, Vol. 9, No.1 (April 2010), hlm. 54.

ikut-ikutan. Dengan kata lain, etika sebagai ilmu menuntut orang untuk berperilaku moral secara kritis dan rasional.⁷ Dari adanya fungsi etika yang ada, mengharuskan bahwa setiap pelaku bisnis harus menjalankan dan melakukan setiap tindakannya dengan berdasarkan ketentuan dan ketetapan yang telah disepakati secara bersama-sama.

B. Bisnis

1. Pengertian Bisnis

Bisnis ialah usaha perdagangan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang terorganisasi untuk mendapatkan laba dengan memproduksi dan menjual barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen.⁸ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bisnis diartikan sebagai usaha dagang, usaha komersial di dunia perdagangan dan bidang usaha.

Adapun pengertian bisnis secara umum adalah sebagai suatu aktivitas yang dilakukan seseorang untuk memperoleh pendapatan atau penghasilan guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Cara yang biasa dilakukan dalam bisnis adalah mengelola sumber daya ekonomi dengan berbagai jenisnya secara efektif dan efisien.⁹ Dari pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa bisnis berarti keadaan dimana seseorang atau sekelompok orang sibuk melakukan suatu kegiatan, aktivitas atau pekerjaan yang menghasilkan keuntungan atau laba dengan cara memenuhi semua kebutuhan dan permintaan konsumen atau masyarakat luar. Dan bisnis juga merupakan organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya untuk mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya.

Pelaku bisnis yang menjalankan usahanya dengan kejujuran dan sesuai dengan perintah Allah akan mendapat *reward* (pahala) di akhirat nanti. Oleh karena aktivitas bisnis merupakan salah satu bentuk ibadah (pengabdian dan

⁷Sonny Keraf, *Etika Bisnis*, (Yogyakarta: KANISIUS, 2010), hlm. 17.

⁸ Mahmud Machfoedz, *Pengantar Bisnis Modern*, (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2007), hlm. 1.

⁹ Asmuni dan Siti Mujiatun, *Bisnis Syariah*, (Medan: Perdana Publishing, 2013), hlm. 11.

kepatuhan terhadap Allah). Bisnis bisa dilakukan setelah melakukan ibadah (shalat) dengan tidak mengesampingkan tujuan yang hakiki yaitu keuntungan yang dijanjikan Allah. Manusia dituntut untuk bekerja keras termasuk dalam berbisnis, akan tetapi dorongan tersebut diarahkan kepada hal yang lebih besar, memperoleh apa yang berada di sisi Allah yaitu keridhaan Allah. Bisnis bukan hanya berhubungan dengan manusia, tetapi juga berhubungan dengan Allah. Dengan demikian, tidak ada konflik antara bisnis yang fair dengan Islam karena etika bisnis dalam Al-Qur'an berada dalam kesatuan pandangan dalam hakikat bisnis itu sendiri.¹⁰

Etika bisnis menjadi salah satu bagian dari dunia bisnis yang banyak diterangkan dalam Al-Qur'an yang merupakan sumber utama umat Islam khususnya dan manusia pada umumnya dalam menjalankan bisnis Islami.¹¹ Demikian dalam bisnis juga terdapat etika dan norma-norma yang harus berfungsi membatasi ruang dan gerak dari bisnis tersebut. Sehingga tidak terjadi saling merugikan antara satu pihak dengan pihak lain atau perilaku bisnis yang negatif dan yang tidak diinginkan. Dengan demikian, etika bisnis merupakan cara untuk melakukan kegiatan bisnis yang mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan individu, perusahaan dan juga masyarakat yang disesuaikan dengan baik dan buruknya suatu perbuatan.

2. Fungsi Bisnis

Fungsi bisnis adalah untuk menghasilkan atau menciptakan nilai (kegunaan) suatu produk, yang semula kurang bernilai dan berharga, setelah diubah atau diolah dapat menghasilkan suatu barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat/ konsumen. Nilai kegunaan (*utility value*) yang diciptakan oleh kegiatan bisnis dapat menghasilkan barang dan jasa sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat/ konsumen luar. Selain itu juga untuk mencari bahan mentah, untuk mengubah bahan mentah menjadi barang jadi dan kemudian untuk menyalurkan barang yang sudah jadi ke pasar atau

¹⁰ A. Riawan Amin, *Menggagas Manajemen Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), hlm. 31.

¹¹ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hlm. 131.

ketangan masyarakat/ konsumen yang memerlukan dan membutuhkan sesuai dengan permintaannya masing-masing.

Adapun fungsi utama bisnis untuk menciptakan dan menghasilkan nilai suatu barang atau jasa dengan cara mengubah kegunaan bentuk (*form utility*) yaitu mengubah bentuk barang menjadi barang baru, mengubah kegunaan tempat (*place utility*) yaitu memindahkan sesuatu dari tempat yang tidak bermanfaat dipindahkan pada tempat lain yang lebih bermanfaat, dan mengubah kegunaan waktu (*time utility*) yaitu menunda waktu kegunaan suatu barang atau jasa karena adanya tenggang waktu yang dialami.

C. Etika Bisnis

1. Pengertian Etika Bisnis

Etika bisnis sebagai seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas. Dalam arti lain, etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna mencapai tujuan-tujuan bisnisnya dengan selamat.¹² Secara logika arti dari etika bisnis adalah penerapan etika dalam menjalankan kegiatan suatu bisnis.¹³

Selain itu, etika bisnis juga dapat diartikan sebagai pemikiran atau refleksi tentang perbuatan baik, buruk, terpuji, tercela, benar, salah, wajar, tidak wajar, pantas, tidak pantas dari perilaku seseorang dalam berbisnis atau bekerja. Etika bisnis adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan cara melakukan kegiatan bisnis yang mencakup seluruh aspek yang masih berkaitan dengan personal, perusahaan ataupun masyarakat. Atau bisa juga diartikan sebagai pengetahuan tentang tata cara ideal dalam pengaturan dan pengelolaan bisnis yang memperhatikan norma dan moralitas yang berlaku secara universal, ekonomi maupun sosial.

¹² Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 13

¹³ Suyadi Prawirosentono, *Pengantar Bisnis Modern*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 3.

Tujuan bisnis yaitu untuk memperoleh keuntungan, tetapi harus berdasarkan dengan norma-norma hukum yang berlaku. Bila dalam norma hukum dalam berbagai peraturan dinyatakan tidak boleh, maka para pelaku bisnis tidak boleh pula melakukannya. Walaupun prakteknya memang tidak mudah bagi suatu bisnis untuk menaati berbagai peraturan, tetapi bila semua pihak dapat bekerja berdasarkan peraturan dan Undang-undang yang berlaku maka segalanya dapat menikmati kebahagiaan yang hakiki. Artinya bila suatu bisnis memperoleh keuntungan dengan cara melanggar hukum, maka kebahagiaannya bersifat semu. Sebab, pada suatu saat akan menjadi masalah bahkan dapat dituntut di pengadilan.

Salah satu dari sebuah peradaban manusia adalah etika. Dimana etika ini sangat penting dimiliki bagi para pelaku bisnis dalam setiap menjalankan bisnisnya. Baik itu untuk keuntungan dirinya sendiri, maupun untuk keuntungan orang lain. Pentingnya memiliki etika bisnis yang baik, memungkinkan manusia itu hidup dalam sebuah harmoni atau kerukunan dalam menjalankan setiap bisnisnya tanpa ada kecurigaan dari masing-masing individu baik itu pelaku bisnis maupun mitra bisnis sendiri.

2. Prinsip-prinsip Etika Bisnis

Secara umum, prinsip-prinsip yang berlaku dalam kegiatan bisnis yang baik sesungguhnya tidak bisa dilepaskan dari kehidupan kita sebagai manusia. Oleh karena itu, ada beberapa prinsip-prinsip etika bisnis yang harus diketahui dalam kegiatan bisnis, yaitu: Prinsip Otonomi, Prinsip Kejujuran, Prinsip Keadilan, Prinsip saling menguntungkan, dan Integritas moral.¹⁴

Pertama, prinsip otonomi adalah sikap dan kemampuan manusia untuk mengambil suatu keputusan dan bertindak berdasarkan kesadarannya sendiri tentang apa yang dianggapnya baik untuk dilakukan. Orang bisnis yang otonom adalah orang yang sepenuhnya sadar akan apa yang menjadi kewajibannya dalam dunia bisnis. Ia tahu mengenai bidang kegiatannya, situasi yang dihadapinya, apa yang diharapkan darinya, tuntutan dan aturan yang berlaku

¹⁴ Sonny Keraf, Etika Bisnis, (Yogyakarta: KANISIUS, 2010), hlm. 74.

bagi bidang kegiatannya, sadar dan tahu akan keputusan dan tindakan yang akan diambilnya serta resiko atau akibat yang akan timbul baik bagi dirinya dan perusahaannya maupun bagi pihak lain.

Kedua, prinsip kejujuran merupakan sebuah prinsip etika bisnis karena banyak mitos keliru bahwa bisnis adalah kegiatan tipu-menipu demi meraup keuntungan yang sebanyak-banyaknya. Harus diakui bahwa memang prinsip ini paling bermasalah karena masih banyak pelaku bisnis yang mendasarkan kegiatan bisnisnya pada tipu-menipu atau tindakan curang, entah karena situasi eksternal tertentu atau karena dasarnya memang ia sendiri suka tipu-menipu. Ada tiga lingkup kegiatan bisnis dibawah ini yang bisa ditunjukkan secara jelas bahwa bisnis tidak bisa bertahan lama dan berhasil kalau tidak didasarkan pada prinsip kejujuran. Dan sesungguhnya, paling kurang dalam ketiga lingkup kegiatan tersebut, para pelaku bisnis modern sadar dan mengakui bahwa memang kejujuran dalam berbisnis adalah kunci keberhasilannya, termasuk untuk bertahan dalam jangka panjang, karena dalam suasana bisnis penuh persaingan yang ketat. Adapun ketiga lingkup kegiatan bisnis tersebut adalah:

- 1) Kejujuran berhubungan dalam pemenuhan syarat-syarat perjanjian dan kontrak.
- 2) Kejujuran juga berhubungan dalam penawaran barang dan jasa dengan mutu dan harga yang sebanding.
- 3) Kejujuran juga berhubungan dalam hubungan kerja sama dalam suatu perusahaan.

Ketiga, prinsip keadilan berarti menuntut agar setiap orang diperlakukan secara seimbang dan sama sesuai dengan aturan yang adil dan sesuai dengan kriteria yang rasional objektif dan dapat dipertanggung jawabkan. Demikian pula, prinsip keadilan menuntut agar setiap orang dalam kegiatan bisnis harus diperlakukan dan diberikan sesuai dengan haknya masing-masing.¹⁵

Keempat, prinsip saling menguntungkan (*mutual benefit principle*) ini menuntut agar kegiatan bisnis dijalankan sedemikian rupa, dan pelaku bisnis

¹⁵ Sonny Keraf, Etika Bisnis, (Yogyakarta: KANISIUS, 2010), hlm. 76.

serta mitra bisnis mendapatkan keuntungan yang sesuai dengan masing-masing pihak.

Kelima, integritas moral merupakan prinsip yang selalu ada sebagai tuntutan internal dalam diri pelaku bisnis atau perusahaan agar dia perlu menjalankan bisnis dengan tetap menjaga nama baiknya atau nama baik perusahaannya.

Adanya prinsip-prinsip etika bisnis di atas menjadi dasar bagi semua aturan bisnis yang dilakukan dalam kegiatan bisnis dan juga sebaliknya, semua praktik bisnis yang bertentangan dengan prinsip-prinsip ini harus dilarang dan jangan dilakukan.

D. Etika Bisnis dalam Perspektif Islam

1. Pengertian Etika Bisnis dalam Perspektif Islam

Etika bisnis dalam perspektif Islam merupakan nilai-nilai etika Islam dalam aktivitas bisnis yang telah disajikan dari perspektif Al-Qur'an dan Hadits.¹⁶ Bisnis Islami adalah bisnis yang santun, bisnis yang penuh kebersamaan, dan penghormatan atas hak masing-masing.¹⁷ Dalam pengertian lain, etika bisnis dalam perspektif Islam mempunyai arti sebagai nilai-nilai etika Islam dalam melakukan setiap kegiatan atau aktivitas bisnis yang telah ada dalam Al-Qur'an dan Hadits yang mempunyai 6 prinsip, yang terdiri dari: Kebenaran, Kepercayaan, Ketulusan, Persaudaraan, Pengetahuan, dan Keadilan.

Sofyan S. Harahap dalam bukunya yang berjudul "Etika Bisnis dalam Perspektif Islam" memaparkan bahwa etika dalam Islam merupakan buah dari keimanan, keIslaman, dan ketaqwaan yang didasarkan pada keyakinan yang kuat pada kebenaran Allah SWT.¹⁸

Adanya pengertian etika bisnis dalam perspektif Islam diatas dapat dipahami bahwa etika bisnis merupakan akhlak dalam menjalankan bisnis yang

¹⁶ A. Riawan Amin, *Menggagas Manajemen Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), hlm. 26.

¹⁷ Veithzal Rivai dan Antoni Nizar Usman, *Islamic Economics and Finance*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 218.

¹⁸ Harahap S. Sofyan, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), hlm. 70.

harus sesuai dengan nilai-nilai ajaran Islam, sehingga dalam menjalankan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran dan kecurangan, sebab bila dalam bisnisnya selalu menjalankan etika bisnis yang baik maka sudah diyakini akan mendapatkan sesuatu yang lebih baik lagi.

Sebagaimana Allah SWT berfirman:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ۝۱۹

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu*”.¹⁹

Adanya penerapan etika bisnis dalam perspektif Islam, setiap pelaku bisnis dalam berdagang hendaknya tidak semata-mata bertujuan mencari keuntungan sebesar-besarnya, akan tetapi yang paling penting adalah mencari keridhaan dan mencapai keberkahan atas rezeki yang telah diberikan oleh Allah SWT. Hakikat dari keberkahan usaha itu adalah kemantapan dari usaha yang dilakukannya dalam bentuk memperoleh keuntungan yang wajar dan diridhai Allah SWT serta apapun yang kita kerjakan mendapatkan keberkahan dan kehalalan rizki yang diberikan Allah kepada kita semua.

Adapun untuk memperoleh keberkahan dalam jual beli, Rasulullah sendiri telah memberikan beberapa pesan dalam berbisnis, yaitu:

Pertama, jual beli harus dilakukan atas dasar kesepakatan. Maksudnya ialah apabila diantara salah satu pelaku bisnis dengan teman bisnisnya jika melakukan suatu transaksi harus dengan dasar sepakat dan diantara keduanya suka sama suka. Rasulullah bersabda: *إنما البيع تراض*

¹⁹ Q.S An-Nisa : 29

“*Sesungguhnya jual beli itu hanya sah jika dilakukan atas dasar suka sama suka*”.²⁰

Kedua, jujur dalam takaran dan timbangan. Sangat dianjurkan dalam berdagang untuk jujur dalam takaran dan timbangan, karena hal ini merupakan sikap yang sangat dibenci Allah saat pelaku bisnis melakukan kecurangan dalam takaran dan timbangan.

Sebagaimana firman Allah dalam Q.S Al- Muthaffifin: 1-3

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾

Artinya: “*Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang. (Yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain, mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi*”.²¹

Ketiga, menjual barang yang baik mutunya dan jangan menyembunyikan barang yang cacat. Dalam kegiatan bisnis, sangat ditekankan untuk pelaku bisnis harus mempunyai kejujuran dalam barang yang dijualnya, jika terdapat cacat dan tidak baik kualitasnya maka jangan disembunyikan agar tidak kelihatan konsumen, tetapi harus diberitahu agar tidak terjadi salah paham, kekecewaan dan kecurangan dari masing-masing pihak. Karena salah satu sumber hilangnya keberkahan jual beli ialah jika seseorang menjual barang yang cacat dan disembunyikan cacatnya.

Keempat, jangan bermain sumpah. Adapun kebiasaan pedagang untuk meyakinkan pembelinya dengan cara bermain sumpah agar dagangannya laris. Dalam hal ini Rasulullah memperingatkan: *الْحَلْفُ مَنْقَعَةٌ لِّلسَّلْعَةِ، مَمْحَقَةٌ لِّلْبَرَكَاتِ* “*sumpah itu melariskan dagangan, tetapi menghapuskan keberkahan*”.²²

²⁰HR. Ibnu Majah. No. 2185 (lihat Al- Irwa’ No. 1283)

²¹ Q.S Al-Muthaffifin : 1-3

²² HR. Bukhari. No. 2087 (Kitab Fathul Baari)

Kelima, longgar dan bermurah hati, maksudnya ialah selalu memberikan jangka waktu bagi yang tidak dapat membayar pada saat jatuh tempo, dan memberikan keringanan bagi pihak yang berhutang sampai ia sanggup untuk membayarnya. Sebagaimana sabda Rasulullah:

(محرره للاجر احمس اذا عاب اذوا يرتشا اذوا يضتقا) [اور يراخبلأ: 2076]

“Allah mengasihani orang yang bermurah hati waktu menjual, waktu membeli dan waktu menagih hutang”.²³

Keenam, mencatat hutang-piutang. Dalam dunia bisnis sudah jelas terjadi pinjam-meminjam. Dalam hubungan ini, Al-Qur'an mengajarkan pencatatan hutang piutang. Gunanya adalah untuk mengingatkan salah satu pihak yang mungkin suatu saat lupa atau khilaf. Oleh karena itu, sangat penting untuk mencatat hutang-piutang atau pinjam meminjam dan juga ada saksi diantara keduanya.

Ketujuh, larangan riba. Dalam berbisnis, Allah sangat membenci dan mengharamkan jual beli dengan unsur riba (bunga) karena itu dapat membuat kesusahan bagi salah satu pihak si peminjam. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S Al- Baqarah: 276.

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُرْبِي الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ ﴿٢٧٦﴾

Artinya: “Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa”.²⁴

Kedelapan, anjuran berzakat, yakni menghitung dan mengeluarkan zakat barang dagangan setiap tahun sebanyak 2,5% sebagai salah satu cara untuk membersihkan harta yang diperoleh dari hasil usaha. Tidak hanya dari hasil usaha saja dapat berzakat, tetapi bagi umat yang sudah sangat berlebihan hartanya sudah diwajibkan untuk berzakat dengan sebagian hartanya. Karena harta bukanlah sepenuhnya milik diri sendiri, melainkan hanya titipan yang

²³ HR. Bukhari. No. 2076 (Kitab Fathul Baari)

²⁴ Q.S Al-Baqarah: 276

Allah berikan pada kita, karena bisa saja suatu saat nanti harta titipan Allah akan diambil secara tiba-tiba.

Dilihat dari pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa etika bisnis dalam perspektif Islam adalah etika bisnis yang sesuai dengan Al-Qur'an dan Sunnah, yang bertujuan untuk mengajarkan manusia dalam menjalin kerja sama, tolong-menolong, menjauhkan diri dari sikap dengki dan dendam serta hal-hal yang tidak sesuai dengan syariah. Serta selalu mencari keberkahan dalam bekerja untuk memenuhi perintah Allah dalam mencari rezeki dengan cara yang halal dan baik.

2. Fungsi Etika Bisnis dalam Perspektif Islam

Pada dasarnya terdapat fungsi khusus yang dimiliki oleh etika bisnis dalam perspektif Islam, yang *Pertama*, etika bisnis selalu berusaha mencari cara untuk menyeimbangkan dan menyasikan berbagai kepentingan dalam kehidupan dunia bisnis. *Kedua*, etika bisnis juga mempunyai peran untuk selalu melakukan perubahan kesadaran bagi masyarakat tentang bisnis, terutama bisnis Islam. biasanya dengan cara memberikan suatu pemahaman serta cara pandang baru tentang pentingnya bisnis dengan menggunakan landasan nilai-nilai moralitas dan spiritualitas, yang kemudian terangkum dalam suatu bentuk yang bernama etika bisnis, dan *Ketiga*, etika bisnis dalam perspektif Islam bisa juga berperan untuk memberikan satu solusi terhadap berbagai persoalan bisnis modern ini yang telah jauh dari nilai-nilai etika. Dalam artian bahwa bisnis yang beretika baik harus benar-benar menunjuk pada sumber utamanya yaitu Al-Qur'an dan Sunnah dan menjalankan etika bisnis yang baik sesuai dengan yang telah diterapkan dalam kaidah Islam.²⁵

Etika bisnis dalam perspektif Islam mempunyai fungsi yang membekali para pelaku bisnis seperti membangun kode etik Islami yang mengatur, mengembangkan, dan membuat metode berbisnis dalam kerangka ajaran Agama. Kode etik ini dapat melindungi pelaku bisnis dari resiko sehingga kode

²⁵ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hlm. 76.

etik menjadi simbol arahan untuk para pelaku bisnis dalam menjalankan bisnisnya. Kode etik juga menjadi dasar hukum dalam menetapkan tanggung jawab bagi para pelaku bisnis, terutama untuk diri mereka sendiri, kelompok bisnis maupun masyarakat dan lebih dari itu merupakan tanggung jawab kepada Allah bagi pelaku bisnis.

Kode etik juga sebagai dokumen hukum untuk menyelesaikan persoalan yang muncul dan dapat memberikan solusi dalam menyelesaikan persoalan yang terjadi pada sesama pelaku bisnis dan antar masyarakat tempat dimana mereka bekerja yang seharusnya dapat membangun persaudaraan dan kerja sama antar masing-masing pihak. Kode etik ini juga dapat mempresentasikan atau menghasilkan bentuk aturan Islam yang bersifat kultural dan nyata, sehingga dapat menggambarkan secara keseluruhan tentang aturan ajaran Islam yang dapat diterapkan di setiap tempat tanpa harus bertentangan dengan nilai-nilai Allah SWT.²⁶

3. Indikator Etika Bisnis dalam Perspektif Islam

Adapun beberapa indikator-indikator dari Etika Bisnis dalam Perspektif Islam yaitu: Kesatuan (*unity*), Keadilan/ Keseimbangan (*Equilibrium*), Kehendak Bebas (*free will*), Tanggung Jawab (*responsibility*), dan Kebenaran/ Kebajikan (*ihsan*).²⁷

(a) Kesatuan (*unity*)

Kesatuan atau Keesaan dimaksudkan bahwa sumber utama etika Islam adalah kepercayaan sepenuhnya kepada Allah SWT. Konsep kesatuan disini adalah sebagaimana terefleksikan dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan Muslim baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial, menjadi suatu keseluruhan yang homogen, serta mementingkan konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh. Islam menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Atas dasar pandangan

²⁶ Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 23-24.

ini pula maka etika dan ekonomi atau etika dan bisnis menjadi terpadu, vertikal maupun horizontal, membentuk persamaan yang sangat penting dalam sistem Islam yang menyeluruh.

Berdasarkan ketentuan ini, maka pelaku bisnis dalam melakukan bisnisnya tidak akan melakukan paling tidak tiga hal, yaitu: *Pertama*, tidak melakukan diskriminasi diantara pekerja, penjual, pembeli, mitra kerja atas dasar pertimbangan ras, warna kulit, jenis kelamin, atau agama. *Kedua*, tidak terpaksa atau dipaksakan melakukan praktek-praktek malbisnis, karena hanya Allah yang semestinya ditakuti dan dicintai. Oleh karena itu, sikap ini akan terefleksikan dalam seluruh sikap hidup dalam berbagai dimensinya. Dan *ketiga*, tidak menimbun kekayaan atau serakah, karena hakikatnya kekayaan merupakan amanah Allah.

Allah berfirman dalam Q. S Al- Hujurat: 13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَبَ مَا إِلَى اللَّهِ ذُو الْقُرْبَىٰ وَالضُّعْفَىٰ إِنَّ اللَّهَ عَاطِلٌ عَنِ الْبَغْضَىٰ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: “*Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal*”.²⁸

Dalam ayat diatas, Allah memerintahkan umat-Nya untuk tetap bersatu dalam setiap menjalankan tugas dan kewajibannya masing-masing. Dengan menjalankan nilai-nilai yang diperintahkan Allah semua dapat berjalan dengan baik dan tetap untuk mengingat Keesaan Allah saat ingin melakukan suatu hal

²⁷ Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 100.

²⁸ Q. S Al- Hujurat: 13

yang dapat membahayakan dan membuat dosa baik untuk diri sendiri maupun untuk orang lain.

(b) Keseimbangan/ Keadilan (*equilibrium*)

Keseimbangan atau keadilan ('adl) dalam berbisnis perlu diperhatikan, karena Allah memerintahkan kita untuk berbuat adil dalam kehidupan ini. Keseimbangan, kebersamaan, keadilan merupakan prinsip etnis, landasan yang harus ditetapkan dalam aktivitas maupun entitas bisnis. Pada struktur ekonomi dan bisnis, agar kualitas keseimbangan dapat mengendalikan semua tindakan manusia, maka harus memenuhi beberapa persyaratan: *Pertama*, hubungan-hubungan dasar antara konsumsi, distribusi, dan produksi harus berhenti pada suatu keseimbangan tertentu demi menghindari pemusatan kekuatan ekonomi dan bisnis dalam genggamannya segelintir orang. *Kedua*, keadaan perekonomian yang tidak konsisten dalam distribusi pendapatan dan kekayaan harus ditolak, karena Islam menolak daur tertutup pendapatan dan kekayaan yang menjadi semakin sempit, dan *Ketiga*, dalam ekonomi dan bisnis Islam tidak mengakui adanya hak milik yang tak terbatas maupun sistem pasar yang bebas tak terkendali. Hal ini disebabkan dalam ekonomi dan bisnis dalam pandangan Islam bertujuan bagi penciptaan keadilan sosial.

Adil dalam arti mempersamakan atau memperlakukan secara jujur dan adil dapat dilihat dalam Q. S An- Nahl: 90

*بِأَنَّكَ كَانْتَ تَعْلَمُ سَائِرَ مَا فِي قُلُوبِهِمْ ۗ وَكَانَ عَلِيمًا ذَكِيًّا ۗ وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ ۗ وَاللَّهُ عَلِيمٌ خَبِيرٌ
فَأَعِظْكَ بِرَأْفَةِ اللَّهِ ۗ إِنَّكَ لَعَلَّافٍ فَهَمَّافٍ ۗ

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran".²⁹

²⁹ Q. S An- Nahl: 90

Jelas bahwa keseimbangan merupakan landasan pikiran kesadaran manusia dalam memberikan setiap haknya kepada masing-masing orang yang telah ditentukan sesuai dengan apa yang telah Allah beritakan. Dalam beraktivitas didunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil tidak terkecuali pada orang yang tidak disukai sekalipun. Karena Islam mengharuskan penganutnya untuk berbuat dan bersikap secara adil dan merata.

(c) Kehendak bebas (*free will*)

Pada tingkat tertentu, Allah telah memberikan kebebasan pada manusia saat telah lahir ke dunia, selama kebebasan itu tidak menyimpang dari ajaran Islam dan ketetapan yang telah ditentukan Allah SWT. Kehendak bebas merupakan kontribusi Islam yang paling orisinal dalam filsafat sosial tentang manusia bebas. Hanya Allah yang bebas, namun dalam batas-batas skema pencipta-Nya, manusia juga secara relatif mempunyai kebebasan.

Sebagaimana firman Allah dalam QS. As- Shaaf: 10-11

قُلْ إِنَّمَا أَدَّبْتُ الْقُرْآنَ بِأُذُنٍ مُّسْمِعَةٍ مِّنْ رَبِّيُّ يُخِيطُ وَهُوَ غَافِلٌ عَنَّا
 قُلْ إِنَّمَا أَدَّبْتُ الْقُرْآنَ بِأُذُنٍ مُّسْمِعَةٍ مِّنْ رَبِّيُّ يُخِيطُ وَهُوَ غَافِلٌ عَنَّا

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih? (yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan Allah dengan harta jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui*”.³⁰

Setiap manusia atau pelaku bisnis dalam menjalankan setiap kegiatan bisnisnya harus dapat menyelamatkan dirinya dari azab Allah yang pedih yaitu selalu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya, dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwa. Sesungguhnya itu lebih baik untuk para pelaku bisnis dalam menjalankan setiap bisnisnya atau perniagaannya.

Manusia sampai batas-batas tertentu mempunyai kehendak bebas untuk mengarahkan kehidupannya kepada tujuan pencapaian kesucian diri. Manusia

³⁰ Q. S As- Shaaf: 10-11

dianugerahi kehendak bebas untuk membimbing kehidupannya sebagai Khalifah. Berdasarkan ketentuan kehendak bebas ini, dalam bisnis manusia mempunyai kebebasan untuk membuat suatu perjanjian, termasuk menepati atau mengingkarinya. Seorang muslim yang percaya pada kehendak Allah akan memuliakan semua janji yang dibuatnya, ia merupakan bagian kolektif dari masyarakat dan mengakui bahwa Allah meliputi kehidupan individual dan sosial. Dengan demikian, kehendak bebas berhubungan dan berkaitan erat dengan kesatuan dan keseimbangan.

(d) Tanggung jawab (*responsibility*)

Kebebasan yang dilakukan seseorang tanpa batas tidak akan lepas yang namanya dari pertanggung jawaban. Oleh karena itu, tanggung jawab merupakan suatu prinsip dinamis yang berhubungan dengan perilaku manusia. Bahkan merupakan kekuatan dinamis individu untuk mempertahankan kualitas keseimbangan dalam masyarakat. Dalam bidang ekonomi dan bisnis ini dijabarkan menjadi suatu pola perilaku tertentu. Karena manusia telah menyerahkan suatu tanggung jawab yang tegas untuk memperbaiki kualitas lingkungan ekonomi dan sosial, maka perilaku konsumsi seseorang tidak sepenuhnya bergantung pada penghasilannya sendiri. Ia juga harus menyadari tingkat penghasilan dan konsumsi berbagai anggota masyarakat yang lain. Konsep tanggung jawab dalam Islam mempunyai sifat berlapis ganda dan terfokus baik pada individual maupun organisasi dan sosial, yang keduanya harus dilakukan secara bersama-sama.³¹

Tanggung jawab ini secara mendasar akan mengubah perhitungan ekonomi dan bisnis. Karena segala sesuatunya harus mengacu pada keadilan. Hal ini mengacu paling tidak pada tiga hal: *Pertama*, dalam menghitung *margin*, keuntungan nilai upah harus dikaitkan dengan upah minimum yang secara sosial dapat diterima oleh masyarakat. *Kedua*, *economic return* bagi pemberi pinjaman modal harus dihitung berdasarkan pengertian yang tegas bahwa besarnya tidak bisa diramalkan dengan probabilitas kesalahan nol dan tidak dapat lebih dahulu

³¹ Rafik Issa Etika Bisnis Islami, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004) hlm. 40.

ditetapkan (seperti sistem bunga). Dan *Ketiga*, Islam melarang semua transaksi *alegtoris* yang dicontohkan dengan istilah *gharar* dalam kepustakaan Islam klasik atau sistem ijon dalam masyarakat Indonesia.

(e) Kebenaran/ Kebajikan (*ihsan*)

Kebenaran adalah nilai yang dianjurkan dan tidak bertentangan dengan ajaran Islam. Dalam konteks bisnis, kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap, dan perilaku benar yang meliputi: proses akad (*transaksi*), proses mencari atau memperoleh komoditas, proses pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan. Prinsip ini disamping memberi pengertian benar lawan dari salah, merupakan prinsip yang mengandung dua unsur penting yaitu kebajikan dan kejujuran.

Kebajikan (*ihsan*) merupakan tindakan yang memberi keuntungan bagi orang lain. Dalam pandangan Islam sikap ini sangat dianjurkan. Termasuk dalam kebajikan dalam bisnis adalah sikap kesukarelaan dan keramah tamahan. Kesukarelaan dalam pengertian suka rela, antara kedua belah pihak yang melakukan transaksi, kerja sama atau perjanjian bisnis. Kedua belah pihak sama-sama mempunyai hak pilih atas transaksi dan tidak boleh bersegera memisahkan diri untuk tidak menjaga jika tidak ada ketidakcocokan, bahkan pembatalan transaksi. Hal ini ditekankan untuk menciptakan dan menjaga keharmonisan hubungan dan cinta mencintai antar sesama pelaku atau mitra bisnis. Keramah tamahan merupakan sikap ramah, toleran dalam menjual, membeli, ataupun menagih.³²

Adapun sikap kejujuran adalah sikap yang jujur dalam semua proses transaksi atau bisnis tanpa adanya unsur penipuan atau kecurangan sedikitpun. Dan jika hal itu sudah benar-benar dilaksanakan dengan diri sendiri maka nilai kehalalannya akan tampak dan juga keberkahan dalam menjalankan setiap kegiatan bisnisnya. Sikap ini dalam khasanah Islam dimaknai dengan amanah.

Sebagaimana Allah berfirman dalam Q. S Al- Muthafiffin: 1-6

لَا يَرْجُونَ لِقَاءَ رَبِّهِمْ أَذْهَبُوا أَزْهَابًا (Q.S Al- Muthafiffin: 1)
 وَأَنْتُمْ كَالْعِزَّةِ كَارُونَ (Q.S Al- Muthafiffin: 2)
 أَتَدْرِكُونَ (Q.S Al- Muthafiffin: 3)
 أَتَدْرِكُونَ (Q.S Al- Muthafiffin: 4)
 أَتَدْرِكُونَ (Q.S Al- Muthafiffin: 5)
 أَتَدْرِكُونَ (Q.S Al- Muthafiffin: 6)

Artinya: “Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa Sesungguhnya mereka akan dibangkitkan, Pada suatu hari yang besar, (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam?”³³

4. Dasar Hukum Etika Bisnis dalam Perspektif Islam

Pada awalnya aturan mengenai perilaku ekonomi yang Islami di tetapkan oleh Al-Qur’an. Jadi, secara etik Al-Qur’an mengatur perilaku ekonomi dalam bidang produksi, konsumsi, distribusi, dan sirkulasi. Hukum Allah dalam Al-Qur’an terbagi dalam dua bagian yaitu, yang terang (*muhkam*) dan yang samar(*mutasyabih*). Hukum *mutasyabih* yang ditemukan oleh umat Islam di zaman Rasulullah telah dijelaskan lewat Sunnah. Setelah Al-Qur’an, sunnah merupakan aturan kedua yang mengatur perilaku manusia. Sunnah adalah praktek-praktek yang dicontohkan oleh Rasulullah, serta ucapan-ucapannya (hadits).

Keterangan-keterangan dalam sunnah memiliki formasi yang lebih operasional yang merupakan bentuk praktek dari konsep-konsep Al-Qur’an. Sunnah menguraikan bagaimana tata cara zakat, bentuk kerja sama ekonomi, perdagangan, pembelanjaan harta dan sebagainya. Dalam konteks waktu, sunnah menjelaskan perilaku ekonomi masa lampau. Dengan kerangka hukum Islam

³² Rafik Issa Etika Bisnis Islami, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004) hlm. 43.

³³ Q. S Al- Muthafiffin: 1-6

yang dapat menjangkau semua dimensi waktu terdapat istilah-istilah *ijma'* dan *qiyas*.³⁴

Banyak ayat Al-Qur'an yang berbicara tentang hukum dan etika bahkan dalam hukum-hukum Islam unsur etikanya sangat jelas. Dalam hal ini Al-Qur'an telah memberikan petunjuk tentang hubungan antara pelaku bisnis. Hal itu dianjurkan agar menumbuhkan I'tikat baik dalam transaksi demi terjalinnnya hubungan yang harmonis dan tanpa harus ada saling mencurigai antara sesama pelaku. Sistem etika Islam merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pandangan Islami. Dalam kaidah perilaku individu terdapat suatu keadilan atau keseimbangan. Sebagaimana dalam Q.S Al- Baqarah: 143

وَلَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنفُسِكُمْ يَتْلُو آيَاتِ اللَّهِ لِيُبَيِّنَ لَكُمُ الْآيَاتِ الَّتِي كُنتُمْ تَعْتَدُونَ
وَمَا يُغْنِي عَنْكُمْ كِبَآئِرُكُمْ شَيْئًا وَلَا يُنصِرُكُمْ إِلَىٰ شَيْءٍ
وَلَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنفُسِكُمْ يَتْلُو آيَاتِ اللَّهِ لِيُبَيِّنَ لَكُمُ الْآيَاتِ الَّتِي كُنتُمْ تَعْتَدُونَ
وَمَا يُغْنِي عَنْكُمْ كِبَآئِرُكُمْ شَيْئًا وَلَا يُنصِرُكُمْ إِلَىٰ شَيْءٍ
وَلَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنفُسِكُمْ يَتْلُو آيَاتِ اللَّهِ لِيُبَيِّنَ لَكُمُ الْآيَاتِ الَّتِي كُنتُمْ تَعْتَدُونَ
وَمَا يُغْنِي عَنْكُمْ كِبَآئِرُكُمْ شَيْئًا وَلَا يُنصِرُكُمْ إِلَىٰ شَيْءٍ

Artinya: “Dan demikian (pula) Kami telah menjadikan kamu (umat Islam), umat yang adil dan pilihan agar kamu menjadi saksi atas (perbuatan) manusia dan agar Rasul (Muhammad) menjadi saksi atas (perbuatan) kamu. dan Kami tidak menetapkan kiblat yang menjadi kiblatmu (sekarang) melainkan agar Kami mengetahui (supaya nyata) siapa yang mengikuti Rasul dan siapa yang membelot. dan sungguh (pemindahan kiblat) itu terasa Amat berat, kecuali bagi orang-orang yang telah diberi petunjuk oleh Allah; dan Allah tidak akan menyia-nyiakan imanmu. Sesungguhnya Allah Maha Pengasih lagi Maha Penyayang kepada manusia”.³⁵

Sebagaimana dalam Q.S An- Nisa: 58 Allah memerintahkan umat Islam untuk berlaku adil,

³⁴ Muhammad, dan Lukman Fauroni, *Visi al-Qur'an Tentang Etika dan Bisnis*, (Jakarta: Salemba Diniyah), diakses melalui www.google.com pada 6 Desember 2016.

³⁵ Q.S Al- Baqarah: 143

*b) ﴿ مَا يُؤْتِيكُمُ اللَّهُ مِنْ خَيْرٍ فَلَا حِسابَ لَكُمْ فِيهِ ۚ ﴾

b) ﴿ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمُ الْآيَاتِ لِيَتَذَكَّرَ أَهْلُ الْعِلْمِ ۚ ﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat*”.³⁶

Al- Qur’an juga mengisyaratkan bahwa etika pelaku bisnis cenderung tarik-menarik dalam memperoleh keuntungan dalam setiap pihak. Oleh karena itu, Allah berfirman dalam Q.S Al-Baqarah: 188

﴿ وَلا تَأْكُلْ أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِغَيْرِ حِسَابٍ ۚ ﴾

} ﴿ وَلا تَأْكُلْ أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِغَيْرِ حِسَابٍ ۚ ﴾

Artinya: “*Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, Padahal kamu mengetahui*”.³⁷

Ayat di atas menjelaskan bahwa umat Islam dijadikan umat yang adil dan pilihan, serta umat yang tidak pernah melakukan kecurangan yang hanya menginginkan keuntungan untuk dirinya sendiri. Karena mereka akan menjadi saksi atas perbuatan orang yang menyimpang dari kebenaran baik di dunia maupun di akhirat. Adapun hadits tentang etika bisnis dalam Islam ialah: “*Dari ‘Abdullah bin ‘Umar radhiallahu ‘anhu bahwa Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Seorang pedagang muslim yang jujur dan amanah (terpercaya) akan (dikumpulkan) bersama para Nabi, orang-orang shiddiq dan orang-orang yang mati syahid pada hari kiamat (nantu).”*”³⁸

³⁶ Q. S An- Nisaa: 58

³⁷ Q. S Al- Baqarah: 188

³⁸HR. Ibnu Majah. No. 2139 (lihat Ash- Shahiihah no. 3453)

Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan dari firman Allah dan hadits Rasulullah bahwa keadilan atau keseimbangan, serta berbuat jujur dan amanah merupakan kunci utama dalam menjalankan etika bisnis yang Islami dan sesuai dengan ketentuan dan ketetapan yang baik dalam Islam.

E. Penelitian Terdahulu

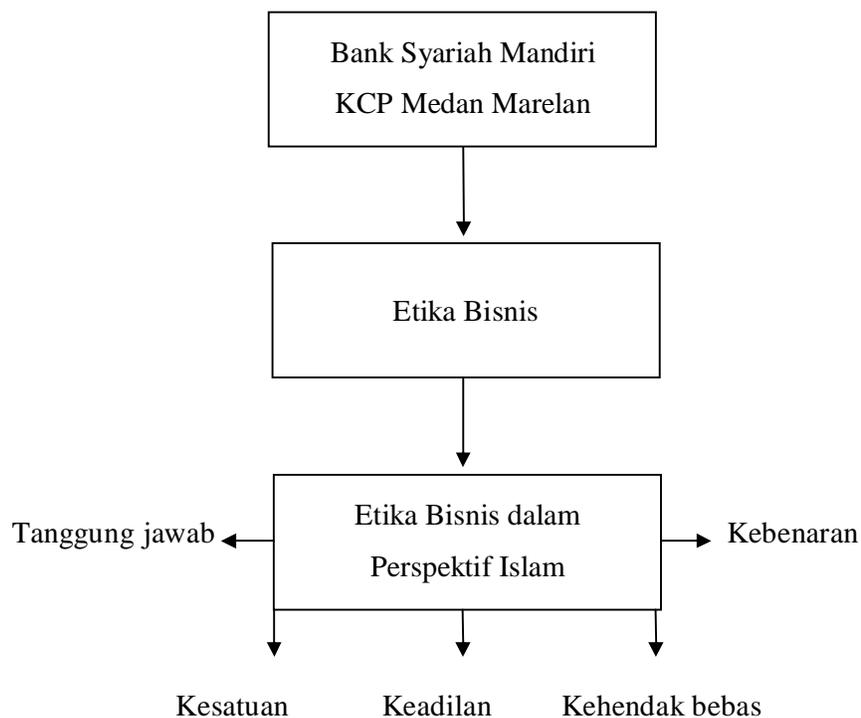
Dalam hal ini peneliti memaparkan tiga penelitian sebelumnya sebagai penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Analisis Pelaksanaan Pelayanan yang Disesuaikan dengan Etika Bisnis dalam Perspektif Islam pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan. Penelitian tentang etika bisnis Islam telah dilakukan oleh para peneliti diantaranya adalah Zuni Lestari (2015), Hafiz Juliansyah (2011) dan Eri Herzegovina Fansuri (2014).

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun	Judul	Hasil	Variabel	Penerbit
1	Zuni Lestari, 2015	Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada BMT Kube Sejahtera Sleman).	Secara parsial variabel ihsan dan transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota. Sedangkan variabel keadilan, kebebasan dan tanggung jawab tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota.	Ihsan, transparansi, keadilan, kebebasan, dan tanggung jawab.	UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 25 September 2015.
2	Hafiz Juliansyah, 2011	Faktor-faktor yang mempengaruhi Etika Bisnis Islam Pedagang Pasar Ciputat.	Terdapat dua faktor yang terbentuk. Kumulatif dari kedua faktor terbentuk dapat menerangkan dari keragaman item-item.	Tauhid, keseimbangan, tanggung jawab, kehendak bebas, dan ihsan.	UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 5 April 2011.
3	Eri Herzegovi	Etika Bisnis Masyarakat	Etika bisnis di lingkungan belum	Kejujuran, halal, dan	UIN Syarif Hidayatullah,

na Fansuri, 2014	Muslim Dalam Berdagang	seungguhnya sesuai dengan syariat Islam.	kebersihan.	Jakarta, 11 Agustus 2014.
------------------------	---------------------------	--	-------------	---------------------------------

F. Kerangka Berpikir



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka tersebut, dapat dijelaskan pula seluruh kegiatan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan baik yang dijalankan pimpinan dan karyawan harus melaksanakan etika bisnis sesuai dengan kaidah Islam, yang tidak lepas dari Al- Qur'an dan As- Sunnah. Adapun indikator dari etika bisnis dalam perspektif Islam adalah:

- 1). Kesatuan (*unity*)
- 2). Keseimbangan/ Keadilan (*equilibrium*)
- 3). Kehendak bebas (*free will*)
- 4). Tanggung jawab (*responsibility*)
- 5). Kebenaran/ Kebajikan (*ihsan*)

Setelah menjalankan dan melakukan etika bisnis tersebut, maka pimpinan dan para karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri telah melaksanakan dan menjalankan etika bisnis yang baik dan benar sesuai dengan kaidah Islam. Dengan demikian, PT. Bank Syariah Mandiri dapat menjadi bank yang lebih baik lagi dan bank yang dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat/nasabah untuk terus melakukan transaksi dan tidak takut merasa kecewa karena pihak dan para karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan telah melaksanakan etika bisnis yang baik dalam perspektif Islam.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan dengan *trianggulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.³⁹

B. Defenisi Operasional Variabel

Kata etika secara etimologi berasal dari bahasa Yunani kuno yaitu *ethos* yang memiliki arti kebiasaan, adat, akhlak, watak, perasaan, sikap cara berpikir.⁴⁰ Etika dalam judul ini ditujukan pada para karyawan yang melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan aturan dan tanggung jawab yang telah ditentukan oleh pimpinan manajer.

Bisnis ialah usaha perdagangan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang terorganisasi untuk mendapatkan laba dengan memproduksi dan menjual barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen.⁴¹ Bila dikaitkan antara etika dengan bisnis ialah suatu aturan atau tingkah laku para pelaku bisnis dalam menjalankan suatu usahanya dengan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati secara bersama demi mendapatkan keuntungan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sofyan S. Harahap dalam bukunya yang berjudul “Etika Bisnis dalam Perspektif Islam” memaparkan bahwa etika dalam perspektif Islam merupakan

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2008), hlm. 14

⁴⁰ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hlm. 131.

⁴¹ Mahmud Machfoedz, *Pengantar Bisnis Modern*, (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2007), hlm. 1.

buah dari keimanan, keIslaman, dan ketaqwaan yang didasarkan pada keyakinan yang kuat pada kebenaran Allah SWT.⁴²

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan. Penulis melakukan penelitian selama 3 (tiga) bulan yaitu mulai bulan Februari sampai dengan April 2017. Adapun waktu penelitian yang dilakukan dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

Tabel 3.1
Pelaksanaan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu																											
		Okt'16				Nov'16				Des'16				Jan'17				Feb'17				Mar'17				Apr'17			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul				■	■																							
2	Penyusunan Proposal					■	■	■	■	■	■	■																	
3	Bimbingan Proposal											■	■	■	■	■													
4	Seminar Proposal														■														
5	Pengumpulan Data																				■	■							
6	Bimbingan Skripsi																										■	■	
7	Sidang Skripsi																											■	

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan oleh orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya, dan data tersebut sebelumnya tidak ada.⁴³ Dalam hal ini data diperoleh langsung dari PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan

⁴² Harahap S. Sofyan, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), hlm. 70.

⁴³ Azuar Juliandi, et al, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Medan: UMSU PRESS, 2015), hlm. 65.

Marelan melalui wawancara kepada wakil pimpinan dan nasabah yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan.

2. Data sekunder adalah data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti guna kepentingan penelitiannya.⁴⁴ Data yang merupakan pelengkap bagi data primer yang diperoleh dari sumber penelitian dengan mempelajari berbagai sumber pustaka dan dokumen yang diperoleh dari objek penilaian yang memiliki relevansi dengan sasaran peneliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian merupakan cara untuk mengumpulkan data-data yang relevan bagi penelitian.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

1. Wawancara/ interview adalah dialog langsung antara peneliti dengan responden penelitian.⁴⁵ Wawancara dapat dilakukan apabila jumlah responden hanya sedikit. Wawancara juga merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁴⁶

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh sebab itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan berupa instrumen peneliti pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.

2. Observasi/ pengamatan adalah kegiatan melihat suatu kondisi secara langsung terhadap objek yang diteliti.⁴⁷ Pengamatan dilakukan dengan cara terstruktur dan tidak terstruktur.

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ Azuar Juliandi, et al, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Medan: UMSU PRESS, 2015), hlm. 69.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 410.

⁴⁷ *Ibid.*

3. Penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu pengumpulan data dari buku-buku, tulisan-tulisan dan referensi lainnya yang mempunyai kaitan dengan masalah yang akan diteliti.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah salah satu bagian dari proses penelitian. Analisis data berarti menginterpretasikan data-data yang telah dikumpulkan dari lapangan dan telah diolah sehingga menghasilkan informasi tertentu.⁴⁸ Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Dengan cara mengorganisasikan ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan akan dipelajari, membuat kesimpulan mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁴⁹

⁴⁸ Azuar Juliandi, et al, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Medan: UMSU PRESS, 2015), hlm. 85.

⁴⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 244

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah dan Kegiatan Operasional Perusahaan

PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan merupakan kantor cabang pembantu yang berdiri pada bulan Nopember tahun 1999 merupakan bagian dari kegiatan bisnis usaha Bank Syariah Mandiri. PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan diberikan ijin Bank Indonesia dan mulai aktif beroperasi dengan 18 pegawai didalamnya. Di provinsi Sumatera Utara khususnya ada sekitar 11 kantor cabang, 38 kantor cabang pembantu (KCP), 4 kantor kas dan 8 *payment point*.⁵⁰

Secara umum, PT. Bank Syariah Mandiri hadir dengan cita-cita membangun Negeri. Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri sejak awal pendiriannya. Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah, pasca krisis ekonomi dan moneter pada tahun 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik Nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan Nasional yang di dominasi oleh bank-bank Konvensional mengalami krisis yang sangat luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu Bank Konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. Bank Susila Bakti (BSB)

⁵⁰ Sumber informasi BSM KCP Medan Marelan, pada tanggal 31 Maret 2017.

berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan Perbankan Syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri. Sebagai respon atas di berlakukannya UU No. 10 tahun 1998 yang memberi peluang Bank umum untuk melayani transaksi Syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari Bank Konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya. Sehingga kegiatan usaha Bank Susila Bakti berubah dari Bank konvensional menjadi Bank yang beroperasi berdasarkan prinsip Syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri, sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia (BI) melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP.BI/1999 telah memberikan izin perubahan kegiatan usaha Konvensional menjadikan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah kepada PT. Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT. Bank Susila Bakti (BSB) menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Dalam keputusan Bank Indonesia (BI) tersebut, Bank Syariah Mandiri (BSM) bisa beroperasi secara Syariah, terhitung mulai hari Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.⁵¹

⁵¹ <https://danasyariah>, Sejarah Bank Syariah Mandiri, diakses melalui <https://danasyariah>. Wordpress. Pada tanggal 6 Maret 2017.

PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) hadir sebagai Bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasi. Idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) sebagai alternatif jasa Perbankan di Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

Di bawah ini merupakan gambar logo Bank Syariah Mandiri :



Gambar 4.1
Logo Bank Syariah Mandiri

Filosofi logo baru adalah penggunaan huruf-huruf kecil, dan bukan huruf kapital pada logo baru mempunyai filosofi sebagai cerminan bahwa Bank Syariah Mandiri ramah, rendah hati, dan memiliki aspirasi untuk semakin dekat dengan nasabah dan bersikap membumi. Lambang logo divisualkan dalam bentuk gelombang warna emas yang merupakan lambang kemakmuran yang dicita-citakan pada nasabah yang mau bermitra dengan BSM. Posisi lambang logo diatas huruf logo melambangkan sikap progresif menuju kemakmuran.⁵²

Pedoman aplikasi identitas baru telah disusun sebagai referensi bagi seluruh pegawai BSM dalam penggunaan identitas baru dan wajib diketahui, dipahami dan diimplementasikan dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan ruang lingkup kerjanya.

⁵² Sumber informasi BSM KCP Medan Marelan, pada tanggal 31 Maret 2017.

Adapun visi dan misi PT. Bank Syariah Mandiri ialah:

Visi Bank Syariah Mandiri yaitu :

“Bank Syariah Terdepan dan Moderen”

(*The Leading & Modern Sharia Bank*)

Misi Bank Syariah Mandiri yaitu :

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.⁵³

Kegiatan Operasional PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan

Produk Pendanaan, Pembiayaan dan Jasa Pelayanan

Produk dan jasa pelayanan Bank Syariah Mandiri (BSM) yang telah dipasarkan meliputi produk-produk pendanaan, pembiayaan, dan jasa-jasa pelayanan lainnya. Jasa pelayanan semakin beragam setelah di tetapkannya Bank Syariah Mandiri sebagai Bank Devisa oleh Bank Indonesia pada tanggal 18 Maret 2002 dengan hadirnya ragam layanan transaksi devisa yang sesuai syariah.

⁵³ *Ibid.*

Produk-produk dana di Bank Syariah Mandiri terdiri dari:⁵⁴

1. Produk-produk Pendanaan

Produk perhimpunan dana oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) antara lainnya:

- a. Giro Syariah Mandiri

Giro yang dikelola berdasarkan prinsip wadi'ah yad al-dhamanah, artinya dana yang berasal dari nasabah diperlakukan oleh Bank Syariah Mandiri sebagai titipan yang dijamin keamanannya dan ketersediaan setiap saat, guna membantu kelancaran usaha. Pihak Bank Syariah Mandiri selaku penerima titipan (BSM) dapat memanfaatkan dana nasabah tersebut untuk aktifitas pembiayaan, dan nasabah berhak mendapatkan bonus sebagai bentuk imbalan terhadap kemitraan yang telah dilakukan dalam mewujudkan kinerja Bank Syariah Mandiri (BSM).

- b. Tabungan Syariah Mandiri

Jenis tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah al-muthlaqah, artinya dana tabungan dari nasabah diperlakukan sebagai investasi yang kemudian oleh Bank Syariah Mandiri dana tersebut dimanfaatkan secara produktif dalam bentuk penyaluran untuk aktifitas pembayaran. Sebagai imbalan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri memberikan keuntungan dari pembiayaan tersebut dengan formula bagi hasil yang telah disepakati oleh nasabah dan Bank Syariah Mandiri.

- c. Deposito Syariah Mandiri

Deposito yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah al-muthlaqah, artinya dana deposito dari nasabah oleh Bank Syariah Mandiri diperlukan sebagai investasi yang kemudian oleh pihak bank

⁵⁴ <https://danasyariah.com>, Sejarah Bank Syariah Mandiri, diakses melalui <https://danasyariah.com>. Wordpress. Pada tanggal 6 Maret 2017.

dimanfaatkan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat pengusaha dan perorangan secara profesional dan memenuhi aspek Syariah. Dari dana yang disalurkan tersebut, Bank Syariah Mandiri akan memberikan keuntungan dari pembiayaan tersebut dengan formula kesepakatan bagi hasil antara nasabah dan Bank Syariah Mandiri.

d. Tabungan Haji dan Umrah “Mabrur”

Tabungan yang juga dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah al-muthalaqah, diluncurkan untuk membangun masyarakat Muslim dalam merencanakan ibadah Haji dan Umrah. Dana yang diinvestasikan nasabah tidak dapat ditarik kecuali untuk melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) atau dalam kondisi darurat yang harus dibuktikan oleh nasabah calon Haji yang bersangkutan.

2. Produk-produk Pembiayaan

Jenis jasa kredit atau penyaluran dana oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) kepada masyarakat antara lain:

a. Mudharabah (*Trust Financing*)

Kerja sama antara dua pihak dimana pihak pertama (*Shahibul Maal/ Bank*) menyediakan modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola dana (Mudharib/ Debitur) dimana keuntungan atau kerugian dari usaha dibagi bersama sesuai nisbah yang disepakati. Nisbah adalah bagian keuntungan usaha bagi masing-masing pihak yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan. Jenis usaha yang dibiayai antara lain: perdagangan, industri/ *manufacturing*, usaha atas dasar kontrak, dan lain-lain.⁵⁵

b. Musyarakah (*Participative Financing*)

Perjanjian pembiayaan bersama (kongsi) antara Bank Syariah dengan nasabah yang membutuhkan pembiayaan. Dimana bank dan nasabah

secara bersama-sama membiayai suatu usaha atau proyek yang juga dikelola bersama atas prinsip bagi hasil berdasarkan kesepakatan memberikan kontribusi dana sesuai dengan kebutuhan modal usaha. Selanjutnya keuntungan usaha dibagi bersama sesuai nisbah yang disepakati. Jenis usaha yang dapat dibiayai antara lain: perdagangan, industri/ *manufacturing*, usaha atas dasar kontrak, dan lain-lain.

c. *Murabahah (Sale-Purchase)*

Suatu perjanjian yang disepakati antara bank syariah dengan nasabah, dimana bank menyediakan pembiayaan untuk pembelian bahan baku atau modal kerja lainnya yang dibutuhkan nasabah yang akan dibayar kembali oleh nasabah sebesar harga jual bank (harga beli bank + *margin* keuntungan) pada waktu yang ditetapkan. *Margin* keuntungan adalah selisih harga jual dengan harga asal yang disepakati. Jenis pembiayaan yang dapat dilakukan dengan skim ini adalah Pembiayaan Pembelian Rumah (PPR), Pembiayaan Pembelian Kendaraan Bermotor (PPKB), Pembiayaan dalam rangka ekspor/ impor, Pembiayaan barang modal dan lain-lain.

d. *Salam (Pembiayaan Penarikan)*

Pembiayaan jual beli dimana pembeli memberikan uang terlebih dahulu terhadap barang yang dibeli yang telah ditentukan spesifikasinya dengan pengantara kemudian.

e. *Istishna' (Pembiayaan Kontruksi dan Manufacturing)*

Pembiayaan jual beli yang dilakukan antara bank dan nasabah dimana dalam perjanjian, nasabah selaku pembeli/ pemesan memberikan pesanan barang dan uang muka kepada bank selaku penjual, dengan janji akan mengirimkan barang pesanan tersebut pada waktu dan tempat yang ditentukan di masa yang akan datang. Kemudian bank akan meneruskan pesanan tersebut kepada pihak lain yaitu kontraktor

⁵⁵ *Ibid.*

atau manufaktur (untuk membuat barang pesannya). Bank akan mengambil keuntungan dari selisih antara harga bank dan harga penjual murni.

f. *Ijarah (Sewa/Leasing)*

Perjanjian sewa yang diberikan kepada penyewa untuk memanfaatkan barang yang akan disewa dengan imbalan uang sewa yang sesuai dengan persetujuan dan setelah masa sewa berakhir maka barang dikembalikan kepada pemilik. Namun, penyewa dapat juga memiliki barang yang disewa dengan pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain.

g. *Wakalah*

Akad perwakilan antara bank dan nasabah dimana nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya dalam melakukan pekerjaan atau jasa tertentu.

h. *Wadiah Yad al-Amanah*

Wadiah adalah titipan dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun golongan yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendakinya. Adapun wadiah dimana si penerima titipan (bank) tidak bertanggung jawab atas kehilangan dan perusakan yang terjadi pada barang titipan selama hak ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan penerima titipan dalam memelihara titipan tersebut.

3. Produk Jasa

Jenis produk jasa yang ada dalam Bank Syariah Mandiri ialah:

- a. BSM Card adalah kartu yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM dan kartu Debit. Fasilitas jasa berupa kartu yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (EDC/ *Electronic Dana Capture*). Dengan menggunakan BSM Card maka nasabah

mendapatkan kemudahan untuk tarik tunai di seluruh ATM BSM, ATM Mandiri, ATM Bersama, dan ATM Prima. Nasabah juga dapat berbelanja di merchant-merchant yang menyediakan mesin EDC Prima BCA dan EDC Mandiri.

- b. BSM Mobile Banking GPRS adalah layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (handphone) berbasis GPRS. Layanan ini dapat diaplikasikan di semua jenis SIM Card dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS. Layanan ini juga dilengkapi dengan fitur spesial transfer real time ke 83 bank dan transaksi ke bukan pemegang rekening.
- c. BSM Net Banking adalah layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui internet yang memiliki pengamanan berlapis untuk setiap transaksi yang dilakukan di BSM Net Banking ini.
- d. BSM Electronic Paayroll (*Epay roll*) adalah layanan administarsi pembayaran gaji karyawan suatu institusi secara aman, mudah, dan fleksibel. Adapun persyaratan untuk mendapatkan layanan ini adalah institusi tersebut harus memiliki rekening giro di BSM.
- e. BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.
- f. Kliring BSM merupakan penagihan warkat bank lain dimana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah kliring.
- g. BSM Safe Defosite Box adalah layanan penyimpanan benda berharga, dokumen, dan lain-lain yang ditempatkan di ruangan yang dilengkapi sistem pengamanan. Adapun periode sewa selama 12 bulan atau dapat juga di perpanjang.⁵⁶

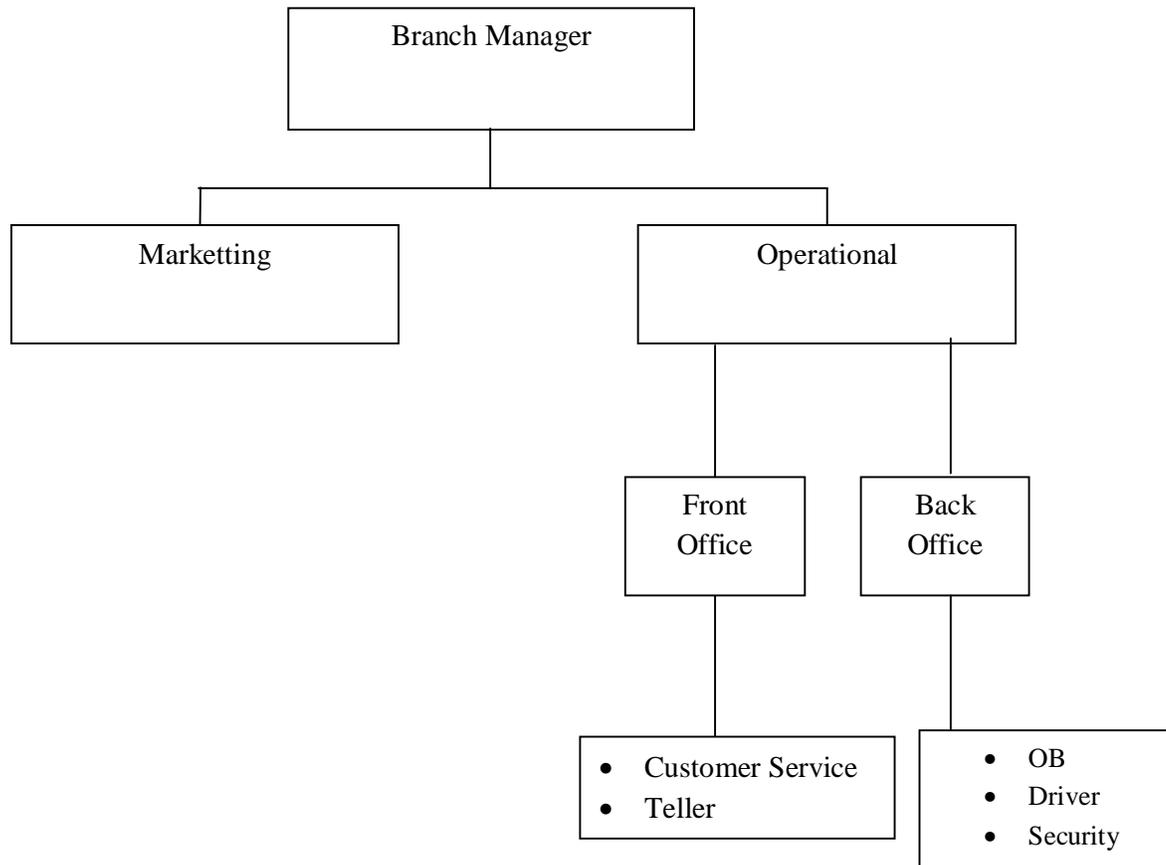
2. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan.⁵⁷ Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagikan, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas dapat diketahui pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam perusahaan.

Dalam suatu perusahaan struktur organisasi sangat dibutuhkan untuk mengatur kegiatan-kegiatan yang terdapat dalam perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi, maka tugas akan terbagi-bagi dari aktivitas yang besar sampai aktivitas yang sekecil-kecilnya yang merupakan wujud dari suatu kesatuan yang saling tergantung satu dengan yang lainnya, yang mudah dikendalikan dalam mencapai tujuan.

Adapun struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

⁵⁶ *Ibid.*



Gambar 5.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan

Deskripsi tugas karyawan pada Bank Syariah Mandiri terdiri dari :

a. *Branch Manager*

Kepala cabang pembantu memiliki tugas untuk memimpin, mengelola, mengawasi, mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan kegiatan dan mendayagunakan sasaran organisasi. Cabang Pembantu untuk mencapai tingkat serai volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan Cabang Pembantu yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

⁵⁷ Rinaldy Dwi Tama, Pengertian struktur Organisasi, diakses melalui www.blogspot.com pada 6 Maret 2017.

Kepala cabang pembantu bertanggung jawab atas:

- 1) Memastikan tercapainya target bisnis Cabang Pembantu yang telah ditetapkan meliputi: pendanaan, pembiayaan, *fee based*, dan laba bersih baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
- 2) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktivitas cabang pembantu.
 - a) Memastikan pengendalian dan pembinaan cabang pembantu.
 - b) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di cabang pembantu.
 - c) Memasarkan produk *bancassurance* (produk asuransi yang dipasarkan oleh bank), produk investasi dan jasa non bank lainnya.
 - d) Memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah.

b. Operational

- 1) Memberikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan cabang.
- 2) Mensupervisi unit kerja di kantor cabang yang dibawahnya.
- 3) Membantu memimpin cabang dalam membina dan mengawasi seluruh pekerjaan staff dan karyawan dilingkungan Kantor Cabang.
- 4) Membantu pimpinan cabang dalam mengevaluasi dan meningkatkan *performance* Kantor Cabang.
- 5) Melakukan upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah.
- 6) Mengkoordinir penyusunan usulan rencana kerja dari unit kerja yang dibawahnya.
- 7) Mengkoordinir dan memeriksa pembuatan laporan-laporan, analisis serta memberikan saran antisipasi untuk tindak lanjut.
- 8) Mengatur kebutuhan likuiditas kantor kas cabang setiap harinya.
- 9) Pengawasan penggunaan seluruh harta benda yang berada dilingkungan kantor cabang.

- 10) Memeriksa kebenaran lampiran neraca dan saldo rekening.⁵⁸
- 11) Membantu pimpinan cabang dalam menjalani dan meningkatkan hubungan dengan mengawasi masyarakat terutama pemilik dana.

c. Back Office

- 1) Tugas umumnya adalah melaksanakan aktivitas marketing sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank berikut juga dalam pengawasan dan pelayanan nasabah.
- 2) Tugas hariannya adalah pengumpulan data potensial daerah dan potensial pasar, melakukan pembiayaan terhadap calon nasabah potensial, menyiapkan usaha pembiayaan.
- 3) Tugas bulanannya adalah perencanaan sosialisasi nasabah baru dan bertanggung jawab atas pelaksanaan pencapaian target pembiayaan.
- 4) Tugas khususnya adalah bertanggung jawab atas pencapaian target *financing*.
- 5) Menjaga kerahasiaan password yang menjadi wewenang.
- 6) Menggunakan wewenang limit transaksi operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 7) Melihat dokumen pencairan data dan dokumen legal pembiayaan dengan tertib dan aman.
- 8) Menyediakan informasi nasabah.
- 9) Menindaklanjuti proses pencairan pembiayaan nasabah.
- 10) Menata usahakan gaji pegawai, data lembur pegawai, dan fasilitas pegawai.
- 11) Memenuhi data informasi jaminan.

⁵⁸ Sumber informasi BSM KCP Medan Marelan, pada tanggal 31 Maret 2017.

d. Teller

Bertanggung jawab dalam pengendalian dan mengatur semua proses yang berkaitan dengan pembiayaan serta transaksi sampai persiapan alat bantu transaksi.

- 1) Mengatur proses pembukuan dan penutupan brangkas.
- 2) Mengatur proses persiapan mulai dan pengajuan uang untuk transaksi harian sampai persiapan alat bantu transaksi.
- 3) Merekap data-data yang diberikan account officer kepada teller.
- 4) Menyusun laporan atau berkas ke dalam database nasabah.
- 5) Melayani anggota dalam pembayaran atau penerimaan uang tunai dan tidak tunai (cek/ giro).
- 6) Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM.
- 7) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan.
- 8) Mengelola uang yang layak dan tidak layak diedar/uang palsu.

e. Customer Service

Bertanggung jawab dalam melayani berbagai permasalahan yang dialami oleh para nasabah serta memberi pemahaman secara rinci dan jelas dengan ketentuan standar pelayanan.

- 1) Memberi informasi produk dan jasa bank kepada nasabah.
- 2) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- 3) Memblokir kartu ATM nasabah sesuai permintaan.
- 4) Mendistribusikan salinan Rekening Koran kepada nasabah.
- 5) Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta stock opname kartu ATM.
- 6) Melayani permasalahan nasabah, membantu nasabah dalam setiap kebutuhannya.
- 7) Menanggulangi setiap persoalan yang ditanyakan nasabah.⁵⁹

⁵⁹ *Ibid.*

f. Office Boy

Adapun tugas utama dari office boy dalam Bank Syariah Mandiri adalah:

- 1) Menjaga kebersihan dan perawatan gedung beserta fasilitas dan inventaris kantor.
- 2) Mengatur dan menjaga stok kebutuhan logistik kantor.
- 3) Mengatur pengiriman surat atau barang, mencatat surat-surat masuk, serta mendistribusikan dan mengarsipnya dengan baik.
- 4) Menjawab telpon masuk pada meja operator dengan benar.
- 5) Mengoperasikan mesin foto copy dan membantu mendokumentasikan file pembiayaan dengan baik.
- 6) Memastikan sarana dan prasarana kantor dapat berfungsi dengan baik.
- 7) Menjaga dan memelihara sepeda motor kantor, ketersediaan BBM, termasuk pembiayaan pajak, serta pengurusan surat-surat kendaraan.
- 8) Memastikan ketersediaan konsumsi bagi karyawan yang bekerja pada saat lembur.

g. Driver

- 1) Melayani dan mengantar keperluan dinas pimpinan dan karyawan Bank Syariah Mandiri keluar kantor.
- 2) Mengantar dana atau menjemput karyawan yang sedang melaksanakan dinas ke/dari luar kota.
- 3) Melaporkan kepada kegiatan terkait, jika kondisi mengharuskan untuk dilakukan service pemeliharaan kendaraan.
- 4) Memelihara dan menjaga kebersihan kendaraan setiap saat terutama pada pagi dan sore hari.
- 5) Mengutamakan tugas utama dari pada tugas lain.
- 6) Harus selalu menjaga rahasia dan nama baik perusahaan, baik dari sisi syariah atau pun hal-hal umumnya, baik dalam tata karma, bertingkah laku ataupun dalam tindakan didalam atau diluar kota.

- 7) Chek up mesin maupun bagian kantor lain dari kendaraan kantor yang menjadi tanggung jawabnya.
- 8) Melaporkan biaya pemakaian BBM kepada supervisor atau manajer operasional.
- 9) Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai petunjuk dari supervisor atau manajer operasional.

h. *Security*

Tugas harian *security* adalah menempati pos yang telah ditentukan sebagai bagian dari tugas utama menjaga keamanan, mengamankan seluruh asset perusahaan, mengamankan dan menjaga kseselamatan karyawan di dalam kantor, melakukan pengawalan pembawaan uang tunai ke dalam dari luar kantor Bank Syariah Mandiri, mengawal pembukaan ruang khasanah dipagi hari dan penutupan ruang khasanah di akhir hari kerja, mengontrol dan mencatat keluar masuk inventaris kantor setiap hari, menjaga nama baik perusahaan, menjaga kekompakan diantara karyawan, melaporkan setiap masalah yang terjadi pada manajer operasional atau pimpinan cabang, dan melaksanakan tugas-tugas lainnya.

Tugas tambahan seorang *security* adalah mengatur parkir kendaraan nasabah atau tamu, aktif mengarahkan nasabah atau tamu yang datang, mengingatkan petugas *office boy* secara langsung dalam kebersihan kantor, aktif menjaga ketertiban dan keamanan terutama di area banking hall dan area lainnya, memanaskan mesin genset sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, dan melaporkan kondisi ATM yang bermasalah kepada manajer operasional untuk segera diatasi.⁶⁰

Karakteristik Narasumber

Narasumber yang diambil sebagai sumber data dalam penelitian ini berjumlah tiga orang, yang terdiri dari 1 orang dari pihak bank yang mempunyai posisi jabatan sebagai *back office* dan 2 orang lainnya merupakan nasabah yang

⁶⁰ *Ibid.*

bertempat tinggal di Marelan pasar 2 dan pasar 5. Adapun data dari narasumber tersebut antara lain ialah:

1. Bapak Rahmat Sahputra, yang mempunyai jabatan sebagai *back office* pada Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan.
2. Abangda Rieza Ifansyah Nasution, sebagai nasabah yang bertempat tinggal di Marelan pasar 2.
3. Ibu Siti Nurfaidah, sebagai nasabah yang bertempat tinggal di Marelan pasar 5.

3. Analisis Data

Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelaksanaan pelayanan yang disesuaikan dengan etika bisnis dalam perspektif Islam yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan, maka penulis melakukan pengumpulan data, salah satunya dengan melakukan wawancara langsung terhadap objek yang diteliti. Adapun hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan teknik wawancara terhadap *back office* dan 2 orang nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan.

Penerapan Etika Bisnis dalam Perspektif Islam pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan

Penerapan etika bisnis dalam perspektif Islam ialah dengan menjalankan dan melaksanakan beberapa prinsip-prinsip yang sesuai dengan kaidah Islam yaitu Al- Qur'an dan sunnah, yang antara lain ialah Kesatuan (*unity*), Keseimbangan/ Keadilan (*equilibrium*), Kehendak bebas (*free will*), Tanggung jawab (*responsibility*), dan Kebenaran/ Kebajikan (ihsan).⁶¹ Dari kelima unsur ini dapat dibedakan tetapi tidak bisa dipisahkan. Karena kelima unsur ini sangat berkaitan dalam menjalankan etika bisnis yang sesuai dengan Islam. Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan, kelima unsur etika bisnis tersebut diterapkan dalam setiap menjalankan kegiatan operasional yang terdiri dari:

⁶¹ Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 22.

a. Kesatuan (*unity*)

Kesatuan (*unity*) merupakan konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan Muslim baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial, menjadi suatu keseluruhan yang homogen, serta mementingkan konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh. Islam menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Kesatuan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelان dapat ditunjukkan dengan kebersamaan pada masing-masing karyawan dalam menjalankan setiap pekerjaannya. Konsep kesatuan yang dilakukan karyawan selalu menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, seperti memberikan informasi secara lengkap dan rinci kepada seluruh nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelان yang membutuhkan.

b. Keadilan / Keseimbangan (*equilibrium*)

Sikap keadilan/ keseimbangan (*equilibrium*) merupakan landasan pikiran kesadaran manusia dalam memberikan setiap haknya kepada masing-masing orang yang telah ditentukan dan sesuai dengan apa yang telah Allah tetapkan. Semua karyawan yang ada dalam PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelان diperlakukan secara sama dan merata oleh pimpinan. Sikap keadilan diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman diantara masing-masing karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Terutama juga untuk nasabah, keadilan dilakukan secara merata oleh karyawan bank kepada setiap nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelان, agar nasabah merasakan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Setiap pelaku bisnis yang menjalankan bisnis sesuai dengan syariat Islam akan selalu berusaha untuk berlaku adil antara dunia dan akhirat, adanya keselarasan antara perkataan dan perbuatan. Pelaku bisnis yang menjalankan bisnisnya dengan baik, selalu memberikan keadilan kepada masing-masing karyawan dalam menjalankan setiap pekerjaannya.

c. Kehendak Bebas (*free will*)

Kehendak bebas (*free will*) merupakan aturan-aturan yang dilakukan setiap lembaga bisnis pada pelaku bisnis yang memiliki kebebasan dalam berbisnis,

selama hal tersebut tidak bertentangan dengan kaidah-kaidah Islam dan ketentuan-ketentuan yang telah Allah tetapkan. Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan setiap karyawan diberikan kebebasan penuh untuk menjalankan ibadah shalat 5 waktu, tidak hanya itu, pimpinan juga memberikan kebebasan kepada karyawan untuk cuti/ izin jika ada suatu keperluan penting yang berhubungan dengan keluarga. Selain diberikan kebebasan, pimpinan juga akan memonitoring karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun apabila karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan ketentuan dan prosedur kerja, maka akan dikenakan sanksi, berupa:

- 1) Pemanggilan/ menasehati
- 2) Surat Teguran
- 3) Surat Pemecatan

Setiap nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan diberikan kebebasan untuk menyampaikan setiap keluhannya kepada karyawan baik dalam segi transaksi, buku tabungan, ataupun yang lainnya. Nasabah juga bebas dan merasa sangat puas, karena pihak bank telah memberikan informasi bahwa setiap keluhan akan diterima dan didengar dengan baik oleh masing-masing karyawan, terkadang karyawan juga mengulang dan memberikan penjelasan secara lengkap dan rinci kepada setiap nasabah. Adapun hal-hal yang membuat nasabah bebas dalam menyampaikan setiap keluhannya, di antara lain yaitu:

- 1) Nasabah bebas menyampaikan setiap keluhannya saat akan melakukan suatu transaksi, membuka buku rekening, buku tabungan, deposito dan lain sebagainya.
- 2) Nasabah bebas menyampaikan setiap pekerjaan karyawan yang lambat dalam jam operasional.
- 3) Dalam hal pencairan tabungan atau deposito. Terkadang sebagian dari karyawan suka mengulur-ulur waktu, sehingga proses transaksi agak sedikit lama dan lambat.

d. Tanggung Jawab (*responsibility*)

Tanggung jawab (*responsibility*) merupakan suatu prinsip yang mendasar bagi individu dalam menjalankan setiap bisnisnya yang selalu berhubungan dengan perilaku manusia. Islam mengajarkan bahwa semua perbuatan manusia akan dimintai pertanggung jawabannya termasuk halnya dalam kegiatan bisnis. Semua karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan dalam mencapai target pencapaian kerja masing-masing karyawan melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan benar. Karyawan selalu menepati segala kesepakatan yang telah disepakati dengan para nasabah. Kemudian, karyawan juga bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya yang bila sewaktu-waktu akan mendapatkan kritik atau keluhan dari nasabah. Untuk membuat nasabah merasa puas dengan keluhannya, maka karyawan bank tetap mendengarkan dan menjelaskan kembali masalah yang terjadi pada nasabah dan caramenyelesaikan masalahnya pada setiap masing-masing nasabah.

e. Kebenaran/ Kebajikan (*ihsan*)

Kebenaran/ kebajikan (*ihsan*) merupakan sikap yang dianjurkan dan tidak bertentangan dengan ajaran Islam, serta tindakan yang memberi keuntungan bagi orang lain. Sikap kebenaran/ kebajikan juga selalu berkaitan dan berhubungan dengan sifat kejujuran. Kejujuran merupakan landasan awal setiap pelaku bisnis dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Seluruh karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan berpegang teguh dan mempedomani bahwa prinsip kejujuran adalah modal yang paling utama dalam menjalankan bisnis perbankan. Apabila kejujuran sudah melekat pada diri masing-masing karyawan, maka karyawan akan selalu menciptakan hubungan yang harmonis kepada sesama karyawan dan para nasabah dengan cara: memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabah, mengenali kebutuhan nasabah, dan memberikan solusi terhadap penanganan masalah keuangan perbankan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan.

Setiap kegiatan bisnis yang dijalankan harus dilakukan dengan sifat kejujuran baik dari pimpinan maupun dari masing-masing karyawan. Sifat

kejujuran juga telah dilaksanakan dan diterapkan oleh setiap masing-masing karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan. Karyawan dalam PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan selalu menjalankan semua pekerjaannya dengan baik dan penuh tanggung jawab. Sehingga banyak nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan yang merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh masing-masing karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan.

B. Pembahasan

Hasil penelitian di atas merupakan proses penelitian lapangan yang telah dilakukan oleh penulis pada bulan Maret 2017 dengan pemenuhan persyaratan administrasi penelitian dari pengurusan surat izin penelitian yang dimulai dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara hingga mendapatkan izin penelitian dari Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan. Penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang **Penerapan Pelaksanaan Pelayanan yang Disesuaikan dengan Etika Bisnis dalam Perspektif Islam pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan.**

Etika bisnis dalam perspektif Islam merupakan nilai-nilai etika Islam dalam aktivitas bisnis yang telah disajikan dari perspektif Al-Qur'an dan Hadits.⁶² Bisnis merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan juga untuk memenuhi kebutuhan orang lain.⁶³ Bisnis juga berfungsi sebagai cara untuk menambah kekayaan harta. Dalam Islam kegiatan bisnis tidak dilarang, akan tetapi tetap harus menjalankan kegiatan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam dan sesuai dengan apa yang telah Allah sampaikan dan apa yang telah diperaktekkan oleh Rasulullah.

⁶² A. Riawan Amin, *Mengagas Manajemen Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), hlm. 26.

⁶³ Mahmud Machfoedz, *Pengantar Bisnis Modern*, (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2007), hlm. 1.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penerapan etika bisnis dalam perspektif Islam yang dijalankan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan telah sesuai dengan aturan-aturan syariah dan unsur-unsur yang sesuai dengan kaidah Islam, antara lain: Kesatuan (*unity*), Keseimbangan/ Keadilan (*equilibrium*), Kehendak bebas (*free will*), Tanggung jawab (*responsibility*), dan Kebenaran/ Kebajikan (ihsan).

Kesatuan (*unity*) merupakan landasan utama yang ada dalam perbankan syariah, dimana setiap aktifitas manusia harus didasarkan pada nilai-nilai tauhid. Konsep tauhid ini berarti Allah sebagai tujuan utama dalam hidup dan menetapkan batas-batas tertentu atas perilaku manusia sebagai khalifah, untuk memberikan manfaat kepada individu-individu lain tanpa mengorbankan hak-hak individu lainnya. Kesatuan yang dilakukan pimpinan kepada karyawan juga dapat disebut sebagai kebersamaan yang mempunyai landasan sendiri yaitu kekuatan sebagai keluarga besar dalam Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan.

Keseimbangan/ keadilan (*equilibrium*), dalam setiap kegiatan bisnis, Islam menganjurkan manusia untuk selalu berbuat adil. Baik dalam kebutuhan secara pribadi maupun kelompok. Islam mengarahkan agar hak orang lain, dan hak lingkungan sosial atau masyarakat dapat berlaku secara adil. Konsep keadilan juga dapat dipahami atas keseimbangan hidup di dunia dan akhirat. Setiap pelaku bisnis yang menjalankan syariat Islam akan selalu berusaha untuk berlaku adil antara dunia dan akhirat, adanya keselarasan perkataan dan perbuatan. Pelaku bisnis atau karyawan yang menjalankan tugasnya dengan adil, maka semua pekerjaan yang dilakukan akan menghasilkan pekerjaan yang baik pula.

Kehendak bebas (*free will*), merupakan cara yang dilakukan setiap lembaga bisnis syariah pada pelaku bisnis yang memiliki kebebasan untuk menjual produk dan jasa, selama hal tersebut tidak bertentangan dengan kaidah Islam. Pimpinan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan juga memberi kebebasan kepada setiap masing-masing karyawannya. Setiap karyawan diberikan kebebasan penuh untuk menjalankan ibadah shalat 5 waktu,

tidak hanya itu, pimpinan juga memberikan kebebasan kepada karyawan untuk cuti/ izin jika ada suatu keperluan penting yang berhubungan dengan keluarga. Sedangkan untuk nasabah diberikan kebebasan dalam mengeluarkan pendapat dan setiap keluhannya.

Tanggung jawab (*responsibility*), merupakan hal yang begitu mendasar bagi individu dalam menjalankan setiap kegiatan bisnisnya. Islam mengajarkan bahwa semua perbuatan manusia akan dimintai pertanggung jawabannya dan manusia perlu mempertanggung jawabkan semua tindakannya termasuk dalam hal kegiatan bisnis. Dalam hal ini, karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan juga bertanggung jawab atas semua pekerjaan dan transaksi yang dilakukan pada masing-masing nasabah.

Kebenaran/ kebajikan (*ihsan*), dalam konsep bisnis, kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku yang benar. Sedangkan kebajikan (*ihsan*) merupakan tindakan yang memberi keuntungan bagi orang lain. Sedangkan kejujuran merupakan sifat yang harus dimiliki oleh setiap pelaku bisnis baik pimpinan maupun karyawan. Karena kejujuran merupakan modal utama dalam menjalankan kegiatan bisnis perbankan. Dalam pandangan Islam sikap ini sangat dianjurkan. Termasuk kebajikan dalam bisnis adalah sikap kesukarelaan dan keramah tamahan. Para karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan juga tetap berpegang pada prinsip kebenaran, keadilan, keterbukaan dan kejujuran.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan, kesimpulan dari penelitian “Analisis Pelaksanaan Pelayanan yang Disesuaikan dengan Etika Bisnis dalam Perspektif Islam pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan” menunjukkan hasil bahwa sebagian dari karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan telah menerapkan etika bisnis dalam perspektif Islam, dan ada sebagian dari karyawan yang belum menerapkan pelayanan yang baik yang sesuai dengan etika bisnis dalam perspektif Islam. Pemahaman PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan tentang etika bisnis dalam perspektif Islam telah sesuai dengan indikator dan prinsip-prinsip syariah. Hasil ini dapat dilihat dari jawaban wawancara yang telah diajukan penulis kepada para narasumber, antara lain:

1. Kesatuan (*unity*) merupakan suatu kebersamaan pada masing-masing karyawan dalam menjalankan setiap tugasnya, dan sebuah nilai dimana karyawan juga menjalin hubungan yang baik dengan para nasabah.
2. Keseimbangan/ keadilan (*equilibrium*) dalam bank harus dilakukan kepada masing-masing karyawan, agar tidak terjadi kesalah pahaman diantara masing-masing karyawan. Sedangkan keadilan untuk nasabah tidak diterapkan pada nasabah biasa dengan nasabah prioritas.
3. Kehendak bebas (*free will*) merupakan aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam Bank. Semua karyawan boleh bertindak bebas asal hal tersebut tidak melanggar ketentuan dan merugikan bank. Untuk para nasabah, bank juga memberikan kebebasan pada setiap nasabah dalam menyampaikan keluhannya.
4. Tanggung jawab (*responsibility*) merupakan tindakan yang harus dipertanggung jawabkan dalam setiap melaksanakan suatu pekerjaan. Untuk itu karyawan bank selalu bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuat kepada nasabah.

5. Kebenaran, kebajikan dan kejujuran merupakan sifat yang harus dilakukan karyawan kepada nasabahnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang dapat penulis sampaikan demi tercapainya etika bisnis yang baik yang dilakukan PT. Bank Syariah Mandiri untuk masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Marelan sebagai salah satu bank yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah harus dapat mempertahankan nilai-nilai kesyariahannya. Nilai-nilai syariah yang ada harus diterapkan pada karyawan baik dalam melakukan transaksi maupun menjalankan semua pekerjaan yang telah dibebankan. Di dalam menjalankan semua pekerjaannya para karyawan harus tetap memperhatikan aturan-aturan yang telah ditetapkan yang sesuai dengan ajaran Islam.
2. Agar nasabah tidak sering menyampaikan keluhannya, maka pihak bank harus lebih mengantisipasi dan mengontrol setiap pekerjaan karyawan. Agar kepuasan nasabah terpenuhi dengan tidak menyampaikan setiap keluhannya.
3. Untuk memberikan keadilan pada nasabah biasa dengan nasabah prioritas, sebaiknya pihak bank menambahkan satu *teller* lagi agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam mengantri ataupun dalam suatu transaksi antara nasabah biasa dengan nasabah prioritas.
4. Sikap tanggung jawab dan kejujuran harus dapat dipertahankan pada masing-masing karyawan. Sehingga selalu dapat memberikan kepuasan kepada para nasabah.
5. Untuk masyarakat/ nasabah agar lebih mengetahui etika bisnis yang baik yang dilakukan karyawan kepada masyarakat/ nasabah. Agar semua dapat berjalan dengan baik sesuai dengan syariat Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, A. Riawan. *Menggagas Manajemen Syariah*. Jakarta: Salemba Empat, 2010.
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Arijanto, Agus. *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press, 2012.
- Asmuni dan Siti Mujiatun, *Bisnis Syariah: suatu alternatif pengembangan bisnis yang humanistik dan berkeadilan*. Medan: Perdana Publishing, 2013
- Badroen, Faisal. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2006.
- Beekun, Rafik Isa. *Etika Bisnis Islami*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Buku Panduan Penulisan Proposal dan Skripsi*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2014.
- Djakfar, Muhammad. *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*. Malang: UIN Malang Press, 2007.
- Eldine, Achyar. *Etika Bisnis Perspektif Islam*. www.uikbogor.ac.id, 2009.
- Herdiansyah, Haris. *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*. Jakarta: Rajawali Pers. 2015.
- Herzegovina, Eri. “*Etika Bisnis Masyarakat Muslim Dalam Berdagang (Studi Kasus: Pengawasan Aktivitas Ekonomi Dilingkungan Lembaga Pendidikan Pesantren Assiddiqiyah)*”. Skripsi, Program Studi Muamalat UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta, 2014.
- Ismail dan Krebet Widjajakusuma. *Menggagas Bisnis Islam*. Jakarta: Gema Insani, 2002.
- J. Moleong, Lexy. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Rosda: Alfabeta Bandung, 2010.
- Juliandi, Azwar. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan: UMSU PRESS, 2015.

- Juliansyah, Hafiz. *“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Etika Bisnis Islam dalam Pedagang Pasar Ciputat”*. Skripsi, Program Studi Muamalat UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta, 2011.
- Jusmaliani. *Bisnis Berbasis Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989.
- Keraf, Sonny. *Etika Bisnis: tuntunan dan relevansinya*. Yogyakarta: KANISIUS, 2010.
- Lestari, Zuni. *“Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Anggota”*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Islam UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta, 2015.
- Nawatmi, Sri. Etika Bisnis dalam Perspektif Islam, *Jurnal Fokus Ekonomi*. Vol. 9, No. 1, 2010.
- Machfoedz, Mahmud. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2007.
- Muhammad, dan Lukman Fauroni. *Visi Al- Qur’an tentang Etika dan Bisnis*. Jakarta: Salemba Diniyah. 2016.
- Prawirosentono, Suyadi. *Pengantar Bisnis Modern*. Jakarta: Bumi Aksara. 2007.
- S. Harahap, Sofyan. *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Salemba Empat. 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Sulistyo- Basuki, *Metode Penelitian*. Penaku- Jakarta: 2010.
- Veithzal Rivai dan Antoni Nizar Usman, *Islamic Economics and Finance*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Al- Qur'an:

Q.S Al- Baqarah: 143

Q.S Al- Baqarah: 188

Q.S Al- Baqarah: 276

Q.S An- Nisa: 29

Q.S An- Nisa: 58

Q.S As- Shaaf: 10-11

Q.S Al- Muthaffifin: 1-3

Q.S Al- Muthaffifin: 1-6

Q.S An- Nahl: 90

Hadits:

HR. Ibnu Majah dalam Kitab Al- Irwa' dan Ash- Shahiihah

HR. Bukhari dalam Kitab Fathul Baari