

**ETIKA KERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN  
PERTUMBUHAN NASABAH PADA  
BMT EL-MUNAWAR MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)  
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh

**EINKA ARYANI PERTIWI NASUTION**

**NPM : 1301270034**



**FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2017**

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah, kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis serta tidak lupa juga Shalawat dan salam penulis tujukan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ETIKA KERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PERTUMBUHAN NASABAH PADA BMT EL-MUNAWAR Medan (Studi Kasus Pada BMT El Munawar Medan)”.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda tercinta Bapak Fahran Nasution dan Ibunda tersayang Widuri Ginting yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan dan fasilitas serta nasehat kepada putrinya ini dalam bentuk apapun dan tidak pernah lupa untuk selalu memberikan semangat dan harapan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan kuliah dengan baik.
2. Bapak Dr. Agusani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. M. Qorib MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Selamat Pohan, S.Ag,MA, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Hj. Maya Sari, SE, MM, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Drs. Sarwo Edi, MA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penyusunan proposal.
7. Seluruh Staff Dosen pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
8. Bapak Achmad Munawar Siregar, selaku direktur BMT El Munawar Medan dan Bapak Mirza Siregar selaku manager umum yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
9. Buat adik-adik saya, Ucie Fitria, Putri Tariski, Akhiriani, Amanda citra dan seluruh keluarga saya, yang sudah mendukung penulis dan selalu memberi semangat kepada penulis.
10. Buat seluruh Staff Karyawan BMT El Munawar atas kerjasamanya dalam melaksanakan penelitian.
11. Buat Abangda Andi Wirana, yang telah membantu dan selalu memberi semangat kepada penulis.
12. Buat sahabat-sahabat saya, Mira Sarmila Sinaga, Indah Wahyuni, Sri

Lira Hafidah, Rizki Jubaidah, Anggina Putri, Annisa Ul Fitri, dan Lili Suriani, yang telah membantu dan selalu memberi semangat kepada penulis.

13. Buat Seluruh anak Perbankan Syariah A stambuk 2013, yang selalu memberi semangat.
14. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu.

**Akhir kata saya sebagai penulis berharap agar proposal ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca dan penulis khususnya. Penulis mengharapkan saran dan kritik bersifat membangun kesempurnaan proposal ini, sekian dan terima kasih.**

**Medan, Januari, 2017**

**FINKA ARYANI PERTIWI NASUTION**

**1301270034**

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                      | <b>i</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....               | <b>ii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                   | <b>iv</b> |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN</b> .....         | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....                   | 1         |
| B. Identifikasi Masalah.....              | 3         |
| C. Batasan Masalah.....                   | 4         |
| D. Rumusan Masalah .....                  | 4         |
| E. Tujuan Penelitian.....                 | 4         |
| F. Manfaat Penelitian.....                | 4         |
| <b>BAB II    LANDASAN TEORI</b> .....     | <b>7</b>  |
| A. Uraian Teori .....                     | 7         |
| 1. Pengertian Etika .....                 | 7         |
| 2. Jenis-jenis Etika Kerja.....           | 14        |
| 3. Manfaat Etika.....                     | 31        |
| 4. Pengertian Pertumbuhan Nasabah .....   | 33        |
| 5. Manfaat Pertumbuhan Nasabah.....       | 34        |
| B. Kerangka Berfikir .....                | 35        |
| <b>BAB III    METODE PENELITIAN</b> ..... | <b>36</b> |
| A. Pendekatan Penelitian .....            | 36        |
| B. Defenisi Operasional.....              | 37        |
| C. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....       | 38        |

|               |   |           |
|---------------|---|-----------|
|               | D. Sumber Data .....  | 38        |
|               | E. Teknik Pengumpulan Data .....                            | 39        |
|               | F. Teknik Analisis Data.....                                | 43        |
| <b>BAB IV</b> | <b>HASIL PENELITIAN .....</b>                               | <b>45</b> |
|               | A. Gambaran Singkat dan Kegiatan Oprasional Perusahaan..... | 45        |
|               | B. Struktur Organisasi Perusahaan dan Deskripsi tugas.....  | 51        |
|               | C. Uraian Hasil.....  | 58        |
| <b>BAB IV</b> | <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                           | <b>60</b> |
|               | A. Kesimpulan.....  | 60        |
|               | B. Saran .....  | 62        |
|               | <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                 |           |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

BMT El-Munawar Medan merupakan perusahaan yang memiliki masalah dalam hal motivasi sebagai kunci untuk mengelola suatu perusahaan sesuai dengan kebutuhan aktivitas perusahaan dan kebutuhan karyawan ternyata belum sepenuhnya diperhatikan. Agar motivasi tidak menjadi kendala dan menurunkan etika kerja karyawan maka perusahaan perlu meningkatkan kinerja karyawan serta memperhatikan karyawan yang berprestasi. Dengan adanya pemberian motivasi yang baik dan etika kerja yang tinggi diharapkan karyawan terdorong untuk bekerja dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan, karena karyawan dan perusahaan merupakan campur tangan untuk bersama-sama mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk mengembangkan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan diperlukan etika sehingga diharapkan dapat menghasilkan atau meningkatkan pertumbuhan nasabah. Oleh karena itu, etika mempunyai sifat yang mencerminkan dari sifat manusia itu sendiri, dimana manusia secara individual mempunyai etika yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Sehingga setiap individu selalu berinteraksi dengan peranan sosial dalam lingkungan. Etika sering kali disamakan dengan sikap. Sehingga, apabila sikap itu berubah itu diakibatkan oleh adanya peristiwa-peristiwa dan lingkungan yang baru apabila berbaur dengan emosi maka akan mempengaruhi dan mengubah suatu sikap. Karena perbedaan sikap yang dimiliki oleh masing-masing individu maka sikap

atau etika individu itu ditetapkan apabila mereka memasuki suatu perusahaan guna mencapai suatu tujuan.

Etika merupakan suatu hal yang penting dan mendasar dalam terlaksananya kegiatan suatu perusahaan. Etika memiliki peranan yang nyata dalam membentuk pola pikir karyawan serta penilaian-penilaian yang ada dalam masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari etika juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan tingkat prestasi suatu perusahaan. Apabila dalam suatu perusahaan karyawan memiliki etika yang rendah ketika melaksanakan pekerjaannya maka perusahaan itu akan mengalami kerugian yang disebabkan karena karyawan tidak bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimilikinya. Sebaliknya dengan etika kerja yang tinggi dapat membantu meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan memberikan hasil kerja yang optimal.

Pentingnya peranan etika seorang karyawan di dalam lingkungan menyebabkan etika itu memiliki sanksi apabila ada yang melanggarnya. Pentingnya etika di sebuah perusahaan adalah untuk mencapai tujuan bersama. Namun, seorang karyawan harus memiliki etika yang tinggi sehingga dapat menjalankan visi dan misi suatu perusahaan. Sebab, tanpa adanya etika seorang karyawan tidak akan dapat melaksanakan tugasnya dengan sempurna. Sebuah perusahaan pada hakekatnya adalah sebuah kelompok manusia yang saling bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Di dalam dunia perbankan seorang karyawan harus mematuhi kode etik perbankan yang sudah ditetapkan. Etika kerja bankir difokuskan pada sikap dan tingkah laku manusia dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari khususnya



dalam bidang perbankan. Perbankan yang baik tidak hanya dinilai dari fasilitasnya yang bagus dan lengkap. Namun, perbankan yang dapat dinilai dari bagaimana etika yang diterapkan oleh karyawannya. Adapun tujuan diterapkannya etika oleh karyawan adalah agar nasabah merasa aman dan nyaman dalam setiap melakukan transaksi. Dan adapun tujuan perbankan adalah untuk melakukan transaksi keuangan. Apabila suatu perbankan dapat menerapkan etika karyawan dengan sebaik-baiknya maka itu dapat menjadi salah satu modal untuk meningkatkan pertumbuhan nasabah.

Pada dasarnya etika kerja karyawan yang bergerak dibidang perbankan itu sama saja, hanya saja penerapannya yang berbeda. Ada yang menetapkan etika kerja karyawan dengan baik dan ada pula yang mengabaikannya. Begitu pula dengan etika kerja karyawan di BMT El-Munawar Medan cukup baik hanya saja perlu dibenahi beberapa sikap seperti kepedulian terhadap nasabah, kurang serius dalam bekerja, dan kurangnya tanggung jawab untuk menepati janji kepada nasabah.

Apabila etika sudah berjalan sebagai mana yang terdapat dalam etika kerja perusahaan atau etika kerja karyawan maka nasabah akan merasa aman dan tenteram untuk melakukan segala transaksi, akan banyak kemungkinan besar nasabah tersebut akan bercerita pada keluarganya, kawannya, dan tetangganya

Faktor inilah yang menjadi jaminan keberhasilan dan keberkahan suatu usaha dan pekerjaan. Sesuai dengan firman Allah Subbana Wata'ala :

“barang siapa bertaqwa kepada Allah niscaya (Allah) akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan (Allah) memberinya rezeki dari arah yang tiada

disangka-sangka” ( Q.S At Thalaq, 65:2-3)

Berdasarkan uraian di atas penulis ingin membahas masalah etika karyawan, maka penulis memilih judul skripsi yaitu tentang “ETIKA KERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PERTUMBUHAN NASABAH PADA BMT EL-Munawar Medan”.

### **B. Identifikasi Masalah**

Penerapan etika pada BMT EL-Munawar Medan, belum sepenuhnya menerapkan dengan baik dan benar, dan itu terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada para nasabah BMT El-Munawar Medan.

Contohnya seperti :

1. Kurangnya kepedulian terhadap nasabah
2. kurang bertanggung jawab dalam penepatan janji terhadap nasabah
3. kurangnya keseriusan dalam menjalankan pekerjaan

### **C. Batasan Masalah**

Etika kerja karyawan BMT El-Munawar Medan, dalam meningkatkan pertumbuhan nasabah yang ada pada BMT El-Munawar Medan.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimana etika kerja karyawan pada BMT El-Munawar Medan?
2. Bagaimana tingkat pertumbuhan nasabah BMT El-Munawar Medan?

### **E. Tujuan Penelitian**

Setelah meninjau permasalahan di atas, sesuai dengan judul skripsi maka adapun tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana etika kerja karyawan pada BMT El-Munawar Medan.
2. Untuk mengetahui tingkat pertumbuhan nasabah pada BMT El-Munawar Medan.

### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah memberikan sumbangan pikiran dan landasan teoritis bagi perkembangan ilmu perbankan pada umumnya khususnya bidang perbankan syariah serta menambah literatur atau bahan- bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melaksanakan kajian dan penelitian selanjutnya. Juga memberikan saran dan masukan pada lembaga yang bersangkutan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kiprah. institusi atau perusahaan dalam meningkatkan etika kerja karyawan dan meningkatkan pengetahuan penulis tentang masalah-masalah yang terkait dengan penelitian ini dan diharapkan akan berguna bagi pihak-pihak yang berminat terhadap masalah yang sama.

Adapun beberapa manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Penulis :
  - a. Memberikan sumbangan pemikiran dan landasan teoritis bagi perkembangan ilmu perbankan.
  - b. Memberikan saran dan masukan pada lembaga yang bersangkutan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kiprah institusi atau

perusahaan dalam meningkatkan etika kerja karyawan dalam meningkatkan pertumbuhan nasabah.

2. Manfaat Bagi Universitas :
  - a. Universitas akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya.
  - b. Universitas dapat menilai dan mengkaji seberapa besar kemampuan-kemampuan mahasiswanya.
3. Manfaat Bagi Peneliti Berikutnya :
  - a. Sebagai dasar acuan untuk membuat penelitian bagi peneliti selanjutnya.
  - b. Sebagai referensi tambahan untuk peneliti selanjutnya.
  - c. Menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya.
4. Manfaat Bagi Perusahaan :
  - a. Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan perusahaan memberikan dampak positif dan pencitraan yang baik terhadap kalangan akademis.
  - b. Perusahaan akan mendapatkan saran dan masukan yang positif melalui penelitian ini.
5. Manfaat Bagi Masyarakat Luas :
  - a. Menjadikan penelitian ini sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat luas.
  - b. Menambah wawasan untuk masyarakat luas
6. Manfaat Bagi Penulis :
  - a. Memberikan sumbangan pemikiran dan landasan teoritis bagi perkembangan ilmu perbankan.

- b. Memberikan saran dan masukan pada lembaga yang bersangkutan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kiprah institusi atau perusahaan dalam meningkatkan etika kerja karyawan dalam meningkatkan pertumbuhan nasabah.
7. Manfaat Bagi Universitas :
- a. Universitas akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya.
  - b. Universitas dapat menilai dan mengkaji seberapa besar kemampuan-kemampuan mahasiswanya.
8. Manfaat Bagi Peneliti Berikutnya :
- a. Sebagai dasar acuan untuk membuat penelitian bagi peneliti selanjutnya.
  - b. Sebagai referensi tambahan untuk peneliti selanjutnya.
  - c. Menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya.
9. Manfaat Bagi Perusahaan :
- a. Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan perusahaan memberikan dampak positif dan pencitraan yang baik terhadap kalangan akademis.
  - b. Perusahaan akan mendapatkan saran dan masukan yang positif melalui penelitian ini.
10. Manfaat Bagi Masyarakat Luas :
- a. Menjadikan penelitian ini sebagai informasi yang bermanfaat bagi masyarakat luas.
  - b. Menambah wawasan untuk masyarakat luas.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Uraian Teori

##### 1. Pengertian Etika

Etika (*ethics*) adalah “ *Moral principles that govern a person’s behaviour or the conducting of an activity* (prinsip-prinsip moral yang mendikte perilaku seseorang atau tatana sebuah aktifitas).<sup>1</sup> Etika tidak membahas keadaan manusia, melainkan membahas bagaimana seharusnya manusia itu berperilaku. Etika mengacu kepada nilai-nilai moral, yang dapat juga dikatakan sebagai standar-standar, dari mana seseorang mengevaluasi perilakunya sendiri dan perilaku orang lain.<sup>2</sup>

Untuk menjamin dan menjaga keamanan dan kenyamanan dalam melakukan setiap transaksi, dibutuhkan suatu etika yang dapat mengatur manusia dalam bermuamalah. Yang lebih sering dikenal dengan moralitas atau etika kerja.

Adapun perkataan “moral” berasal dari bahasa latin yaitu “*moras*” yang berarti adat kebiasaan, kesopanan, kesusilaan. Dalam istilah lain disebut dengan “etika” atau “akhlak”<sup>33</sup>. Sedangkan karyawan bank adalah pegawai yang pernah atau sehari-harinya berkaitan langsung dengan nasabah bank tersebut. Dengan demikian, etika atau moralitas karyawan dimaksudkan sebagai kode etik dalam bermuamalah.

Etika menurut bahasa yunani disamakan dengan “*Ethos*” atau “*Ethicos*”

---

<sup>1</sup> Desmon Ginting, *Etos Kerja*, ( Jakarta, PT. Gramedia 2016) Hal. 3

<sup>2</sup> Desmon Ginting, *Etos Kerja*, ( Jakarta, PT. Gramedia 2016) Hal. 3-4

<sup>3</sup> Hamzah Yakub, *Kode Etik Dagang Menurut Islam*, (Bandung, CV Diponegoro, 1992) Hal.16

---

artinya perilaku manusia. Etika perilaku hidup yang baik adalah penerapan dari iman dan taqwa yang bersumber dari agama. Potensi sumber daya insani yang semakin besar memerlukan usaha pembinaan yang terus berkelanjutan di dalam suatu tatanan kehidupan yang mempunyai pola perilaku yang harus dengan norma dan nilai akhlak yang berdasarkan pada agama dan agar sejalan dengan konsep dan teknologi yang diikuti dengan perilaku yang sesuai dan tidak menyimpang.

Dalam kamus inggris, etika (*Ethic*) mengandung tiga pengertian yaitu :

1. Etika adalah prinsip tingkah laku yang baik atau kumpulan dari prinsip-prinsip itu.
2. Etika merupakan sistem prinsip-prinsip atau nilai-nilai norma dalam kata-kata “etike” dengan tambahan “S” dalam penggunaan mufradat (singular) diartikan sebagai kajian tentang hakekat umum moral
3. “Ethics” yaitu “ethic” dengan tambahan mufrat (tunggal) dengan jamak (plural) ialah ketentuan-ketentuan atau ukuran-ukuran yang mengatur para anggota suatu propesi .<sup>4</sup>

Apabila ditelaah dari ketiga pengertian di atas yang bersumber dari kamus inggris hubungan masyarakat yang baik menuntut adanya perekat sosial diantara masyarakat. Orang yang mempunyai kebutuhan bersama yang tinggi memiliki ciri-ciri suka bersahabat, penuh kasih sayang, dan sangat memikirkan kesejahteraan orang lain. Bila kebutuhan ini dapat dibina dan dijaga dalam hubungan dengan masyarakat, maka diharapkan perilaku yang rukun dan damai

---

<sup>4</sup> Nur Ahmad Fadli Lubis dan Azhar Akmal Tarigan, *Etika Bisnis Dalam Islam (Jakarta, Pustaka Utama, 2001)*, h.26

dalam melaksanakan transaksi yang langsung berhubungan dengan masyarakat dapat tercapai tanpa adanya bentrokan-bentrokan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan masyarakat.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, etika dijelaskan dengan membedakan tiga arti yaitu:

1. Ilmu tentang apa yang baik dan buruk dan kewajiban moral (akhlak).
2. Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak.
3. Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.<sup>5</sup>

Jika kita sepakat bahwa etika adalah tentang perilaku seseorang dalam bertindak baik atau buruk maka dapat kita simpulkan bahwasanya dalam Islam etika dapat diartikan sebagai akhlak. Dalam Islam akhlak menjadi salah satu inti ajaran. Fenomena ini telah dicontohkan oleh Rasulullah SAW, sebagai mana firman Allah :

“dan sesungguhnya kamu benar-benar berbudi pekerti yang agung” (Q.S Al-Qalam,68:4)

---

<sup>5</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta, Balai Pustaka, 1995), h. 271.





2. Bekerja dengan ikhlas dan amanah “Sebaik-baik manusia ialah orang yang paling banyak bermanfaat bagi sesama manusia“. (Riwayat Al- Quda“ )

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ  
 وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ

السُّورَةُ

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menunaikan amanah kepada yang berhak menerimanya”. (An-Nisaa“ : 58)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ  
 وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ

“Wahai orang yang beriman, sempurnakanlah janjimu”. (Al-Maidah : 1)

3. Bekerja dengan tekun “Sesungguhnya Allah suka apabila seseorang itu melakukan sesuatu pekerjaan dengan tekun”. (Riwayat Al-Baihaqi)
4. Bekerja dengan semangat gotong royong

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ  
 وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ

وَيَقُولُوا يَا أَيُّهَا رَسُولُ اللَّهِ إِنَّا نُرِيدُ أَنْ نَمُنَّ بِمَا نُنَادِيكُم بِالْإِسْلَامِ وَأَنَّا نَسْتَعِينُكَ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ الْأَعْيُنَ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا بِالْغَيْبِ

“Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan...” (Al-Ma“ idah :

2)

5. Bekerja dengan orientasi kebahagiaan manusia sejadad

اَللّٰهُمَّ لِيْ رَزَقًا هَيَّئْ لِيْ اَيُّهَا طَسُوْرًا اَلوْرَثُكَ مَسْجِدًا مِّنْ فَيْحٍ

اَللّٰهُمَّ لِيْ رَزَقًا هَيَّئْ لِيْ اَيُّهَا طَسُوْرًا اَلوْرَثُكَ مَسْجِدًا مِّنْ فَيْحٍ

“Wahai orang yang beriman, hendaklah kamu sentiasa menjadi orang yang menegakkan keadilan kerana Allah, lagi menerangkan kebenaran; dan jangan sekali-kali kebencian kamu terhadap sesuatu kaum itu mendorong kamu kepada tidak melakukan keadilan“. (Al-Maidah : 08)<sup>6</sup>

Secara linguistik, perkataan akhlak di ambil dari bahasa Arab, bentuk jamak dari kata “*khuqulun*” yang berarti budi pekerti, perangai, tingkah laku atau tabiat.<sup>7</sup> Kata *khuqulun* merupakan *isim jamid* lawan dari *isim musytaq*. Secara terminologi, akhlak adalah sebuah sistem yang lengkap dari karakteristik-karakteristik akal atau tingkah laku yang membuat seseorang menjadi istimewa.<sup>8</sup> Lebih ringkas lagi tentang defenisi akhlak yang digagas oleh Hamid Yunus, akhlak ialah sifat-sifat manusia yang terdidik.<sup>9</sup> Jadi, defenisi akhlak merupakan suatu sistem yang melekat pada individu yang menjadikan seseorang menjadi manusia istimewa dari individu lainnya, lalu menjadi sifat pada diri seseorang tersebut. Apakah sifat-sifat itu terdidik kepada yang baik, dinamakan akhlak baik, jika sifat seseorang itu buruk, maka dinamakan akhlak buruk. Jika seseorang tidak dididik untuk berperilaku baik, maka sifat-sifat seseorang itu akan menjadi buruk, keburukan akan menjadi kebiasaan dan pembiasaan buruk di sebut akhlak buruk (*Mazmumah*), jika seseorang itu terdidik dengan akhlak baik, maka seseorang itu

---

<sup>6</sup> <https://wajarsana.wordpress.com/2010/01/08/etika-kerja-dalam-islam/>. Di akses pada tanggal 22 februari 2017nmelalui internet

<sup>7</sup> Luis Ma“ luf, “*Qamus al-Munjid*”, (Beirut: Al-Maktabah al-Katulikiyah, t.t.,) h. 194

<sup>8</sup> Ali Abdul Halim Mahmud, “*Al-Tarbiyah al-Khuluqiyah*”, (Kairo: Dar al-Taw’ziwan al-Nasyr al-Islamiyah,1415 H/1995 M), h. 27

<sup>9</sup> Abdu Al-Hamid Yunus, “*Da Irah al-Ma’arif*”, (kairo: Al-Sya’ab, t.th) h. 436

akan terbiasa melakukan yang baik, dan perilakunya disebut akhlak *mahmudah*.<sup>10</sup>

Dari pemaparan di atas dapat kita simpulkan bahwa tiap-tiap kelakuan pasti timbul dari dasar kejiwaan seseorang. Oleh sebab itu, etika tidak hanya perbuatan-perbuatan lahir saja akan tetapi sampai melihat dengan keadaan atau kondisi dari jiwa seseorang. Untuk itu agar jiwa seorang karyawan selalu bersih dari kotoran-kotoran penyakit jiwa atau hati, seorang karyawan senantiasa berzikir kepada Allah SWT, baik mengingat-Nya dalam sanubari maupun melafaskan-Nya dengan lisan, agar terhindar dari penyakit jiwa atau hati.

Menurut imam Al- Ghazali di dalam bukunya *Ihya' Ulumuddin* mengatakan “Budi Pekerti” itu suatu ibarat tentang keadaan jiwa seseorang dan bentuknya yang batin. Sebagai mana bagusnya kembali lahir secara mutlak itu tidak sempurna dengan bagusnya dua mata tanpa hidung, mulut dan pipi, bahkan tidak boleh tidak dari pada bagusnya semua agar sempurna kebagusan lahiriyah diimbangi oleh batiniyah itu ada empat rukun yang tidak boleh dan tidak harus bagusnya semua sehingga sempurna bagusnya budi pekerti, maka apabila keempat rukun itu sama, niscaya berhasilnya budi pekerti yang bagusnya yaitu kekuatan ilmu, kekuatan marah, kekuatan nafsu syahwat, kekuatan bertidak adil diantara ketiga kekuatan ini.<sup>11</sup>

Dilihat dari uraian yang disempurnakan oleh imam Alghazali dapat diuraikan bahwa wajah yang tampan atau cantik atau tubuh yang sempurna tidaklah begitu penting kalau tidak disertai oleh etika atau akhlak yang baik. Kerupawan seseorang akan tidak terlihat baik apabila etika akhlaknya tidak baik,

---

<sup>10</sup> Nasharuddin, *Akhlak*, (Depok, Pt. Raja Grafindo Persada) h. 206-207

<sup>11</sup> Imam Al-Ghazali, *Ihya' ulumuddin* (Semarang, CV. Asyfa, 1994), h.104.

sebaliknya orang yang memiliki etika atau akhlak yang baik aura kerupawanannya akan terpancar dari dalam dirinya .

Karyawan yang menjunjung tinggi etikanya, jiwanya senantiasa tenang dan selalu merasa bahagia disamping dapat meningkatkan nasabah sebanyak mungkin juga diberi kekayaan batin. Etika tidak lahir dari kemampuan akal manusia dan bukan pula lahir dari naluri manusia. Etika kerja karyawan merupakan kunci sukses untuk meningkatkan dan mempertahankan nasabah. Karena dinilai mampu untuk menjadikan kepercayaan bagi nasabah. Etika ini dapat ditunjukkan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Seseorang karyawan harus dapat menggunakan etika dengan baik, untuk menghindari hal-hal yang tercela, disamping itu karyawan harus selalu menghormati nasabahnya, disamping itu juga menghormati pekerjaannya.

Seseorang karyawan yang sukses, salah satu kuncinya ia harus memiliki etika yang baik. Etika seorang bertambah tinggi karena berkat pengalaman yang diperoleh dari hasil berintegrasi dengan nasabah. Dengan demikian, karyawan dapat membuka wawasan berfikirnya untuk menerima pengetahuan dan keterampilan, sehingga dapat membentuk etika yang tidak diragukan lagi.

Dengan etika yang dimiliki seseorang dia dapat memikat orang di sekitarnya. Orang bisa menjadi simpati dan tertarik padanya. Karyawan yang memiliki etika seperti ini sering kali berhasil dalam menjalankan tugasnya. Etika seseorang tidak pernah sama dengan orang lain.

Karyawan dengan berbagai jenis kerjanya hidup ditengah-tengah masyarakat. Merosotnya etika dikalangan karyawan dan masyarakat, merupakan

salah satu bentuk masalah yang timbul pada masa ini. Kecurangan- kecurangan dalam kerja bisa saja terjadi antara sesama karyawan atau karyawan dengan nasabahnya. Praktek kecurangan ini tidak akan terjadi apabila dilandasi dengan etika yang tinggi.

Oleh sebab itu, nilai etika hanya ada dalam nurani seseorang. Namun, bagi karyawan-karyawan yang memiliki rasa keagamaan yang mendalam dapat mengetahui bahwa etika yang tinggi akan memberi kepuasan tersendiri dalam kehidupannya.

Karyawan diharapkan dapat selalu bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya dalam melayani masyarakat. Etika yang demikian masing-masing individu sebenarnya merupakan perkembangan dari etika sejak dulu yang dianut dan disampaikan oleh orang tua, guru, pemimpin agama, dan lingkungan kita.<sup>12</sup> Sumitro Maskun mengemukakan, dalam masyarkat modren, setiap propesi memiliki dasar-dasar etika yang kemudian diterjemahkan menjadi semacam “*code of counduct*” bagi setiap anggota propesi itu.<sup>13</sup>

Menjaga etika adalah hal yang sangat penting untuk melindungi nama baik perusahaan. Sebab nama baik suatu perusahaan dibentuk tidak dalam jangka waktu yang pendek tetapi butuh proses yang panjang. Dan ini adalah salah satu aset yang tidak ternilai sebagai *goodwill* dalam perusahaan. Menjunjung tinggi etika harus dilakukan pada semua orang yang berkaitan dengan perusahaan baik dan pihak eksternal sebagai nasabah dan juga pihak internal seperti pimpinan, tim

---

<sup>12</sup> Buchari Alma, *Kewirausahaan* (Bandung, Alfabeta, 2006), h. 217.

<sup>13</sup> Mafari Amir, *Etika Komunikasi Massa* (Jakarta, Logos Wacana Ilmu, 1994), h. 135.

menajemen dan investor.

Ciri khas etika Islam sebagai sebagian besar tergabung kepada konsepnya mengenai manusia dalam hubungannya dengan Tuhan, dengan dirinya sendiri, dan dalam masyarakat. dalam pandangan Islam, manusia tidak dapat hanyut tanpa arah atau terasing dari lingkungannya. Karena Islam menginginkan manusia agar peka terhadap lingkungannya, untuk kebaikan dan tanggung jawab yang ia pegang sepenuhnya.

## **2. Jenis-Jenis Etika Kerja**

Setelah kita membahas salah satu pengertian etika, sekarang penulis akan memaparkan etika erja karyawan secara umum, dan etika kerja banker.

1. Adapun etika kerja karyawan secara umum adalah :
  - a. Etika dengan stigma positif
    1. Disiplin
    2. Sopan santun
    3. Selalu benar
    4. Terus-terang
  5. Memikirkan prinsip dan hak-hak orang lain
  6. Amanah
  7. Adil
  8. Jika salah tidak tetap bertahan, tapi cepat mengaku salah
  9. Perhatian dan tolong menolong
  10. Patuh pada peraturan
  11. Memberikan yang terbaik disetiap kegiatan



12. Bertanggung jawab atas setiap perbuatan.

b. Etika dengan stigma Negatif

1. Tidak menipu
2. Tidak mencuri
3. Tidak Egois
4. Tidak menyembunyikan informasi yang tidak perlu dirahasiakan.<sup>14</sup>

2. Adapun etika kusus banker adalah “*PRACTISE*” yaitu :

- a. P (*politenes*)
- b. R (*respectfull*)
- c. A (*attentive*)
- d. C (*cooperatif*)
- e. T (*toleranse*)
- f. I (*informality*)
- g. SE (*self control*).<sup>15</sup>

Adapun penjabaran dari kata *PRACTICE* di atas adalah sebagai berikut

- a) *Politennes* yaitu, sikap sopan dan santun yang harus di perhatikan pada pihak lain dalam melakukan kontrak atau hubungan. Karena sikap sopan dan santun terhadap orang lain sangat menentukan baik tidak nya nanti hubungan atau kontrak yang akan dilaksanakan.
- b) *Respectfull* yaitu, sikap mengormati dan menghargai pihak lain dalam suatu hubungan kerjasama yang dijalin dalam suatu kegiatan.

---

<sup>14</sup> Buchari Alma, *Kewirausahaan* (Bandung, Alfabeta, 2006),h. 220-221

<sup>15</sup> Mahmoemuddin, *Etika Pelayanan Bank*, (Jakarta, toko Gunung Agung, 1996).h. 24

- c) *Attentive* yaitu, sikap yang penuh perhatian dan kepedulian kepada pihak lain agar terciptanya hubungan yang solid dan kokoh.
- d) *Cooperatif* yaitu, sikap suka menolong pihak lain, bila pihak tersebut membutuhkan pertolongan.
- e) *Toleranse* yaitu, sikap tenggang rasa.
- f) *Informality* yaitu, sikap ramah yang perlu diperhatikan kepada pihak lain.
- g) *Self control* yaitu, sikap menguasai diri dan mengendalikan emosi dalam setiap situasi.

3. Adapun etika kerja karyawan di BMT El-Munawar Medan ialah :

- a) Senyum

Senyum adalah salah satu etika kerja karyawan yang sangat penting ketika berhubungan dengan nasabah. Karena bila karyawan melontarkan senyuman kepada nasabah maka nasabah akan memiliki tanggapan positif perusahaan.

- b) Salam

Memberikan salam kepada nasabah adalah salah satu penghormatan kepada nasabah, apalagi nasabah beragama Islam dan itu dianggap adalah salah satu ibadah

- c) Sapa

Setelah memberikan senyum dan salam seorang karyawan dan karyawan perempuan hendaknya menyapa nasabah. Hal itu digunakan untuk mencairkan suasana agar jangan terjadi ketegangan.

- d) Energik atau Semangat

Didalam kerjanya yang berhubungan langsung dengan masyarakat

karyawan harus memiliki semangat yang tinggi. Karyawan didalam melaksanakan kerjanya tidak boleh mencampur adukkan masalah pribadi karena itu bisa mengganggu kinerja karyawan.

e) Adil

Berbuat adil merupakan akhlak terpuji. Agama Islam mengajarkan agar ummatnya berbuat adil. Kita diperintahkan berbuat adil kepada diri sendiri, kepada keluarga, kepada teman-teman, dan kepada siapa pun. Seorang nasabah yang diperlakukan dengan adil akan merasa senang, puas dan dihargai. Karyawan yang baik dilarang menilai-nilai nasabah dalam hal pelayanan dan apabila hal tersebut dilakukan maka bertentangan dengan kode etik perbankan.

f) Terpercaya

Terpercaya dalam bahasa Arab disebut dengan amanah. Sedang menurut istilah adalah segala hal yang dipertanggung jawabkan kepada seseorang, baik itu milik Allah (haqullah), maupun hak hamba (haqqul adam) apabila seorang karyawan diserahkan amanah, maka amanah tersebut harus dipelihara. Islam mengajarkan kepada muslim untuk bersifat amanah, yakni berlaku jujur dan terpercaya. Amanah merupakan unsur penting dan menentukan akan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan, khususnya yang bergerak dibidang keuangan, jika karyawan senantiasa menerapkan sikap amanah dalam menjalankan tugasnya di tempat karyawan tersebut bekerja, maka insya Allah perusahaan tersebut akan menjadi perusahaan kepercayaan orang banyak.

g) Bersahabat

Dalam bidang ekonomi, islam senantiasa mewujudkan persahabatan dan persatuan diantara berbagai motif yang beraneka ragam. Sifat egoisme atau mementingkan diri sendiri yang merupakan sifat alamiah manusia. Sifat kerjasama yang saling menguntungkan serta menghormati orang lain akan dapat menumbuhkan suatu kondisi perusahaan yang lebih baik.

h) Integritas

Kejujuran yang mengalir keseluruh tubuh, otak dan hatinya, pada pikiran dan tindakannya, sehingga orang tersebut lengkap dalam kejujurannya.

i) Keberkahan

Di dalam keberkahan karyawan ataupun perusahaan, keberkahan hendaknya menjadi salah satu tujuan yakni, memperoleh keuntungan yang mendatangkan manfaat bagi kesejahteraan hidup di dunia dan di akhirat. Nilai-nilai keberkahan inilah yang didambakan setiap orang mukmin, agar keuntungannya sungguh-sungguh mengarah kepada binaan kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

j) Komitmen

Seorang karyawan harus memiliki komitmen yang tinggi kepada perusahaan tempatnya bekerja. Karena tidak dapat dipungkiri karyawan yang memiliki komitmen akan selalu setia pada perusahaan. Sehingga tidak akan pernah berpikiran untuk membongkar rahasia perusahaan kepada siapa pun.

k) Ramah

Sikap ramah di dalam perbankan disebut juga dengan informaliti. Sikap ramah karyawan terhadap nasabah dapat diperhatikan dengan sikap perhatiannya

kepada pihak lain.

l) Aman

Setelah etika karyawan diterapkan, maka ada etika yang tak kalah pentingnya yaitu, karyawan harus menciptakan rasa aman kepada nasabah pada setiap melakukan transaksi.

m) Disiplin

Untuk mencapai produktivitas dan efisiensi kerja yang tinggi maka dibutuhkan sikap kedisiplinan dari karyawan.<sup>16</sup>

4. Adapun etika umum di perbankan yaitu:

a. Etika perbankan di bidang kesetabilan nilai rupiah.

Bank Indonesia sebagai bank sentral membantu pemerintah dalam mengatur, menjaga, dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Ukuran dianggap stabil jika kenaikan harga umum berkisar antara 0% sampai dengan 15% dalam jika waktu satu tahun. Seandainya jumlah uang yang beredar menjadi inflasi terbuka, maka golongan yang berpendapat tetap dan rakyat banyak yang dirugikan. Hal ini yang demikian tidaklah etis dan tidak sesuai dengan ajaran Pancasila.

Dalam menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah terhadap valuta asing, maka bank sentral menyusun rencana devisa dalam rangka pemeliharaan ekonomi nasional dan pelancaran usaha-usaha pembangunan. Seandainya tidak terpelihara kestabilan nilai rupiah terhadap valuta asing, akan terjadi setiap saat kenaikan atau turunnya harga barang import dan ekspor yang kemudian akan mempengaruhi harga umum.

b. Etika perbankan di bidang kepercayaan masyarakat

Lembaga keuangan adalah semua badan yang melalui kegiatan-kegiatan di bidang keuangan menarik uang dari masyarakat dan menyalurkannya/menjualnya kepada masyarakat. sesuai pengertian bank oleh undang-undang tersebut, tugas bank/komersial ialah:

1. Operasi perkreditan aktif ialah penciptaan atau pemberian kredit yang didasarkan kepercayaan yang saling menguntungkan. Dalam pelaksanaan permohonan kredit secara umum didasarkan pada 4c yaitu:
  - i. *Character*, berhubungan erat dengan kemampuan menepati kewajiban terhadap bank, khususnya untuk membayar kembali suatu utang bersama bunganya tepat pada waktunya.
  - ii. *Capacity*, berhubungan erat dengan kemampuan debitur mengelola pinjaman yang diberikan oleh bank.
  - iii. *Capital*, berhubungan erat dengan soal keuangan dan permodalan pinjaman
  - iv. *Colleteral*, menyangkut jaminan yang merupakan pengamanan terakhir dari kredit yang diberikan
2. Operasi perkreditan yang pasif ialah menerima simpanan giro, deposito, tabungan ataupun titipan lainnya yang dipercayakan oleh nasabah.
3. usaha bank sebagai perantara di bidang perkreditan dan memberi jasa-jasa perbankan

c. Etika mencari laba

Yang dimaksud dengan mencari laba adalah kemampuan dari suatu perusahaan perbankan memperoleh laba. Bagi bank mencari laba secara etis penting sekali karena:

1. Menambah kepercayaan para pemilik untuk menginvestasikan modalnya dengan membeli saham-saham yang dikeluarkan oleh bank.
2. Bank yang terus-menerus merugi tidak mungkin melanjutkan usahanya.
3. Tidak seluruhnya laba di bagikan kepada pemilik saham, sebagian disisihkan dalam bentuk cadangan modal.
4. Laba merupakan penilaian keterampilan pimpinan bank.
5. Menjauhi sikap pemerasan terhadap orang lain.
6. tidak melakukan perbuatan yang merugikan kepentingan umum.

d. Etika kewajiban dan tugas komisaris

Komisaris bank berkewajiban mengawasi pekerjaan direksi dan menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan-peraturan tugas komisaris. Di Indonesia, komisaris juga memperhatikan pedoman tugas komisaris yang ditetapkan anggaran dasar dan peraturan Bank Indonesia demi tercapainya perbankan yang sehat, efektif, dan efisien.

e. Etika kewajiban dan tugas direksi bank

Direksi wajib memberi penjelasan kepada dewan komisaris dan pejabat-pejabat Bank Indonesia tentang hal-hal yang ditanyakan dalam rangka pengawasan, pembinaan, dan pemeriksaan perbankan. Direksi

wajib melaksanakan kebijaksanaan moneter yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Tugas direksi bank memilih dan mengangkat kepala bagian (*manager*) personalia lainnya, juga merupakan tugas direksi mengawasi oprasi bank.

f. Etika kepegawaian bank

Setiap pegawai bank harus memiliki dedikasi yang tinggi, bekerja keras dengan tertib dan teliti. Senantiasa mengembangkan diri utuk meningkatkan pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan. memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada nasabahdan masyarakat menurut bidang dan tugasnya masing-masing. Setiap pegawai atasan bersikap tegas, tetapi adil dan bijaksana terhadap bawahannya.

g. Etika kewajiban nasabah

Demi tercapainya perbankan yang sehat dan tertib, setiap nasabah bank yang terdiri dari nasabah perseorangan, perusahaan berbentuk firma, cv, pt, lembaga pemerintah, dan koperasi senantiasa memberikan informasi yang benar mengenai nama, alamat dan lain sebagainya.

h. Etika persaingan antar bank.

Masyarakat yang dijiwai oleh pancasila tidak mengenal hidup sendiri dan tidak mengenal monopoli, tetapi merupakan hubungan kekeluargaan. Arti hidup sendiri dalam hal ini hanya mementingkan dirinya sendiri dengan tidak memperdulikan hak hidup orang lain, bahkan menindasnya dalam kesempatan yang memungkinkan. Agar persaingan tetap sehat diperlukan musyawarah antar bank. Mengutamakan musyawarah untuk mencapai mufakak diliputi semangat kekeluargaan. Dengan iktikad baik dan rasa tanggung jawab menerima dan



melaksanakan hasil keputusan musyawarah. Dengan cara musyawarah untuk mufakat, Diharapkan tercipta kebersamaan antar bank, sebagai bagian dari masyarakat Indonesia.

i. Etika informasi antara bank.

Suatu bank yang merupakan saingan berat meminta informasi tentang seorang nasabah atau nasabah perusahaan. Bank harus memberikan keterangan yang diminta secara benar dan jujur. Dalam etika perbankan, masalah saingan ataupun conflict of interest harus dikesampingkan, sehingga memberikan informasi secara jujur dan benar. Sesuai dengan sila keadilan sosial suka memberi pertolongan kepada orang lain. Tidak melakukan perbuatan yang merugikan kepentingan umum.<sup>16</sup>

Menurut kutipan Warsanto etika dapat dibedakan menjadi tiga yaitu :

1. Etika sebagai ilmu, yang merupakan kumpulan dari kebijakan dan penilaian dari seseorang.
2. Etika dalam arti perbuatan, yang berbuat kebajikan. Misalnya seseorang dikatakan etis apabila orang itu telah berbuat kebajikan serta tentang penilaian dari perbuatan seseorang.
3. Etika sebagai sifat yang mempelajari pandangan-pandangan yang berhubungan dengan masalah kesusilaan.<sup>17</sup>

Dari beberapa poin di atas dapat diuraikan bahwa etika bukan hanya menyangkut tentang perbuatan atau sifat seseorang, akan tetapi etika juga sebagai disiplin ilmu

---

<sup>16</sup> Di akses melalui <http://mardianasilva.blogspot.co.id/2014/06/etika-perbankan.html> , pada tanggal 13 maret 2017.

<sup>17</sup> Warsanto, *Komunikasi Kantor*, (Yogyakarta, Kanisius, 1987), h.17

yang berkenaan dengan perihal kebajikan. Seseorang karyawan jelas harus selalu memberikan kontribusi yang positif bagi lingkungannya dengan cara memberikan etika yang baik dalam bertransaksi dengan nasabah.

Majid Fakhry membagi setiap teori etika Islam ke dalam empat kelompok yaitu :

1. *Scriptural Morality*, yaitu keputusan-keputusan etika diambil dari Al- Qur“an dan Al-Sunnah dengan memanfaatkan abstraksi-abstraksi dan analisis-analisis para filsuf dan para teolog dibawah naungan metode diskursif yang berkembang pada abad VIII dan XI.
2. *Theological Theories*, dasar keputusan etika yang berdasarkan sepenuhnya pada Al-Qur“an dan Sunnah.
3. *Philosophical Theories*, keputusan etika yang sepenuhnya berakar dari tulisan *platodan* Aristoteles yang lebih digabung dengan doktrin- doktrin *stoa plotonik* dan *aristotelien*.
4. *Regilius Theories*, keputusan etika yang berdasarkan dari Al-Qur“an, Al-Sunnah, konsep-konsep teologis,kategori-kategori, filsafat-filsafat, dan sedikit sufis. Unsur utama pemikiran etika ini biasanya terkonsentrasi pada dunia dan manusia. Majid Fakhri menilai pemikiran etika pada tipe ini lebih kompleks dan berarah Islam.<sup>18</sup>

berikut ini etika dalam oprasional perbankan:

1. Etika berbicara yang baik dan benar.

Berbicara adalah mengeluarkan, menyusun kata-kata secara teratur melalui lisan sehingga dapat dimengerti oleh lawan bicaranya. Bicara di sini di artikan sebagai

---

<sup>18</sup> Amril,Etika Islam, (*Telaah Moral Raghil Al-Isfahani*) (Pekan Baru, LSFK2P, 2002) h. 4-5

bentuk komunikasi, dengan berbicara maka komunikasi dapat terjalin, tetapi berkata-kata tanpa artipun sebenarnya bicara juga, hanya saja belum dimasukkan ke dalam kategori komunikasi. Kemampuan bicara menjadi penting dalam konteks menjalin hubungan komunikasi dengan orang lain. Dalam perkembangannya, bicara menjadi lebih ruwet karena ada batasan- batasan etika dan aturannya. Bicara kemudian terkotak-kotak oleh kepentingan dan maksud-maksud tertentu. Setiap aspek kehidupan memiliki aturan dan etika tersendiri dalam berbicara. Faktor utama dalam berbicara adalah bahasa. Makna bahasa sekarang lebih luas lagi, bukan hanya merujuk pada suku bangsa tetapi sudah merambah pada disiplin ilmu. Kita sekarang tidak hanya mengenal satu bahasa, yang berdasarkan kesukuan, melainkan bahasa ekonomi, bahasa politik dan sebagainya dalam lingkup disiplin ilmu. Selanjutnya, dari bahasa tadi mempengaruhi etika dan aturan bicara. Antara bahasa hukum dan bahasa ekonomi ada aturan dan etikanya sendiri. Dalam pergaulan etika berbicara itu penting, tidak boleh asal bicara. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan sosial, seseorang biasanya semakin tinggi pula etikanya dalam berbicara. Kelas pendidikan dan sosial sering menjadi faktor pembeda dalam berbicara. Antara bahasa tukang becak dan dosen jelas berbeda. Dan bila dibolak-balik kesannya akan semakin semrawut. Tujuan utama berbicara adalah membuat lawan bicara mengerti apa yang dikatakannya. Tidak peduli bahasa apa yang dipakai, punya ungguh-ungguh atau tidak, yang penting orang yang diajak berbicara menangkap dengan jelas maksudnya. Tetapi dalam perkembangannya, seiring dengan kemajuan peradaban, mengerti saja tidak cukup. Sekarang ini, disamping dapat dimengerti harus pula

dapat mencerminkan etika, termasuk di dalamnya adalah unggah-ungguh. Bahkan bahasa yang dipakaipun berlainan antara bicara kepada orangtua, adik, atasan, dan sebagainya. Orang akan semakin dihormati apabila tau sopan santun dalam berbicara. Berikut cara berbicara yang baik:

a. Berbicara harus menatap lawan bicara

Yang harus anda perhatikan ketika berbicara adalah konsentrasikan diri anda sepenuhnya kepada lawan bicara. jangan melihat kearah lain sehingga membuat lawan bicara tersinggung. Menatap lawan bicara sungguh-sungguh termasuk etika berbicara yang baik. Obyek anda adalah lawan bicara bukan yang lain. jangan tinggalkan etika ketika anda sedang berkomunikasi dengan orang lain. Kita sendiri juga pasti tersinggung jika ada orang lain mengajak bicara tiba-tiba memutar hidungnya ketempat lain. Bicara itu bukan hanya dengan mulut, tetapi juga dengan hati dan seluruh tubuh kita kecuali kalau kita berbicara melalui telepon. Ketika berbicara usahakan seluruh gerak tubuh kita mengarah ke lawan bicara sehingga kita tau bagaimana reaksi lawan bicara ketika membalas apa yang kita ucapkan. Kalau pandangan kita beralih ketempat lain, kita tahu apakah lawan bicara tulus dengan ucapanya atau tidak. Bisa jadi lawan bicara bilang setuju tetapi mimik wajahnya tidak tertuju kepadanya.

b. Suara harus terdengar jelas

Disamping kita harus menatap lawan bicara, yang tak kalah pentingnya adalah menata suara kita agar lawan bicara dapat menangkap dengan jelas apa yang sedang kita bicarakan. Tidak boleh terlalu terburu-buru dan jangan terlalu pelan. Usahakan suara yang keluar bisa terdengar jelas agar lawan bicara dapat terdengar apa yang kita ucapkan. berbicara dengan pelan tapi jelas terdengar, tidak perlu terlalu keras tidak perlu terlalu lemah. Yang perlu kita perhatikan pula adalah tingkat emosional kita.

c. Gunakanlah tata bahasa yang baik dan benar.

Bahasa dapat menunjukkan kualitas kepribadian dan latar belakang seseorang. Sebelum berbicara sebaiknya kata-kata diatur terlebih dahulu. Jangan sampai tiba-tiba di tengah kalimat putus karena kita tidak tahu apa yang akan dibicarakan. Dan tentunya tidak boleh menggunakan kata-kata yang kasar, apalagi yang menyinggung hati lawan bicara. Kita harus mengetahui mana subyek, obyek, dan keterangan dalam sebuah kalimat. Kita harus tahu pula bagaimana menempatkan perangkat kalimat pada tempat yang benar. Jangan sampai kita bingung dengan kalimat yang kita ucapkan sendiri. umpamanya dengan membolak-balik kedudukan subyek, predikat, dan obyek sehingga menjadi kalimat yang tidak beraturan.

d. Jangan menggunakan nada suara tinggi

Citra pegawai kantor adalah citra kesopanan artinya orang lain melihat pegawai kantor sebagai orang yang tahu etika, punya tata keramah dan santun dalam segala tindak-tanduknya. Sikap dan perilakunya mencerminkan orang yang

berpendidikan. Kesan tersebut akan semakin membekas ketika kita sedang berbicara. Dari pembicaraan itu orang lain akan dapat menilai apakah kita seorang pegawai kantor atau bukan

e. pembicaraan mudah dimengerti

Tujuan utama berbicara adalah untuk membuat lawan bicara mengerti apa yang sedang kita bicarakan. Oleh sebab itu, sebaiknya kita cukup toleran dengan para pendengar kita. Kita harus pandai menyesuaikan diri dengan kondisi dan latar belakang lawan bicara yang kita hadapi. Pakailah bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti. Tidak penting anggapan orang lain terhadap diri kita, yang penting adalah orang lain mengerti terhadap apa yang sedang kita bicarakan.<sup>19</sup>

2. Etika pelayanan yang baik

Pelanggan/nasabah menjadi suatu kebutuhan dan keharusan yang dimiliki sebuah bisnis oleh karena itu setiap perusahaan harus tahu bagaimana mereka melayani dan membuat pelanggan/nasabah mereka senang berbisnis dengannya. Berikut ini beberapa pelayanan yang baik, diantaranya:

a. Benar-benar mendengarkan mereka

Seorang pelanggan yang datang pada bisnis anda tentu menginginkan sebuah solusi dari masalah yang mereka miliki. Ketika mereka bercerita dan mengeluhkan sebuah masalah maka tugas anda adalah mendengarkan mereka dengan baik dan memperhatikan setiap detail kebutuhan mereka. Jangan pernah sekalipun menyela ucapan mereka. Dengarkan dan perhatikan saja apa yang mereka ingin sampaikan. Setelah anda mendengarkan dengan baik, anda bisa dengan mudah menawarkan

---

<sup>19</sup> Di akses melalui <https://visiuniversal.blogspot.co.id> pada tanggal 13 april 2017

solusi kepada mereka

b. Jangan mengabaikan mereka

Pelanggan hanya ingin dilayani dengan cepat, bahkan jika jawaban anda dikirimkan segera, mereka masih tetap ingin mendapatkan jawaban yang mereka inginkan. Jangan pernah mengabaikan setiap pertanyaan pelanggan. dan jangan sampai anda mengingkari setiap janji yang ana buat kepada mereka. Buatlah janji yang mudah untuk anda penuhi.

c. mengakomodasi kebutuhan pelanggan

Anda pasti sadar bahwa melayani pelanggan bukanlah hal yang mudah. Mendengarkan setiap permintaan dan kebutuhan mereka tentu tidaklah mudah. Anda juga tidak bisa memastikan bahwa segala kebutuhan pelanggan dapat anda penuhi dengan cepat. tapi ini bukan berarti anda tidak mau mendengarkan atau bahkan mengabaikan permintaan pelanggan. Anda bisa mengakomodasi setiap permintaan pelanggan. meskipun banyak dan tidak mungkin, pelanggan akan tetap menjadi brand ambassador potensial bagi bisnis anda.

d. Membangun kepercayaan

Banyak cara yang dapat anda lakukan dalam upaya membangun kepercayaan bagi pelanggan anda. Anda memang harus terus memberikan pelayanan terbaik mulai dari mendengar hingga memenuhi janji kepada pelanggan anda. ketika anda mampu memberikan apa yang pelanggan inginkan dan terus memberikan pelayanan terbaik, secara otomatis pelanggan akan mempercayai apa yang anda tawarkan.

e. Hidupkan nilai perusahaan

Untuk memastikan bahwa sebuah perusahaan akan bertahan lama di pasaran, mereka harus bisa menghidupkan nilai perusahaan. Salah satu caranya yaitu melalui pelayanan kepada pelanggan. Anda dapat menunjukkan apa dan bagaimana bisnis anda melalui tata cara dan teknik anda dalam melayani pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka.<sup>20</sup>

3. etika cara berperilaku yang baik

Menurut pendapat Michael Josephson, ada sepuluh prinsip etika yang mengarahkan perilaku, yaitu:

- a. Kejujuran, yaitu penuh kepercayaan, bersifat jujur, sungguh- sungguh, terus-terang, tidak curang, tidak mencuri, tidak menggelapkan, tidak berbohong.
- b. Integritas, yaitu memegang prinsip, melakukan kegiatan yang terhormat, tulus hati, berani dan penuh pendirian atau keyakinan, tidak bermuka dua, tidak berbuat jahat, dan dapat dipercaya.
- c. Memelihara janji, yaitu selalu menaati janji, patut dipercaya, penuh komitmen, patuh, tidak menginterpretasikan persetujuan dalam bentuk teknikal atau legalitas dengan dalih ketidak relaan.
- d. Kesetiaan, yaitu hormat dan loyal kepada keluarga, teman, karyawan, dan negara, tidak menggunakan atau memperlihatkan informasi rahasia, begitu juga dalam satu konteks profesional, menjaga atau melindungi kemampuan untuk membuat keputusan profesional yang bebas dan teliti,

---

<sup>20</sup> Di akses melalui <http://mebiso.com/cara-memberikan-pelayanan-terbaik-kepada-pelanggan/> pada tanggal 13 april 2017



dan menghindari hal yang tidak pantas serta konflik kepentingan

- e. Kewajaran atau keadilan, yaitu berlaku adil dan berbudi luhur, bersedia mengakui kesalahan, memperlihatkan komitmen keadilan, persamaan perlakuan individual dan toleran terhadap perbedaan, serta tidak bertindak melampaui batas atau mengambil keuntungan yang tidak pantas dari kesalahan orang lain.
- f. Suka membantu orang lain, yaitu saling membantu, berbaik hati, belas kasihan, tolong-menolong, kebersamaan, dan menghindari segala sesuatu yang membahayakan orang lain
- g. Hormat kepada orang lain, yaitu menghormati martabat orang lain, kebebasan dan hak menentukan nasib sendiri bagi semua orang, bersopan santun, tidak merendahkan dan mempermalukan martabat orang lain
- h. Warga negara yang bertanggung jawab, yaitu selalu menaati hukum atau aturan, penuh kesadaran sosial, dan menghormati proses demokrasi dalam mengambil keputusan.
- i. Mengejar keunggulan, yaitu mengejar keunggulan dalam segala hal, baik dalam pertemuan personal maupun pertanggung jawaban profesional, tekun, dapat dipercaya atau diandalkan, rajin penuh komitmen, melakukan semua tugas dengan kemampuan terbaik, dan mengembangkan serta mempertahankan tingkat kompetensi yang tinggi.
- j. Dapat dipertanggung jawabkan, yaitu memiliki dan menerima tanggung jawab atas keputusan dan konsekuensinya serta selalu memberi contoh

yang baik.<sup>21</sup>

#### 4. Etika cara berpakaian yang baik

Manusia membutuhkan pakaian (sandang) untuk memenuhi kebutuhan hidup pokok dasar sehari-hari di samping kebutuhan akan tempat tinggal (papan) dan makanan (pangan). Pakaian dapat memberikan keindahan, proteksi dari penyakit, kenyamanan, dan lain sebagainya. Tanpa baju/pakaian dapat mengakibatkan seseorang dikatakan gila.

#### Etiket Dalam Berpakaian

##### 1. Menutup Aurat Bagian Tubuh

Saat ini banyak kita jumpai gadis dan wanita yang tidak menutup aurat dengan bajunya, sehingga dapat memunculkan rangsangan kepada kaum laki-laki yang melihatnya. Ada banyak pilihan pakaian yang tertutup dan sopan yang bisa digunakan tanpa mengurangi kecantikan perempuan. Seharusnya pemerintah memberikan teguran dan hukuman bagi orang-orang yang mengumbar tubuhnya.

##### 2. Sesuai Dengan Tujuan, Situasi dan Kondisi Lingkungan

Jika ingin sekolah gunakanlah pakaian seragam sekolah, bukan pakaian untuk tidur (piyama), renang, kerja, dan lain-lain. Apabila suhu di luar rumah sangat dingin, gunakanlah jaket yang tebal, bukan memakai pakaian tipis.

##### 3. Tampak Rapi, Bersih, Sehat, dan Ukurannya Pas

Pakaian yang dipakai sebaiknya pakaian yang telah dicuci bersih, disetrika rapi dan jika dipakai tidak kebesaran maupun kekecilan. Pakaian yang kotor

---

<sup>21</sup> Diakses melalui [https://googleweblight.com/?lite\\_url=https://aldiirwinsyah.Wordpress.com/2013/01/21/etika-bisnis-yang-harus-dimiliki-perusahaan/](https://googleweblight.com/?lite_url=https://aldiirwinsyah.Wordpress.com/2013/01/21/etika-bisnis-yang-harus-dimiliki-perusahaan/) pada tanggal 13 april 2017

merupakan sarang penyakit bagi kita diri sendiri maupun kepada orang lain yang ada di sekitarnya.

#### 4. Tidak Mengganggu Orang Lain

Pakailah baju-baju yang biasa-biasa saja tidak mengganggu aktivitas maupun kenyamanan orang lain. Misalnya menggunakan gaun wanita dengan ekor puluhan meter sangat tidak pantas jika kita gunakan di tempat seperti di bus umum.

#### 5. Tidak Melanggar Hukum Negara dan Hukum Agama

Sebelum memakai pakaian ada baiknya diingat-ingat dulu hukum di dalam maupun di luar negeri. Hindari memakai pakaian yang bertentangan dengan adat istiadat, hukum budaya yang berlaku di tempat tersebut. Di mana bumi di pajak, di situ langit di junjung.<sup>22</sup>

Berikut standar layanan perbankan syariah Perbankan syariah merupakan industri keuangan yang harus mampu menjalankan amanah secara profesional serta memiliki *frontliners* dan bankir dengan keterampilan layanan yang dapat memperkuat citra bisnis berbasis syariah yang menjadi diferensiasinya. Hal itu sangat penting guna memperoleh ridho Allah SWT, memenuhi kebutuhan nasabah, menyikapi perilaku pesaing, serta memenuhi ekspektasi masyarakat yang tinggi terhadap peran dan keberadaan bank syariah.

secara umum, standar layanan perbankan syariah meliputi:

---

<sup>22</sup> [http://googleweblight.com/?lite\\_url=http://www.organisasi.org/1970/01/tata-cara-etika-dalam-memakai-pakaian-berpakaian-yang-baik-dan-sopan.html?m](http://googleweblight.com/?lite_url=http://www.organisasi.org/1970/01/tata-cara-etika-dalam-memakai-pakaian-berpakaian-yang-baik-dan-sopan.html?m) diakses pada tanggal 13 April 2017

1. Standar penampilan petugas
2. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja
3. Pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan
4. Standar berkomunikasi dengan nasabah
5. Standar penanganan keluhan nasabah<sup>2324</sup>

### **3. Manfaat Etika**

Banyak orang berpendapat bahwa etika akan membawa keberuntungan, atau kecurangan dalam setiap kerja atau usaha. Namun, banyak pula yang beranggapan urusan kerja jangan dicampurkan dengan urusan agama, karena Allah tidak ikut dalam bekerja. Jelas ini adalah tanggapan yang menyimpang. Menurut pengamatan penulis menyimpulkan bahwa etika kerja adalah tingkah laku manusia dalam menjalankan perannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan didalam islam ini sudah termasuk ibadah.

Tujuan etika bukan hanya pandangan teori belaka tapi etika mampu mempengaruhi, memotivasi dan mendorong keinginan kita. Untuk membentuk

---

<sup>23</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Nisnis Bank Syariah*, (Jakarta, Gramedia Pustaka utama, 2014), hal.295

hidup sejahtera dan memberikan kebaikan satu dan yang lainnya, serta dapat memberikan manfaat sesama manusia. Maka, etika itu sangat penting untuk menolong keinginan agar dapat berbuat baik. Namun, itu semua akan menjadi sia-sia apabila itu semua tidak ditaati oleh manusia. Usaha atau kerja yang memiliki landasan etika yang tinggi dapat meningkatkan pertumbuhan nasabah.

Adapun beberapa alasan mengapa etika sangat penting untuk diterapkan pada zaman sekarang ini :

1. Kita hidup dalam masyarakat yang semakin pluralistik. Juga dalam bidang moralitas setiap hari kita berbaur dari berbagai suku, daerah, dan agama yang berbeda-beda, kesatuan tatanan yang normatif sudah tidak ada lagi dan kini selalu berhadapan sekian banyakpun dengan moral yang sering kali bertentangan dan semua menunjukkan klaim mereka kepada kita.
2. Kita hidup dalam masa transformasi masyarakat yang tanpa tanding. Perubahan itu terjadi di bawah tatanan, kekuatan yang mengenai semua segi kehidupan kita yaitu, gelembung modrenisasi.
3. Tidak mengherankan bahwa proses perubahan sosial, budaya, dan moral yang kita alami ini dipergunakan oleh sebagian pihak memancing dalam air keruh.
4. Etika juga diperlukan oleh kaum agama yang satu pihak menemukan dasar kemantapan dalam kepercayaan mereka dalam pihak sekaligus mau berpartisipasi tanpa takut-takut dan tidak menutup diri dalam

semua dimensi kehidupan masyarakat yang sering berubah.<sup>24</sup>

Itulah beberapa alasan mengapa etika sangat penting diterapkan dalam diri kita sendiri, maka tidak ada lagi pemahaman skularismi dalam diri kita, karena etika yang dilandasi oleh agama akan lebih kuat pondasinya, dan tidak akan gampang digoyahkan oleh zaman yang semakin lama semakin memodrenisasi manusia.

**Manfaat etika menurut (Ketut Rinjin, 2004 melalui Sjafri Mangkuprawira, 2006) yaitu :**

1. Manusia hidup dalam jajaran norma moral, religius, hukum, kesopanan, adat istiadat dan permainan. Oleh karena itu, manusia harus siap mengorbankan sedikit kebebasannya.
2. Norma moral memberikan kebebasan bagi manusia untuk bertindak sesuai dengan kesadaran akan tanggung jawabnya = human act, dan bukan an act of man. Menaati norma moral berarti menaati diri sendiri, sehingga manusia menjadi otonom dan bukan heteronom.
3. Sekalipun sudah ada norma hukum, etika tetap diperlukan karena norma hukum tidak menjangkau wilayah abu-abu, norma hukum cepat ketinggalan zaman, sehingga sering terdapat celah-celah hukum, norma hukum sering tidak mampu mendeteksi dampak secara etis dikemudian hari, etika mempersyaratkan pemahaman dan kepedulian tentang kejujuran, keadilan dan prosedur yang wajar terhadap manusia, dan masyarakat, asas legalitas harus tunduk pada asas moralitas.

---

<sup>24</sup> Fran Magnis Suseno, *Etika Dasar*, (Yogyakarta, Kanisus, 1987), h. 15-16

4. Manfaat etika adalah mengajak orang bersikap kritis dan rasional dalam mengambil keputusan secara otonom, mengarahkan perkembangan masyarakat menuju suasana yang tertib, teratur, damai dan sejahtera.
5. Perlu diwaspadai bahwa ”*power tend to corrupt*”, ”*the end justifies the means*” serta pimpinan ala Machiavellian, yang galak seperti singa dan licin seperti belut.<sup>25</sup>

#### **4. Pengertian Pertumbuhan Nasabah**

Pertumbuhan menurut bahasa dapat di artikan yaitu kemajuan atau proses dalam menuju kesempurnaan. Dan sedangkan nasabah Berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.<sup>26</sup> Maka dapat kita simpulkan bahwasanya pertumbuhan nasabah adalah proses dimana di dalam suatu perusahaan terjadi peningkatan terhadap nasabah nya.

---

<sup>25</sup> Di akses melalui, <https://naynaimah.wordpress.com/2015/03/05/tujuan-dan-manfaat-mempelajari-etika-dan-kode-etik/>, pada tanggal 12 maret 2017

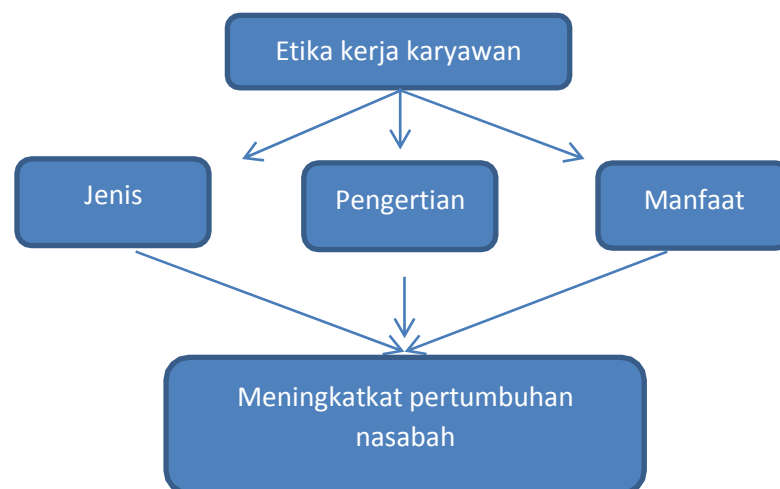
<sup>26</sup> <http://pengertiannasabah.blogspot.co.id/> di akses melalui internet pada tanggal 23 feb. 2017

## 5. Manfaat pertumbuhan nasabah

Manfaat pertumbuhan nasabah ialah perkembangan kegiatan dalam perekonomian yang menyebabkan barang dan jasa yang diproduksi dalam masyarakat bertambah dan kemakmuran masyarakat meningkat.

### B. Kerangka Berfikir

Adapun yang menjadi kerangka pemikiran penelitian ini dimulai dari pengenalan pada BMT El-Munawar Medan, tentang etika karyawan dalam meningkatkan pertumbuhan nasabah. Selanjutnya bagaimana mengetahui strategi untuk memperbaiki etika kerja karyawan untuk meningkatkan pertumbuhan nasabah pada BMT El-Munawar Medan.





### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah data kualitatif. Penelitian kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata atau yang berwujud pertanyaan-pertanyaan verbal dalam bentuk angka. Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. secara holistik, dan dengan cara deskripsi, dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan filsafat postpositivisme.<sup>27</sup> Metode ini terikat dengan nilai-nilai yang dibawa peneliti dan sumber datanya. Dalam penelitian kualitatif yang berlandaskan filsafat postpositivisme atau paradigma *interpretive*, suatu realitas atau obyek tidak dapat dilihat secara persial dan dipecah ke dalam beberapa variabel.<sup>28</sup>

Penelitian kualitatif memandang obyek sebagai sesuatu yang dinamis, hasil konstruksi pemikiran dan interpretasi terhadap gejala yang diamati, serta utuh ( holistic ) karena setiap aspek dari proyek itu mempunyai satu kesatuan yang

---

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ( CV. Alfabeta Bandung 2012 ) hal. 7

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ( CV. Alfabeta Bandung 2012 ) hal. 10

tidak dapat dipisahkan.<sup>29</sup> Maka dapat disimpulkan bahwa dalam metode kualitatif yang bersifat holistic dan lebih menekankan pada proses menyebabkan peneliti harus bersifat interaktif dalam menggali data dan sumbernya

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang dimiliki. Maksudnya dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran secara menyeluruh dan sistematis mengenai penerapan etika kerja karyawan pada BMT El-Munawar Medan.

## **B. Defenisi Operasional**

### 1. Etika kerja karyawan

Pada dasarnya etika kerja karyawan yang bergerak dibidang perbankan itu sama saja, hanya saja penerapannya yang berbeda. Ada yang menetapkan etika kerja karyawan dengan baik dan ada pula yang mengabaikannya. Sebuah perusahaan khususnya yang bergerak dibidang keuangan yang menerapkan etika kerja karyawannya dengan baik akan mendapat prestasi yang baik pula dari masyarakat. sebaliknya, perusahaan yang menerapkan etika kerja karyawannya dengan buruk, maka perusahaan itu tidak dapat bertahan lama karena kurangnya sambutan dari masyarakat.

### 2. Indikator etika kerja

- a. Tingkat kehadiran
- b. Tata cara kerja
- c. Ketaatan pada atasan

---

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ( CV. Alfabeta Bandung 2012 ) hal. 10-11

d. Kesadaran bekerja

e. Tanggung jawab

### C. Lokasi Dan Waktu Penelitian

a. Lokasi

Lokasi yang di ambil sebagai objek penelitian penulis adalah BMT El-

Munawar Jl. A.R Hakim Medan

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu dan penelitian akan dilaksanakan mulai bulan April sampai bulan

Juni.

Table I Jadwal Penelitian

| No | Jenis Kegiatan      | November |   |   |   | Desember |   |   |   | Januari |   |   |   | Februari |   |   |   | Maret |   |   |   | April |   |
|----|---------------------|----------|---|---|---|----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|
|    |                     | 1        | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 |
| 1  | Pengajuan Judul     |          |   |   | ■ | ■        | ■ | ■ |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |
| 2  | Penyusunan Proposal |          |   |   |   |          |   |   | ■ | ■       | ■ | ■ | ■ | ■        | ■ | ■ | ■ |       |   |   |   |       |   |
| 3  | Bimbingan proposal  |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          | ■ | ■ | ■ | ■     | ■ | ■ |   | ■     | ■ |
| 4  | Seminar proposal    |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |

### D. Sumber Data

1. Data primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari nasabah yang ada pada BMT El-Munawar Medan, cabang A.R Hakim Medan. Dengan memberikan

koesioner pada naasabah terpilih yang berisikan pertanyaan variabel-variabel penelitian.

## 2. Data skunder

Data skunder adalah data yang diperoleh melalui dokumen BMT El-Munawar Medan, cabang A.R Hakim Medan, studi dokumentasi dengan mempelajari berbagai tulisan melalui buku, jurnal, majalah, dan sumber-sumber lain yang mendukung penelitian

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### 1. Wawancara

Wawancara yaitu bersifat lentur dan terbuka, tidak terstruktur ketat, tetapi dengan pertanyaan yang semakin terfokus dan mengarah kepada kedalaman informasi. Sebagian besar orang tidak benar-benar memahami apa yang dimaksud dengan wawancara. Kebanyakan orang menganggap bahwa wawancara adalah seperti pada saat wawancara panggilan kerja, wawancara seleksi masuk perguruan tinggi, dan wawancara tokoh yang sering dilihat di televisi maupun di internet. Pemahaman yang seperti itu kurang tepat. Padahal, proses wawancara sering dilakukan oleh banyak orang setiap harinya tanpa mereka sadari. Contoh sederhana dari wawancara yang dilakukan setiap hari misalnya, orang tua yang mencoba memahami mengapa anak mereka yang berusia tiga tahun menangis, walaupun dengan bahasa yang sederhana, si anak berusaha mengatakan keinginannya melalui tangisan, sementara orang tuanya tersebut mencoba dengan berbagai macam cara untuk memahami apa yang dikatakan dan diinginkan oleh anaknya tersebut. Dari contoh tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa yang

dimaksud dengan wawancara adalah proses interaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, dimana kedua pihak yang terlibat memiliki hak yang sama dalam bertanya dan menjawab. Keduanya boleh saling bertanya dan saling menjawab. Bahkan tidak sekedar hanya tanya jawab, tetapi juga mengemukakan ide, pengalaman, cerita, curhat, dan lain sebagainya. Jika dilihat dari defenisi sederhana tersebut, berarti segala bentuk komunikasi dua arah yang memiliki tujuan akan komunikasi yang dilakukan tersebut, sudah termasuk dalam defenisi wawancara.<sup>30</sup>

## 2. Studi Pustaka ( dokumentasi )

Teknik studi ini dimaksudkan untuk mengumpulkan atau memahami dasar-dasar hukum islam yang berkaitan dengan penelitian. Yakni Al-Qur'an dan Al-Hadist serta literatur yang berkaitan dengan penelitian data.

## 3. Observasi

Teknik ini adalah teknik pengamatan suatu objek dalam pengamatan suatu priode tertentu dan mengadakan pencatatan secara sistematis. Sebelum jauh membahas mengenai observasi secara lebih mendalam, terlebih dahulu kita pahami apa yang dimaksud dengan observasi. Ada beberapa yang mengemukakan defenisi observasi. Matthews and Ross (2010) mendefenisikan observasi sebagai berikut :

*Observation is the collection of data through the use of human. In some natural conditions, observation is the act of watching social phenomenon in the real world and recording events as they happen.*

dari defenisi menurut Matthews and Ross di atas dinyatakan bahwa observasi

---

<sup>30</sup> Herdiansyah Haris, *Wawancara, Obserfasi, dan Focus Groups*, (Jakarta PT. RajaGrafindoPersada), 2015, hal 25-27

merupakan metode pengumpulan data melalui indra manusia. berdasarkan pernyataan ini, indra manusia menjadi alat utama dalam melakukan observasi. Tentu saja indra yang terlibat bukan hanya indra penglihatan saja, tetapi indra lainnya pun dapat dilibatkan seperti indra pendengaran, indra penciuman, indra perasa, dan lain sebagainya. seperti syarat sebuah perilaku yang dapat diobservasi di atas yaitu dapat dilihat (dengan menggunakan indra penglihatan), dapat didengar (menggunakan indra pendengaran), ada pula objek observasi yang menggunakan indra perasa misalnya mengamati kenaikan suhu, dan lain sebagainya.<sup>31</sup>

Tidak ada metode pengumpulan data apapun yang bersifat *sapu jagad* atau dapat digunakan pada semua bentuk penelitian tanpa memiliki kelemahan. Di samping memiliki kelebihan, observasi pun memiliki kelemahan. Penting bagi kita sebagai peneliti mengetahui kelebihan dan kelemahan metode observasi agar peneliti dapat melakukan antisipasi terhadap kegagalan atau kesalahan dalam pelaksanaan observasi. Berikut ini saya sajikan kelebihan dan kekurangan metode observasi sebagai instrumen penggalan data.

a. kelebihan metode observasi:

1. Data yang dikumpulkan melalui observasi cenderung mempunyai keandalan yang tinggi karena peneliti sendiri yang mengamati secara seksama setiap perilaku yang di observasi. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah *first-hand* dari observasi yang dilakukan, artinya peneliti sendiri yang turun ke lapangan dan melakukan observasi.

---

<sup>31</sup> Herdiansyah Haris, Wawancara, *Observasi, dan Focus Groups*, (Jakarta PT. RajaGrafindoPersada), 2015, hal 129-130

2. Dapat melihat langsung apa yang sedang dikerjakan oleh subjek hingga kepada hal yang detail. Pekerjaan-pekerjaan rumit yang kadang-kadang sulit untuk diterangkan tetapi dengan menggunakan metode observasi, hal tersebut mampu untuk diungkapkan.
  3. dapat mencatat perilaku yang sulit diungkapkan melalui bahasa verbal. Misalnya penelitian terhadap anak pra sekolah yang belum mampu mengungkapkan apa yang ada dipikirkannya dan apa yang dirasakannya melalui bahasa verbal.
  4. Dapat menggambarkan lingkungan fisik dengan lebih detail, misalnya tata letak ruangan peralatan, penerangan, gangguan suara, dan lain-lain. Observasi tidak hanya memotret perilaku subjek penelitian semata, tetapi juga potret lingkungan fisiknya ketika subjek sedang diobservasi.
  5. Dapat durasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu unit pekerjaan tertentu. Salah satu perilaku dapat diobservasi adalah dapat diukur. Dalam melakukan suatu tertentu, observasi dapat dijadikan salah satu *tools* untuk mengukur seberapa lama durasi seseorang dalam mengerjakan pekerjaan tersebut.
- b. Kelemahan metode observasi
1. Umumnya orang yang diamati merasa terganggu atau tidak nyaman, sehingga akan melakukan pekerjaannya dengan tidak alamiah. Karena diamati, maka perilakunya merupakan perilaku buatan yang tidak apa adanya. Bisa saja dilebih-lebihkan (*faking good*), atau dikurang-kurangi (*faking bad*) karena merasa diamati dan dinilai oleh *observer*.





2. Terkadang perilaku yang akan diobservasi tidak muncul. Observasi dalam setting natural dimana peneliti tidak melakukan tritmen apapun terhadap setting sosial yang ada, kadang kala ketika melakukan observasi, perilaku yang diobservasi tidak muncul.
3. Adanya bias peneliti seperti peneliti terlalu baik atau terlalu pelit dalam memberikan penilaian terhadap perilaku yang muncul. Dalam istilah psikologi hal ini bisa disebut dengan *generosity effect*, yaitu kecenderungan dari peneliti atau observer untuk memberikan penilaian yang baik atau buruk ketika kondisi atau keadaannya meragukan.
4. Orientasi peneliti. Misalnya ketika seseorang diobservasi berpakaian rapi, dan bertingkah laku sopan dimana peneliti juga merupakan orang yang sangat menjunjung kerapian dan kesopanan, maka kecenderungan untuk memberikan penilaian yang netral akan terganggu.
5. Adanya batasan tempat dan waktu. Observasi hanya dapat dilakukan disatu tempat dan waktu saja (terlebih lagi pada observasi partisipan). Observer atau peneliti hanya dapat melakukan observasi di satu tempat pada suatu waktu saja, sementara jika ada perilaku atau kejadian lain yang juga merupakan target observasi tetapi terjadi di tempat lain pada waktu bersamaan, tentu saja peneliti tidak dapat membagi dirinya melakukan observasi pada dua tempat secara bersamaan (kecuali jika kedua perilaku tersebut terjadi pada tempat yang berdekatan).<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Herdiansyah Haris, *Wawancara, Obserfasi, dan Focus Groups*, (Jakarta PT. RajaGrafindoPersada), 2015, hal 139-142

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah kualitatif proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh 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.<sup>33</sup>

Adapun komponen dari analisis data yaitu reduksi data, display data, dan kesimpulan berikut penjabaran yang dikemukakan oleh Sugiono:

### a. Reduksi data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan yang jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

---

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung Alfabeta, 2012, hal. 244.

b. Penyajian data ( *Data display* )

Setelah melakukan reduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman ( 1984 ) menyatakan “ *The most Frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text* ”

yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut

c. *Conclusion drawing/ Verification*

Langkah ke tiga dalam analisi data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada

di lapangan.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ( CV. Alfabeta Bandung 2012 ) hal. 246-253

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Sejarah Singkat dan Kegiatan Operasional Perusahaan

Kopsyah Bmt El Munawar adalah lembaga keuangan mikro Syari'ah yang diinisiasi pendiriannya oleh Bank Muamalat, PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil) dan Masyarakat yang bertujuan untuk pemberdayaan usaha mikro serta sosialisasi dan implementasi ekonomi syariah di Sumatera Utara khususnya dan Indonesia pada umumnya.<sup>35</sup>

Dengan memohon karunia, hidayah, rahmat, petunjuk dan ridho Allah SWT, Alhamdulillah atas izin-Nya pada hari Senin tanggal 10 Nopember 2008 telah hadir ditengah-tengah kita “Koperasi Syari'ah Baitul Maal Wat Tamwil El Munawar” disingkat Kopsyah Bmt El Munawar, beralamat di Jalan AR. Hakim No. 274 Medan, Telp. (061) 7367225, Kelurahan Pasar Merah Timur, Kecamatan Medan Area, Kota Medan, Propinsi Sumatera Utara. Berdirinya Kopsyah Bmt El Munawar melalui Rekomendasi PINBUK Perwakilan Propinsi Sumatera Utara dengan Surat Rekomendasi PINBUK No. 17/PINBUK-SU/BP/SK/X/2008 tanggal 28 Oktober 2008 kemudian dilengkapi dan diperkuat dengan Akte Notaris No. 17 tanggal 5 Maret 2009 dan izin Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Propinsi Sumatera Utara No. 518.503/21/BH/II/KUK/2009. Dan saat ini Bmt El Munawar memiliki satu unit kantor cabang yang terletak di Jalan Karya Jaya No. 254 C Medan.<sup>36</sup>

Moto Bmt El Munawar “Melayani dengan Tulus Aman dan Nyaman”

---

<sup>35</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT El-Munawar

<sup>36</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT El-Munawar

Azas:

Kopsyah BMT El Munawar berazaskan Islam dan berazaskan Alqur'an dan as-sunnah.

Tujuan Didirikan:

- a. Meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- b. Menjadi gerakan ekonomi rakyat serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional.
- c. Mendukung pertumbuhan usaha mikro dalam rangka peningkatan kesejahteraan umat.
- d. Mensosialisasikan prinsip-prinsip ekonomi syariah.
- e. Bersifat terbuka, independen dan tidak partisan.<sup>37</sup>

Berperan sebagai:

- a. Penggerakan ekonomi mikro ditengah masyarakat.
- b. Pelopor penerapan system ekonomi syariah di masyarakat.
- c. Lembaga intermediasi antara masyarakat (investor dengan pembiayaan)

Sedangkan untuk kegiatan pemasaran (marketing dan trading) BMT EL MUNAWAR memiliki dua unit pemasaran, yaitu:

- a. *Marketing Operation Region I*, berkantor pusat di Medan di Jl. AR. Hakim No. 274 Medan.
- b. *Marketing Operation Region II*, berkantor cabang di Jl. M.

---

<sup>37</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT El-Munawar

NawiHarahap No. 8A Medan.<sup>38</sup>

BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*) suatu usaha yang bergerak di bidang jasa yang berupa simpan pinjam mikro syariah yang dimana dapat berfungsi sebagai tabungan juga dapat sebagai pinjaman (pembiayaan).

BMT juga merupakan salah satu bentuk dan lembaga keuangan mikro bukan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah islam. Lembaga keuangan berfungsi sebagai lembaga intermediasi antara pihak yang memiliki kelebihan dana (investor) dengan pihak yang memerlukan dana (pelaku usaha).

BMT ringkasan dari nama *Baitul Maal wat Tamwil*. Istilah *Baitul Maal wat Tamwil* berasal dan khasanah peradaban islam yang terdiri dari *baitul maal* dan *baitul tamwil*. Secara etimologis pengertian *baitul maal* adalah rumah (sosial), sedangkan *baitul tamwil* adalah rumah niaga/ pengembangan harta.<sup>39</sup>

BMT secara umum mempunyai misi dan fungsi dalam penerapan prinsip- prinsip syariah dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha mikro, serta membina kepedulian aghnia kepada dhuafa secara berpola dan berkesinambungan. BMT juga bertujuan untuk memberi manfaat kepada anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya serta meningkatkan kekuatan dan posisi tawar pengusaha mikro.<sup>40</sup>

Model kelembagaan yang cocok dengan visi dan misi BMT adalah koperasi. Terdapat beberapa kenyataan yang memberikan landasan yang kuat pada BMT sebagai gerakan koperasi antara lain :

---

<sup>38</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT EI-Munawar

<sup>39</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT EI-Munawar

<sup>40</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT EI-Munawar

- a. BMT didirikan dengan idealisme pemberdayaan ekonomi masyarakat bawah. BMT didirikan dengan motivasi moral keagamaan yang mendorong adanya komitmen moral dan para pendirinya.
- b. BMT didirikan dengan semangat kemandirian untuk memperkuat lembaga keuangan masyarakat bawah.
- c. BMT didirikan dengan semangat kekeluargaan untuk meningkatkan kualitas masyarakat.
- d. BMT lebih menyebar ke akar rumput dengan skala ekonomi yang kecil.
- e. BMT memiliki potensi dana pendukung sosial yaitu dana zakat, infaq dan shadaqah yang memiliki prospek untuk pengembangan ekonomi kecil.

Berdasarkan karakteristik yang dimiliki oleh BMT, maka badan hukum yang sesuai adalah Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS).

BMT EL MUNAWAR melakukan kegiatan operasionalnya sehari-hari yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dengan menerapkan prinsip syariah melalui pembiayaan dan bagi hasil.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT El-Munawar



Visi BMT EL MUNAWAR:

Lembaga Keuangan Syari'ah yang Sehat, Kuat dan Terpercaya Pilihan Umat

Misi BMT EL MUNAWAR:

Memberikan Solusi dan Hasil Terbaik, Membangun Umat Berkembang, Berkah dan Sejahtera

Program BMT EL MUNAWAR:

- a. Menerima Zakat dan menyalurkan, Infaq dan Shadaqah (ZIS)
- b. Mengelola berbagai jenis simpanan dari Pihak Ketiga
- c. Memberikan pembiayaan kepada yang berhak dan layak<sup>42</sup>

Beberapa produk di KJKS BMT El Munawar Medan antara lain:

a. Produk Simpanan (*Funding*)

- 1) Tabungan Tamara (tabungan mandiri sejahtera)

Tamara (tabungan mandiri sejahtera) adalah Tabungan wajib yang harus dimiliki oleh setiap anggota BMT atau calon anggota BMT (nasabah).

- 2) Tabungan Tadika (tabungan pendidikan anak)

Tadika (tabungan pendidikan anak) adalah Tabungan untuk biaya pendidikan anak dari mulai TK sampai perguruan tinggi.

- 3) Tabungan Tajaka (tabungan berjangka)/ Deposito

Tajaka (tabungan berjangka)/ deposito adalah Tabungan dengan jangka waktu

---

<sup>42</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT El-Munawar

jatuh tempo penarikan yang telah disepakati bersama.<sup>43</sup>

Deposito minimal Rp. 3.000.000,- Dengan kelipatan Rp. 1.000.000,-

| Bagi Hasil 12% per tahun, 1% per bulan |            |
|--|------------|
| Jangka Waktu Deposito                  | Bagi Hasil |
| 3 bulan                                | 3%         |
| 6 bulan                                | 6%         |
| 9 bulan                                | 9%         |
| 12 bulan                               | 12%        |

Mekanisme Tabungan Tamara dan Tadika:

- Setoran awal minimal Rp. 25.000,-
- Setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,-
- Penarikan/setoran dapat dilakukan setiap saat.
- Bebas biaya buku dan administrasi bulanan.

b. Produk Pembiayaan (*Lending*)

- 1) Pembiayaan Mudharabah: kesepakatan yang dilakukan antara nasabah dan pemilik dana (*shahibul maal/ BMT*), bagi hasil berdasarkan nisbah yang disepakati oleh kedua belah pihak.
- 2) Pembiayaan Musyarakah: pembiayaan antara pemilik dana dan nasabah yang memiliki bagi hasil.
- 3) Pembiayaan Murabahah: pembelian barang bayar jatuh tempo, harga dan

---

<sup>43</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT El-Munawar

|            |                   |            |               |          |
|------------|-------------------|------------|---------------|----------|
| Pembiayaan | Angsuran<br>Pokok | Bagi Hasil | Setor Sendiri | Dijemput |
|------------|-------------------|------------|---------------|----------|

keuntungan disetujui oleh kedua belah pihak.<sup>44</sup>

Syarat-syarat Pembiayaan (pinjaman):

- Aplikasi permohonan pembiayaan.
- Fotocopy KTP pemohon (suami/ istri yang masih berlaku) masing-masing 1 lembar.
- Fotocopy KK (kartu keluarga) 1 lembar.
- Pasphoto suami/istri (4x6) masing-masing 1 lembar.
- Rekening listrik/ telepon/ air bulan terakhir.
- Pembiayaan diatas Rp. 1.000.000,- harus ada agunan.
- Agunan/jaminann berupa (BPKB/ sertifikat tanah) milik sendiri

Pembiayaan dan Sistem Angsuran:

- a. Angsuran Harian (100 x angsuran harian berturut-turut / hari kalender)

---

<sup>44</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT El-Munawar

|           |        |       |        |        |
|-----------|--------|-------|--------|--------|
| 1.000.000 | 10.000 | 1.000 | 11.000 | 12.000 |
| 1.500.000 | 15.000 | 1.500 | 17.000 | 18.000 |
| 2.000.000 | 20.000 | 2.000 | 22.000 | 23.000 |
| 2.500.000 | 25.000 | 2.500 | 28.000 | 29.000 |
| 3.000.000 | 30.000 | 3.000 | 33.000 | 34.000 |
| 4.000.000 | 40.000 | 4.000 | 44.000 | 45.000 |
| 5.000.000 | 50.000 | 5.000 | 55.000 | 56.000 |

b. Angsuran Mingguan (14 x angsuran berturut-turut)

| Pembiayaan | Tiap Kali Angsuran | Total 14 x Angsuran |
|------------|--------------------|---------------------|
| 1.000.000  | 86.000             | 1.204.000           |
| 1.500.000  | 125.000            | 1.750.000           |
| 2.000.000  | 165.000            | 2.310.000           |
| 2.500.000  | 204.000            | 2.856.000           |
| 3.000.000  | 243.000            | 3.402.000           |
| 4.000.000  | 322.000            | 4.508.000           |
| 5.000.000  | 400.000            | 5.600.000           |

c. Angsuran Bulanan (pembiayaan bulanan)

Beberapa data yang menyangkut dalam usaha perusahaan dapat ditinjau atau dilihat dan arsip yang telah dimasukkan kedalam data-data komputer. Arsip penyimpanan data ditata rapi serta file-file tersimpan rapi.

Beberapa berkas penunjang perusahaan:

- a. Slip setoran
- b. Slip penarikan
- c. Buku tamara
- d. Kartu pembiayaan
- e. Sertifikat tabungan tajaka
- f. Kwitansi pembiayaan
- g. Persetujuan pembiayaan
- h. Software (penyimpanan data berupa penarikan, pembiayaan,

pemasukan, dan lain-lain).<sup>45</sup>

### **Gambar II. 1 Logo Perusahaan**

Adapun makna yang terkandung dari logo BMT adalah:

- a. BMT merupakan baitul maal wat tamwil yang berarti rumah harta, pengembangan harta.
- b. M (muamalat) merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam memberi asuhan kepada BMT yang dibawah bimbingannya.
- c. Orange merupakan sumber daya energi yang berwawasan lingkungan.



- d. Biru merupakan handal, dapat dipercaya dan bertanggung jawab.
- e. Ungu merupakan ketegasan serta keberanian dalam menghadapi berbagai macam kesulitan.<sup>46</sup>

### **B. Struktur Organisasi Perusahaan dan Deskripsi Tugas**

<sup>45</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT El-Munawar

<sup>46</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT El-Munawar

Struktur organisasi merupakan gambaran skematis tentang hubungan dan kerjasama dan orang-orang yang terdapat dalam rangka usaha mencapai tujuan. Secara sederhana struktur organisasi menyatakan alat dan cara kerja mengatur sumber daya manusia bagi kegiatan-kegiatan ke arah mencapai tujuan. Suatu organisasi yang baik akan menimbulkan keselarasan, keserasian dan keseimbangan dalam bekerja agar didapat tenaga kerja yang terampil, efisien dan kreatif. Oleh karena itu struktur organisasi perlu dirancang sedemikian rupa sehingga Sumber Daya Manusia yang tersedia dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sekaligus sebagai sarana pengadilan intern melalui suatu sistem pembagian kerja yang serasi dan menurut bagian-bagian yang ada didalam perusahaan. Belum ada struktur organisasi yang ideal bentuknya yang dapat digunakan pada sebuah badan atau lembaga usaha yang berjalan melainkan masing-masing badan usaha membuat stuktur organisasi sendiri secara khusus sesuai dengan misi yang diemban.<sup>47</sup>

Setiap perusahaan akan memiliki struktur kepegawaian yang berfungsi untuk menempatkan suatu karyawan sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing dengan tujuan agar karyawan tersebut dapat bekerja lebih efisien sehingga menunjang hasil produksi perusahaan dengan lebih baik.

Semua bagian perusahaan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat terlepas dari bagian yang lain sehingga perlu ditekankan pentingnya hubungan horisonal dalam organisasi sebagai alat koordinasi disamping hubungan vertikal serta penggunaan unit-unit organisasi yang lengkap untuk mempermudah pengorganisasian. Oleh

---

<sup>47</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT El-Munawar

---

karena itu setiap karyawan harus mutlak memahami struktur organisasi ditempat mereka bekerja. Keharusan utama dalam sebuah organisasi ialah adanya hubungan-hubungan yang harmonis didasar pada keputusan-keputusan yang terintegrasikan, ini berarti koordinasi terhadap kegiatan perusahaan perlu dilaksanakan dengan baik.<sup>48</sup>

Berdasarkan uraian diatas maka struktur organisasi BMT EL MUNAWAR adalah sebagai berikut :

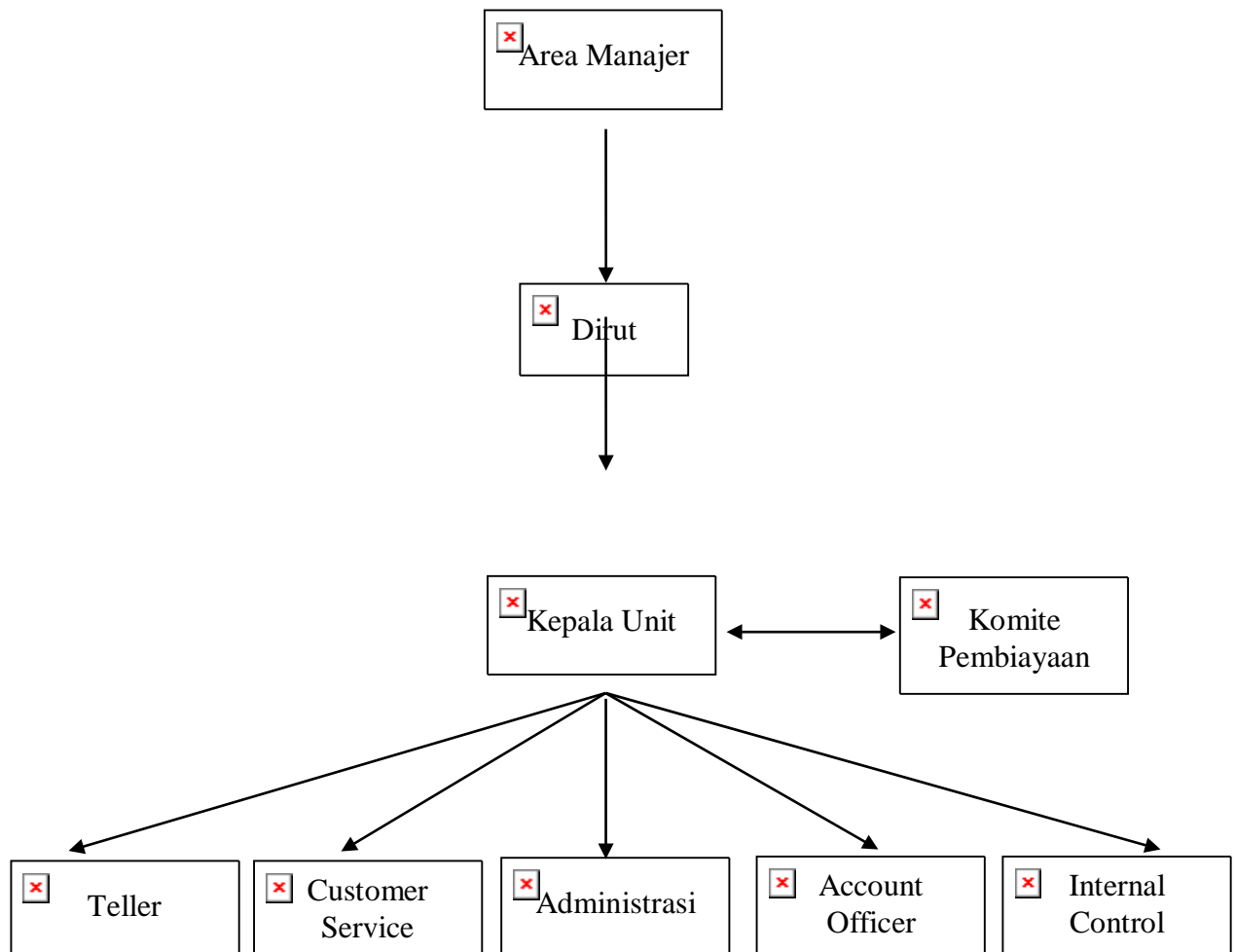
Gambar II. 2

Struktur Organisasi Perusahaan BMT EL MUNAWAR

---

<sup>48</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT El-Munawar





Deskripsi jabatan dan pengerjaan (*job description*) sangat diperlukan dalam struktur organisasi agar dapat mengidentifikasi pekerjaan-pekerjaan yang penting dan jenis-jenis kegiatan yang dilaksanakan oleh pemimpin dan lain sebagainya.

Adapun uraian dan tugas pokok masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

a. Direktur Utama

Direktur utama bertanggung jawab sebagai pengelola seluruh kegiatan usaha dalam segala bidang dan mengawasi setiap laporan yang masuk melalui manager.

*Tugas pokok :*

- 1) Mengawasi setiap kinerja karyawan.
- 2) Menuntaskan permasalahan yang ada di dalam perusahaan.
- 3) Mengatur semua kegiatan yang telah di rencanakan.
- 4) Mengidentifikasi masalah di dalam perusahaan.

b. Manager

Manager bertanggung jawab sebagai pengatur semua dalam seluruh kegiatan usaha pemasaran, persetujuan, ketetapan direksi dalam rangka pelaksanaan kegiatan penunjang perusahaan.

*Tugas Pokok :*

- 1) Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam menyediakan pelayanan dan pemasaran.
- 2) Menyelenggarakan pelayanan penunjang bagi kegiatan usaha.
- 3) Merencanakan pengawasan dan penentuan kegiatan.
- 4) Merencanakan pengawasan dan penentuan atas pengelola keuangan berdasarkan rencana kerja dan anggaran.
- 5) Membina organisasi dan sumber daya manusia dalam rangka menunjang kegiatan perusahaan.

c. Kepala Unit

Bertanggung jawab dalam pelaksanaan serta mengkoordinasi dan menyelenggarakan kegiatan sumber daya manusia yang meliputi kegiatan perencanaan dan membina pekerja.

*Tugas Pokok :*

- 1) Mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan kegiatan dan perawatan kesehatan pekerja serta mengatur fasilitas pekerja dan keluarga untuk meningkatkan derajat kesehatan dan keluarga.
- 2) Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan sumber daya manusia meliputi perencanaan dan pengkajian, perawatan pekerja, penelitian, pengusulan dan perbaikan norma dan rumah untuk kerja serta kelancaran kegiatan kantor.
- 3) Mengkoordinasi dan mengawasi pelayanan jasa dan informasi pengelola data.

d. Komite Pembiayaan

Bertanggung jawab dalam mengendalikan dan mengkoordinasi pelaksanaan kegiatan keuangan meliputi anggaran, perbendaharaan, pembiayaan.

*Tugas Pokok :*

- 1) Melayani pembiayaan yang akan dilakukan
- 2) Mengeluarkan dana yang menyangkut pembiayaan
- 3) Mencatat dan mengalokasikan dana pembiayaan
- 4) Mengatur pembiayaan-pembiayaan yang akan dilakukan
- 5) Menyimpan dana yang disetorkan oleh *account officer*

e. Teller

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

transaksi.

*Tugas Pokok :*

- 1) Mengatur proses pembukaan dan penutupan brankas.
- 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 dan penerimaan uang tunai dan tidak tunai (cek/ giro)

f. Costumer Service

Bertanggung jawab dalam melayani berbagai permasalahan yang di alami oleh para nasabah serta memberi pemahaman secara rinci dan jelas.

*Tugas Pokok :*

- 1) Melayani permasalahan nasabah
- 2) Membantu nasabah dalam setiap kebutuhannya
- 3) Menanggulangi setiap persoalan yang di tanyakan nasabah.

g. Admin

Bertanggung jawab dalam pembiayaan, pengeluaran dan beberapa yang berkaitan dengan keuangan.

*Tugas Pokok :*

- 1) Mengeluarkan pembiayaan yang berhubungan dengan kelancaran perusahaan.
- 2) Mengeluarkan pembiayaan dalam hal gaji karyawan.

3) Bertanggung jawab dalam semua pengeluaran yang di lakukan setiap harinya.

h. Account Officer

Bertanggung jawab dalam kebutuhan nasabah yang berada di lapangan serta memberikan pelayanan yang di butuhkan oleh para calon nasabah baru serta melakukan penagihan angsuran secara intensif kepada nasabah.

*Tugas Pokok :*

- 1) Mencari dan melayani nasabah baru: tabungan, pembiayaan, dan deposito.
- 2) Melayani nasabah yang bertanya tentang produk di lapangan atau area masing-masing.
- 3) Melakukan kunjungan nasabah yang ditangani berdasarkan area yang ditentukan setiap haknya.
- 4) Pelayanan kutipan harian berupa tabungan dan angsuran yang ditangani berdasarkan area yang ditentukan setiap harinya dengan maksimal.
- 5) Melakukan penagihan angsuran secara intensif kepada nasabah dengan kolektabilitas KLDM (Kurang, Lancar, Diragukan, Macet).
- 6) Melayani nasabah di area untuk buka tabungan dan pembiayaan
- 7) Menggantikan AO lain apabila berhalangan dengan *staff* apapun
- 8) Menanami dan menunjukan nasabah yang akan di survei atau mengunjungi tim pembiayaan.

- 9) Serah terima uang kutipan ke *teller* setiap harinya
  - 10) Membuat rekaan dan laporan yang ditugaskan
- i. Internal Control

Bertugas dalam melakukan survei kepada calon nasabah sebelum melakukan pembiayaan.

*Tugas Pokok :*

- 1) Melakukan kunjungan nasabah yang ingin pembiayaan
- 2) Melakukan pertanyaan terhadap nasabah yang didatangi
- 3) Memberikan beberapa pertanyaan mengenai data-data yang bersangkutan dalam prosedur perusahaan.<sup>49</sup>

### C. URAIAN HASIL

Untuk mengetahui etika kerja karyawan dalam meningkatkan pertumbuhan nasabah pada BMT El-Munawar Medan, maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan teknik dokumentasi, observasi, serta wawancara langsung terhadap objek. Adapun hasil yang didapatkan oleh penulis, setelah melakukan wawancara dan observasi kepada pimpinan, karyawan, dan nasabah BMT El-Munawar Medan, dengan secara tersusun dan langsung, terhadap Etika Kerja Karyawan Dalam Meningkatkan Pertumbuhan Nasabah Pada BMT El-Munawar Medan.

Etika kerja karyawan pada BMT El-Munawar Medan adalah salah satu program

---

<sup>49</sup> Dokumentasi Kopsyah BMT El-Munawar

untuk meningkatkan pertumbuhan nasabah pada BMT El-Munawar Medan. Etika kerja karyawan merupakan salah satu penunjang dalam meningkatkan pertumbuhan nasabah. Oleh sebab itu penting dilakukan penelitian agar dapat kita ketahui bersama apa-apa saja yang menjadi masalah, kelemahan, dan kekurangan dari pelaksanaan etika kerja karyawan pada BMT El-Munawar Medan, sehingga dapat disimpulkan apakah etika kerja karyawan menimbulkan peningkatan atau penurunan nasabah pada BMT El-Munawar Medan.

Setelah melakukan pengamatan dan wawancara terhadap pimpinan, karyawan, dan nasabah, peneliti mendapatkan kesimpulan dari setiap data-data yang diperoleh. Maka kesimpulan penulis yang di ambil dari data tahun 2014 s/d 2016 pada BMT El-Munawar Medan mengalami peningkatan nasabah dalam setiap tahunnya. Ini merupakan salah satu manfaat dari penerapan dan pelaksanaan etika kerja karyawan dengan baik. Hal ini didukung oleh data wawancara peneliti pada saat wawancara di lapangan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

**Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada BMT El-Munawar Medan, serta pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:**

Etika (*ethics*) adalah “ *Moral principles that govern a person’s behaviour or the conducting of an activity* (prinsip-prinsip moral yang mendikte perilaku seseorang atau tatana sebuah aktifitas).

**Etika kerja karyawan dalam meningkatkan pertumbuhan nasabah pada BMT El-Munawar Medan, sudah diterapkan sesuai teori. Kerena dalam setiap pelayanan dalam melayani nasabahnya cukup memberikan kontribusi yang baik pada pertumbuhan nasabah. Sehingga teori yang dikemukakan Desmon Ginting sudah terlihat bahwa etika telah berjalan pada setiap kegiatan pelayanan di BMT El-Munawar Medan, dan dampak atau akibat dari berjalanya teori ini dapat dilihat pertumbuhan nasabah terjadi pada setiap pelaksanaanya. oleh sebab itu etika sangat penting untuk kita semua dalam menjalankan aktifitas kita karena akan mempengaruhi dampak positif.**

**Apabila kita kaji etika secara Islam maka dapat kita pahami etika yang dimaksud dalam Islam adalah Ahklak seseorang yang berarti budi pekerti, perangai, tingkah laku atau tabiat. Jika kita sepakat bahwa etika adalah tentang prilaku seseorang dalam bertindak baik atau buruk maka dapat kita**



simpulkan bahwasanya dalam Islam etika dapat diartikan sebagai akhlak. Dalam Islam akhlak menjadi salah satu inti ajaran. Fenomena ini telah dicontohkan oleh Rasulullah SAW, sebagai mana firman Allah : “dan sesungguhnya kamu benar-benar berbudi pekerti yang agung” (Q.S Al-Qalam,68:4)

Karyawan yang menjunjung tinggi etikanya, jiwanya senantiasa tentram dan selalu merasa bahagia disamping dapat meningkatkan nasabah sebanyak mungkin juga diberi kekayaan batin. Etika tidak lahir dari kemampuan akal manusia dan bukan pula lahir dari naluri manusia. Etika kerja karyawan merupakan kunci sukses untuk meningkatkan dan mempertahankan nasabah. Karena dinilai mampu untuk menjadikan kepercayaan bagi nasabah. Etika ini dapat ditunjukkan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Seseorang karyawan harus dapat menggunakan etika dengan baik, untuk menghindari hal- hal yang tercela, disamping itu karyawan harus selalu menghormati nasabahnya, disamping itu juga menghormati pekerjaannya.

Menjaga etika adalah hal yang sangat penting untuk melindungi nama baik perusahaan. Sebab nama baik suatu perusahaan dibentuk tidak dalam jangka waktu yang pendek tetapi butuh proses yang panjang. Dan ini adalah salah satu aset yang tidak ternilai sebagai *goodwill* dalam perusahaan. Menjunjung tinggi etika harus dilakukan pada semua orang yang berkaitan dengan perusahaan baik dan pihak eksternal sebagai nasabah dan juga pihak internal seperti pimpinan, tim manajemen dan investor.

Untuk menjamin dan menjaga keamanan dan kenyamanan dalam melakukan setiap transaksi, dibutuhkan suatu etika yang dapat mengatur manusia dalam bermuamalah. Yang lebih sering dikenal dengan moralitas atau etika kerja.

Adapun perkataan “moral” berasal dari bahasa latin yaitu “*moras*” yang berarti adat kebiasaan, kesopanan, kesusilaan. Dalam istilah lain disebut dengan “etika” atau “akhlak”. Sedangkan karyawan bank adalah pegawai yang pernah atau sehari-harinya berkaitan langsung dengan nasabah bank tersebut. Dengan demikian, etika atau moralitas karyawan dimaksudkan sebagai kode etik dalam bermuamalah.

#### **B. Saran**

**Dari hasil pembahasan dan kesimpulan yang penulis paparkan, maka penulis akan memberikan saran yang mungkin akan bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya, agar kiranya dapat menambah wawasan bagi kita semua .adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:**

1. Disarankan agar BMT El-Munawar Medan, Memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada para nasabah atau calon nasabah. Agar dapat mendapatkan hasil yang maksimal dalam pencapaian target untuk kemajuan BMT El-munawar Medan.
2. Diharapkan kepada BMT El-Munawar agar tetap berinovasi dalam meningkatkan sistem pelayanan nasabah, baik secara administratif maupun pelayanan langsung kepada nasabah . Agar dapat menjadi panutan bagi lembaga keuangan lainnya.

3. Kami sebagai mahasiswa berharap besar sekali akan partisipasi dari BMT El-Munawar Medan akan konstribusinya dalam membantu peneliti-peneliti selanjutnya yang akan meneliti di BMT El-Munawar Medan. Sehingga dapat membantu generasi penerus bangsa ini untuk menuangkan pemikirannya dalam memajukan bangsa ini di sektor lembaga keuangan.
4. Untuk peneliti selanjutnya penulis sarankan agar melakukan penelitian yang sama pada lembaga keuangan lainnya, untuk mengetahui bagaimana penerapan etika kerja karyawan dalam meningkatkan pertumbuhan nasabah di lembaga keuangan syariah.
5. Untuk para pembaca, mohon saran dan masukanya terhadap tulisan ini agar bisa menjadi tulisan yang lebih baik lagi dan dapat memberikan ilmu yang sangat berguna dalam dunia perbankan terkhususnya dan diharapkan dapat menjadi pendorong perubahan kemajuan bangsa kita.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdu Al-Hamid Yunus, “*Da Irah al-Ma’arif*”, (kairo: Al-Sya’ab, t.th).
- Ali Abdul Halim Mahmud, “*Al-Tarbiyah al-Khuluqiyah*”, (Kairo: Dar al-Taw’ziwan al-Nasyr al-Islamiyah, 1415 H/1995 M).
- Al-Qur’an.
- Amril, *Etika Islam, (Telaah Moral Raghib Al-Isfahani)* (Pekan Baru, LSFK2P, 2002).
- Buchari Alma, *Kewirausahaan* (Bandung, Alfabeta, 2006).
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta, Balai Pustaka, 1995).
- Desmon Ginting, *Etos Kerja*, ( Jakarta, PT. Gramedia 2016)
- Diakses melalui <http://mardianasilva.blogspot.co.id/2014/06/etika-perbankan.html> , pada tanggal 13 maret 2017.
- Diakses melalui <http://mebiso.com/cara-memberikan-pelayanan-terbaik-kepada-pelanggan/> pada tanggal 13 april 2017.
- Diakses melalui [https://googleweblight.com/?lite\\_url=https://aldiirwinsyah.wordpress.com/2013/01/21/etika-bisnis-yang-harus-dimiliki-perusahaan/](https://googleweblight.com/?lite_url=https://aldiirwinsyah.wordpress.com/2013/01/21/etika-bisnis-yang-harus-dimiliki-perusahaan/) pada tanggal 13 april 2017.
- Diakses melalui <https://visiuniversal.blogspot.co.id> pada tanggal 13 april 2017.
- Diakses melalui, <https://naynaimah.wordpress.com/2015/03/05/tujuan-dan-manfaat-mempelajari-etika-dan-kode-etik/>, pada tanggal 12 maret 2017.
- Dokumentasi Kopsyah BMT El-Munawar
- Fran Magnis Suseno, *Etika Dasar* (Yogyakarta, Kanisus, 1987).

Hamzah Yakub, *Kode Etik Dagang Menurut Islam*, (Bandung, CV Diponegoro, 1992)

Herdiansyah Haris, *Wawancara, Obserfasi, dan Focus Groups*, (Jakarta PT. RajaGrafindoPersada), 2015

<http://pengertiannassabah.blogspot.co.id/> di akses melalui internet pada tanggal 23 feb. 2017

<https://wajarsana.wordpress.com/2010/01/08/etika-kerja-dalam-islam/> Diakses pada tanggal 22 februari 2017 melalui internet

Imam Al-Ghazali, *Ihya ulumuddin* (Semarang, CV. Asyfa, 1994)

Luis Ma'luf, "*Qamus al-Munjid*", (Beirut: Al-Maktabah al-Katulikiyah, t.t.), Mafari Amir, *Etika Komunikasi Massa* (Jakarta, Logos Wacana Ilmu, 1994) Mahmoemuddin, *Etika Pelayanan Bank*, (Jakarta, toko Gunung Agung, 1996) Nasharuddin, *Akhlak*, (Depok, Pt. Raja Grafindo Persada).

Nur Ahmad Fadli Lubis dan Azhar Akmal Tarigan, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta, Pustaka Utama, 2001)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ( CV. Alfabeta Bandung 2012 )

Warsanto, *Komunikasi Kantor*, (Yogyakarta, Kanisius, 1987)