

**Skripsi**

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DALAM PENINGKATAN  
PELAYANAN PADA BANK BTN SYARIAH  
PAREPARE**



**Oleh**

**NURHIKMA KHALISA WISDA**

**NIM: 15.2300.151**

**PAREPARE**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2020**

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DALAM PENINGKATAN  
PELAYANAN PADA BANK BTN SYARIAH  
PAREPARE**



Oleh

**NURHIKMA KHALISA WISDA  
NIM: 15.2300.151**

Skripsi Sebagai Salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut  
Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2020**

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DALAM PENINGKATAN  
PELAYANAN PADA BANK BTN SYARIAH  
PAREPARE**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syariat untuk mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Proram Studi  
Perbankan Syariah**

**Disusun dan diajukan oleh**



**NURHIKMA KHALISA WISDA  
NIM 15.2300.151**

**Kepada  
PAREPARE**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

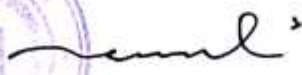
**2020**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Nurhikma Khalisa Wisda  
Judul Skripsi : Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada Bank BTN Syariah Parepare  
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.151  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam No. B.3351/In.39/PP.00.09/12/2018  
Pembimbing Utama : Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd.   
NIP : 19610320 199403 1 004  
Pembimbing Kedua : Hj. Sunuwati, Lc., M.HI.   
NIP : 19721227 200501 2 004

Mengetahui:  
Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam





Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

**SKRIPSI**

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DALAM PENINGKATAN  
PELAYANAN PADA BANK BTN SYARIAH PAREPARE**

Disusun dan diajukan oleh

**NURHIKMA KHALISA WISDA**  
NIM 15.2300.151

Telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah  
Pada tanggal 12 Maret 2020  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd.  
NIP : 19610320 199403 1 004  
Pembimbing Kedua : Hj. Sunuwati, Lc., M.HI.  
NIP : 19721227 200501 2 004

Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si**  
NIP. 19640427 198703 1 002



**Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag**  
NIP. 19730129 200501 1 004

**PENGESAHAN KOMISI SKRIPSI**

Judul Skripsi : Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada Bank BTN Syariah Parepare

Nama Mahasiswa : Nurhikma Khalisa Wisda

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.151

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam No. B.3351/In.39/PP.00.09/12/2018

Tanggal Kelulusan : 16 Maret 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Drs.Moh. Yasin Soumena, M.Pd.	(Ketua)	(  )
Hj. Sunuwati, Lc., M.HI.	(Sekretaris)	(  )
Dr. Hannani, S.Ag., M.Ag.	(Anggota)	(  )
Dr. Arqam Majid, S.Pd., M.Pd.	(Anggota)	(  )

Mengetahui:

Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare


  
  
**Dr. Alimud Sultra Rustan, M.Si.**  
**NIP. 19640427 198703 1 002**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat hidayat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi” Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua penulis. Ayahanda Abd. Fattah Balulu dan Ibunda Ijama tercinta atas pembinaan, nasehat dan berkah doa tulusnya sehingga penulis mendapat kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Dan terima kasih kepada pembimbing I dan Pembimbing II, Bapak Drs. Yasin Soumena, M.Pd. dan Ibu Hj. Sunuwati, Lc., M.HI. atas segala bantuan, nasehat dan bimbingan yang telah diberikan selama ini kepada penulis.

Selanjutnya penulis mengutarakan juga terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Rektor IAIN Parepare, Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si yang telah bekerja keras mengelola pendidikan agar lebih maju lagi dan bertambahnya beberapa pendidikan di IAIN Parepare.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif dan berkarakter bagi mahasiswa.
3. Penanggung jawab Program Studi Perbankan Syariah, Ibu Anras Try Astuti, M.E.

4. Bapak/Ibu dosen admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu untuk penulis dalam mendidik menasehati selama penulis di bangku kuliah IAIN Parepare.
5. Bapak/Ibu pegawai perpustakaan IAIN Parepare yang telah bekerja sama dalam membantu penulis dalam mencari buku referensi yang dibutuhkan di perpustakaan IAIN Parepare.
6. Mahasiswa IAIN Parepare baik itu senior dan junior IAIN Parepare serta teman-teman seperjuangan ku Fitriani, Yunalika, Ana, Wulan yang senantiasa terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian studi ini. Dan mereka semua yang telah memberikan semangat dan meluangkan waktu untuk menemani seta membantu penulis dalam mencari referensi dan menyelesaikan penelitian dan penulisan, terima kasih teman-teman.
7. Teman-teman KPM Bapangi yang sudah menjadi keluarga baru penulis, yang takkala pentingnya karena selalu memberikan motivasi memberikan arahan dan beri keceriaan bagi penulis.
8. Teman-teman PPL yang selalu kompak dan selalu sharing jika ada hal-hal yang tidak diketahui penulis dalam melakukan penelitian ini.
9. Saudara-saudariku yang juga takkalah pentingnya dalam penyelesaian ini selalu memberikan motivasi serta nasehat-nasehat kepada penulis sehingga bisa sampai pada penelitian ini. Dan keenam kakakku yang tidak lelah dan tidak putus asa dalam memotivasi penulis jika mulai putus asa. Sekali lagi terima kasih penulis ucapkan semoga apa yang menjadi keinginan kalian buat penulis dapat tercapai dan dapat menjadi adik yang membanggakan buat kalian, amin.



Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moral maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan berkah.

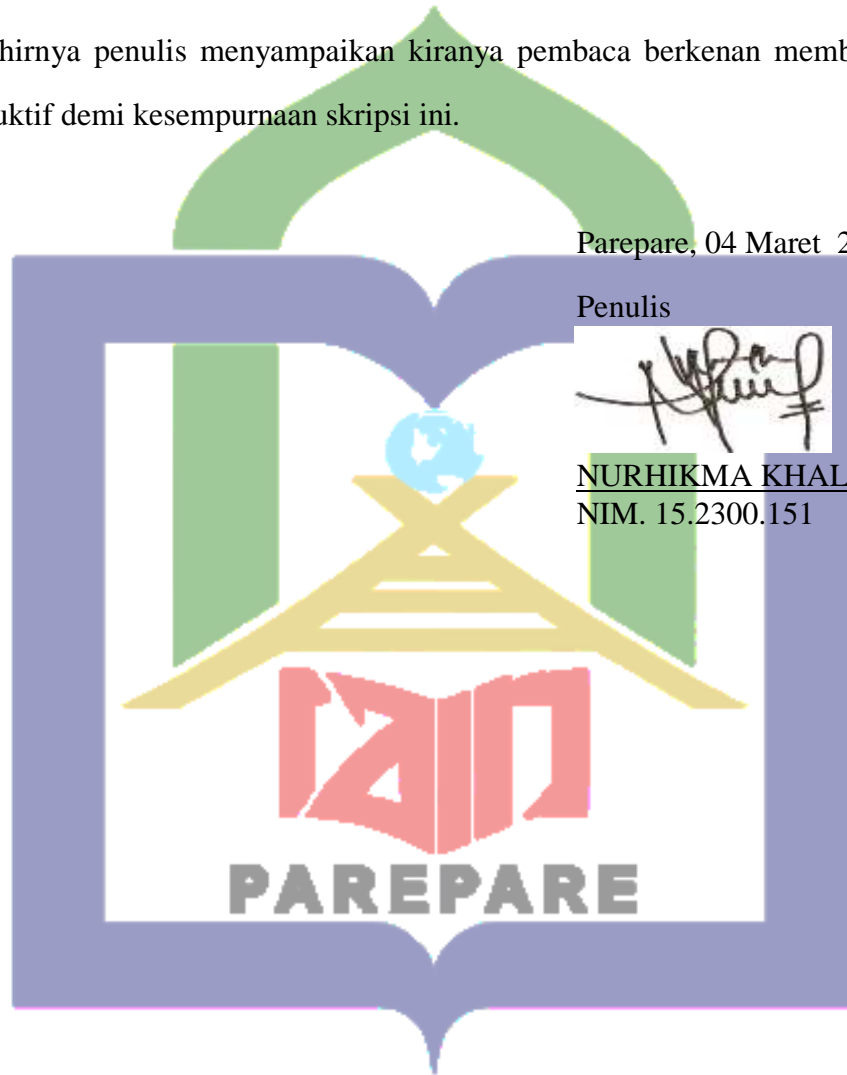
Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 04 Maret 2020

Penulis



NURHIKMA KHALISA WISDA  
NIM. 15.2300.151



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurhikma Khalisa Wisda

NIM : 15.2300.151

Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 14 Agustus 1997

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada Bank BTN Syariah Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 04 Maret 2020

Penulis



NURHIKMA KHALISA WISDA  
NIM.15.2300.151

## ABSTRAK

**NURHIKMA KHALISA WISDA**, *penerapan Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada Bank BTN Syariah Parepare* (dibimbing oleh Bapak Moh. Yasin Soumena dan Ibu Hj. Sunuwati).

Penelitian ini membahas tentang penerapan nilai-nilai Islam dalam peningkatan pelayanan pada bank BTN Syariah Parepare. Nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai-nilai yang dijadikan dalam standar kinerja layanan bank BTN Syariah Parepare dan penerapan nilai-nilai Islam dalam peningkatan pelayanan pada Bank BTN Syariah Parepare, dan Faktor-faktor apa yang mempengaruhi penerapan nilai-nilai Islam pada Bank BTN Syariah Parepare.

Penerapan ini menerapkan jenis penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, dan observasi kepada karyawan Bank BTN Syariah Parepare. Tentang penerapan nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada Bank BTN Syariah.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai Islam dalam peningkatan pelayanan di bank BTN Syariah seperti: 1) Nilai-nilai yang dijadikan standar layanan kinerja pada bank BTN Syariah Parepare yaitu *Nilai Keseimbangan, Nilai Kebenaran, Nilai Tanggung Jawab*. 2) Nilai-nilai Islam yang terdapat pada Bank BTN Syariah Parepare yaitu terbagi atas lima bagian : Kejujuran, Kesetaraan, Keadilan, Kebebasan, serta Tertulis. 3) Faktor-faktor yang mempengaruhi penelitian nilai-nilai Islam di Bank Syariah yaitu: a) Faktor Promosi, b) Faktor Informasi/Media Massa, c) Faktor Pengetahuan.

**Kata kunci: Penerapan, Nilai-Nilai, Pelayanan Bank Syariah.**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMOSI PEMBIMBING .....	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAAN SKRIPSI .....	x
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu .....	7
2.2 Tinjauan Teoritis .....	9
2.2.1 Pengertian Bank BTN Syariah .....	9

2.2.2	Visi dan Misi Bank BTN Syariah.....	11
2.2.3	Penerapan Nilai-nilai Islam .....	12
2.2.3.1	Teori penerapan .....	12
2.2.3.2	Nilai-nilai Islam .....	13
2.2.3.3	Pembagian Nilai-nilai Islam .....	15
2.2.4	Penerapan Nilai-nilai Islam Pada Bank Syariah .....	19
2.2.5	Pengertian pelayanan pada Bank BTN Syariah .....	22
2.2.6	Pelayanan dalam Islam .....	23
2.2.7	Ciri-ciri Pelayanan yang baik .....	25
2.3	Tinjauan Konseptual .....	29
2.4	Kerangka Pikir .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian .....	32
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
3.3	Fokus Penelitian .....	33
3.4	Jenis dan Sumber Data Yang Digunakan .....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6	Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>		
4.1	Nilai-nilai Islam yang dijadikan standar kinerja layanan pada PT. Bank BTN Syariah .....	35

4.2 Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada PT. Bank BTN Syariah .....	44
4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan Nilai-nilai Islam pada PT. Bank BTN Syariah .....	61
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	70
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1	Kerangka Pikir	30



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1	Pedoman Wawancara	73
2	Transkrip Wawancara	74
3	Bukti Penelitian	87
4	Surat Permohonan Izin penelitian	97
5	Surat Izin Meneliti	98
6	Surat Keterangan telah penelitian	99
7	Dokumentasi	100
8	Biografi penulis	102



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perbankan syariah memiliki pengaruh yang besar dalam aktivitas perekonomian masyarakat. Berbagai produk perbankan syariah diharapkan mampu mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi masyarakat sesuai dengan prinsip Islam. Dalam prinsip Islam, aktivitas ekonomi tidak boleh dilepaskan dari postulat keimanan kepada Allah SWT bahkan menjadi *built in control* bagi pelaku ekonomi. Dari sinilah kemudian perbankan syariah dibangun dan dirancang untuk meningkatkan derajat kehidupan manusia. Perbankan syariah diharapkan menjadi alternatif bahkan solusi yang menentukan bagi perkembangan ekonomi nasional khususnya umat Islam.

Dengan demikian jelaslah bahwa, setiap aktivitas perbankan yang dijalankan oleh bank syariah yang ada di Indonesia harus selalu berada pada jalur prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip (asas-asas) syariah adalah berdasarkan sumber-sumber hukum Islam. Sumber hukum Islam tersebut terdiri dari sumber hukum primer yaitu, al-Qur'an dan al-Hadits dan sumber hukum sekunder yaitu, *ijma'* (konsensus para ulama), *qiyas* (penalaran/*reasoning* secara analogis) dan *ijtihad* (penalaran hukum secara mandiri).

Perbankan syariah harus mampu menerapkan Nilai-nilai ke Islaman didalam prosedur dan mekanisme kerjanya. Nilai-nilai Islam yang berasal dari prinsip-prinsip (asas-asas) syariah tersebut tentunya tidak hanya menjadi simbol saja, akan tetapi harus teraplikasi secara nyata dalam setiap aktivitas perbankan syariah, baik itu pada level karyawan terendah sampai pada level tingkat manajerial puncak bahkan

sampai pada nasabah bank syariah itu sendiri. Sehingga perbankan syariah dapat senantiasa berada dalam koridor Nilai-nilai Islam guna mencapai pengembangan ke arah yang lebih baik lagi.

Nilai-nilai Islam yang perlu diterapkan dalam aktivitas perbankan syariah berdasarkan hukum perjanjian Islam antara lain, *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis). *Al-hurriyah* (kebebasan) merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). *Almusawah* (persamaan atau kesetaraan) merupakan asas yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (*bargaining position*) dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad/perjanjian. *Al-'adalah* (keadilan) merupakan asas yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad setiap pihak harus melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajiban. *Al-ridha* (kerelaan).<sup>1</sup> Merupakan asas yang menyatakan bahwa, segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan dan *misstatement*. *Ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) merupakan asas yang mengatur bahwa dalam perjanjian/akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. *Al-kitabah* (tertulis) merupakan asas yang mengatur bahwa setiap perjanjian/akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari.

---

<sup>1</sup>Fathurrahman Djamil, *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompliasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), h. 249.

Dengan adanya pengaplikasian Nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas perbankan syariah yaitu perjanjian/akad yang dibuat antara bank syariah dengan nasabahnya, akan sangat mendukung proses perkembangan perbankan syariah ke depannya. Penerapan Nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Penerapan Nilai-nilai Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah. Dengan penerapan Nilai-nilai Islam tersebut, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun untuk menggunakan pembiayaan dari perbankan syariah. Semakin banyak masyarakat menempatkan dananya atau menggunakan pembiayaan dari bank syariah, itu menunjukkan masyarakat telah menjadi nasabah yang loyal pada bank syariah. Berkembang pesatnya ekonomi diikuti pula dengan berkembangnya lembaga keuangan (bank). Baik yang konvensional maupun yang menggunakan prinsip syariah.<sup>2</sup>

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, secara umum, pelayanan di Indonesia masih diNilai kurang baik sehingga masalah tersebutlah yang harus diperbaiki oleh perusahaan dan lembaga lainnya. Seperti yang kita ketahui, masalah adalah ketidak sesuaian suatu keadaan dengan apa yang diinginkan. Begitu juga halnya dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan agar dapat memberikan

---

<sup>2</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran jasa*, (Jakarta: Salembang empat, 2013), h.232.

pelayanan yang prima dan kualitas sesuai yang diinginkan serta diharapkan oleh para nasabahnya agar dapat membuat nasabah merasa puas.

Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan pelayanan nasabah pada PT. Bank BTN Syariah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas nasabah. Persoalan kualitas sudah menjadi “harga yang harus dibayar” oleh perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam bisnisnya.

Pelayanan PT. Bank BTN Syariah mengidentifikasi upaya penemuan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Konsumen dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau perolehan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan yang ada di PT. Bank BTN Syariah.

Dari hasil observasi sebelumnya dengan salah satu pegawai Bank BTN Syariah selaku karyawan bagian operasional menyatakan bahwa, beberapa Nilai-nilai pelayanan yang diterapkan di Bank BTN Syariah Parepare antara lain *aqidah*, *Syariah*, *akhlak*, Nilai-nilai pelayanan ini menentukan tingkat kepuasan dari para nasabah. Kualitas Pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat.

Nilai-nilai Islam yang terdapat dalam pelayanan di Bank BTN Syariah Parepare dimana diketahui Islam sebagai agama merupakan konsep yang mengatur kehidupan manusia secara komprehensif dan universal baik dalam hubungan dengan sang pencipta (*Habluminallah*) maupun dalam hubungan sesama manusia (*Hablumminannas*). Ada tiga pilar pokok ajaran Islam dalam pelayanan yang diterapkan di Bank BTN Syariah yaitu *aqidah* ialah komponen ajaran Islam yang

mengatur tentang keyakinan atas keberadaan dan kekuasaan Allah sehingga harus menjadi keimanan seorang muslim manakala melakukan berbagai aktifitas dimuka bumi semata-mata untuk mendapatkan keridhaan Allah sebagai khalifah yang mendapat amanah dari Allah, *Syariah* ialah komponen ajaran Islam yang mengatur tentang kehidupan seorang muslim baik dalam bidang ibadah (*habluminallah*), maupun dalam bidang muamalah (*hablumminannas*) yang merupakan aktualisasi dari akidah yang menjadi keyakinannya, *Akhlaq* ialah landasan perilaku dan kepribadian yang akan mencirikan dirinya sebagai seorang muslim yang taat berdasarkan syariah dan akidah yang menjadi pedoman hidupnya sehingga disebut memiliki akhlaqul karimah sebagaimana hadis nabi yang menyatakan tidaklah sekiranya aku diutus kecuali untuk menjadikan akhlaqul karimah.

Bank BTN Syariah Parepare menyadari betul pentingnya memberikan Nilai-nilai Islam kepada nasabah. Hal ini menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta risiko yang telah diperhitungkan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

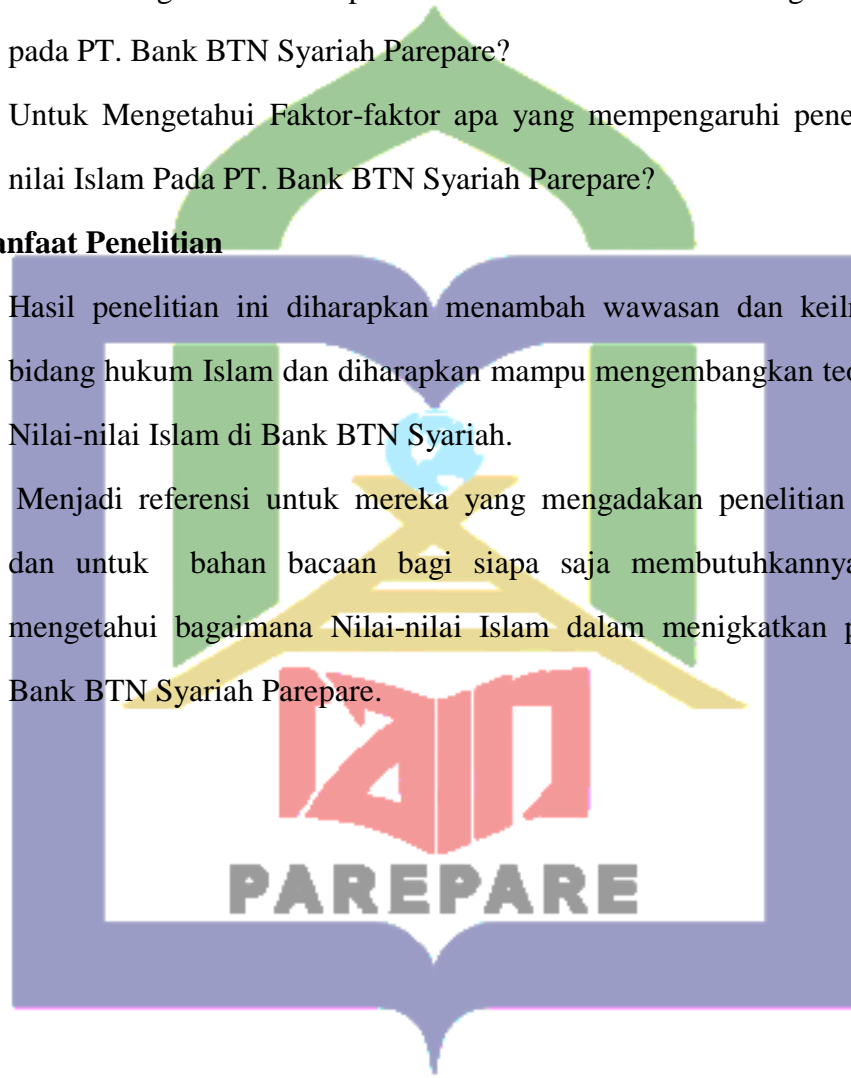
- 1.2.1 Bagaimana Nilai-nilai Islam yang dijadikan Standar Kinerja layanan pada PT. Bank BTN Syariah Parepare?
- 1.2.2 Bagaimana Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada PT. Bank BTN Syariah Parepare?
- 1.2.3 Faktor-faktor apa yang mempengaruhi penerepan Nilai-nilai Islam Pada PT. Bank BTN Syariah Parepare?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1.3.1 Untuk Mengetahui Nilai-nilai Islam yang dijadikan Standar Kinerja layanan PT. Bank BTN Syariah Parepare?
- 1.3.2 Untuk Mengetahui Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada PT. Bank BTN Syariah Parepare?
- 1.3.3 Untuk Mengetahui Faktor-faktor apa yang mempengaruhi penerepan Nilai-nilai Islam Pada PT. Bank BTN Syariah Parepare?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

- 1.4.1 Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan keilmuan dalam bidang hukum Islam dan diharapkan mampu mengembangkan teori mengenai Nilai-nilai Islam di Bank BTN Syariah.
- 1.4.2 Menjadi referensi untuk mereka yang mengadakan penelitian selanjutnya, dan untuk bahan bacaan bagi siapa saja membutuhkannya dan ingin mengetahui bagaimana Nilai-nilai Islam dalam meningkatkan pelayanan di Bank BTN Syariah Parepare.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang penerapan Nilai-nilai islam dalam meningkatkan pelayanan pada Bank Syariah Parepare bukan merupakan penelitian yang pertama kali diteliti, akan tetapi telah diteliti oleh beberapa orang antara lain: Penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh, Tahun 2016, dengan judul Skripsi “ *penerapan Nilai-nilai islam pada bank syariah dan pengaruh terhadap loyalitas nasabah( studi kasus pada masyarakat kota medan)*” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel secara simultan kebebasan, kesetaraan, keadilan, kesediaan, kejujuran, dan pengaruh tertulis secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Ini dibuktikan oleh F hitung 38,79379 lebih besar dari F table 2,31. Untuk mempengaruhi kebebasan uji persial loyalitas pelanggan sebesar 1,091, atau 10,91%. Koefisien keadilan memengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 1,372, atau 13,72%. Loyalitas pelanggan kejujuran koefisien pengaruh 5,641 atau 56,41%. Koefisien keadilan memengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 1,335, atau 13,35%, dan yang terakhir adalah koefisien perjanjian mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 1,202, atau 12,02%. Itu bisa menyimpulkan bahwa yang paling memengaruhi loyalitas pelanggan Bank Syariah adalah kejujuran, sebesar menjadi 56,41%, sehingga penerapan Nilai-nilai Islam di bank syariah sangat besar mempengaruhi loyalitas pelanggan di bank syariah.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Munawaroh, “*penerapan Nilai-nilai islam pada bank syariah dan pengaruh terhadap loyalitas nasabah (studi kasus pada masyarakat kota medan)*” (Jurnal Artikel; program pascasarjana universitas islam negeri: sumatera utara medan, 2016), h. 25.

Skripsi yang ditulis oleh Ema Salma, Tahun 2017, dengan judul “*Nilai-nilai Islam pada Bank berbasis Syariah (Studi pada BNI Syariah Cabang Kota Makassar)*” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen Nilai-nilai Islam dilaksanakan berdasarkan arahan dari Dewan Pengawas Syariah dengan berdasar pada fungsi-fungsi manajemen (POAC), yaitu: *planning* (perencanaan), *Organising* (perorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan), dan *Controlling* (pengawas).<sup>4</sup>

Skripsi yang ditulis oleh Sy.Ardilla, Tahun 2018, dengan judul “*Penerapan Nilai-nilai Islam pada Bank Syariah (Studi PT. Bank BNI Syariah Cabang Parepare)*” hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pertama sebagai bank yang beroperasi pada prinsip dan Nilai-nilai Islam atau Etika bisnis Islam bank BNI syariah KC. Parepare telah berstandarisasi dan menetapkan bahwa setiap organisasi dan oprasiosanal bank, harus memenuhi syariat dan tidak bertentangan dengan syariat Islam pada umumnya.

Berdasarkan ketiga judul penelitian diatas, maka persamaannya adalah pertama, tentang penerapan Nilai-nilai Islam, peneliti kedua mengenai Nilai-nilai Islam pada Bank Islam, peneliti ketiga mengenai Penerapan Nilai-nilai Islam pada Bank Syariah. Dan adapun yang membedakan dengan penelitian si peneliti yaitu peneliti pertama tentang mempengaruhi loyalitas pelanggan Bank Syariah, variabel dan pendekatan penelitian yang digunakan, peneliti kedua mengenai Nilai-nilai islam pada bank syariah bukan pada pelayanannya di BNI Syariah Cabang Kota Makassar, penelitian ketiga mengenai penerapan Nilai-nilai islam pada bank syariah sedangkan peneliti

---

<sup>4</sup> Salma ema, “*Nilai-nilai islam pada bank berbasis syariah ( Studi pada BNI Cabang Kota Parepare)*” (Jurnal Artikel: Jurusan Manajemen Dakwa Fakultas Dakwa dan Komunikas: Makassar, 2017), h. 20.



mengenai penerapan Nilai-nilai islam dalam peningkatan pelayanan di BSM Parepare.

## 2.2 Tinjauan Teoretis

### 2.2.1 Pengertian Bank BTN Syariah

Bank BTN Syariah adalah Bank yang operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip Syariah di dalam Islam. Maksudnya di sini adalah Bank tersebut beroperasi dengan mengikuti ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh agama Islam atau Syariah Islam.<sup>5</sup>

Kata bank berasal dari bahasa latin *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke-12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran uang (*money changer*).<sup>6</sup> Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dengan demikian, dalam sebuah bank terdapat minimal dua fungsi pokok (*financial intermediary*) yaitu, penghimpun dana dari masyarakat yang mempunyai kelebihan dana (*surplus unit*) dan penyaluran dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*deficit unit*). Berdasarkan Undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, dijelaskan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.<sup>7</sup>

<sup>5</sup>Akbar, *Akad Rahn Pada Bank Syariah Mandiri Dan Pegadaian Syariah Kab. Mamuju*, (Analisis Perbandingan), Skripsi IAIN Parepare 2019.

<sup>6</sup> Rimsy K. Judisseno, *sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), h.92.

<sup>7</sup>Pasal 1 angka 7 Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Menurut jenisnya, bank syariah terdiri dari Bank Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Bank pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, bank syariah adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip syariah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>8</sup>

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 yang telah di revisi menjadi UU perbankan No. 21 Tahun 2008 mendefinisikan bank syariah adalah lembaga keuangan yang pengoperasiannya dengan prinsip syariah dan system bagi hasil.

Syarif Arbi mendefinisikan bank syariah yaitu bank yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan manusia akan jasa perbankan, dengan prinsip perbankan yang dilakukan tidak menyimpang dari aturan-aturan dalam Islam.<sup>9</sup>

Dari beberapa definisi diatas jadi bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha utamanya adalah memeberi pelayanan pembiayaan setara jasa-jasa lainnya

---

<sup>8</sup>Munawarah Ekni, *Penerapan Nilai-nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus pada masyarakat kota medan 2016 )*, h.13-14.

<sup>9</sup> Arbi Syarif, *Mengenal Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank*, (Jakarta: Djembatan, 2002), h.21.

dalam lalu lintas pembayaran serata peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.

Bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan Nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam. Utamanya adalah berkaitan dengan pelarangan praktik riba, kegiatan *maisir* (Spekuliasi), *gharar* (ketidakjelasan).<sup>10</sup>

Kegiatan bank syariah dalam hal penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank konvensional. Penentuan harga bagi bank syariah didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima penyimpan.<sup>11</sup>

## 2.2.2 Visi dan Misi Bank BTN Syariah

### 2.2.2.1 Visi

Menjadi *Strategis Business Unit SBU* BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.

### 2.2.2.2 Misi

1. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
2. Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat

<sup>10</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h.1.

<sup>11</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, edisi I(Cet 2; Jakarta: Rajawali Pres, 2015), h.2.

memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.

3. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *Shareholders value*.
4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *Shareholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

### **2.2.3 Penerapan Nilai-nilai Islam**

#### **2.2.3.1 Teori Penerapan**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia penerapan merupakan, proses, cara perbuatan menerapkan. Sedangkan Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil (Badudu & Zain, 1996:1487). Adapun Menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasang. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan telah dirumuskan. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi:

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah suatu proses atau cara yang dilakukan dalam suatu kegiatan dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut.

### 2.2.3.2 Nilai-nilai Islam

Islam adalah agama yang diajarkan oleh nabi Muhammad SAW yang berpedoman pada kitab suci al-Qur'an yang diturunkan ke dunia melalui wahyu Allah SWT. Berdasarkan pengertian ini, maka apabila berbicara tentang islam pastikan merujuk pada kitab suci yaitu al-Qur'an. Pembahasan Nilai-nilai Islam pasti akan terkait dengan al-Qur'an sebagai pedoman bagi ummatnya. Dengan demikian Nilai-nilai islam merupakan sifat-sifat atau hal-hal yang ada di dalam al-Qur'an sebagai kitab suci agama Islam sebagai dasar penentu tingkah laku seseorang yang berguna bagi kemanusiaan untuk bekal hidup di dunia dan akhirat. Nilai adalah rujukan dan keyakinan dalam menentukan pilihan. Pada dasarnya konsep umum yang ada dalam masyarakat kita tentang istilah Nilai merupakan konsep ekonomi.

Islam sebagai risalah samawi yang universal datang untuk menangani kehidupan manusia dalam berbagai aspek, baik dalam aspek spiritual maupun aspek material. Islam tidak hanya sebagai aqidah, tetapi juga mencakup sistem politik, social budaya dan perekonomian yang ditujukan untuk seluruh manusia. Sebagai agama yang sempurna, Islam melengkapi dengan sistem dan konsep ekonomi yang dapat dipakai sebagai panduan manusia dalam melakukan kegiatan ekonomi. *Iqtishad* (ekonomi) didefinisikan dengan pengetahuan tentang aturan yang berkaitan dengan produksi kekayaan, mendistribusikan dan mengkonsumsikannya.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Husain Hamid Mahmud, *al-Nizham al-Mal wa al-Iqtishad fi al-Islam*, (Riyadh: Dar Al-Nasyr al-Dauli, 2000), h.11.

Nilai (value) berasal dari bahasa latin “valere” yang berarti berguna, berdaya, berlaku. Dalam hal ini mengandung beberapa pengertian, bahwa Nilai merupakan kualitas dari sesuatu yang membuat sesuatu itu disukai, diinginkan, dimanfaatkan, berguna, atau dapat menjadi objek kepentingan. Nilai juga merupakan apa yang dihargai, diNilai tinggi, atau dihargai sebagai suatu kebaikan.<sup>13</sup>

Muhammad abdul Manan berpendapat bahwa, *Islamic economi is a social with studies the economic problems of a people imbued with the value of Islami* (Ilmu pengetahuan social yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh Nilai-nilai Islam).<sup>14</sup> Penetapan sistem ekonomi Islam dalam suatu Negara bertujuan untuk membumikan syariat Islam dalam sistem ekonomi dalam suatu Negara secara *kaffah*. Penerapan sistem ekonomi Islam juga bertujuan untuk menghidupkan Nilai-nilai Islam seluruh kegiatan ekonomi dan menyelamatkan moral umat dari paham materialism-hedonisme.<sup>15</sup>

1. Seorang muslim harus takut keoda Allah SWT. Dalam hari penentuan di Akhirat nanti.
2. Zakat harus dibayar atas kekayaan yang telah memenuhi batas (nisab).
3. Islam melarang riba dalam segala bentuk.<sup>16</sup>

<sup>13</sup> Loren Bagus, *Kamus Filsafa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Ulama, 1996), h. 713.

<sup>14</sup> Muahammad Abdul Manan, *Islamic Economic: Theori and Practise ( A Comperative Study)*, (Delhi: Idarah Adabiyah, 1970), h. 3.

<sup>15</sup> Rozalinda, *Ekonomi Islam, Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), h. 3.

<sup>16</sup> Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economics Ekonomi Syariah Bukan OPSI, Tetapi SOLUSI* (Cet.2; Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013). h 187.

### 2.2.3.3 Pembagian Nilai-nilai Islam

Ada beberapa penerapan Nilai-nilai dalam perbankan syariah yang menjadikan ciri khas tersendiri dalam lembaga ini, yang tentunya bagaikan dari karakter yang membedakan dengan bank konvensional dalam prakteknya.

Nilai-nilai Islam dalam konteks perbankan syariah yang setiap produknya didasarkan pada hukum perjanjian Islam, yaitu: *ash-shidq* (kejujuran), Kesetaraan(al-Musawah), Keadilan dan Kebenaran (al-Adialah ).

#### a. Kebebasan (Al-hurriyah)

Merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contact*). Bebas dalam menentukan objek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi di kemudian hari. Asas kebebasan berkontrak dalam hukum Islam dibatasi oleh ketentuan syariah Islam. Dalam membuat perjanjian ini tidak boleh ada unsur paksaan, kehilafan dan penipuan. Adapun ayat atau dasar hukum yang menyangkut tentang kebebasan manusia dalam memilih tertera apad QS. AN-Najm: 39-42

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ﴿٣٩﴾ وَأَنْ سَعْيُهُ سَوْفَ يُرَىٰ ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ الْأَوْفَىٰ ﴿٤١﴾ وَأَنْ إِلَىٰ رَبِّكَ الْمُنْتَهَىٰ ﴿٤٢﴾

Terjemahnya :

“dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya).

kemudian akan diberi Balasan kepadanya dengan Balasan yang paling sempurna, dan bahwasanya kepada Tuhamulah kesudahan (segala sesuatu).”<sup>17</sup>

Dalam ayat diatas menjelaskan bahwa segala sesuatu yang terjadi pada diri manusia adalah kehendak mereka sendiri dan setiap kehendak baik itu kehendak yang bertujuan baik ataupun kehendak yang bertujuan buruk maka akan berdampak pada diri serta akan diberi balasan yang sesuai dengan keadaan yang terjadi.

b. Kesetaraan,(al-Musawah )

Adanya kesamaan untuk saling mempercayai yang di tuangkan dalam suatu akad menjadi faktor penentu bagi kesuksesan masing-masing pihak yang terkait dengan hak dan kewajiban sehingga tidak saling merugikan keuntungan/kelebihan kepada yang lain, ada kesediaan membentuk sesama dan mau bekerja sama. Kesemuanya ini di landasi oleh Nilai-nilai ketauhidan, Akadnya benar-benar dilaksanakan dengan rasa tanggung jawab bukan hanya dalam kaitanya dengan sesama, akan tetapi juga tanggung jawab terhadap Allah SWT, dan akan mendapat balasan-Nya. Tidak boleh ada upaya menzalimi orang lain.<sup>18</sup> Firman Allah Q.S. Al-Hujurat/49 : 13.

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَمُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Terjemahnya :

“Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.”<sup>19</sup>

<sup>17</sup> Kementerian Agama RI, *al-Qur'an dan terjemahnya* (Jakarta:Maktabah alfatih2015), h. 527.

<sup>18</sup> Shahib dan Habib Muhammad, *studi Penerapan Nilai-nilai Islam pada Penganggaran gaji PT.XYZ* (Makassar: Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas, 2012), h. 51.

<sup>19</sup> Kementerian Agama RI, *al-Qur'an dan terjemahnya* (Bekasi:Cipta Bagus Segara,2012), h. 517.



c. Keadilan (al-Adialah )

Setiap akad (Transaksi) harus benar- benar memperhatikan rasa keadilan dan sedapat mungkin menghindari perasaan tidak adil (Dzalim), oleh karenanya harus ada saling ridha dari masing-masing pihak. Kita tidak di perkenankan memakan harta orang lain dengan cara yang batil, kecuali dengan jalan jual beli sehingga ridha dalam hal ini jual beli ijarah menjadi salah satu produk primadona perbankan Syariah. Hal itu didasarkan pad QS. Al-Ma'idah: 8 <sup>20</sup>

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَا تَعْدِلُوا ءَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Terjemahnya :

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”<sup>21</sup>

d. Kerelaan (Al-ridha)

Merupakan asas atau Nilai-nilai yang menyatakan bahwa, segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan dan *mis-statement*.<sup>22</sup> Dasar hukum dari Nilai ini ada dalam QS.An-Nisa:29

<sup>20</sup> Nilai-nilai-islam-dalam-perbankan, <http://ramdanisudjana.blogspot.com/2013/11/.html>

<sup>21</sup> Kementerian Agama RI, *al-Qur'an dan terjemahnya* (Jakarta:Maktabah alfatih2015), h. 108.

<sup>22</sup> Munawarah Ekni, *Penerapan Nilai-nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah*, (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan), h.22-23.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿١٨﴾

Terjemahnya :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu[287]; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”<sup>23</sup>

e. Kejujuran (ash-Shidq)

Kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehingga dapat di jadikan pegangan, hal mana akan memberikan mamfaat bagi para pihak yang melakukan akad (perikatan) dan juga bagi masyarakat dan lingkungannya. Gemala dewi memberikan perkenaan sebagai berikut :<sup>24</sup> “jika kejujuran ini tidak di terapkan dalam perikatan, maka akan merusak legalitas perikatan itu sendiri” Perintah ini sesuai dengan Firman Allah SWT, QS. Al-Ahzab/33 :70.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٢٥﴾

Terjemahnya :

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar.”<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Kementerian Agama RI, *al-Qur'an dan terjamahny* (Bekasi:Cipta Bagus Segara,2012), h. 83.

<sup>24</sup> Nilai-nilai-Islam-dalamperbankan, <http://ramdanisudjana.blogspot.com/2013/11/html>

<sup>25</sup> Kementerian Agama RI, *al-Qur'an dan terjamahnya* (Jakarta:Maktabah alfatih 2015), h. 427.

Nilai ini memastikan bahwa pengelolaan bank syariah wajib dilakukan dengan moralitas yang menjunjung tinggi Nilai kejujuran. Dengan demikian kejujuran merupakan Nilai moral yang mendasar untuk menggapai ridha Allah dalam praktek perbankan syariah.

f. Tertulis (Al-kitabah)

Merupakan asas atau Nilai-nilai yang mengatur bahwa setiap perjanjian atau akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari. Berdasarkan pada pemaparan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa, dalam Islam ketika seseorang hendak membuat perjanjian atau akad dengan pihak lainnya, selain harus didasari dengan adanya kata sepakat ternyata juga dianjurkan untuk dituangkan dalam bentuk tulisan dan diperlukan kehadiran saksi-saksi. Hal ini sangat penting, khususnya bagi akad-akad atau perjanjian yang membutuhkan pengaturan yang kompleks. Dasar hukum yang terkait, QS. Al-Baqarah: 282.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ  
بِالْعَدْلِ .....

Terjemahnya :

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah[179] tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar.”<sup>26</sup>

#### 2.2.4 Penerapan Nilai-nilai Islam Pada Bank Syariah

Penerapan Nilai-nilai Islam dalam perbankan syariah dapat dilihat pada saat bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya. Pada saat bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya, maka keduanya akan

<sup>26</sup> Kementerian Agama RI, *al-Qur'an dan terjemahnya* (Jakarta:Maktabah alfatih2015), h. 48.

membuat sesuatu perjanjian atau akad yang bertujuan untuk mengikat antara kedua pihak tentang perbuatan yang akan dilakukan dalam suatu hal tertentu. Perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan dengan kegiatan utamanya. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan senantiasa berdasarkan pada perjanjian (kontrak). Hukum perjanjian Islam yang rukun dan syaratnya telah diatur dalam Al-Qur'an, hadits, Ijma dan qiyas menjadi relevan dan penting dalam operasional perbankan syariah.

Nilai-nilai Islam yang seringkali menjadi dasar dalam memulai bisnis yang syariah memiliki beberapa bentuk yang harus diterapkan oleh para pelaku bisnis baik itu bisnis perorangan maupun bisnis bersama, salah satunya adalah lembaga keuangan syariah yang harus menyertakan Nilai-nilai Islam dalam setiap operasionalnya adapun Nilai Islam yang harus dipenuhi antara lain.

#### 1. Prinsip Kesatuan (*unity*)

Kesatuan disini ialah prinsip-prinsip yang terrefleksikan dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek dalam kehidupan manusia baik dalam bidang politik, social, dan ekonomi yang sesuai dengan anjuran etika dan Nilai-nilai Islam.<sup>27</sup>

Maka dari itu pihak-pihak terlibat dalam suatu kelompok bisnis harus memenuhi Nilai-nilai kesatuan baik dalam operasional banknya maupun dalam kehidupan sosial dan bermasyarakat.

---

<sup>27</sup> Mardiana, "Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Unsur Tadlis Pada Pedagang Buah Studi Di Desa Mirring Kab. Poliwali Mandar", (Jurnal Artikel: Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam:Parepare, 2016). h.49.

## 2. Prinsip Keseimbangan (*equilibrium*)

Keseimbangan yang dimaksud dalam hal ini adalah keadilan dan kesetaraan, dimana persyaratan adil yang paling mendasar dalam kegiatan transaksi adalah membentuk kualitas dan kuantitas dalam bertansaksi. Dalam transaksi perbankan syariah yang paling mendasar adalah menentukan keuntungan dan kerugian serta resiko yang mungkin akan terjadi kapan saja. Hal ini yang menyebabkan para pimpinan maupun para direksi dan karyawan bank, menimbang secara teliti dalam memilih nasabah yang layak, untuk meningkatkan produktifitas bank tersebut.

## 3. Kehendak Bebas (*Free Well*)

Kehendak bebas yang dimaksud disini adalah kebebasan untuk membuat suatu perjanjian atau tidak, melaksanakan bentuk aktifitas tertentu serta berkreasi untuk mengembangkan potensi bisnis yang ada. Namun kebebasan yang dimaksud disini adalah kebebasan yang dalam hal positif yang sesuai dengan etika bisnis Islam yang tidak merugikan salah satu pihak didalamnya.<sup>28</sup>

## 4. Kebenaran

Kebenaran yang dimaksud disini ialah kemurahan hati, motif pelayanan, kesadaran akan adanya Allah dan aturan yang menjadi adanya prioritas perilaku yang benar yang meliputi proses atau transaksi, proses mencari dan memperoleh komoditas serta proses usaha pengembangan untuk memperoleh keuntungan dengan jalan yang baik berdasarkan serta etika bisnis Islam. Dan proses dalam menarik keuntungan tersebut.

---

<sup>28</sup> Mardiana, "Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Unsur Tadlis Pada Pedagang Buah Studi Di Desa Mirring Kab. Poliwali Mandar)", (Jurnal Artikel: Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam:Parepare, 2016). h.50.

Dalam bank syariah ini proses pengambilan keuntungan didapatkan dari hasil kerja sama yang dilakukan antara pihak bank dan juga nasabah, adapun dalam perolehan keuntungan lainnya diproses atas sistem bagi hasil yang diterapkan pihak bank dimana keuntungan akan dibagi sesuai dengan keputusan pihak bank yang disetujui oleh nasabah. Hal ini membuktikan bahwa pihak bank akan melakukan yang terbaik untuk nasabah yang segala transaksi nasabah akan diperhitungkan berdasarkan syariah serta peraturan bank tanpa harus mengurangi kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut.<sup>29</sup>

### 2.2.5 Pengertian Pelayanan Bank BTN Syariah

Definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik.<sup>30</sup> Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kolter juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Dari definisi-definisi tentang pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa "*pelayanan*" adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan

<sup>29</sup> Mardiana, "*Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Unsur Tadlis Pada Pedagang Buah Studi Di Desa Mirring Kab. Poliwali Mandar*", (Jurnal Artikel:Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam: Parepare, 2016). h.49.

<sup>30</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *dasar-dasr Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005). h. 152.

guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka yang harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abdi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.<sup>31</sup>

#### 2.2.6 Pelayanan Dalam Islam

Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan ketrampilan yang bagus. Dua hal ini amanah dan ilmu.

1. *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.

---

<sup>31</sup> Kolter, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta : Salemba Empat, 2002), h. 129.

2. Kretif, berani, dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berabagai macam resiko.
3. *Amanah* dan *fathonah* merupakan kata yang sering diterjemahkan dalam Nilai bisnis dalam manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, secara berkelanjutan.
4. *Tablig* yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.
5. *Istiqomah* yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplemantasikan Nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan *istiqomah* peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.<sup>32</sup>

Seorang muslim dalam dunia kerja seharusnya menanamkan sifat-sifat seperti siddiq, Istiqomah, Fathanah, Amanah dan Tablik. Berbicara dengan benar (tidak berbohong, jujur), berfikir dengan benar (memiliki kecerdasan berfikir) dan mampu bersosialisasi dengan benar dan menganggap kerja adalah bagian dari ibadah Insha allah hasil yang akan didapat akan mendapatkan ridho dan rahmat dari Allah SWT (rahmatan lil alamin).

---

<sup>32</sup> <https://martinyunianto.wordpress.com/pengertian-kualitas-pelayanan/>



### 2.2.7 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh para karyawan, yaitu:

#### 1. Sarana

Sarana *Physic* terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik.<sup>33</sup> Semua karyawan bank syariah yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari Semua karyawan bank syariah yang melayaninya. Selain itu, Semua karyawan bank syariah juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga, dengan cara kerja karyawan yang rapih, cepat, dan cekatan.<sup>34</sup>

Salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas

<sup>33</sup> Andi Deni, *Pelayanan Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Valuta Asing Antara Bank Mandiri dan Bank Syariah Mandiri (BSM) Di kota Parepare (Studi Perbandingan)* (Jurnal Artikel Jurusan syariah dan Ekonomi Islam STAIN; Parepare, 2014), h. 11.

<sup>34</sup> Andi Deni, *Pelayanan Terhadap Nasabah Dalam Transaksi Valuta Asing Antara Bank Mandiri dan Bank Syariah Mandiri (BSM) Di kota Parepare ( Studi Perbandingan)* (Jurnal Artikel Jurusan syariah dan Ekonomi Islam STAIN; Parepare, 2014), h.12.

yang memadai sehingga membuat nasabah merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.

## 2. Tanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan, Semua karyawan bank syariah harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Nasabah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari Semua karyawan bank syariah tersebut. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadicitra yang buruk bagi bank. Nasabah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negative tentang bank, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

## 3. Responsif

Seorang Karyawan Bank Syariah harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah, Semua karyawan bank syariah harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan bank. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur bank dan keinginan nsabah).

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu setiap yang normal.. pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah. Sedangkan melayani secaraba tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali.

#### 4. Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya Semua karyawan bank syariah harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, Semua karyawan bank syariah harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

Komunikasi harus dapat membuat nasabah senang jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakannya kepada Semua karyawan bank syariah berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

#### 5. Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya Semua karyawan bank syariah harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga rahasia merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

#### 6. Kecakapan

Untuk menjadi Semua karyawan bank syariah yang khusus melayani nasabah, Semua karyawan bank syariah harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas customer service selalu berhubungan dengan nasabah. Semua karyawan bank syariah harus khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.

#### 7. Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

#### 8. Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut. Karena meningkatkan kepercayaan lebih dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

#### 9. Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

#### 10. Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam komunikasi dengan nasabahnya. Sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup>Kasmir, *pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Pranada Media Group, 2008), h.186.

## 2.3 Tinjauan Konseptual

Agar penelitian ini memperoleh titik temu dan tidak menimbulkan Tafsiran yang salah dalam mengkaji Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare maka perlu dijelaskan sebagai berikut:

### 2.3.1 Penerapan

Penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.<sup>36</sup>

### 2.3.2 Nilai-nilai Islam

Nilai-nilai Agama Islam pada hakekatnya adalah kumpulan dari prinsip-prinsip hidup, ajaran-ajaran tentang bagaimana manusia seharusnya menjalankan kehidupannya didunia ini, yang satu prinsip dengan lainnya saling terkait membentuk satu kesatuan yang utuh tidak dapat dipisahkan. Jadi pada dasarnya Islam merupakan satu sistem, satu paket, paket Nilai yang saling terkait satu sama lain, membentuk apa yang disebut sebagai teori-teori Islam baku.<sup>37</sup>

### 2.3.3 Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Maka bisa dikatakan bahwa sistem pelayanan bank syariah adalah perilaku yang ditujukan kepada nasabah. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, dijelaskan

---

<sup>36</sup> Departemen pendidikan nasional, Kamus besar bahasa Indonesia Pusat bahasa, edisi keempat, (Cet. 1; Jakarta:PT.Gramedia Mustafa Utama, 2008) h.1448.

<sup>37</sup> <http://www.jejakpendidikan.com/2016/12/pengertian-Nilai-nilai-agama-islam.html>

pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.<sup>38</sup>

#### 2.3.4 Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan Menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan syariah.<sup>39</sup>

Berdasarkan pada pengertian di atas maka yang dimaksud dengan judul adalah upaya mengamati praktek-praktek di Bank BTN Syariah Parepare berdasarkan Nilai-nilai Islam yang kaitannya dengan peningkatan pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan organisasi atau perorangan kepada konsumen. Maka bisa dikatakan bahwa sistem pelayanan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.

#### 2.4 Kerangka Pikir

Bank BTN Syariah yang dimaksud disini adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan Menurut jenisnya terdiri dari atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat Indonesia. Bank BTN Syariah juga sebagai tempat penelitian.

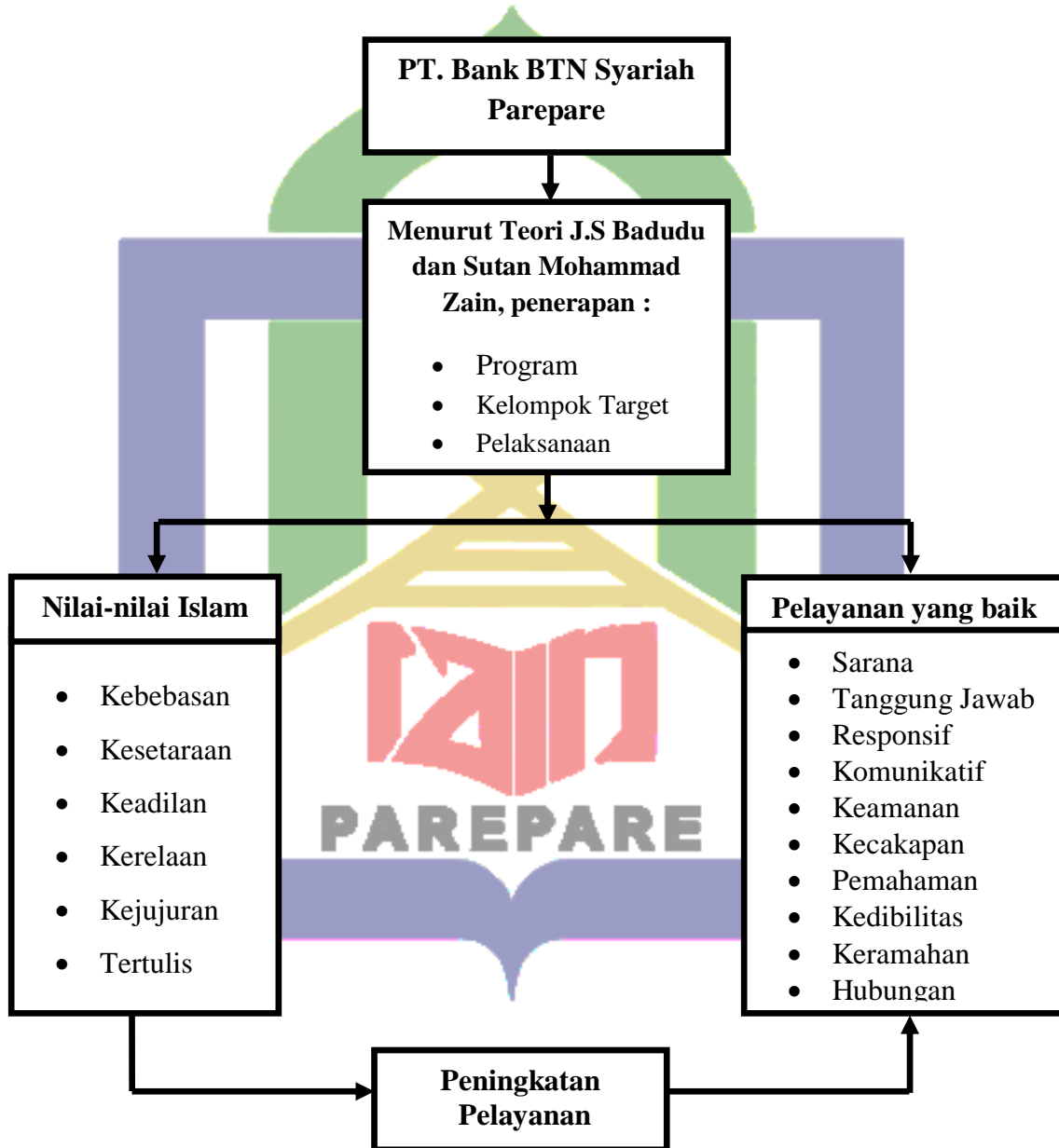
Dalam penelitian ini menggambarkan tentang penerapan Nilai-nilai Islam dalam meningkatkan pelayanan di Bank BTN Syariah Parepare, dimana ada beberapa Nilai-nilai Islam dan Nilai-nilai pelayanan di Bank BTN Syariah yang dia terapkan tersebut yakni dalam Nilai-nilai Islam itu kebebasan, kesetaraan, keadilan, kerealaan,

---

<sup>38</sup>Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006), h.6.

<sup>39</sup> <https://www.carajadikaya.com/pengertian-bank-syariah/>

kejujuran, tertulis, kemudian suatu pelayanan dapat dikatakan baik, jika memiliki ciri-ciri sebagai berikut: Sarana, Tanggungjawab, Responsif, Komunikatif, Keamanan, Kecakapan, Pemahaman, Kredibilitas, Keramahan, Hubungan.



Gambar 1: Skema Bagan Kerangka Pkikir

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi) yang diterbitkan STAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yakni jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.<sup>40</sup>

#### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, artinya data-data yang digunakan dalam bentuk kata bukan dalam bentuk angka-angka. Penelitian yang datanya bersumber dari studi lapangan yang dilakukan secara langsung di Bank Syariah Mandiri Parepare

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Penelitian ini berlokasi di Bank BTN Syariah Parepare Jl. Andi Makkasau No.59D Kp. Pisang Kec. Soreang Kota Parepare.

3.2.2 Peneliti akan menggunakan waktu  $\pm$  2 bulan.

---

<sup>40</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare, 2013), h. 30-36.



### 3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan pelayanan pada Bank BTN Syariah Parepare.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data yang Digunakan

Adapun sumber data dari penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder.

#### 3.4.1 Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti (narasumber) data ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi penelitian.

#### 3.4.2 Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertai peraturan perundang-undangan, dan lain-lain. Teknik yang digunakan dalam menentukan narasumber yaitu menentukan jumlah narasumber yang akan diwawancarai untuk member informasi yang dibutuhkan yang bisa disebut dengan teknik *purposive sampling*.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu teknik *field research*: teknik ini merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang memuat apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan peneliti pada saat melakukan penelitian di lapangan. Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data melalui penelitian lapangan ini yakni sebagai berikut:

### 3.5.1 Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti dengan melihat langsung bagaimana penerapan Nilai-nilai Islam dalam meningkatkan pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare wawancara (*interview*)

### 3.5.2 Wawancara

Alat pengumpul informasi dengan cara tanya jawab. Ciri utama dari *interview* adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait.

### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui gambaran yang lengkap tentang kondisi dokumen yang terkait dengan pembahasan skripsi ini.

## 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan pencandraan (*description*) dan penyusunan transkrip serta materi lain yang terkumpul. Maksudnya agar peneliti dapat menyempurnakan pemahaman terhadap data tersebut untuk kemudian menyajikannya kepada orang lain lebih jelas tentang apa yang telah ditemukan atau didapatkan dilapangan.

Setelah data terkumpul secara keseluruhan baik data kepustakaan maupun data lapangan maka selanjutnya menggunakan, mengolah atau menganalisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu metode induktif, yaitu suatu metode analisis data pengetahuan yang bersifat khusus, kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

#### 4.1 Nilai-nilai Islam yang dijadikan Standar Kinerja layanan pada PT. Bank BTN Syariah Parepare

Pelayanan SOP (Standar Operasional Prosedur) pada bank BTN Syariah Parepare. Pelayanan yang telah diberikannya kepada nasabah sudah sesuai dengan standar operasional prosedur pusat dan fungsi-fungsi yang sudah terealisasi dan berjalan baik. Dengan adanya system yang dikelola dengan baik maka dapat menjalankan fungsi-fungsi merencanakan, mengorganisasi, mengerakkan, dan pengawas kegiatan pelaksanaan pelayanan terhadap *cutoer service, teller, satpam* dan *telpon*. Sehingga terlaksana pelaksanaan pelayanan kepada nasabah dengan aman, lancar, tertib, dan teratur.

Dengan pelayanan yang diterapkan pada bank BTN Syariah Parepare memperlihatkan kinerja pegawai bank menunjukkan sikap yang selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik kepada semua nasabah, serta memiliki keterampilan, keandalan, berpenampilan baik dan rapih, bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.

Pelayanan yang efektif dan efesien merupakan kunci sukses pelaksanaan dalam melayani nasabah., langkah berikutnya setelah mengontrol proses selanjutnya yaitu mengendalikan, mengamankan dan menghindari masalah-masalah pelayanan bila memungkinkan. Dalam mengambil keputusan yang baik dalam mengendalikan pelayanan hanya dapat terlaksana apabila pelayanan yang ada di bank BTN Syariah Parepare sesuai dengan kertas kerja.

Dalam rangka memenuhi target bagian layanan BTN Syariah Parepare meningkatkan system pelayanan dalam melayani nasabah yang berkunjung ke BTN Syariah Parepare. Teknik ini untuk membina CS, Teller, satpam, telepon terbiasa dan siap menghadapi nasabah dengan sifat yang berbeda-beda. Dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah. Jadi nasabah akan merasa diperlakukan sebagai keluarga, sehingga meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah kepada bank BTN Syariah dan secara otomatis bersedia bereferensikan semua keluarga ataupun rekan untuk menjadi nasabah baru bank BTN Syariah Parepare.

Bank BTN Syariah Parepare memiliki Standar layanan Syariah sebagai pedoman baku bagi pegawai kantor cabang dalam menjalankan tugas kepada nasabah sehingga dengan layanan yang baik akan menciptakan bisnis, dan dapat memberikan layanan yang baik bagi bisnis yang telah ada karena setiap bisnis menghendaki layanan. Standar prosedur layanan yang ada di bank BTN Syariah Parepare yang meliputi aspek-aspek yaitu:

1. Aspek non fisik :
  - a. Sikap
  - b. Skill
  - c. Penampilan dari petugas *customer service*, teller, satpam dan handling telepon
2. Aspek fisik :
  - a. Peralatan ruangan
  - b. Kenyamanan ruang
  - c. Toilet

- d. ATM
- 3. *Electronic channel*
  - a. *Internet banking*
  - b. *SMS banking*
  - c. *Phone banking*

Dengan demikian, BTN Syariah Parepare dapat memahami perilaku nasabah pada dasarnya, karena BTN Syariah berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah sangat tergantung dengan keputusan layanan yang ada di BTN Syariah Parepare. Dengan memahami perilaku nasabah pihak manajemen pelayanan dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam memanfaatkan peluang yang ada.

Adapun Nilai-nilai Islam yang diterapkan pada setiap kinerja yang ada di Bank BTN Syariah Parepare:

#### 4.1.1 Nilai Keseimbangan

Keseimbangan yang dimaksud dalam hal ini adalah keadilan dan kesetaraan, dimana persyaratan adil yang paling mendasar dalam kegiatan transaksi adalah membentuk kualitas dan kuantitas dalam bertansaksi. Dalam transaksi perbankan syariah yang paling mendasar adalah menentukan keuntungan dan kerugian serta resiko yang mungkin akan terjadi kapan saja.

Seperti penuturan dari Muhammad Purkam Almar dalam wawancaranya, mengatakan bahwa:

“Kalau dibank BTN Syariah nilai keseimbangan itu dimana kita sebagai karyawan memberikan layanan yang adil baik itu tidak memilih nasabah antara yang kaya atau miskin atau yang banyak tabungannya dan tidak, kita semua melayani dengan seimbang dengan adil tanpa ada perbedaan kesetaraan.”<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup>Muhammad Purkam Almar, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh Penulis diparepare, 04 November 2019

Adapun penuturan dari Nur Afni dalam wawancaranya, mengatakan bahwa:

“Kalau disini di bank BTN Syariah nilai keseimbangan itu dalam memberikan layanan kepada nasabah secara seimbang dan adil tanpa membedakan antara orang yang memiliki banyak tabungan dan orang yang sedikit tabungannya dan Nilai keseimbangan itu bukan saja di dunia transaksi tapi diakhirat contohnya saja dengan ketentuan kantor secara tertulis bahwa 15 menit sebelum waktu sholat seluruh layanan operasional dihentikan demi untuk melakukan sholat berjamaah di masjid.”<sup>42</sup>

Berdasarkan penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa, Nilai keseimbangan yang ada dibank BTN Syariah pihak bank memberikan layanan yang adil dengan seimbang tanpa membedakan nasabah dan bank BTN Syariah juga harus seimbang antara dunia dan akhirat dimana hubungan dengan sang pencipta lebih mereka utamakan dari segalanya.

Evaluasi SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam nilai kesimbangan di Bank BTN Syariah Parepare merupakan aktivitas kerja yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sehingga pihak bank memberikan layanan yang baik dan adil dengan seimbang tanpa membedakan nasabah atau dalam bentuk kesetaraan.

Dengan kata lain orang yang dapat menyeimbangkan kepentingan dunia dan akhirat akan lebih tenang dalam menjalani hidup. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Q.S. Al-Qashash/77:

وَأَتَّبِعْ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ  
كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ



<sup>42</sup> Nur Afni, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh Penulis diparepare, 04 November 2019

Terjemahannya:

“Dan carilah pada apa yang Telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan ber buat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”<sup>43</sup>

Jadi keseimbangan merupakan Nilai dasar berbagai aspek tingkah laku ekonomi seorang muslim. Asas keseimbangan ini misalnya terwujud dalam kesederhanaan, hemat dan menjahui pemborosan. Dan keseimbangan antara kepentingan dunia dan akhirat, keseimbangan antara kepentingan individu dengan kepentingan umum dan keseimbangan antara hak dan kewajiban.

Ketika seseorang meletakkan hak-hak tersebut sesuai dengan semestinya, itu lelah menunjukkan sikap ketakwaan kepada Allah. Dengan kata lain, berlaku adil akan dekat dengan takwa, karena dalam perniagaan dilarangnya untuk menipu.

#### 4.1.2 Nilai kebenaran

Kebenaran yang dimaksud disini ialah kemurahan hati, motif pelayanan, kesadaran akan adanya Allah dan aturan yang menjadi adanya prioritas perilaku yang benar yang meliputi proses akan atau transaksi, proses mencari dan memperoleh komoditas serta proses usaha pengembangan untuk memperoleh keuntungan dengan jalan yang baik berdasarkan serta etika bisnis Islam. Dan proses dalam menarik keuntungan tersebut.

Seperti penuturan dari Muhammad Purkam Almar dalam wawancaranya, mengatakan bahwa:

“Kalau dibank BTN Syariah Nilai kebenaran dimana itu dalam transaksi disini kita benar-benar menjelaskan kepada nasabah bagaimana pelayanan transaksi

<sup>43</sup> Kementrian Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bekasi: Cipta bagus Segara, 2012), h. 394.

disini kita tidak menyembunyikan apapun apa lagi terhadap nasabah yang memiliki tabungan banyak maupun memiliki deposito ataupun mereka yang ingin membuat rekening kita benar-benar jujur dalam melakukan transaksi tidak ada disembunyikan kepada nasabah yang melakukan transaksi dibank BTN Syariah Parepare.”<sup>44</sup>

Adapun penuturan dari Nur Hidayat dalam wawancara, mengatakan bahwa:

“Disini bank BTN Syariah Nilai kebenaran itu suatu hal yang dengan adanya Allah Nilai kebenaran yang kita maksud di BTN Syariah Parepare bagaimana kita benar-benar melakukan proses yang akan diberikan kepada nasabah dan calon nasabah yang akan bertransaksi berdasarkan etika bisnis yang baik sehingga bank BTN Syariah menarik keuntungan dengan cara syariah sehingga nasabah tidak merasa disembunyikan ke pada nasabah yang akan melakukan transaksi di bank BTN Syariah.”<sup>45</sup>

Adapun penuturan dari Nur Afni dalam wawancara, mengatakan bahwa:

“Menurut saya, semua yang telah diperintahkan Allah SWT itu benar, jadi dalam semua system yang dioperasikan dibank BTN Syariah Parepare benar-benar sesuai dengan ajaran agama, karena dengan melakukan kebenaran semua orang akan percaya dengan apa yang kita jalankan dan dengan adanya kebenaran setiap kegiatan yang kita lakukan pasti akan melancarkan rezeki, misalkan saja bank menjelaskan secara benar tanpa bohong tentang semua produk dan cara menggunakan produk yang ada bank syariah.”<sup>46</sup>

Berdasarkan penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa, Nilai kebenaran di Bank BTN Syariah benar-bener dengan adanya Allah mereka melakukan kewajibannya sebagai karyawan dengan cara bagaimana supaya Nilai-nilai Islam yang ada di BTN Syariah supaya benar-benar jujur melayani nasabahnya yang ingin melakukan transaksi.

Evaluasi SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam nilai Kebenaran di bank BTN Syariah Parepare yaitu untuk menjaga konsistensi tingkat penanpilan kinerja karyawan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu dengan nilai

---

<sup>44</sup> Muhammad Purkam Almar, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh Penulis diparepare, 04 November 2019

<sup>45</sup> Nur Hidayat, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh Penulis diparepare, 04 November 2019

<sup>46</sup> Afni, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh Penulis diparepare, 04 November 2019



kebenaran sehingga pelayanan yang diberikan oleh frontliner atau yang berhadapan langsung dengan nasabah, bagaimana supaya mereka benar-benar melayani nasabahnya dengan jujur yang ingin melakukan transaksi sehingga apa yang diinginkan suatu perusahaan untuk ditentukan atau tujuan yang ingin dicapai oleh pihak bank dengan hasil yang dicapainya.

Kebenaran dalam konteks ini selalu mengandung makna kebenaran lawan dari kesalahan, mengandung pula dua unsur yaitu kebijakan dan kejujuran. Dengan prinsip kebenaran ini maka etika bisnis Islam sangat menjaga dan berlaku preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerjasama atau perjanjian dalam bisnis.

Nilai kebenaran juga terdapat pada proses pelayanan saat karyawan melakukan penjelasan produk kepada pelanggan, yang mana karyawan menjelaskan sebenar-benarnya mengenai produk baik dari fitur, kegunaan, keunikan, kelebihan maupun keunggulan. Bank BTN Syariah, telah mengimplementasikan Nilai kebenaran dalam pelayanan dengan memberikan perilaku yang benar baik dalam proses akad (transaksi) maupun dalam memaparkan produknya. Sehingga mampu mendapat kepercayaan pelanggan serta membuat pelanggan nyaman akan setiap proses pelayanan yang dilakukan perusahaan.

#### 4.1.3 Nilai tanggung Jawab

Islam menekankan Nilai tanggung jawab walaupun tidak mengabaikan kebebasan individu. Ini menunjukkan bahwa yang dikehendaki ajaran Islam adalah kebebasan yang bertanggung jawab. Karena segala perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh manusia semua itu akan dipertanggung jawabkan dihadapan Allah.

Seperti penuturan dari Muhammad Purkam Almar dalam wawancaranya, mengatakan bahwa:

“Menurut saya tanggung jawab tentang Bank BTN Syariah itu ketika kesepakatan atau perjanjian ke nasabah itu, perusahaan semaksimal mungkin untuk menepati janji yang telah kami disepakati. Ketika saat proses pelayanan ke pada nasabah yang ingin bertransaksi, yang mana karyawan disini benar-benar harus bertanggung jawab dan kita mempersiapkan diri ketika di kemudian hari ada nasabah mengeluh atau tidak puas dengan pelayanan yang kami berikan disinilah kami benar-benar semaksimal mungkin untuk menanamkan Nilai tanggung jawab pada dirikita masing-masing.”<sup>47</sup>

Berdasarkan penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa, Nilai tanggung jawab telah disepakati oleh bank BTN Syariah kepada karyawan dalam proses pelayanan, ketika kesadaran akan rasa tanggung jawab telah tertanam maka kepercayaan pelanggan akan perusahaan akan mudah dipeoleh.

Evaluasi SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam nilai tanggung jawab merupakan hal yang meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melakukan tugas sebagai karyawan untuk melayani nasabahnya dan telah tertanam kepercayaan pelanggan sehingga apa yang diinginkan suatu perusahaan untuk ditentukan atau tujuan yang ingin dicapai oleh pihak bank dengan hasil yang dicapainya. Sehingga bank BTN Syariah menerapkan atau menanamkan nilai tanggung jawab pada semua karyawan supaya melayani nasabah dengan penuh tanggung jawab.

Dalam konteks ini, Allah menghendaki setiap umatnya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana dinyatakan dalam al-Quran Surah an-Nahl 16:91:

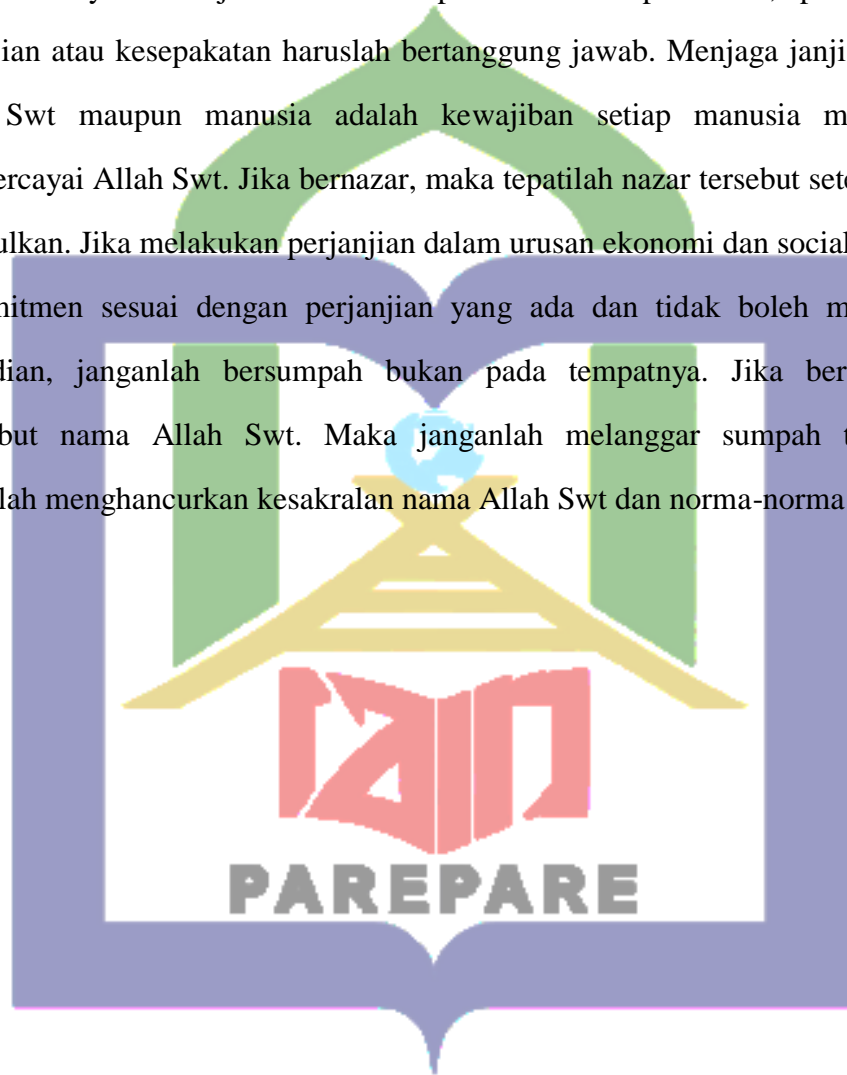
وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

<sup>47</sup>Muhammad Purkam Almar, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh Penulis diparepare, 04 November 2019

Terjemahannya:

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu Telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”<sup>48</sup>

Dari ayat sudah jelas bahwa setiap tindakan atau perbuatan, apakah itu berupa perjanjian atau kesepakatan haruslah bertanggung jawab. Menjaga janji baik kepada Allah Swt maupun manusia adalah kewajiban setiap manusia mukmin yang mempercayai Allah Swt. Jika bernazar, maka tepatilah nazar tersebut setelah hajatnya terkabulkan. Jika melakukan perjanjian dalam urusan ekonomi dan social, maka harus berkomitmen sesuai dengan perjanjian yang ada dan tidak boleh melanggarnya. Kemudian, janganlah bersumpah bukan pada tempatnya. Jika bersumpah dan menyebut nama Allah Swt. Maka janganlah melanggar sumpah tersebut dan janganlah menghancurkan kesakralan nama Allah Swt dan norma-norma lainnya.



<sup>48</sup> Kementrian Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bekasi: Cipta bagus Segara, 2012), h. 277

#### 4.2 Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada PT. Bank BTN Syariah Parepare

Praktek yang dilakukan dalam lembaga keuangan bank BTN Syariah Parepare merujuk pada kegiatan usaha yang berdasarkan prinsip syariah dan ekonomi Islam pada setiap kegiatan yang dilaksanakan baik itu kegiatan dalam perusahaan maupun kegiatan yang berhubungan diluar perusahaan seperti halnya hubungan kemanusiaan lembaga keuangan ini masih mengedepankan Nilai-nilai Islam dalam seluruh kegiatannya.

Nilai-nilai Islam dalam bank BTN Syariah Parepare bukan hanya berdasarkan pada system transaksinya saja melainkan juga mendasar pada keseimbangan antara dunia dan akhirat. Sebagaimana hasil wawancara oleh karyawan Nurhidayat, dengan pertanyaan bagaimana Nilai-nilai Islam yang ada pada bank BTN Syariah Parepare, beliau mengatakan bahwa:

”Kalau dibank BTN Syariah itu Nilai Islam bukan hanya ada dan diterapkan pada sistem transaksinya saja tetapi pelaku/orang yang terlibat dalamnya harus menjadikan Nilai-nilai Islam ini sebagai dasar untuk melakukan bisnis yang syariah, contohnya saja ada ketentuan kantor pusat secara tertulis bahwa 15 menit sebelum masuk waktu sholat seluruh layanan operasional harus dihentikan demi untuk melakukan sholat berjamaah di mesjid”<sup>49</sup>

Adapun penuturan dari Muhammad Purkan Almar selaku karyawan Bank BTN Syariah Parepare dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Karyawan atau pekerja di BTN Syariah ini tidak hanya mampu untuk bekerja dan menjelaskan pekerjaanya, kami sebagai karyawan juga memiliki kewajiban untuk bekerja dan menyelesaikan shalat lima waktu dan

<sup>49</sup> Nurhidayat, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

mengerjakan segala sesuatu yang berNilai Islam agar tercermin sikap dan tingkah laku yang syariah”.<sup>50</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa, Nilai Islam yang di maksud haruslah seimbang antara dunia dan akhirat dimana hubungan dengan sang pencipta lebih mereka utamakan dari segalanya.

Adapun Nilai-nilai Islam yang telah ditetapkan dibank BTN Syariah Parepare antara lain:

#### 4.2.1 Penerapan Nilai-nilai jujur

Kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehingga dapat di jadikan pegangan, hal mana akan memberikan manfaat bagi para pihak yang melakukan akad ( perikatan ) dan juga bagi masyarakat dan lingkungannya.

Adapun penuturan dari Nurhidayat dalam wawancara, mengatakan bahwa:

“Menurut saya kejujuran akan dimulai dari sifat saling mengenal antara bank dengan nasabah dengan kata lain transparansi. Transparansi merupakan suatu yang dipercayakan kepada seseorang, baik harta, ilmu pengetahuan dan hal-hal yang bersifat rahasia yang wajib dipelihara atau disampaikan kepada yang berhak menerima, dan disampaikan dengan sebenar-benarnya tanpa ada yang dikurangi atau dilebih-lebihkan”.<sup>51</sup>

Adapun penuturan dari Nur Afni dalam wawancara, mengatakan bahwa:

“ Menurut saya kejujuran yang berlandaskan pada Nilai-nilai Islam itu suatu hal yang dijadikan sebagai identitas diri dari BTN syariah Parepare, dengan kejujuran yang diterapkan maka nasabah dapat mempercayakan dananya kepada Bank Syariah tanpa unsur keraguan. Salah satu yang menjadi bukti

<sup>50</sup> Muhammad Purkam Almar, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

<sup>51</sup> Nurhidayat, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

kejujuran dari BTN Syariah adalah prinsip transparansi yang diterapkan pada nasabah”.<sup>52</sup>

Kejujuran yang bersifat transparansi yang dilakukan bank BTN Syariah Parepare kepada nasabah adalah diantaranya penentuan harga bagi hasil bank syariah yang didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpanan dana sesuai dengan jenis simpanan dana jangka waktunya yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima penyimpan, dan resiko yang kemungkinan bisa terjadi dalam melakukan transaksi dengan pihak bank. Hal tersebut dilakukan pada waktu akad.

Bank yang selalu berlaku jujur dalam bermuamalah, seperti yang dijelaskan dalam QS. Al-Ahsab/33:70

يٰٓأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

Terjemahannya:

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah perkataan yang benar”.<sup>53</sup>

Dari ayat tersebut Allah menganjurkan seluruh umat manusia agar selalu berbuat benar, berkata benar dan juga selalu bersama dengan orang yang benar perkataan dan perbuatannya.

Hal tersebut juga dijelaskan dalam salah satu ayat manajemen dakwah yang terdapat dalam QA. Al-imran/3:104 yaitu:

وَلَتَكُنَّ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

<sup>52</sup>Nur Afni, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

<sup>53</sup> Kementrian Agama RI, *al-Qur'an dan terjemahaannya* (Bogor: Halim, 2013), h. 61.

Terjemahannya:

“Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang munkar merekalah orang-orang yang beruntung”.

Ayat diatas adalah salah satu ayat yang berkaitan dengan manajemen dakwah yaitu seruan dan ajakan kepada seluruh ummat manusia untuk berbuat kebaikan dan tidak melakukan perbuatan yang dibenci oleh Allah SWT. Ayat tersebut adalah salah satu ayat yang dijadikan sebagai penutan atau pedoman umat manusia dalam bermuamalah agar tetap pada prinsip syariah.

Selain itu, Adapun penuturan dari Muhammad Purkan Almar dalam wawancaranya:

“Menurut saya kejujuran itu adalah Nilai-nilai Islam BTN Syariah Parepare dalam hal kejujuran diterapkan berdasarkan Nilai-nilai Islam yang berbasis Islam yaitu dengan menerapkan prinsip keterbukaan atau transparansi”.<sup>54</sup>

Berdasarkan Ketiga karyawan tersebut disimpulkan bahwa menjalankan Nilai kejujuran yang ada di Bank BTN Syariah Parepare itu sebagaimana mestinya, Nilai islam yang dijalankan telah distruktur dengan baik oleh pihak perbankan syariah sehingga hal tersebut dapat menjadi bukti kepada masyarakat bahwasanya mengenai sistem perbankan syariah yang sama halnya dengan konvensional adalah salah.

Manajemen pengelolaan Nilai-nilai Islam (prinsip kejujuran) BTN Syariah Parepare dilaksanakan berdasarkan arahan dari DPS dan diterapkan kepada nasabah dengan cara menyampaikan informasi yang benar dan jelas sesuai dengan kebutuhan nasabah atau berdasarkan kerjasama yang tertulis dalam akad antara pihak BTN Syariah dengan nasabah.

---

<sup>54</sup> Muhammad Purkam Almar, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

Adapun penuturan dari nasabah Bank BTN Syariah Parepare ibu dewi mengatakan bahwa:

“Nilai-nilai Islam tentang kejujuran yang bersifat transparansi belum sepenuhnya diterapkan oleh BTN Syariah kepada nasabahnya, hal ini dikarenakan masih banyak hal yang seharusnya diketahui oleh nasabah namun pihak bank tidak menyampaikannya. Contohnya saja dana nasabah yang dikelola oleh pihak bank tidak diketahui pasti oleh nasabah usaha apa yang telah dibiayai oleh pihak bank serta keuntungan secara menyeluruh yang di peroleh pihak bank”.<sup>55</sup>

Dari wawancara diatas penulis juga melakukan wawancara dengan karyawan Bank BTN Syariah bapak Nur hidayat dengan pertanyaan bagaimana pihak bank menanggapi pendapat nasabah yang mengatakan bahwa kejujuran yang bersifat transparansi belum sepenuhnya di terapkan ke nasabah dikarenakan masih banyak hal yang seharusnya diketahui oleh nasabah namun pihak bank tidak menyampaikan. Beliau mengatakan bahwa :

“Transparansi dalam perbankan dapat dilihat dari pembagian keuntungan yang diperoleh nasabah langsung dan dilaporkan kepada pihak bank. Namun yang menjadi permasalahan adalah kerap kali terdapat ketidak jujuran dalam pembagian pendapa antara pihak bank dan nasabah. Hal ini biasanya terjadi karena pihak bank telah percaya penuh untuk memebrikan dananya kepada nasabah.”<sup>56</sup>

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa Nilai-nilai Islam tentang kejujuran belum sepenuhnya bisa dikatakan sesuai dengan prinsip syariah dan berdasarkan keluhan yang diungkapkan oleh salah satu nasabah BTN Syariah yang masih belum memuaskan konsumen atau nasabah.

Dengan manajemen atau pengelolaan yang baik yaitu dengan menerapkan keempat Nilai-nilai Islam tersebut, salah satunya adalah kesetaraan terhadap

<sup>55</sup> Dewi, Nasabah BTN Syariah Parepare, wawancara pada 05 November 2019.

<sup>56</sup> Nurhidayat, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 05 November 2019.



pelayanan nasabah sehingga merasa puas atau keinginannya terpenuhi. Sikap jujur dapat menentukan status dan kemajuan perseorangan maupun masyarakat. Menegakkan prinsip kejujuran adalah salah satu kemaslahatan dalam hubungan antara manusia secara individu maupun kelompok. Dengan kejujuran, maka akan membantu manusia dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

#### 4.2.2 Penerapan Nilai-nilai kesetaraan

Kesetaraan merupakan kesamaan untuk saling mempercayai yang di tuangkan dalam satu akad menjadi faktor penentu bagi kesuksesan masing-masing pihak yang terkait dengan hak dan kewajiban sehingga tidak saling merugikan keuntungan/kelebihan kepada yang lain, ada kesediaan membentuk sesama dan mau bekerja sama.

Dalam transaksi bank tersebut usaha yang dibangun atas akad musyarakah (kerjasama), antara pihak bank dan nasabah diNilai bukan berdasarkan antara kreditur dan debitur semata melainkan transaksi ini diNilai berdasarkan kerjasama atau kemitraan antara dua bela pihak dan dalam kemitraan ini pihak-pihak bersangkutan akan menyertakan masing-masing modal (dana)nya yang kemudian dikelola berdasarkan prinsip syariah.

Seperti penuturan dari Nur Afni dalam wawancaranya, mengatakan bahwa :

“Menurut saya kesetaraan adalah dimana karyawan disini tidak akan membedakan antara keluarga dan orang lain ataukah kaya dan miskin sama-sama mempunyai kedudukan untuk mendapatkan perlakuan yang sama untuk dilayani sehingga nasabah merasa tidak dibedah-bedakan”.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> Nur Afni, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04. November 2019.

Seperti penuturan dari Muhammad Purkam Almar dalam wawancaranya, mengatakan bahwa :

“Menurut saya kesetaraan itu suatu kondisi dimana dalam perbedaan dan keragaman yang ada pada diri manusia tetap memiliki satu kedudukan yang sama dan satu tingkat. Dalam hal ini BTN Syariah tidak menjalankan perbedaan antara keluarga dan orang lain, kaya dan miskin akan tetapi semua orang atau nasabah dari BTN Syariah berhak mendapatkan perlakuan yang sama dan akan tetap diperlakukan sama rata atau setara dengan yang lain”.<sup>58</sup>

Adapun penuturan dari Nur Hidayat dalam wawancaranya, mengatakan bahwa:

“Menurut saya kesetaraan itu di mana kita sebagai karyawan disini sudah menganggap nasabah itu sebagai mitra kerja mereka, nasabah memberi kepercayaan kepada kami untuk mengelolah dan meminjamkan dana, kami juga mempercayai nasabah sebagai mitra yang bekerjasama secara jujur jadi saling kepercayaan dan tidak membedakan antara keluarga maupun orang yang mampu sehingga itu juga kunci bagi bank syariah untuk menarik minat nasabah”.<sup>59</sup>

Dari penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa Nilai kesetaraan itu membuktikan bahwa pihak BTN Syariah telah melakukan banyak hal untuk membuat nasabahnya merasa nyaman, kesetaraan yang diterapkan dalam arti tidak membedakan nasabah menjadi tolak ukur tersendiri bagi setiap nasabah untuk memuji akan Nilai-nilai Islam yang dimiliki oleh perbankan syariah khususnya pada BTN Syariah Parepare. Hal ini dijelaskan dalam QS. Al-Hujurat/49:13:

يَتَأَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَنُكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

<sup>58</sup> Muhammad Purkan Almar, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

<sup>59</sup> Nur Hidayat, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

Terjemahanya:

“Hai manusia, Sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.”<sup>60</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa tidak ada perbedaan antara laki-laki dan perempuan. Semua manusia sama di mata Allah. Namun yang membedakan disisi Allah adalah orang-orang yang paling taqwa. Olehnya itu, BTN Syariah Parepare memperlakukan nasabahnya sama rata tanpa membeda-bedakan karena BTN Syariah adalah salah satu bank yang berpedoman pada prinsip syariah.

Adapun penuturan dari nasabah Bank BTN Syariah Parepare ibu sri wulandari mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan pada pihak dari BTN Syariah kepada nasabah sangat baik dan mencerminkan Nilai-nilai syariah. Karyawan dari BTN Syariah sangat memperhatikan tentang kenyamanan nasabahnya, mulai dari sambutan hangat yang diberikan security kepada setiap nasabah yang datang tanpa membeda-bedakan antar nasabah”<sup>61</sup>

Adapun penuturan dari nasabah Bank BTN Syariah Parepare bapak Nurdin mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh karyawan maupun Securitynya sangat baik dan tidak membeda-bedakan yang mana keluarga dan yang mana orang kaya maupun miskin sehingga saya sebagai nasabah merasa nyaman berada di BTN Syariah untuk menabung”<sup>62</sup>

Dari penuturan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa pihak bank BTN Syariah Parepare telah melakukan banyak hal kepada nasabahnya dengan cara tidak

<sup>60</sup> Kementrian Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2012), h. 517.

<sup>61</sup> Sri Julianti, Nasabah BTN Syariah Parepare, wawancara pada 05 November 2019.

<sup>62</sup> Nurdin, Nasabah BTN Syariah Parepare, wawancara pada 05 November 2019.

membeda-bedakan nasabahnya sehingga nasabahnya merasah puas dan nyaman berada di Bank BTN Syariah untuk menabung.

#### 4.2.3 Penerapan Nilai-nilai Keadilan

Keadilan dan kebenaran dalam perbankan syariah yang dimaksud adalah tidak ada pihak yang di rugikan. Semua pihak memperoleh perlakuan yang sama (tidak berat sebelah). Pihak bank berhak mengambil semua haknya, dan pihak bank memberi semua yang menjadi hak nasabah.

Adapun penuturan dari Muhammad Purkan Almar dalam wawancara, mengatakan bahwa:

“Menurut saya keadilan itu mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Setiap akad (transaksi) harus benar-benar memperhatikan rasa keadilan dan sedapat mungkin menghindari perasaan tidak adil, karena harus ada saling ridha dari masing-masing pihak”.<sup>63</sup>

Adapun penuturan dari Nur Afni dalam wawancara, mengatakan bahwa:

“Menurut saya keadilan yang dimaksud itu adalah segala yang mencakup diri sendiri dan orang lain yang berhak untuk didapatkannya. Dan keadilan yang harus didapatkan oleh seluruh pihak yang berhubungan dengan BTN Syariah termasuk nasabahnya, nasabah berhak mendapat bagi hasil sesuai dengan hasil kesepakatan pada waktu akad begitupun sebaliknya dengan pihak Bank BTN Syariah”.<sup>64</sup>

Adapun penuturan dari Nurhidayat dalam wawancara, mengatakan bahwa:

“Menurut saya keadilan itu sebagai mana karyawan dibank BTN Syariah Parepare memberikan keadilan kepada nasabah dan pencantuman informasi yang wajar kepada nasabah tentang bagi hasil dan pendapatan dari bank. Jika nasabah setuju dengan bagi hasil atau nisbah yang ditawarkan maka bank akan menindaklanjuti perjanjian dengan nasabah”.<sup>65</sup>

<sup>63</sup> Muhammad Purkan Almar, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

<sup>64</sup> Nur afni, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

<sup>65</sup> Nurhidayat, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas penulis dapat disimpulkan bahwa Nilai keadilan adalah hubungan yang tidak merasa dicurangi sehingga terjadi kesepakatan antara bank syariah dengan nasabah merupakan faktor utama terjadinya perjanjian secara syariah yang mana salah satunya tidak akan merasa dirugikan.

Setiap akad (transaksi) harus benar-benar memperhatikan rasa keadilan dan sedapat mungkin menghindari perasaan tidak adil (dzalim). Oleh karena itu, harus ada saling ridha diantara pihak-pihak yang terlibat perikatan, tidak diperkenankan memakan harta orang lain dengan cara yang batil, kecuali dengan jalan jual beli sehingga menjadi ridha.<sup>66</sup>

Salah satunya adalah keadilan yang harus didapatkan oleh setiap nasabah, baik itu dari segi pelayanan, penentuan harga secara adil, maupun umpan balik terhadap masalah atau keluhannya terhadap BTN Syariah Parepare. Sebagaimana telah dijelaskan dalam QS. An-Nahl/16:90.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Terjemahannya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.<sup>67</sup>

<sup>66</sup>H Hermanto Bambang dan Hakim P.A Donggala. -. Artikel Nilai-nilai islam dalam perbankan syariah, [http://www.academia.edu/4940591/Nilai\\_Islam\\_dalam\\_praktek\\_perbankan\\_syariah](http://www.academia.edu/4940591/Nilai_Islam_dalam_praktek_perbankan_syariah), 24 januari 2016.

<sup>67</sup> Kementrian Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bogor: Halim, 2013), h. 377.

Ayat di atas menjelaskan bahwa larangan Allah kepada seluruh umat manusia untuk berbuat keji dan berlaku tidak adil karena hal tersebut akan berdampak pada permusuhan yang akan berakibat fatal bagi dirinya dan orang lain yang akan sangat dibenci oleh Allah SWT. Hal ini dipertegas oleh salah satu nasabah dari BTN Syariah Parepare atas nama Asrika Bambang mengatakan bahwa:

“Nilai keadilan yang diterapkan oleh bank BTN Syariah sebagai pegangan atau pedoman dalam mengelolah BTN Syariah untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya hal yang sangat baik bagi setiap nasabah, karena hal tersebut yang menjadi dasar kepercayaan kita sebagai nasabah dalam menyimpan dan kerjasama dengan BTN Syariah Parepare”.<sup>68</sup>

Adapun penuturan dari nasabah Bank BTN Syariah Parepare Fitriani mengatakan bahwa:

“Nilai keadilan yang ada di bank BTN Syariah itu yang diberikan kepada saya sebagai nasabahnya dan kepada nasabah yang lainnya dengan rasa keadilan dimana pihak bank BTN Syariah Parepare menjelaskan tentang bagi hasil atau nisbah dari awal akad perjanjian bahwa pihak bank dan nasabah akan membagi keuntungan sehingga tidak ada rasa kecurangan dan disinilah saya sebagai nasabah yakin akan menyimpan dana saya dan bekerjasama dengan pihak bank BTN Syariah.”<sup>69</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas penulis dapat disimpulkan bahwa Nilai keadilan yang diberikan kepada nasabah sebagai pegangan atau pedoman dalam mengelolah BTN Syariah untuk memberikan kepuasan nasabah dana nisbah dari awal akad perjanjian bahwa pihak bank dan nasabah akan membagi keuntungan sehingga tidak ada rasa kecurangan.

Nisabah bagi hasil transaksi ini juga sama halnya dengan nisbah bagi hasil pada transaksi lainnya dimana bank tidak akan melanjutkan kontrak kerja dengan

<sup>68</sup> Asrika Bambang, Nasabah BTN Syariah Parepare, wawancara pada 04 November 2019.

<sup>69</sup> Jumriani, Nasabah BTN Syariah Parepare, wawancara pada 04 November 2019.

nasabah apabila nasabah tidak menyetujui bagi hasil yang akan disepakati oleh kedua pihak. Sebagai mana hasil wawancara dengan narasumber bapak Muhammad purkam Almar, yang banyak menangani system transaksi seperti ini, beliau mengatakan bahwa :

“Transaksi bank syariah itu menggunakan sistem Nisbah, dimana pihak bank akan menyetujui satu akad dan akan membagi Nisbahnya sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan pihak bank, apabila nasabah tidak setuju dengan pembagian yang ditawarkan bank maka bank akan membatalkan perjanjian kotrak kerja dengan nasabah, jika nasabah setuju dengan nisbah yang ditawarkan maka bank akan menindak lanjuti perjanjian dengan nasabah”.<sup>70</sup>

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat simpulkan bahwa kesepakatan antara bank syariah dengan nasabah merupakan faktor utama terjadinya perjanjian secara syariah yang mana salah satunya tidak akan merasa dirugikan.

Perjanjian merupakan salah satu cara untuk memperoleh sesuatu yang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, khususnya dalam melakukan kegiatan ekonomi. Perjanjian ini harus dibuat oleh kedua belah pihak yang bertransaksi dan perjanjian inilah yang menentukan sah atau tidaknya suatu transaksi. Perjanjian antara kedua belah pihak yang bertujuan untuk saling mengikatkan diri tentang perbuatan yang akan dilakukan dalam suatu hal, yang diwujudkan dalam *ijab* (penawaran) dan *qabul* (penerimaan) yang menunjukkan adanya kerelaan secara timbal balik antara kedua belah pihak dan harus sesuai dengan kehendak syariat. Ini berarti Hukum Perikatan Islam pada prinsipnya juga menganut asas kebebasan berkontrak yang dituangkan dalam *antaradhin* sebagaimana diatur dalam QS. An-Nissa ayat 29 dan Hadits Nabi Muhammad SAW, yaitu suatu perikatan atau perjanjian akan sah dan

---

<sup>70</sup> Muhammad Purkam Almar, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

mengikat para pihak apabila ada kesepakatan (*antaradhin*) yang terwujud dalam dua pilar yaitu *ijab* (penawaran) dan *qabul* (penerimaan).<sup>71</sup>

#### 4.2.4 Penerapan nilai-nilai kebebasan

Bank BTN Syariah membebaskan setiap karyawan maupun pihak-pihak perbankan melakukan pekerjaan sebagai pembicara atau narasumber suatu acara yang terkait dengan bisnis BTN Syariah pada saat jam kerja sepanjang memperoleh persetujuan dari atasan. Hal ini juga memberi keuntungan tersendiri bagi pihak bank dalam mempromosikan bank BTN Syariah kepada masyarakat maupun mahasiswa yang ingin mengetahui system Nilai-nilai serta apa yang seringkali diterapkan dalam lembaga keuangan syariah selama ini.

Dalam kegiatan transaksi bank BTN Syariah Parepare Menurut konsep Nilai kebebasan, sebagai contoh bank menjalankan fungsi lembaga baitul mall, yaitu menerima dana yang berasal dari nasabah yang berupa sejumlah harta yang wajib dikeluarkan bila telah mencapai batas minimal tertentu (nisab) dalam kurung waktu (haul) setiap tahun kalender. Selain dari pada itu pihak bank juga memberi kebebasan kepada nasabah mengenai akad apa yang akan dipergunakan nasabah pada saat bertransaksi.

Kebebasan transaksi juga bukan hanya dalam bentuk pemilihan akad seperti yang dilakukan antara bank dan nasabah. Melainkan kebebasan dalam melakukan pembukaan rekening baru juga turut diperhatikan, dimana pada suatu masalah nasabah mengeluhkan ketidak bebasan yang dirasakan pada saat nasabah ingin mengambil kredit pada bank BTN Syariah Parepare. Nasabah menganggap pihak

---

<sup>71</sup> Dewi Gemala. *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta : Kencana Prenada Media, 2006), hal. 206



bank mempersulit nasabah dalam pengambilan dana kredit yang diajukan, sebagaimana dari hasil wawancara narasumber Hj. Halija yang mengatakan bahwa:

“Kalo pengambilan kredit di bank BTN Syariah itu, bank tidak akan memberikan kebebasan kepada kami untuk dana yang akan dipinjam, dana yang di pinjam pada bank akan dipegang sama bank, contohnya saya meminta pinjaman kepada bank untuk biaya beli mesin, maka bank yang akan belikan ke penjual mesin dan diberikan kepada kita. Beda dengan bank konvensional dana yang dipinjam itu diberikan langsung ke kita (nasabah) dan bebas untuk dipergunakan oleh nasabah”.<sup>72</sup>

Adapun penuturan dari Nur Alim dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Kalo pengambilan kredit di bank BTN Syariah itu, pihak bank tidak membebaskan kita sebagai nasabah untuk mengambil langsung dana yang akan di pinjam melainkan pihak bank yang akan langsung kepihak yang akan kita tempati untuk menggunkan dana tersebut tidak sama dengan bank konvensional dana yang akan di pinjam akan diberikan secara langsung sehingga kita sebagai nasabah akan mengelolanya”.<sup>73</sup>

Hasil wawancara diatas penulis dapat simpulkan bahwa kebebasan yang diberikan kepada nasabah tidak diberikan secara langsung melaikan pihak bank yang akan bergerak langsung akan menangani nasabah tentang untuk apa dana tersebut sehingga nasabah meminjam dana di BTN Syariah apakah dipergunkan yang semestinya atau tidak sehingga pihak bank yang akan langsung menangani apa kebutuhan pihak nasabah.

Dari hasil wawancara diatas penulis juga melakukan wawancara dengan narasumber Nur Afni, dengan pertanyaan, bagaimana pihak bank menanggapi pendapat nasabah dalam meminjam dana kredit pada bank BTN Syariah Parepare.

Beliau mengatakan bahwa:

“Hal itu yang menjadi masalah bagi nasabah yang tidak tau, bank siap memberikan pinjaman kepada nasabah yang berlaku jujur. Bank tidak memberikan dana secara langsung dikarenakan dana yang diberi ditakutkan

<sup>72</sup> Hj Halija, Nasabah BTN Syariah Parepare, wawancara pada 05 November 2019.

<sup>73</sup> Nur Alim, Nasabah BTN Syariah Parepare, wawancara pada 06 November 2019.

dipergunakan tidak pada tempatnya, yang tadinya peminjaman dana diajukan digunakan untuk membangun rumah malah digunakan untuk usaha ternak. hal ini yang dianggap bank penggunaannya tidak efisien atau tidak tepat sasaran”<sup>74</sup>.

penuturan dari Nurhidayat dalam wawancaranya yang mengatakan bahwa:

“Sama dengan pendapat ibu Nurafni bahwa masalah bagi nasabah yang tidak tau, bahwa bank siapa memberikan pinjaman kepada nasabah tapi dengan berlaku jujur. Kenapa kita sebagai pihak bank tidak memberikan pinjaman dana secara langsung dikarenakan dana yang akan diberikan ditakutkan dipergunakan dengan cara yang tidak baik atau tidak tepat.”<sup>75</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas penulis dapat simpulkan bahwa Nilai kebebasan pada bank BTN Syariah Parepare telah sesuai dengan transaksi secara syariah, hanya saja pemahaman pada nasabah tentang prosedur bank syariah inilah yang perlu di tingkatkan agar tercipta transaksi yang betul-betul syariah dan diakui dalam kalangan masyarakat.

#### 4.2.5 Penerapan Nilai Tertulis

Segenap insan BTN Syariah mencatat data-data dan menyusun laporan kerja yang terkait dengan fungsi dan tanggung jawabnya secara jujur, tepat, benar dan akurat yakni: mencatat setiap data transaksi, akuntansi, keuangan BTN Syariah, kepegawaian dan data lainnya. Meminta pengganti biaya dan atau melakukan pembebanan biaya BTN Syariah, disertai dengan dokumen yang lengkap sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. Menyusun laporan serta bertanggung jawab atas isi laporan tersebut.<sup>76</sup>

<sup>74</sup> Nur Afni, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 06 November 2019.

<sup>75</sup> NurHidayat, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 06 November 2019.

<sup>76</sup> <https://www.btn.co.id/id/Tata-Kelola>

Sebagai dari hasil wawancara oleh narasumber Nur Afni yang mengatakan bahwa:

“Pencatatan yang dilakukan berdasarkan pada kegiatan bank setiap tahunnya, jadi setiap tahunnya bank akan menerbitkan buku tahunan yang mencakup seluruh kegiatan bank BTN itu kegiatan dalam lingkup bank ataupun kegiatan social yang dilakukan bank, dalam pencatatan itu akan dilihat apakah bank sudah termaksud dalam kategori baik atau malah digolongkan dalam kategori tidak baik. Penerbitan catatan itu juga membantu bank melihat apakah segala oprasional dan transaksi itu sudah sesuai dengan syariat Islam atau tidak.”<sup>77</sup>

Adapun penuturan dari Muhammad Purkan Almar dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya Nilai tulis yang ada di bank BTN Syariah itu pencatatan yang akan dilakukan pada kegiatan untuk pencatatan transaksi yang di lakukan secara syariah di setiap hari maupun di akhir tahun biasa dikatakan pencatatan tiap tahunnya seperti dikatakan ibu Nur Afini bahwa bank akan menerbitkan buku tahunan yang mencakup sebuah kegiatan yang ada di bank BTN Syariah. Penerbitan pencatatan itu juga bank melihat apakah segala oprasional dan transaksi itu sudah sesuai dengan syariat Islam atau tidak.”<sup>78</sup>

Adapun penuturan dari Nurhidayat dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

“Menurut saya Nilai tertulis itu dalam kegiatan apapun yang dilakukan di bank BTN Syariah harus di catat, karena merupakan bukti nnti jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Mungkin semua usaha apapun juga menerapkan prinsip tertulis. Dan dalam Islam pun mengajarkan kita untuk mencatat kesepakatan antar perorang-orangan seperti halnya dalam piutang. Prinsip tertulis itu merupakan bukti antara karyawan bank dengan nasabah dalam melakukan transaksi. Transaksi apapun itu baik tertulis melalui resi, struk ataupun bukti dari tinta pulpen. Kami sebagai karyawan sangat membutuhkan yang nama prinsip tertulis begitupun halnya dengan nasabah.”<sup>79</sup>

<sup>77</sup> Nur Afni, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

<sup>78</sup> Muhammad Purkam Almar, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

<sup>79</sup> Nurhidayat, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat simpulkan bahwa, Nilai tertulis pada bank BTN Syariah Parepare sudah terstandarisasi dari bank BTN Syariat pusat, dan hal tersebut harus dilaksanakan dan diaplikasikan oleh karyawan dalam kegiatan operasinal bank agar terstruktur dengan baik.



### 4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi penerepan Nilai-nilai Islam Pada PT. Bank BTN Syariah Parepare

#### 4.3.1 Faktor Promosi

Pandangan Islam mengenai promosi sudah ada sejak zaman Nabi Muhammad. Nabi Muhammad SAW menggunkan promosi dalam perdagangan. Prinsip-prinsip yang digunakan Nabi Muhammad SAW berbeda dengan promosi yang dilakukan. Konsepnya tidak terlepas dari Nilai-nilai moralitas dan sesuai dengan etika serta estetika keislaman. Kegiatan promosi yang dilakukan suatu perusahaan (lembaga keuangan) merupakan kombinasi yang terdapat dari unsure-unsur atau peralatan promosi, yang mencerminkan pelaksanaan kebijakan promosi dari perusahaan tersebut.

Adapun penuturan dari Muhammad Purkam Almar dalam wawancaranya, mengatakan bahwa:

“Menurut saya promosi itu di Bank BTN Syariah Parepare dengan mempromosikan semua produk yang ada di Bank BTN Syariah Parepare untuk masyarakat, karena masih banyak masyarakat masih mengirah bahwa operasional bank syariah itu sama-sama dengan system konvensional, jadi kami akan menjelaskan tentang bank syariah sesuai dengan etika serta Nilai-nilai moralitas yang kami jelaskan kepada mereka.”<sup>80</sup>

Berdasarkan penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa, Promosi adalah segala sesuatu diketahui seseorang mengenai suatu hal Seseorang sangat tergantung tentang promosi yang akan diberikan kepada nasabahnya. Karena nasabah atau masyarakat masih banyak yang beranggapan bahwa bank syariah sama dengan

---

<sup>80</sup> Muhammad Purkam Almar, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

system konvensional sehingga karyawan Bank BTN Syariah mengupayakan mempromosikan produknya ke nasabah.

Kegiatan promosi yang dilakukan suatu perusahaan (lembaga keuangan) merupakan kombinasi yang terdapat dari unsure-unsur atau peralatan promosi, yang mencerminkan pelaksanaan kebijakan promosi dari perusahaan tersebut. Kombinasi dari unsur-unsur atau peralatan promosi yang dilakukan, perusahaan akan berusaha untuk membujuk calon pembeli dan langganan untuk melakukan pembelian atas produk yang dipasarkan, dalam hal ini perusahaan melakukan komunikasi dengan para konsumen.<sup>81</sup>

Daftar mengenai alat-alat promosi yang penting dapat dipakai untuk membangun suatu program penjualan efektif atau promosi, antara lain:

a. Periklanan (advertising)

Segala biaya yang harus dikeluarkan sponsor untuk melakukan presentasi dan promosi non pribadi dalam bentuk gagasan, barang atau jasa.

b. Penjualan Personal (personal selling)

Presentasi pribadi oleh para wiraniaga perusahaan dalam rangka mensukseskan penjualan dan membangun hubungan dengan pelanggan.

c. Promosi penjualan (sales promotion)

Insentif jangka pendek untuk mendorong pembelian atau penjualan suatu produk atau jasa.

---

<sup>81</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2015), h. 265.

d. Hubungan masyarakat (public relation)

Membangun hubungan baik dengan publik terkait untuk memperoleh dukungan, membangun "citra perusahaan" yang baik dan menangani atau menyingkirkan gosip, cerita dan peristiwa yang dapat merugikan.

e. Pemasaran langsung (direct marketing)

Komunikasi langsung dengan pelanggan yang diincar secara khusus untuk memperoleh tanggapan langsung.

#### 4.3.2 Faktor Informasi/media massa

Informasi yang diperoleh baik dari pendidikan formal Maupun non formal dapat memberikan jangka pendek sehingga menghasilkan perubahan atau peningkatan pengetahuan. Informasi itu dapat kita peroleh dari berbagai media mulai dari media cetak seperti koran dan majalah atau media elektronik seperti televisi dan media sosial. Teknologi saat ini juga telah berkembang dengan pesat, perkembangan teknologi diawali dari munculnya teknologi cetak (mekanik), teknologi audio, hingga teknologi film yang merupakan gabungan dari mekanik dan elektronik. Seperti yang diungkapkan oleh Nur Afni dalam wawancaranya, menyatakan bahwa:

“Sebagaimana kita sebagai karyawan bank BTN Syariah akan menginformasikan melalui media massa, yang bisa digunakan untuk supaya nasabah memperoleh informasi tentang BTN Syariah lewat televisi, majalah radio atau surat kabar sehingga masyarakat mengetahui bahwa produk ini yang diterapkan dan akad yang secara syariah sehingga nasabah akan ke BTN Syariah untuk bertransaksi maupun menyimpan dananya misalkan kan sebagian masyarakat itu mengirahnya bank syariah sama-sama sistemnya dengan bank Konvensional nah itulah kendala-kendalah yang harus diperbaiki.”<sup>82</sup>

---

<sup>82</sup> Nur Afni, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.

Berdasarkan penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa, informasi atau media massa sangat penting bagi nasabah karna dengan informasi yang akan di dapat lewat media tv, surat kabar maupun majalah sehingga nasabah mengetahui bahawa bank BTN Syariah mempunyai produk dan akad yang secara syariah.

#### 4.3.3 Faktor Pengetahuan

Pengetahuan merupakan hasil dari apa yang diketahui seseorang dan ini terjadi setelah orang tersebut melakukan penginderaan terhadap objek tertentu. Pengetahuan atau kognitif merupakan dominan yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang , sebagaiian pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Seperti yang diungkapkan Nurhidayat dalam wawancaranya, mengatakan bahwa:

“Menurut saya pengetahuan nasabah tentang Bank Syariah itu kurangnya pemahaman rata-rata kurangnya pemahaman dari masyarakat terutama kota parepare itu kurangnya pemahaman yang mereka ketahui terkait bank syariah karena pemikirannya mereka masih condong kearah konvensional jadi biasanya pada saat kami berinterkasi dengan nasabah mereka bingung apa bedannya bank syariah dengan bank konvensional bukan kah sama bunga sama bagi hasil sama-sama mendapatkan bonus dari tabungan misalnyakan kendala-kendala itu yang ada sering kami temui dilapangan jadi kurangnya pemahaman nasabah terkait konsep syariah itu sebenarnya.”<sup>83</sup>

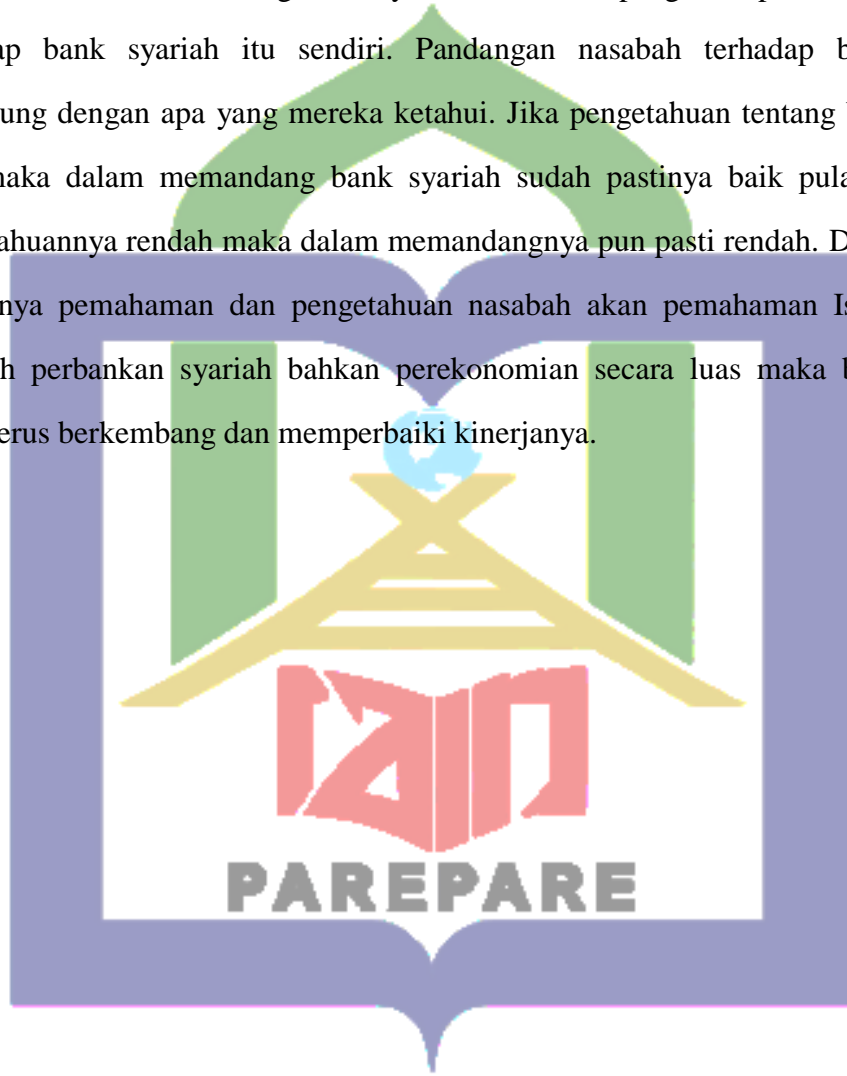
Dari penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan adalah segala sesuatu diketahui seseorang mengenai suatu hal setelah melalui pengindraan terhadap objek tertentu. Seseorang sangat tergantung tentang pengetahuan yang mereka miliki. Karena nasabah atau masyarakat masih banyak yang beranggapan bahwa bank syariah sama dengan system konvensional.

---

<sup>83</sup> Nurhidayat, Karyawan Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 04 November 2019.



pengetahuan nasabah mengenai bank syariah masih sangat minim, sebagian besar nasabah hanya tahu bank syariah tanpa memahaminya, masih ada nasabah yang belum mengerti mengenai istilah-istilah di perbankan syariah. Pemahaman dan pengetahuan nasabah tentang bank syariah akan mempengaruhi pandangan nasabah terhadap bank syariah itu sendiri. Pandangan nasabah terhadap bank syariah tergantung dengan apa yang mereka ketahui. Jika pengetahuan tentang bank syariah baik maka dalam memandang bank syariah sudah pastinya baik pula, tetapi jika pengetahuannya rendah maka dalam memandangnya pun pasti rendah. Dengan masih rendahnya pemahaman dan pengetahuan nasabah akan pemahaman Islam apalagi masalah perbankan syariah bahkan perekonomian secara luas maka bank syariah harus terus berkembang dan memperbaiki kinerjanya.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pokok masalah yang diteliti dalam skripsi ini dan kaitannya dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dirumuskan kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai-nilai Islam yang dijadikan Standar Kinerja layanan pada PT. Bank BTN Syariah Parepare yaitu:
  - a. *Nilai keseimbangan*, sesuai dengan prinsip syariah pihak bank memberikan layanan yang adil dengan seimbang tanpa membedakan nasabah dan bank BTN Syariah juga seimbang antara dunia dan akhirat dimana hubungan dengan sang pencipta lebih mereka utamakan dari segalanya.
  - b. *Nilai Kebenaran*, benar-bener dengan adanya Allah mereka melakukan kewajibannya sebagai karyawan dengan cara bagaimana supaya Nilai-nilai Islam yang ada di BTN Syariah supaya benar-benar jujur melayani nasabahnya yang ingin melakukan transaksi.
  - c. *Nilai Tanggung Jawab*, telah disepakati oleh bank BTN Syariah kepada karyawan dalam proses pelayanan, ketika kesadaran akan rasa tanggung jawab telah tertanam maka kepercayaan pelanggan akan perusahaan akan mudah dipeoleh.

2. Penerapan Nilai-nilai Islam terdapat pada BTN Syariah Parepare yaitu
  - a. kejujuran (*Honesty, Ash-Shidq*), sesuai dengan prinsip Syariah, hal tersebut telah sedapat mungkin diterapkan oleh BTN Syariah Parepare. Diantaranya penyampaian informasi yang akurat atau benar adanya kepada setiap nasabah sesuai dengan prinsip syariah yang bersifat transparansi.
  - b. *Kesetaraan*, yang merupakan suatu perlakuan yang semua orang berhak untuk diperlakukan sama rata tanpa membedakan antara yang satu dengan yang lainnya.
  - c. *Keadilan*, BTN Syariah menggunakan prinsip keadilan dalam menerapkan Nilai-nilai Islam dalam hal bagi hasil yang berstruktur atau sesuai dengan manajemen BTN Syariah untuk menciptakan kerjasama yang kompak antara pihak bank dan nasabah.
  
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Nilai-nilai Islam di Bank BTN Syariah yaitu:
  - a. *Faktor promosi* merupakan Faktor Promosi adalah segala sesuatu diketahui seseorang mengenai suatu hal Seseorang sangat tergantung tentang promosi yang akan diberikan kepada nasabahnya.
  - b. *Faktor Informasi* atau media massa sangat penting bagi nasabah karna dengan informasi yang akan di dapat lewat media tv, surat kabar maupun majalah sehingga nasabah mengetahui bahawa bank BTN Syariah mempunyai produk dan akad yang secara syariah,
  - c. *Faktor pengetahuan* pengetahuan nasabah mengenai bank syariah masih sangat minim, sebagian besar nasabah hanya tahu bank syariah tanpa memahaminya, masih ada nasabah yang belum mengerti mengenai istilah-

istilah di perbankan syariah. Pemahaman dan pengetahuan nasabah tentang bank syariah akan mempengaruhi pandangan nasabah terhadap bank syariah itu sendiri.

## 5.2 Saran

1. Dalam Nilai-nilai yang dijadikan standar kinerja Bank BTN Syariah itu bagaimana supaya lebih meningkatkan kualitas standar kinerja dengan cara memberikan pelatihan kembali atau mengadakan seminar sehingga tanggung jawab yang masih kurang dalam memenuhi standar kinerja hendaknya diperhatikan lagi, sehingga karyawan dapat bekerja secara professional, kreatif dan inovatif. Dan sebagai motivasi agar karyawan dapat menghaiikan sumber daya yang berkualitas dan dapat memenuhi standar kinerja yang sesuai dengan tujuan perusahaan.
2. Dalam pelaksanaan penerapan Nilai-nilai Islam pada bank BTN Syariah Parepare. Satu hal yang harus menjadi perhatian adalah penetapan Nilai-nilai Islam tersebut haruslah dimaknai, baik itu dari pihak bank maupun pihak nasabah, dengan begitu baik pihak bank maupun nasabah akan memahami bagaimana Nilai-nilai Islam bisa sangat penting bagi kehidupan social maupun ekonomi.
3. Bank BTN Syariah Parepare harus menyampaikan informasi secara tepat, memadai, jelas, dan akurat kepada nasabah. Keterbukaan dalam menyampaikan yang material dan relevan serta keterbukaan BTN Syariah dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini di karenakan agar nasabah memperoleh informasi yang akurat tentang aturan atau hal-hal yang perlu diketahui oleh nasabah.

4. Informasi yang disampaikan harus berhubungan dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan konvensasi pebgurus, pengolahan risiko serta kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi bank syariah. Hal ini menjadi alasan agar manajemen pengelola Nilai-nilai Islam berjalan sesuai dengan arahan dari DPS (Dewan Pengawas Syariah).



## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an Al-Karim

- Akbar.2019. “ *Akad Rahn Pada Bank Syariah Mandiri dan Pegadaian Syariah Kab. Mamuju (Analisis Perbandingan)*, Skripsi IAIN Parepare.
- Assauri, Sofjan. 2015, *Manajemen Pemasaran* Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Bagus, Loren.1996. *Kamus Filsafat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Ulama.
- Dendawijaya,Lukman. 2006. *Manajemen Perbankan* Bogor: Ghalia Indonesia.
- Deni ,Andi. 2014. “*pelayanan terhadap nasabah dalam transaksi valuta asing antara bank mandiri dan bank syariah mandiri (BSK) dikota parepar. (studi perbandingan)*”.skripsi sarjana: Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Parepare.
- Djamil,Fathurrahman. 2001. “*Hukum Perjanjian Syariah dalam Komplikasi Hukum Perikatan*”.
- Erni, Munawarah. 2016. “*Penerapan Nilai-nilai islam pada bank syariah dam pengaruhnya terhadap lpyalitas nasabah (studi kasus pada masyarakat kota medan)*”.
- Fandi, tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yokyakarta:Andi Ofset.
- Gemala Dewi. 2006. *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Jakarta : Kencana Prenada Media
- Judisseno, Rimsky K. 2005. “ *Sistem Moneter dan Perbankan DI Indonesia*” . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Karim, Adiwarman A. 2008. *Bank Islam analisis Fiqih dan Keuangan*. Edisi 3. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kartini.A ajeng.2017. “*Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Internet Pada Plasa Telkom Group Parepare Perspektif etika Bisnis Islam.*” (Skripsi Sarjana Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN: Parepare).
- Kasmir.2002.*Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir.2008.*pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.

- Kolter. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salembang Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salembang Empat.
- Mahmud, Husain Hamid. 2000, "*al-Nizham al-Mal wa al-Iqtishad fi al-Islam*". Riyadh: Dar Al- Nasyr. al-Dauli.
- Mardiana. 2016 "*Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Unsur Tadlis Pada Pedagang Buah Studi Di Desa Mirring Kab.Poliwali Mandar*", (Skripsi Sarjana: Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam Parepare)
- Muhammad. 2015. "*Manajemen Dana Bank syariah*". Edisi 1 Cet 2; Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad Habib dan Shahib. 2012. *Stusi Penerapan Nilai-nilai Islam pada Penganggaran Gaji PT XYZ*. Makassar:Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unhas.
- Munawaroh. 2016. "*Penerapan Nilai-nilai islam pada bank syariah dan pengaruh terhadap loyalitas nasabah ( studi kasus pada masyarakat kota medan)*" (skripsi sarjana; program pascasarjana universitas islam negeri: sumatera utara medan)
- Moenir 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasal 1 angka 7 Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Rivai, Veithzal dan Andi Buchari. 2013. *Islamic Economics Ekonomi Syariah Bukan OPSI, Tetapi SOLUSI* Cet.2; Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Rozalinda. 2014. *Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Rachman, Abdul Husein. 2009. *7 Motivations of Islamic Business*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Salma, Ema. 2017."*Nilai-nilai islam pada bank berbasis syariah ( Studi pada BNI Cabang Kota Parepare)*" (Skripsi sarjana: Jurusan Manajemen Dakwa Fakultas Dakwa dan Komunikas: Makassar).
- Tim Penyusun STAIN Parepare. 2013. *Pedoman Penulisan Karya Ilmia (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi Parepare: STAIN Parepare.
- <http://ramdanisudjana.blogspot.com/2013/11/Nilai-nilai-islam-dalam-perbankan.html>
- <http://forum.teropong.id/2017/08/07/pengertian-bank-syariah-prinsip-tujuan-serta-fungsi-dan-falsafah-operasional-bank-syariah>.

<https://martinyunianto.wordpress.com/pengertian-kualitas-pelayanan/http://www.jejakpendidikan.com/2016/12/pengertian-Nilai-nilai-agama-islam.html>

<https://www.carajadikaya.com/pengertian-bank-syariah/>

<https://www.btn.co.id/id/Tata-Kelola>





## PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara ini bertujuan untuk mengambil data terkait dengan judul “ Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada Bank BTN Syariah Parepare” yang peneliti teliti. Data yang ditemukan tidak bermaksud untuk merugikan pihak manapun. Berikut pertanyaan yang diajukan:

1. Apa saja Nilai-nilai yang dijadikan standar kinerja layanan di BTN Syariah Parepare?
2. Bagaimana penerapan Nilai-nilai Islam pada di Bank BTN Syariah Parepare?
3. Bagaimana bentuk pengaplikasian Nilai-nilai Islam yang dilakukan karyawan di Bank BTN Syariah Parepare kepada calon Nasabah atau nasabah yang telah lama berada pada bank tersebut ?
4. Bagaimana pendapat nasabah tentang Nilai-nilai Islam?
5. Sejauh mana karyawan memberikan pemahaman kepada nasabah terkait Nilai-nilai Islam dalam perbankan Syariah ?
6. Apa saja Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Nilai-nilai Islam pada Bank BTN Syariah Parepare?

Transkrip wawancara Bank BTN Syariah Parepare

Nama Narasumber : Muhammad Purkan Almar

Jabatan : Financing Service officer

Tanggal wawancara : 04 November 2019

Pertanyaan : Apa saja Nilai-nilai yang dijadikan standar kinerja layanan Bank BTN Syariah Parepare

Jawaban : Nilai keseimbangan, Nilai kebenaran, Nilai tanggung jawab.

Pertanyaan : Bagaimana penerapan Nilai-nilai Islam pada Bank BTN Syariah Parepare?

Jawaban : Karyawan atau pekerja di BTN Syariah ini tidak hanya mampu untuk bekerja dan menjelaskan pekerjaannya, kami sebagai karyawan juga memiliki kewajiban untuk bekerja dan menyelesaikan shalat lima waktu dan mengerjakan segala sesuatu yang bernilai Islam agar tercermin sikap dan tingkah laku yang syariah.

Pertanyaan : Bagaimana bentuk pengaplikasian Nilai-nilai Islam yang anda dilakukan kepada calon nasabah yang telah lama berada pada bank BTN Syariah?

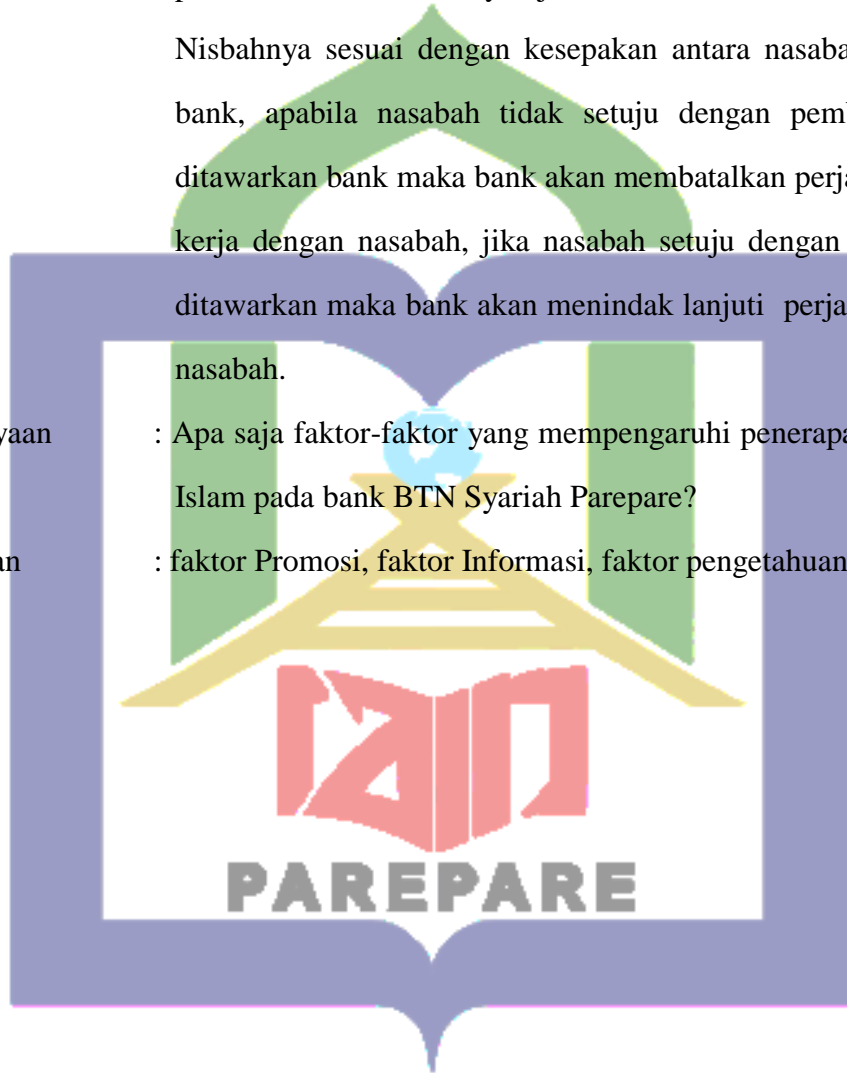
Jawaban : Adapun bentuk Nilai-nilai Islam yang kami lakukan pertama Nilai kejujuran, Nilai keadilan, Nilai kesetaraan, Nilai kebebasan, Nilai tertulis.

Pertanyaan : Se jauh mana karyawan memberikan pemahaman kepada nasabah terkait Nilai-nilai Islam?

Jawaban : Transaksi bank syariah itu menggunakan sistem Nisbah, dimana pihak bank akan menyetujui satu akad dan akan membagi Nisbahnya sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan pihak bank, apabila nasabah tidak setuju dengan pembagian yang ditawarkan bank maka bank akan membatalkan perjanjian kontrak kerja dengan nasabah, jika nasabah setuju dengan nisbah yang ditawarkan maka bank akan menindak lanjuti perjanjian dengan nasabah.

Pertanyaan : Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Nilai-nilai Islam pada bank BTN Syariah Parepare?

Jawaban : faktor Promosi, faktor Informasi, faktor pengetahuan.



Transkrip wawancara Bank BTN Syariah Parepare

Nama Narasumber : Nur afni

Jabatan : customer Service

Tanggal wawancara : 04 November 2019

Pertanyaan : Apa saja Nilai-nilai yang dijadikan standar kinerja layanan Bank BTN Syariah Parepare?

Jawaban : Nilai keseimbangan, Nilai kebenaran, Nilai tanggung jawab

Pertanyaan : Bagaimana penerapan Nilai-nilai Islam pada Bank BTN Syariah Parepare?

Jawaban : Karyawan atau pekerja di BTN Syariah ini tidak hanya mampu untuk bekerja dan menjelaskan pekerjaannya, kami sebagai karyawan juga memiliki kewajiban untuk bekerja contohnya saja ada ketentuan kantor pusat secara tertulis bahwa 15 menit sebelum masuk waktu sholat seluruh layanan operasional harus dihentikan demi untuk melakukan sholat berjamaah di mesjid.

Pertanyaan : Bagaimana bentuk pengaplikasian Nilai-nilai Islam yang anda dilakukan kepada calon nasabah yang telah lama berada pada bank BTN Syariah?

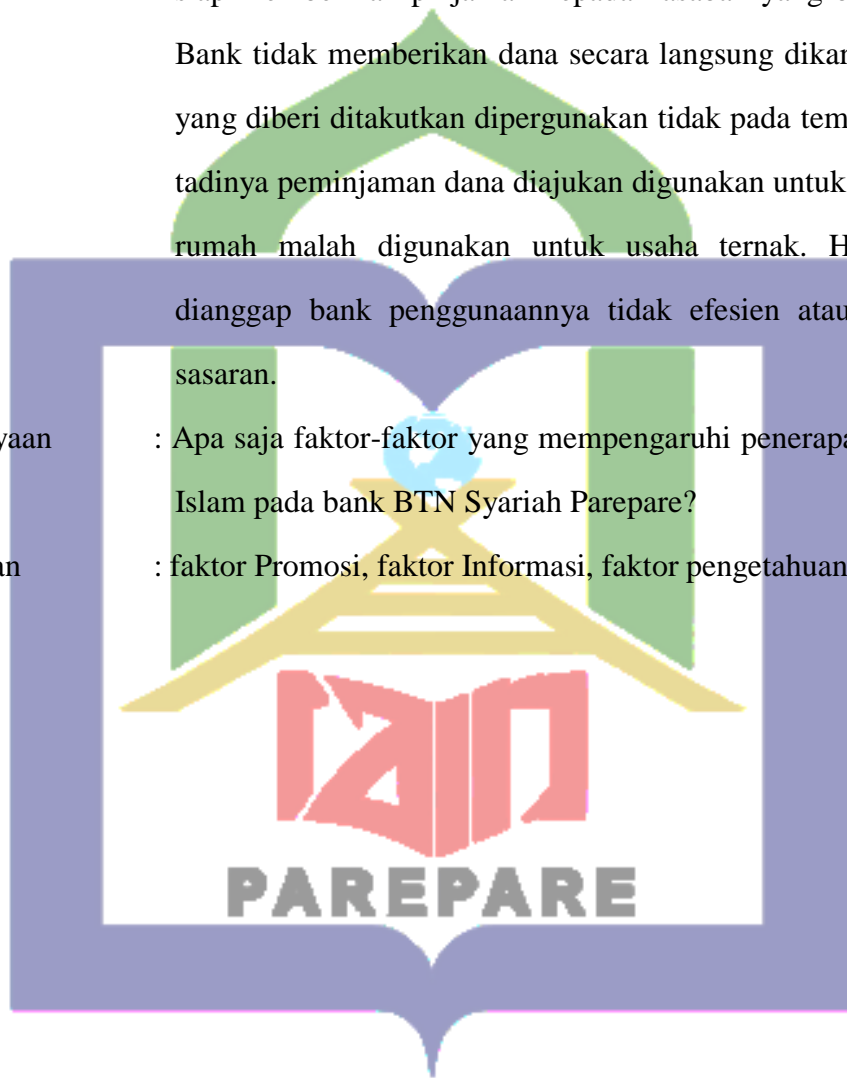
Jawaban : Adapun bentuk Nilai-nilai Islam yang kami lakukan pertama Nilai kejujuran, Nilai keadilan, Nilai kesetaraan, Nilai kebebasan, Nilai tertulis.

Pertanyaan : Se jauh mana karyawan memberikan pemahaman kepada nasabah terkait Nilai-nilai Islam?

Jawaban : hal itu yang menjadi masalah bagi nasabah yang tidak tau, bank siap memberikan pinjaman kepada nasabah yang berlaku jujur. Bank tidak memberikan dana secara langsung dikarenakan dana yang diberi ditakutkan dipergunakan tidak pada tempatnya, yang tadinya peminjaman dana diajukan digunakan untuk membangun rumah malah digunakan untuk usaha ternak. Hal ini yang dianggap bank penggunaannya tidak efisien atau tidak tepat sasaran.

Pertanyaan : Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Nilai-nilai Islam pada bank BTN Syariah Parepare?

Jawaban : faktor Promosi, faktor Informasi, faktor pengetahuan.



Transkrip wawancara Bank BTN Syariah Parepare

Nama Narasumber : Nurhidayat Arifa

Jabatan : customer Service

Tanggal wawancara : 04 November 2019

Pertanyaan : Apa saja Nilai-nilai yang dijadikan standar kinerja layanan Bank BTN Syariah Parepare?

Jawaban : Nilai keseimbangan, Nilai kebenaran, Nilai tanggung jawab

Pertanyaan : Bagaimana penerapan Nilai-nilai Islam pada Bank BTN Syariah Parepare?

Jawaban : Kalau di bank BTN Syariah itu Nilai Islam bukan hanya ada dan diterapkan pada sistem transaksinya saja tetapi pelaku/orang yang terlibat dalamnya harus menjadikan Nilai-nilai Islam ini sebagai dasar untuk melakukan bisnis yang syariah, contohnya saja ada ketentuan kantor pusat secara tertulis bahwa 15 menit sebelum masuk waktu sholat seluruh layanan operasional harus dihentikan demi untuk melakukan sholat berjamaah di mesjid.

Pertanyaan : Bagaimana bentuk pengaplikasian Nilai-nilai Islam yang anda dilakukan kepada calon nasabah yang telah lama berada pada bank BTN Syariah?

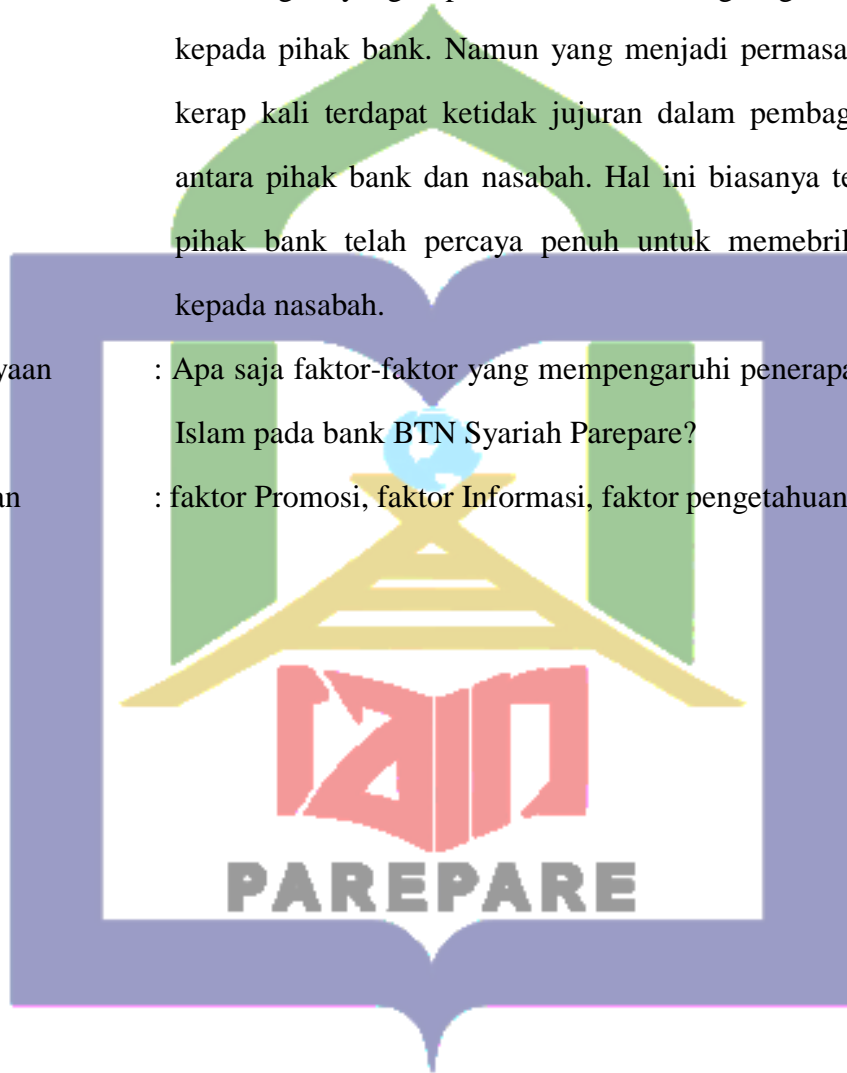
Jawaban : Adapun bentuk Nilai-nilai Islam yang kami lakukan pertama Nilai kejujuran, Nilai keadilan, Nilai kesetaraan, Nilai kebebasan, Nilai tertulis.

Pertanyaan : Se jauh mana karyawan memberikan pemahaman kepada nasabah terkait Nilai-nilai Islam?

Jawaban : transparansi dalam perbankan dapat dilihat dari pembagian keuntungan yang diperoleh nasabah langsung dan dilaporkan kepada pihak bank. Namun yang menjadi permasalahan adalah kerap kali terdapat ketidak jujuran dalam pembagian pendapa antara pihak bank dan nasabah. Hal ini biasanya terjadi karena pihak bank telah percaya penuh untuk memebrikan dananya kepada nasabah.

Pertanyaan : Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Nilai-nilai Islam pada bank BTN Syariah Parepare?

Jawaban : faktor Promosi, faktor Informasi, faktor pengetahuan.



Transkrip wawancara Bank BTN Syariah Parepare

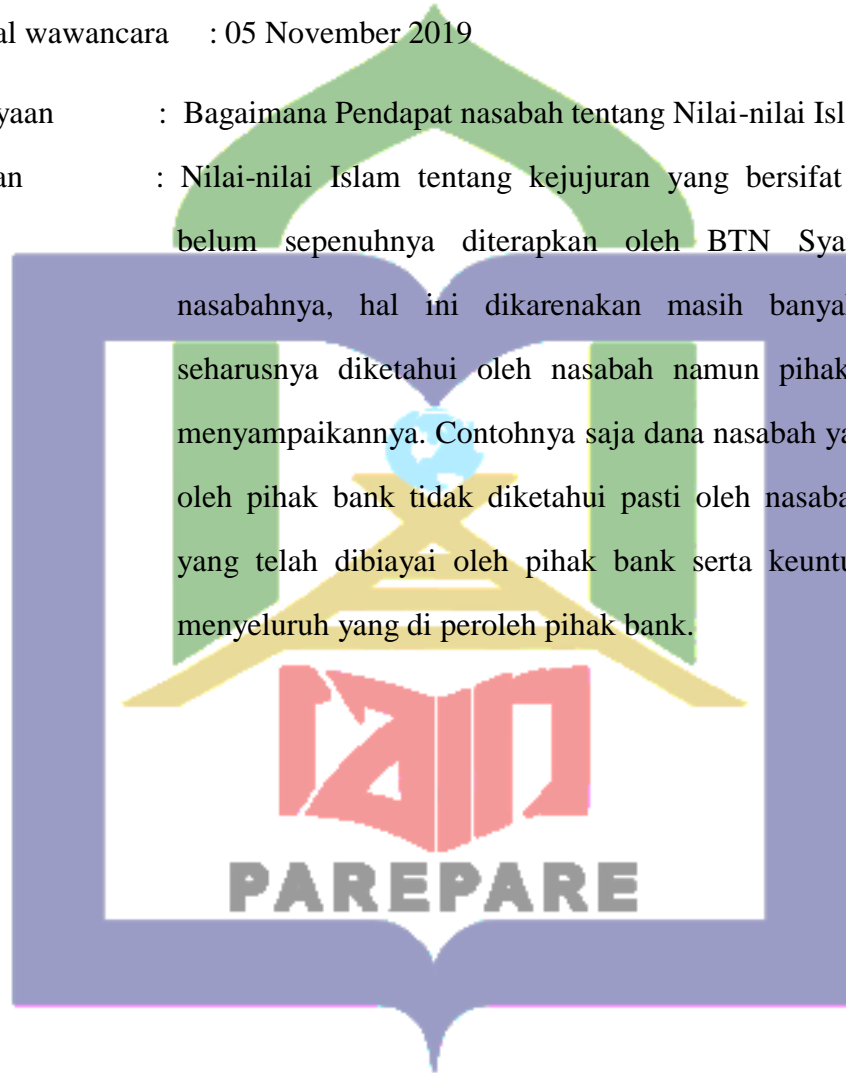
Nama Narasumber : Dewi

Pekerjaan : URT

Tanggal wawancara : 05 November 2019

Pertanyaan : Bagaimana Pendapat nasabah tentang Nilai-nilai Islam?

Jawaban : Nilai-nilai Islam tentang kejujuran yang bersifat transparansi belum sepenuhnya diterapkan oleh BTN Syariah kepada nasabahnya, hal ini dikarenakan masih banyak hal yang seharusnya diketahui oleh nasabah namun pihak bank tidak menyampaikannya. Contohnya saja dana nasabah yang dikelola oleh pihak bank tidak diketahui pasti oleh nasabah usaha apa yang telah dibiayai oleh pihak bank serta keuntungan secara menyeluruh yang di peroleh pihak bank.





Transkrip wawancara Bank BTN Syariah Parepare

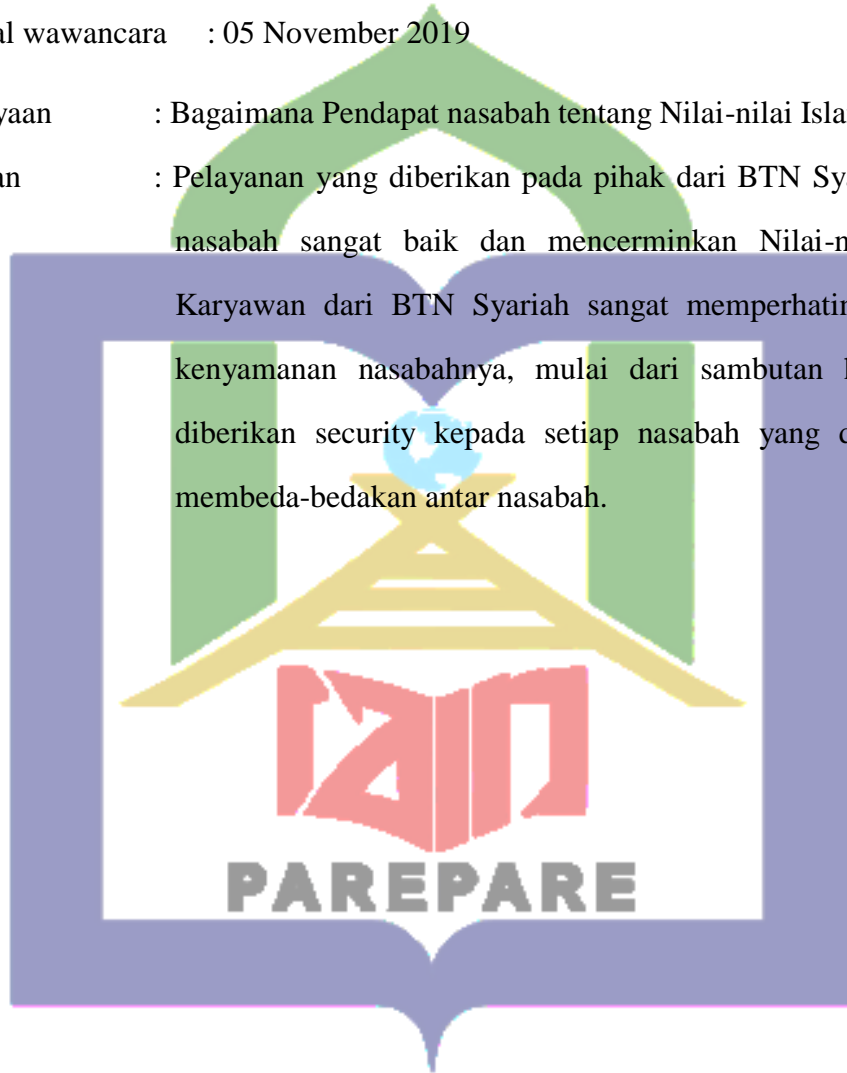
Nama Narasumber : Sri Julianti

Pekerjaan : Wiraswasta

Tanggal wawancara : 05 November 2019

Pertanyaan : Bagaimana Pendapat nasabah tentang Nilai-nilai Islam?

Jawaban : Pelayanan yang diberikan pada pihak dari BTN Syariah kepada nasabah sangat baik dan mencerminkan Nilai-nilai syariah. Karyawan dari BTN Syariah sangat memperhatikan tentang kenyamanan nasabahnya, mulai dari sambutan hangat yang diberikan security kepada setiap nasabah yang datang tanpa membeda-bedakan antar nasabah.



Transkrip wawancara Bank BTN Syariah Parepare

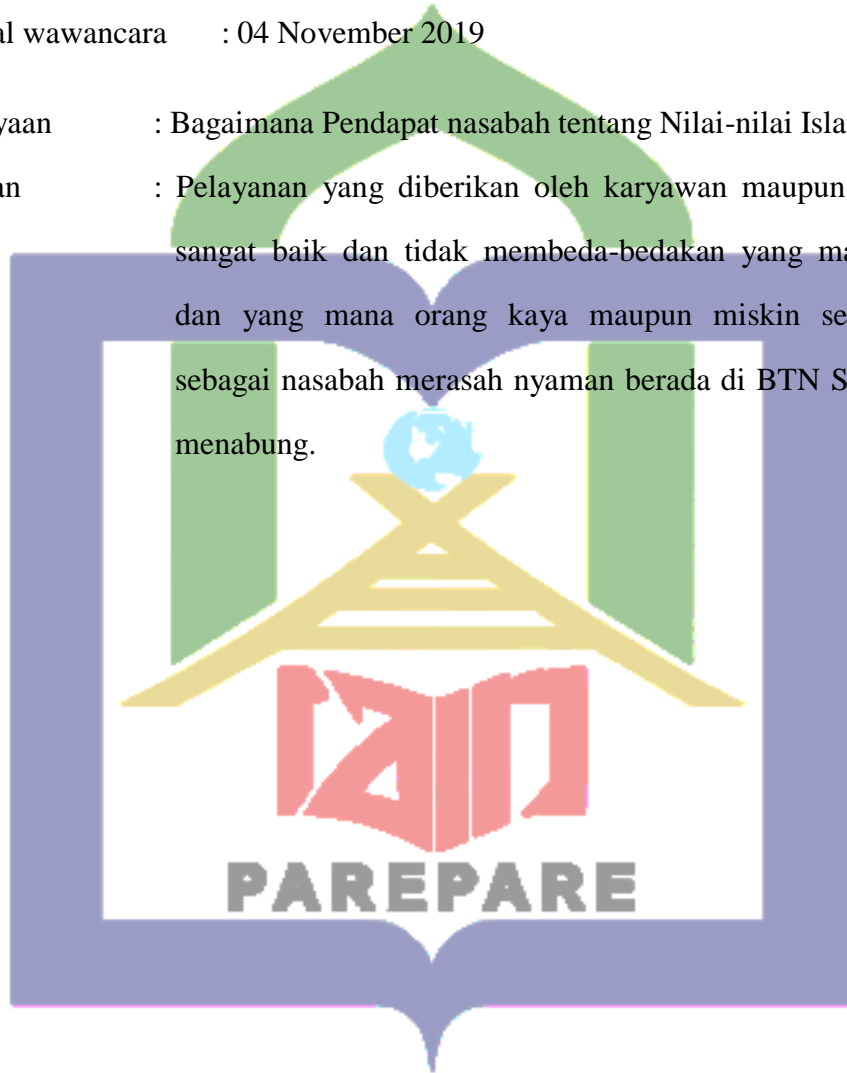
Nama Narasumber : Nurdin

Pekerjaan : Wiraswasta

Tanggal wawancara : 04 November 2019

Pertanyaan : Bagaimana Pendapat nasabah tentang Nilai-nilai Islam?

Jawaban : Pelayanan yang diberikan oleh karyawan maupun Securitynya sangat baik dan tidak membedakan yang mana keluarga dan yang mana orang kaya maupun miskin sehingga saya sebagai nasabah merasa nyaman berada di BTN Syariah untuk menabung.



Transkrip wawancara Bank BTN Syariah Parepare

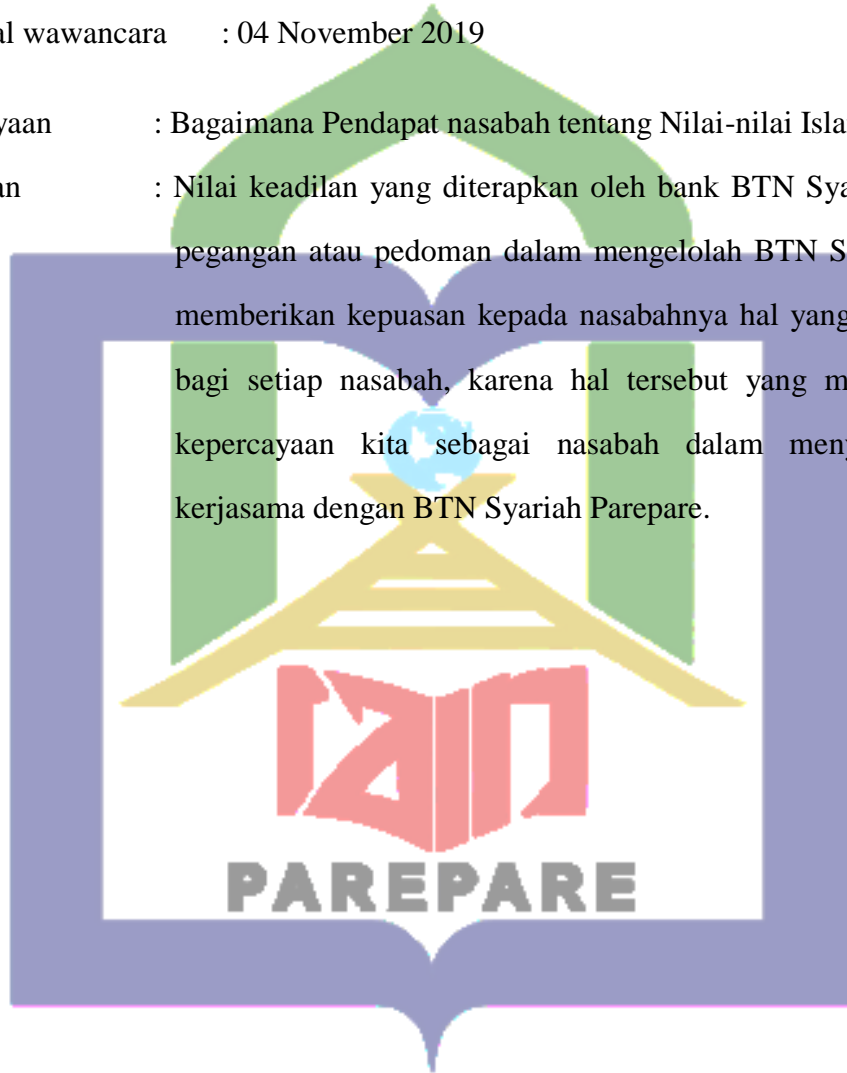
Nama Narasumber : Asrika Bambang

Pekerjaan : Wiraswasta

Tanggal wawancara : 04 November 2019

Pertanyaan : Bagaimana Pendapat nasabah tentang Nilai-nilai Islam?

Jawaban : Nilai keadilan yang diterapkan oleh bank BTN Syariah sebagai pegangan atau pedoman dalam mengelolah BTN Syariah untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya hal yang sangat baik bagi setiap nasabah, karena hal tersebut yang menjadi dasar kepercayaan kita sebagai nasabah dalam menyimpan dan kerjasama dengan BTN Syariah Parepare.



Transkrip wawancara Bank BTN Syariah Parepare

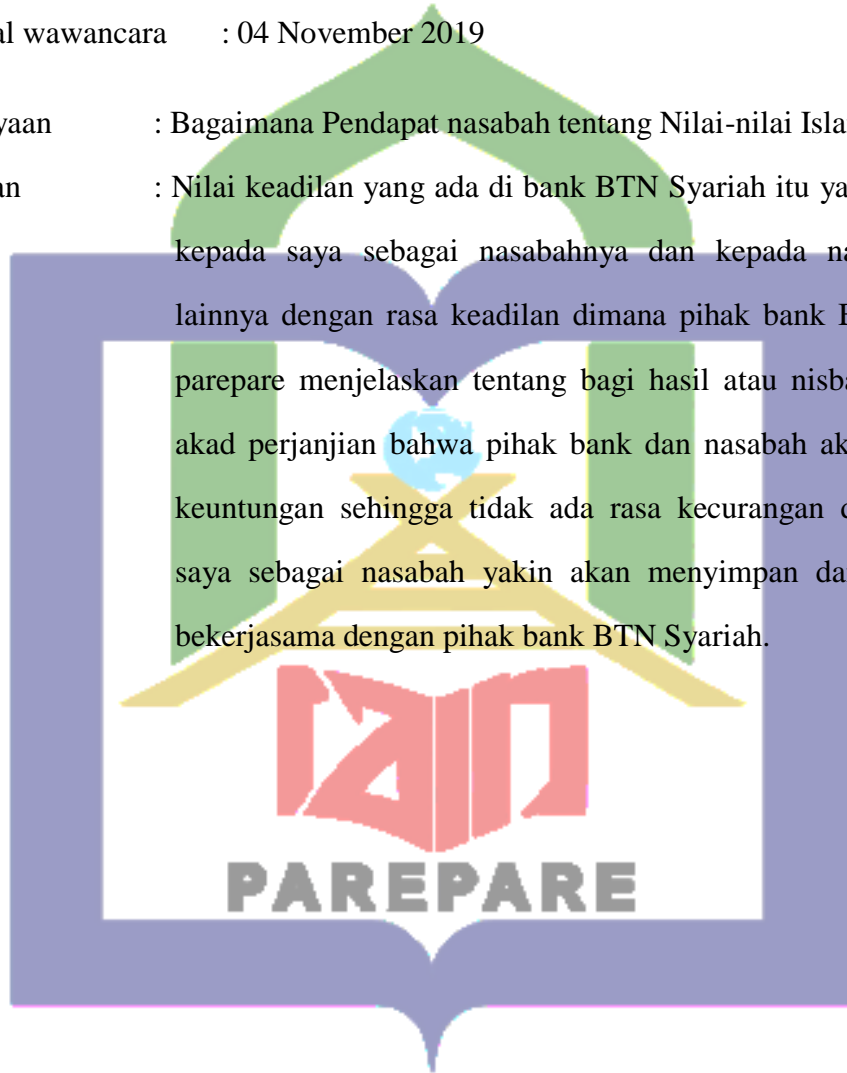
Nama Narasumber : Jumriani

Pekerjaan : Wiraswasta

Tanggal wawancara : 04 November 2019

Pertanyaan : Bagaimana Pendapat nasabah tentang Nilai-nilai Islam?

Jawaban : Nilai keadilan yang ada di bank BTN Syariah itu yang diberikan kepada saya sebagai nasabahnya dan kepada nasabah yang lainnya dengan rasa keadilan dimana pihak bank BTN Syariah parepare menjelaskan tentang bagi hasil atau nisbah dari awal akad perjanjian bahwa pihak bank dan nasabah akan membagi keuntungan sehingga tidak ada rasa kecurangan dan disinilah saya sebagai nasabah yakin akan menyimpan dana saya dan bekerjasama dengan pihak bank BTN Syariah.



Transkrip wawancara Bank BTN Syariah Parepare

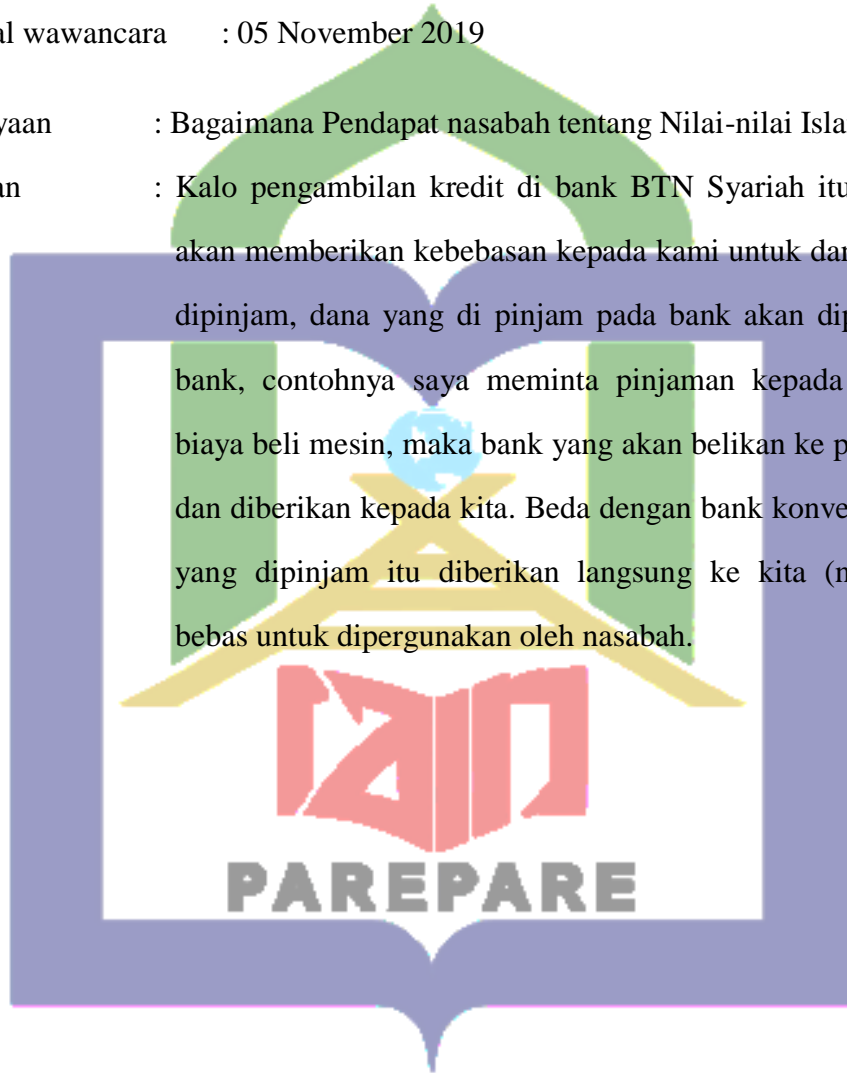
Nama Narasumber : Hj. Halija

Pekerjaan : Wiraswasta

Tanggal wawancara : 05 November 2019

Pertanyaan : Bagaimana Pendapat nasabah tentang Nilai-nilai Islam?

Jawaban : Kalo pengambilan kredit di bank BTN Syariah itu, bank tidak akan memberikan kebebasan kepada kami untuk dana yang akan dipinjam, dana yang di pinjam pada bank akan dipegang sama bank, contohnya saya meminta pinjaman kepada bank untuk biaya beli mesin, maka bank yang akan belikan ke penjual mesin dan diberikan kepada kita. Beda dengan bank konvensional dana yang dipinjam itu diberikan langsung ke kita (nasabah) dan bebas untuk dipergunakan oleh nasabah.



Transkrip wawancara Bank BTN Syariah Parepare

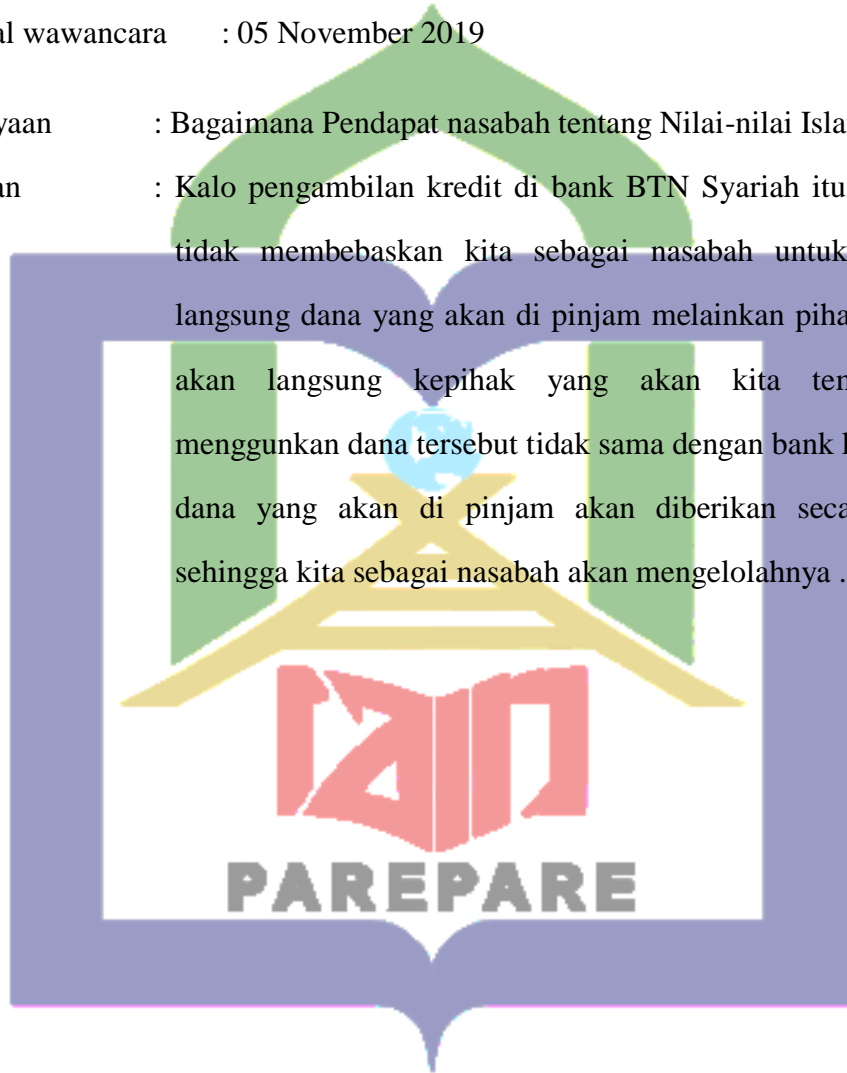
Nama Narasumber : Nur Alim

Pekerjaan : Wiraswasta

Tanggal wawancara : 05 November 2019

Pertanyaan : Bagaimana Pendapat nasabah tentang Nilai-nilai Islam?

Jawaban : Kalo pengambilan kredit di bank BTN Syariah itu, pihak bank tidak membebaskan kita sebagai nasabah untuk mengambil langsung dana yang akan di pinjam melainkan pihak bank yang akan langsung kepihak yang akan kita tempati untuk menggunkan dana tersebut tidak sama dengan bank konvensional dana yang akan di pinjam akan diberikan secara langsung sehingga kita sebagai nasabah akan mengelolahnya .



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**NURHIKMA KHALISA**

**WISDA**, lahir di Parepare, Kelurahan Lapadde, Kecamatan Ujung, Provinsi Sulawesi Selatan, pada tanggal 14 Agustus 1997. Merupakan anak ketujuh dari 7 bersaudara. Anak dari pasangan harmonis dan romantis bapak ABD. FATAH dan Ibu IJAMA. Mengawali pendidikan formal di SDN 49 kemudian

selesai pada tahun 2009, dan melanjutkan ke Madrasah Tsanawiyah Negeri dan selesai pada tahun 2012, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMK Negeri 3 Parepare, tamat pada tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare yang sekarang telah beralih menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare mengambil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan menyelesaikan Studi pada tahun 2020. Dengan judul Skripsi **“PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PADA BANK BTN SYARIAH PAREPARE”**

**Contact: nurhikmakhalisa21@gmail.com**