

**TUGAS AKHIR**

**“PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA  
SYARIAH KCP METRO PERSPEKTIF ETIKA  
BISNIS ISLAM”**

Oleh:

**ANDRI EKA SAPUTRA**

**NPM 14122488**



Program : D3 Perbankan Syariah (PBS)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
1439H / 2017 M**

**“PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH KCP METRO  
PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM”**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)**

Oleh:

**ANDRI EKA SAPUTRA  
NPM 14122488**

**Pembimbing Tugas akhir : Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag**

**Program : D3 Perbankan Syariah (PBS)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
1438 H/ 2017 M**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: metrouniv.ac.id  
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN UJIAN**

No. 0001/In.28.3/D/PP.00.5/01/2018

Tugas akhir dengan judul: PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH KCP METRO PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM disusun oleh ANDRI EKA SAUTRA, NPM. 14122488, Program: Diploma III (Tiga) Perbankan Syari'ah telah diujikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin 30 oktober 2017

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR :**

Ketua/Moderator : Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag

Penguji I : Siti Zulaikha, S.Ag., MH.

Penguji II : H. Azmi Siradjuddin, Lc., M.Hum

Sekretaris : Upia Rosmalinda, M.E.I

(.....) (.....) (.....) (.....)



Dekan,



**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**  
NIP. 197209232000032002

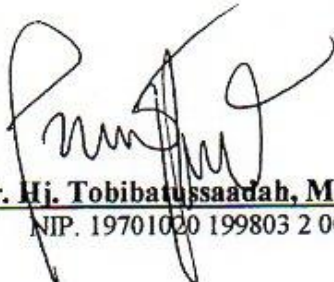
## **PERSETUJUAN**

Judul Tugas Akhir : PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA  
SYARIAH KCP METRO DILIHAT DARI  
ETIKA BISNIS ISLAM.  
Nama Mahasiswa : ANDRI EKA SAPUTRA  
NPM : 14122488  
Program : D3 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

## **MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah fakultas Ekonomi dan  
Bisni Islam IAIN Metro.

Pembimbing Tugas Akhir



**Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag**  
NIP. 19701020 199803 2 002

## **ABSTRAK**

### **PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH KCP METRO DI LIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM.**

**Oleh :  
ANDRI EKA SAPUTRA  
NPM. 14122488**

Pelayanan merupakan kegiatan seseorang dalam melakukan suatu aktifitas tertentu untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah guna menjadikan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan dalam melayani nasabahnya, *Customer Service* dan *Teller* kurang memperhatikan etika bisnis yaitu kurang ramah dan tidak senyum ketika melayani nasabah sehingga hal tersebut membuat nasabah tidak puas dengan pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tentang pelaksanaan pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro dilihat dari etika bisnis islam. Selanjutnya untuk melakukan penelitian ini metode penelitian yang dipakai adalah jenis penelitian dimana kita mengumpulkan datanya secara langsung dan bersifat deskriptif dimana penelitiannya cenderung menggunakan analisa kualitatif serta dideskripsikan dan didapatkan berdasarkan masalah kehidupan secara nyata maupun empiris, dimana data primernya diperoleh dari pihak bank dan pihak nasabah dengan cara wawancara dan pengamatan, serta data sekundernya diperoleh dari buku buku penunjang mengenai prosedur pelayanan di bank dan standar operasional prosedur pelayanan yang ada didalam bank tersebut. Semua data data tersebut di analisis secara induktif.

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa ada salah satu karyawan yang tidak menerapkan Standar Operasional Prosedur pada saat melayani nasabah. Dengan seperti itu pihak Bank harus tetap memperhatikan dan menjalankan serta memperbaiki etika bisnis yang baik ketika dalam melayani nasabah sebab apabila etika bisnis sudah dilakukan dengan baik maka pelayanan pun akan berjalan dengan baik dikarenakan etika bisnis merupakan kunci dalam melayani nasabah demi mencapai tingkat kepuasan nasabah. Hal tersebut dilihat dari tingkat kepuasan nasabah berdasarkan hasil wawancara.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ANDRI EKA SAPUTRA  
NPM : 14122488  
Program : Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul "Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro Perspektif Etika Bisnis Islam" secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 30 -04- 2017

Yang menyatakan,



**Andri Eka Saputra**  
**NPM. 14122488**

## MOTTO

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
الْمُحْسِنِينَ ﴿١٩٥﴾

*“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.” (QS. Al-Baqarah, 2:195)*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segenap jiwa dan ketulusan hati, kupersembahkan buah karya ini teruntuk orang-orang yang kucintai yang selalu hadir dan mewarnai hari-hariku dalam menghadapi kerasnya hidup ini, yang selalu menguatkan saat diri ini mulai lemah. Kupersembahkan bagi mereka yang selalu mendukung dan mendo'akanku di setiap waktu dalam setiap tapak kehidupanku, khususnya untuk:

1. Ibu dan Ayah (Jumiyati dan Mahfudz Hartono), yang tidak pernah lelah untuk mendo'akan dan mendukung ananda baik dalam bentuk moril maupun materil dan selalu mencurahkan kasih sayang, motivasi, perhatian yang tidak terbatas untuk ananda.
2. Adik-adikku tersayang yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang kepadaku.



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji peneliti haturkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, baik kesehatan jasmani maupun kesehatan dalam berpikir sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro Dilihat Dari Etika Bisnis Islam”.

Shalawat serta salam saya panjatkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Dengan perantara Beliau kita bisa mengenal mana yang baik dan mana yang buruk dalam Islam.

Sebagai bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga (D3) Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro guna memperoleh Sarjana A.Md.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, tidak lupa peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Zumaroh, M.E.Sy, selaku Ketua Program D3 Perbankan Syariah IAIN Metro.
3. Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
4. H. Azmi Siradjuddin, Lc., selaku dosen pembimbing akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan Institut Agama Islam Negeri Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas guna menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Bapak Zulhaidir selaku Pimpinan Cabang Pembantu Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro, Bapak Tedy Amal Satia selaku *Branch Operational Supervisor* Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro, beserta seluruh karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro.

7. Rekan-rekan seperjuangan D3 Perbankan Syariah angkatan 2014  
Semoga kalian bisa melanjutkan mimpi-mimpi kalian dan menjadi orang yang bisa di banggakan dan bermanfaat bagi masyarakat disekitar kalian.

Peneliti menyadari bahwa penelitian Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Untuk itu diperlukan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk banyak pihak dalam memahami ilmu pengetahuan Perbankan Syariah.

Metro, 30-0kt - 2017  
Penulis,



**Andri Eka Saputra**  
**NPM. 14122488**

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Metode Penelitian .....	4

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pelayanan.....	11
1. Pengertian Pelayanan .....	11
2. Macam Macam Pelayanan .....	12
3. Fungsi Pelayanan .....	13
4. Faktor pendukung Pelayanan .....	14

5. Dasar-dasar pelayanan .....	16
6. Ciri-ciri pelayanan yang baik .....	19
B. Etika Bisnis Islam .....	22
1. Pengertian Etika Bisnis Islam .....	22
2. Fungsi Etika Bisnis .....	24
3. Prinsip prinsip etika bisnis islam.....	24
4. Pedoman etika bisnis islam .....	26

### **BAB III PEMBAHASAN**

A. Gambaran umum BRI Syari`ah KCP Metro .....	31
1. Sejarah Berdirinya BRI Syari`ah KCP Metro .....	31
2. Visi Dan Misi BRI Syari`ah KCP Metro .....	32
3. Struktur Organisasi BRI Syari`ah KCP Metro.....	33
4. Produk Penghimpun Dana BRI Syari`ah KCP Metro.....	34
5. Produk Penyalur Dana BRI Syari`ah KCP Metro.....	36
B. Penerapan pelayanan BRI Syari`ah KCP Metro perpektif etika bisnis islam .....	38

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	54
B. Saran-saran .....	55

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **RIWAYAT HIDUP**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Bank merupakan lembaga keuangan yang salah satu kegiatan usahanya menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Dengan fungsi bank yang demikian, tidak heran jika perkembangan perbankan cukup signifikan. Hal ini dapat dilihat dari bermunculannya perbankan-perbankan Syariah di Indonesia.<sup>1</sup>

Dengan pesatnya pertumbuhan perbankan tersebut, memungkinkan terjadinya persaingan yang cukup ketat antar bank. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis khususnya pihak bank untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing di pasar.

Bank harus berusaha keras memahami dan mempelajari kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Memahami keinginan dan kebutuhan nasabah adalah hal yang sangat urgen sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dan mampu menciptakan kepuasan bagi nasabah. Dalam memberikan pelayanan bagi nasabah, masing masing bank akan berlomba lomba memberikan pelayanan

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Dasar Dasar Perbankan*, ( Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h, 2

yang terbaik. Pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah bermacam-macam cara dan bentuk, dimana semua pelayanan tersebut mementingkan kepuasan nasabah, sebab kepuasan nasabah merupakan hal sangat strategis.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>2</sup> Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan nilai kegunaan. Nilai kegunaan mempunyai dampak langsung pada prestasi produk dan kepuasan pelanggan.<sup>3</sup> Sedangkan Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>4</sup> Sehingga bank Syariah harus memberikan pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas bank Syariah itu sendiri.

Pelayanan nasabah merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi perusahaan dalam menjual produknya. Maka dari itu, dibutuhkan etika bisnis Islam ketika dalam melayani nasabahnya sebab banyak tidaknya nasabah sangat besar pengaruhnya dari cara bank melayani nasabah tersebut. Walaupun bank telah melakukan promosi besar-besaran namun tanpa di dukung pelayanan yang baik

---

<sup>2</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid Satu dan Dua*, ( Jakarta: PT Pabelan Surakarta, 1997), h.36

<sup>3</sup> Nur Rianto, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, ( Bandung : Alfabeta, 2012), h. 8

<sup>4</sup> Ani Fitriyani, "Makalah Pelayanan Prima", Dalam

maka hasil yang di inginkan tidak akan maksimal atau bisa di katakan tidak tepat sasaran.

Hasil penelitian awal, peneliti mendengar keluhan nasabah yang mengatakan bahwa pada saat melakukan transaksi di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro, nasabah merasa tidak puas dengan pelayanannya sebab *teller* pada saat melayani nasabah tidak melakukan senyum dan kurang ramah, sehingga tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah tersebut.<sup>5</sup> Sedangkan setiap pelayan *customer service*, *teller*, dan itu sudah mempunyai standar operasional prosedur yang sudah ditentukan dan sudah semestinya melakukan etika bisnis Islam yang baik ketika melayani nasabahnya tersebut. Berdasarkan uraian tersebut di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro Perspektif Etika Bisnis Islam?”

---

<sup>5</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Rahmat selaku *Nasabah* di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro, pada tanggal 15 maret 2017

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan pertanyaan masalah seperti yang dikemukakan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro dilihat dari etika bisnis islam.

### **2. Manfaat penelitian**

Bagi peneliti, penelitian untuk tugas akhir ini mempunyai berbagai manfaat. Adapun manfaat penelitian ini, yaitu :

- a. Secara teoritis, memperkaya ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan layanan perbankan syariah tersebut.
- b. Secara praktis, diharapkan dapat berguna bagi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan terbaik yang diberikan bank Syariah, dengan tujuannya memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

## **D. Metode Penelitian.**

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field reseach*). Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif, terperinci dan mendalam, tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga, dan



masyarakat.<sup>6</sup> Adapun maksud dari pengertian diatas adalah penelitian yang mempelajari secara mendalam tentang pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro dilihat dari etika bisnis islam.

## **b. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian ini yaitu deskriptif. “Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran terhadap gejala-gejala tertentu”.<sup>7</sup> Artinya, penelitian ini memberikan gambaran-gambaran dan keterangan-keterangan mengenai pemberian pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro tersebut.

## **2. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.<sup>8</sup> Dikarenakan sumber data merupakan salah satu hal yang sangat menentukan keberhasilan suatu penelitian.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu sebagai berikut :

### **a. Sumber data Primer**

Sumber data primer adalah orang-orang yang terkait di dalam suatu tempat penelitian. Sumber data primer dalam

---

<sup>6</sup> Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2003), h.5.

<sup>7</sup> Abdurahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2008), h. 29.

<sup>8</sup> Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2013), h.172.

penelitian ini yaitu bapak Tedy Amal Satia selaku *Branch Operational Supervisor*, Almira sebagai *Customer Service*, Eka Sigit Prastyo sebagai *Teller* dan nasabah (Bapak Rahmat, Bapak Kusnadi, Bapak Susilo dan Bapak Nurul Qanam) di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro. Alasan peneliti hanya menggunakan beberapa orang nasabah karena peneliti dapat menggunakan hasil dari sumber data tersebut sebagai sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus betul betul representatif (mewakili).<sup>9</sup>

b. Sumber data Sekunder

Sumber data sekunder biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, misalnya data mengenai keadaan demografi suatu daerah, data mengenai produktifitas suatu perguruan tinggi, data mengenai persediaan pangan suatu daerah, dan lain sebagainya.<sup>10</sup> Sumber data sekunder yang digunakan oleh penulis adalah berupa dokumentasi Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro, serta dari berbagai buku-buku yang berkaitan diantaranya: “Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2012, Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, Peduli, Inklusif,

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 81

<sup>10</sup> Sumadi Suryabarata, *Metode Penelitian*, (Jakarta : PT Grafindo Persada, 2011), h.39

dan Kolaboratif Edisi Kedua, Yogyakarta : gadjah mada university press, 2012 dan yang lainnya”.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.<sup>11</sup> Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro mengenai pelayanan bank Syariah.

dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain :

#### a. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.<sup>12</sup> Wawancara juga merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>13</sup> Wawancara ini akan disampaikan kepada bapak Tedy Amal Satia selaku *Branch Operation Supervisor*, Almira selaku *Customer Service* dan Eka Sigit Prasetyo selaku *Teller*, serta kepada tiga nasabahnya yaitu bapak Rahmat bekerja sebagai pengusaha pakaian, bapak Kusnadi bekerja sebagai pengusaha tanaman gaharu,

---

<sup>11</sup> W. Gulo, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta : PT. Gramedia, 2001), h. 110

<sup>12</sup> S.Nasution, *Metode Research*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), h.113

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 231

dan juga bapak Nurul Qonam sebagai Pengusaha ikan lele. Pertanyaan yang diajukan adalah seputar pelayanan berdasarkan etika bisnis Islam di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro.

Ada tiga jenis teknik wawancara, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur dan wawancara tak terstruktur.<sup>14</sup> Dari ketiga jenis tersebut, peneliti menggunakan teknik wawancara tak terstruktur dalam mengajukan pertanyaan kepada pihak bank. Sistem atau teknik wawancara ini dilakukan dalam bentuk model wawancara yang tidak terstruktur yaitu berupa dialog/tanya jawab, hal ini dilakukan agar yang diwawancarai tidak kaku dalam menjawab pertanyaan, sehingga data-data dapat diperoleh semaksimal mungkin, akan tetapi tidak menyimpang dari standar pertanyaan yang dibutuhkan dan lebih diarahkan pada hal-hal yang menjadi objek permasalahan.

#### b. Dokumentasi

Merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.<sup>15</sup>

Dalam penelitian ini dokumen yang digunakan seperti dokumen Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro untuk melihat sejarah umum Bank Rakyat Indonesia Syari`ah dan

---

<sup>14</sup>*Ibid*, h. 233

<sup>15</sup>Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, ( Jakarta : Rajawali Pers, 2008), h. 152

pemberian pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya untuk mencapai kepuasan nasabah.

#### c. Observasi

*Observasi* merupakan suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi ialah kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosa.<sup>16</sup> Pada teknik pengumpulan data dengan *Observasi* ini, peneliti mengumpulkan data dengan melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL)/Magang yang diadakan oleh akademik IAIN Metro pada tanggal 25 Januari 2017, lalu menulis data tersebut dalam bentuk Laporan PPL yang telah disetujui oleh Pimpinan Cabang Pembantu.

### 4. Analisis Data

Teknik yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mengungkapkan suatu fenomena melalui deskripsi bahasa non-statistik secara holistik.<sup>17</sup>

Berdasarkan hal tersebut di atas, dapat dikemukakan di sini bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan

---

<sup>16</sup>Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), h. 209

<sup>17</sup>Zuhairi, et.al, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*, STAIN Jurai Siwo Metro (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h. 23

lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>18</sup> Analisis Kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis hipotesis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berfikir induktif berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa.

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), h. 402

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pelayanan

##### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.<sup>19</sup>

Sedangkan *Service* adalah segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (Individu maupun kelompok).<sup>20</sup> *Service* merupakan satu hal yang sangat penting dalam dunia bisnis karena *service* merupakan salah satu bentuk penghargaan kepada pelanggan. *Service* juga menjadi salah satu pertimbangan seseorang untuk memutuskan membeli produk atau menggunakan jasa dari sebuah perusahaan.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid Satu dan Dua*, (Jakarta : PT. Prenhallindo, 2005), h. 10.

<sup>20</sup>Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2012), h. 3.

<sup>21</sup>Indah, "pengertian definisi service", dalam [www. carapedia.com](http://www.carapedia.com) diunduh pada tanggal 30 januari 2016.

Menurut Munir, pelayanan (*Service*) adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai harapan mereka.<sup>22</sup> Selain itu, peningkatan pelayanan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen.<sup>23</sup>

Pelayanan merupakan kegiatan seseorang dalam melakukan suatu aktifitas tertentu untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah guna menjadikan nasabah merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

## 2. Macam-macam Pelayanan

Pelayanan yang sesuai dengan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan sebelum transaksi adalah pelayanan pada konteks ini meliputi sistem, struktur dan lingkungan operasional yang ditetapkan sebuah organisasi sebelum terjadi transaksi.
- b. Pelayanan saat transaksi adalah pelayanan pada konteks ini adalah pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan selama proses transaksi.

---

<sup>22</sup> [www.lib.unnes.ac.id/17253/1/1550406065.pdf](http://www.lib.unnes.ac.id/17253/1/1550406065.pdf), diunduh pada tanggal 30 januari 2016.

<sup>23</sup> Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Cetakan Ke 2*, (Bandung : Pustaka Reka Cipta, 2010), h, 50.



- c. Pelayanan setelah transaksi adalah pelayanan yang dinikmati pelanggan setelah transaksi berlangsung, pelayanan pada konteks ini menurut keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian produk layanan.<sup>24</sup>

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan.
- b. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan.<sup>25</sup>

### 3. Fungsi Pelayanan

Salah satu fungsi pelayanan adalah sebagai standar pelayanan. Fungsi pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu, pelayanan dapat menjadi alat untuk mengontrol dan memonitor penyelenggaraan layanan. Serta pelayanan juga mengatur, menentukan ukuran kualitas dan kuantitas yang akan dipenuhi, sekaligus yang menyelenggarakan.<sup>26</sup>

Adapun fungsi pelayanan prima diantaranya sebagai berikut:

- a. Untuk melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat sehingga pelanggan merasa puas.

---

<sup>24</sup> <http://resthoe.blogspot.co.id/2013/01/jenis-jenis-pelayanan.html>, dikutip pada tanggal 19 Agustus 2017

<sup>25</sup> <https://10ahli.com/pengertian-pelayanan-publik/>, dikutip pada tanggal 19 Agustus 2017

<sup>26</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif Edisi Kedua, (Yogyakarta : gadjah mada university press, 2012), h. 99-103.

- b. Untuk menciptakan suasana dimana konsumen merasa diperhatikan dan dianggap sangat penting bagi perusahaan
- c. Untuk menciptakan pangsa pasar yang lebih baik lagi terhadap produk ataupun jasa yang dijual.
- d. Untuk memuaskan pelanggan supaya tetap menggunakan produk maupun jasa perusahaan.
- e. Untuk menempatkan para pelanggan sebagai mitra bisnis
- f. Untuk dapat memenangkan persaingan pasar.
- g. Dan memberikan keuntungan yang maksimal.<sup>27</sup>

#### 4. Faktor Pendukung Pelayanan

Dalam pelayanan terdapat faktor-faktor pendukung yang penting diantaranya :

##### a. Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan hati dalam jiwa yang bersangkutan.<sup>28</sup>

Kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam emosi.

---

<sup>27</sup> <http://www.gurupendidikan.co.id/pelayanan-prima-pengertian-tujuan-fungsi-contoh/>, dikutip pada tanggal 19 Agustus 2017.

<sup>28</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif Edisi Kedua, ( Yogyakarta : gadjah mada university press, 2012), h. 88.

b. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena itu peranan aturan demikian besar dalam perusahaan maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.<sup>29</sup>

c. Faktor organisasi.

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada peraturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.<sup>30</sup>

d. Faktor pendapatan.

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang atau fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> *Ibid.*, h. 91.

<sup>30</sup> *Ibid.*, h. 98.

<sup>31</sup> *Ibid.*, h. 110.

e. Faktor kemampuan/keterampilan.

Dengan kemampuan/keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri.<sup>32</sup>

f. Faktor sarana pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau bantuan dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga *skill* berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

## 5. Dasar-dasar Pelayanan

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, setiap pengusaha perlu menjaga citra positif produk dan perusahaan di mata pelanggannya atau masyarakat umumnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan jaminan keamanan. Tanpa citra yang positif, kepercayaan yang akan dibangun tidak akan efektif.

Untuk meningkatkan citra perusahaan, wirausaha perlu menyiapkan sumber daya manusia (karyawan) yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Karyawan yang diharapkan dapat

---

<sup>32</sup> *Ibid.*, h. 119.

melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan ini kita sebut dengan *customer service (CS)*.<sup>33</sup>

Seorang CS harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh pasti akan mampu mengatasi setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan ataupun calon pelanggan. Pelayanan yang diberikan akan semakin berkualitas jika setiap CS sudah dibekali dasar-dasar pelayanan.<sup>34</sup>

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seorang CS.

a. Berpakaian dan berpenampilan.

Pakaian dan penampilan merupakan satu paket yang tidak dapat di pisahkan. Artinya petugas CS harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. CS juga harus berpakaian necis, tidak kumal, dan baju lengan panjang tidak digulung, sehingga pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas CS diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.<sup>35</sup>

b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.

Dalam melayani pelanggan, petugas CS harus memiliki rasa percaya tinggi yang tinggi. Petugas CS juga harus bersikap akrab dengan calon pelanggan, seolah olah sudah kenal lama.

---

<sup>33</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*, ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), h.298

<sup>34</sup> *Ibid*, h.302.

<sup>35</sup> *Ibid*, h. 303.

Dalam melayani pelanggan petugas CS harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

c. Menyapa dengan lembut

Pada saat pelanggan atau calon pelanggan datang, petugas CS harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.

d. Tenang, hormat, sopan, dan tekun

Usahakan pada saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.

e. Berbicara

Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar. Artinya dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar juga.

f. Bergairah

Dalam melayani pelanggan, seorang CS hendaknya menunjukkan pelayanan yang prima, seolah-olah memang sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan pelanggan.

g. Jangan menyela.

Pada saat pelanggan sedang berbicara, usahakan jangan menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan.

h. Mampu meyakini pelanggan

Seorang CS harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas CS juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.<sup>36</sup>

i. Jika tidak sanggup

Jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas CS, usahakan meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

j. Bila belum dapat melayani

Bila petugas CS belum mampu melayani, beritahukan kapan akan dilayani. Artinya jika saat tertentu, petugas CS sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan, beritahukan kepada pelanggan tersebut kapan akan dilayani dengan simpatik.

## 6. Ciri-ciri Pelayanan Yang Terbaik

Jika perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggannya, maka perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang terbaik ini harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal.

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu didukung oleh berbagai hal. Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang terbaik yang harus diikuti dan dipenuhi oleh perusahaan dan dijalankan oleh CS, yaitu:

---

<sup>36</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*, ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), h. 304

a. Tersedia karyawan yang baik.

Karyawan yang melayani pelanggan adalah CS, CS merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelanggan. Kenyamanan pelanggan juga sangat juga tergantung dari petugas CS yang melayani nya. Petugas CS harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, petugas CS harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas CS juga harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Cara kerjanya pun harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua, sebelum diterjunkan, seorang CS harus mengikuti pendidikan dan pelatihan khusus.<sup>37</sup>

b. Tersedianya sarana dan prasarana.

Dalam melayani pelanggan hal lain yang juga penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Meja dan kursi serta peralatan pendukung lainnya harus nyaman untuk ditempati dan dipandang.

c. Bertanggung jawab.

Petugas yang baik juga harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan, petugas CS harus mampu melayani dari awal sampai akhir. Pelanggan akan merasa puas jika petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang di

---

<sup>37</sup> *Ibid*, h. 309



inginkannya. Jika terjadi sesuatu, petugas CS yang dari awal mengerjakannya segera mengambil alih tanggung jawab nya.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

CS dituntut untuk mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani pelanggan petugas CS diharapkan melakukan nya melalui prosedur.

- e. Mampu berkomunikasi.

Petugas CS harus mampu berbicara dengan baik kepada setiap pelanggan atau calon pelanggan dan cepat memahami keinginan mereka. Artinya petugas CS harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Usahakan untuk tidak menggunakan istilah yang sulit dimengerti dan dapat menyebabkan pelanggan bingung.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan.

Hal yang juga sangat penting untuk dilakukan adalah menjaga rahasia perusahaan. CS juga harus mampu menjaga rahasia pelanggan untuk hal-hal tertentu. Kemampuan menjaga rahasia perusahaan dan pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> *Ibid*, h. 310.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan.

Karena tugas CS selalu berhubungan dengan manusia, CS perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

- h. Mampu memberikan kepercayaan.

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula, pelanggan yang lama perlu dijaga kepercayaan nya agar tidak lari. Semua ini dapat dilakukan melalui pelayanan petugas CS khususnya dan seluruh karyawan umumnya.

## **B. Etika Bisnis Islam**

### **1. Pengertian Etika Bisnis Islam**

Etika merupakan studi sistematis tentang tabiat konsep nilai, baik, buruk, harus, benar, salah, dan lain sebagainya dan prinsip prinsip umum yang membenarkan kita untuk mengaplikasikannya atas apa saja.<sup>39</sup> Etika dapat didefinisikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan yang baik dan yang buruk.<sup>40</sup> Etika bisnis merupakan seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar, dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip prinsip moralitas.<sup>41</sup>

Moralitas di sini, sebagaimana disinggung diatas berarti : baik/buruk,

---

<sup>39</sup> Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 5.

<sup>40</sup> Rafik Issa Beekun, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 4.

<sup>41</sup> Faisal Badroen, *Etika Bisnis.*, h. 15.

terpuji/tercela, benar/salah, wajar/tidak wajar, pantas/tidak pantas dari perilaku manusia.<sup>42</sup>

Etika bisnis juga didefinisikan sebagai aturan aturan yang menegaskan suatu bisnis boleh bertindak dan tidak boleh bertindak, dimana aturan aturan tersebut dapat bersumber dari aturan tertulis maupun aturan yang tidak tertulis.<sup>43</sup>

Selain itu etika juga dijelaskan suatu ilmu yang menjelaskan baik dan buruk, menerangkan apa yang seharusnya dilakukan oleh setengah manusia kepada lainnya, menyatakan tujuan yang harus dituju oleh manusia didalam perbuatan mereka dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang harus diperbuat.<sup>44</sup>

Dapat di simpulkan bahwa etika bisnis Islam merupakan sikap tentang baik, buruk, benar, dan salah dalam dunia bisnis yang ada pada diri manusia didalam melakukan pekerjaan.

## 2. Fungsi Etika Bisnis

Etika berfungsi untuk mensinkronkan kerja jiwa dengan kerja otak, dimana kemauan itu diletakkan sebagai indikator, supaya hidup ini dapat ditempuh dengan harmonis.<sup>45</sup> Selain itu, dalam penerapan etika bisnis ini juga berfungsi untuk membangkitkan motivasi pekerja

---

<sup>42</sup> *Ibid.*, h. 70.

<sup>43</sup> Irham Fahmi, *Etika Bisnis Teori, Kasus Dan Solusi Cetakan Ketiga*, ( Bandung : Alfabeta, 2015), h. 3.

<sup>44</sup> Ahmad Amin, *Etika (Ilmu Akhlak)*, ( Jakarta : Bulan Bintang, 1995), h. 3.

<sup>45</sup> Burhanuddin Salam, *Etika Individual Cetakan Kedua*, ( Jakarta : Rineka Cipta, 2012), h, 20.

agar terus meningkat, melindungi prinsip dalam kebebasan berdagang atau berniaga, serta dapat menciptakan keunggulan dalam bersaing.

Secara umum, suatu tindakan perusahaan yang kurang etis akan membuat konsumen menjadi terpancing dan pada akhirnya muncullah sebuah tindakan pembalasan. Hal ini tentu berbeda dengan suatu perusahaan yang menghargai adanya etika bisnis, pasti akan mendapatkan peringkat kepuasan yang lebih tinggi.<sup>46</sup>

### **3. Prinsip-prinsip Etika Bisnis**

Sebagai etika khusus prinsip prinsip dalam etika bisnis sesungguhnya adalah penerapan dari prinsip etika pada umumnya.

Beberapa prinsip etika bisnis tersebut ialah:

- a. Otonomi adalah sikap dan kemampuan manusia untuk bertindak berdasarkan kesadarannya sendiri tentang apa yang dianggapnya baik untuk dilakukan.
- b. Tanggung jawab

Orang otonom adalah orang yang tidak saja sadar akan kewajibannya dan bebas mengambil keputusan dan tindakan berdasarkan kewajibannya, melainkan orang yang bersedia mempertanggungjawabkan keputusan dan tindakannya, serta dampak dari keputusan dan tindakan itu.

---

<sup>46</sup> <https://fahmirezamathovani.wordpress.com/2015/11/25/pengertian-tujuan-dan-fungsi-etika-bisnis/> diunduh pada 19 Agustus 2017

c. Kejujuran

Kejujuran merupakan persyaratan keadilan dalam hubungan kerja, karena menjamin pihak yang kuat, yaitu pemilik dan pemimpin, tidak berusaha menipu dan mengisap tenaga kerja yang tergantung padanya, ia bersedia betul betul memperhatikan kebutuhan dan harapan mereka, secara mental merasa bertanggungjawab agar kepentingan mereka dijamin sedapat dapatnya. Dalam kejujuran tersebut terkait erat dengan unsur kepercayaan.

d. Tidak berbuat jahat dan prinsip berbuat baik.

Kedua prinsip tersebut dalam hubungan erat dengan orang lain, dalam bidang apa saja, kita dituntut untuk bersikap baik kepada mereka. Atas dasar prinsip inilah dapat dibangun semua prinsip moral lainnya. Misalnya kejujuran, tanggung jawab, keadilan dan lain sebagainya.<sup>47</sup>

e. Keadilan

Prinsip ini menuntut agar kita memperlakukan orang lain sesuai dengan haknya.

#### **4. Pedoman Etika Bisnis Islam**

Kaum muslim dituntut untuk bertindak secara islami dalam bisnis mereka karena allah swt akan menjadi saksi dalam setiap transaksi yang mereka lakukan:

---

<sup>47</sup> Burhanuddin, *Etika Sosial Asas Moral Dalam Kehidupan Manusia cetakan pertama*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2002), h, 163.

a. Jujur dan berkata benar.

Kejujuran dan kebiasaan berkata benar adalah kualitas kualitas yang harus dikembangkan dan dipraktekkan oleh pengusaha muslim.<sup>48</sup> Kejujuran juga memiliki arti kecocokan dengan kenyataan atau fakta yang ada.<sup>49</sup>

b. Mencintai Allah lebih dari perniagaan

Harus mencintai Allah swt bahkan jika harus mengorbankan apa pun. Allah memperingatkan dalam Al-Qur`an,

قُلْ إِنْ كَانَ آبَاؤُكُمْ وَأَبْنَاؤُكُمْ وَإِخْوَانُكُمْ وَأَزْوَاجُكُمْ وَعَشِيرَتُكُمْ وَأَمْوَالٌ اقْتَرَفْتُمُوهَا وَتِجَارَةٌ تَخْشَوْنَ كَسَادَهَا وَمَسَاكِنُ تَرْضَوْنَهَا أَحَبَّ إِلَيْكُمْ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَجِهَادٍ فِي سَبِيلِهِ فَتَرَبَّصُوا حَتَّى يَأْتِيَ اللَّهُ بِأَمْرِهِ ۗ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْفَاسِقِينَ ﴿٢٥﴾

“Katakanlah, “Jika bapak-bapak, anak-anak, saudara-saudaramu, istri-istrimu keluargamu, harta kekayaan yang kamu usahakan, perniagaan yang kamu khawatiri kerugiannya, dan rumah rumah tempat tinggal yang kamu sukai adalah yang lebih kamu cintai daripada Allah SWT dan Rosulnya dan (dari) berjihad dijalannya, maka tunggulah sampai Allah SWT mendatangkan

<sup>48</sup> Rafik Issa Beekun, *Etika Bisnis.*, h, 105.

<sup>49</sup> Srijanti, et.al, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern*, ( Jakarta Barat : Graha Ilmu, 2007), h, 89.

*keputusannya. Dan allah tidak memberi petunjuk kepada orang orang fasik”.*<sup>50</sup>

Penjelasan mengenai ayat di atas, mereka yang keluar dari ketaatan kepada Allah lagi mengutamakan semua yang disebutkan daripada kecintaan kepada Allah, Rasul-Nya dan berjihad di jalan-Nya. Contoh mengutamakan selain Allah dan Rasul-Nya adalah ketika dihadapkan kepadanya dua perkara; perkara yang pertama dicintai Allah dan Rasul-Nya sedangkan hawa nafsunya tidak ingin kepadanya, adapun yang kedua diinginkan oleh hawa nafsunya, maka jika ia mengutamakan yang kedua, berarti ia mengutamakan selain Allah dan Rasul-Nya. Maka tunggulah sampai Allah menjatuhkan keputusan dan hukuman-Nya atas kalian. Allah tidak akan memberi petunjuk kepada orang-orang yang keluar dari batas-batas agama-Nya.

f. Berbisnis dengan muslim sebelum dengan non muslim

Dalam sebuah hadis yang diyakini kebenarannya, Rasulullah saw menyewa seorang politeis sebagai pemandu pada saat hijrah dari Mekah ke Madinah, dengan kata lain mempercayakan diri Rasulullah saw kepadanya.

g. Rendah hati

Baik Al-Qur`an maupun hadis telah memberikan resep tertentu dalam masalah tatakrama dan merekomendasikannya

---

<sup>50</sup> QS. At-Taubah (9) : 24.

untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis.<sup>51</sup> Kaum muslim tidak boleh terbawa kedalam gaya hidup yang berlebih lebihan, dan harus menunjukkan kemauan baik dalam semua transaksi di antara mereka.<sup>52</sup> Sopan santun adalah pondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku. Sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang tinggi dan mencakup semua sisi hidup manusia.<sup>53</sup>

#### h. Tidak terlibat dalam kecurangan

Dalam ayat al Qur'an dijelaskan agar manusia tidak terlibat dalam perbuatan yang curang dan merugikan orang lain,

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾  
وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾ أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ  
مَبْعُوثُونَ ﴿٤﴾

“Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Tidakkah orang-orang itu menyangka bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan?”<sup>54</sup>

Makna ayat ini adalah peringatan bagi orang-orang yang curang dalam menentukan takaran atau timbangan, meminta

109. <sup>51</sup> Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam*, ( Jakarta : Pustaka Al Kautsar, 2001), h,

<sup>52</sup> Rafik Issa Beekun, *Etika Bisnis.*, h, 107.

<sup>53</sup> Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis.*, h, 110.

<sup>54</sup> QS. Al Mutafifin (83) : 1-4



tambahan takaran untuk dirinya sendiri dan mengurangi takaran atau timbangan untuk orang lain, mereka tidak menyadari bahwa dihari yang telah ditentukan mereka akan dimintai pertanggung jawaban atas perbuatannya.

i. Berbisnis secara adil

Prinsip prinsip umum yang berlaku pada semua bentuk transaksi termasuk prinsip mengenai keadilan atau `adl. Allah SWT menekankan hal ini dalam Al-Qur`an.

...أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٥٥﴾

*”Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”<sup>55</sup>*

Makna ayat di atas ialah, diwajibkan bagi manusia untuk berbuat adil kepada siapapun, karena keadilan merupakan bentuk takwa kepada Allah dan sungguh Allah akan membalas semua perbuatan manusia, perbuatan yang baik mendapat balasan kebaikan sedangkan perbuatan buruk mendapat balasan yang setimpal.

---

<sup>55</sup> QS. Al Maidah (5): 8

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum BRISyari`ah Kantor Cabang Pembantu Metro**

##### **1. Sejarah Singkat BRISyari`ah Kantor Cabang Pembantu Metro**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya O.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. BRISyari`ah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. BRISyari`ah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syari`ah Islam.

Dua tahun lebih PT. BRISyari`ah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan

Saat ini PT. BRISyari`ah menjadi bank syari`ah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. BRISyari`ah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. BRISyari`ah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. BRISyari`ah

merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

Pada tanggal 15 November 2010 operasional Kantor Cabang Pembantu di Kota Metro dimulai. Tepatnya beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 28 Kota Metro. Namun saat ini operasional BRISyariah KCP Metro telah berpindah ke lokasi yang lebih strategis yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No. 1 Kota Metro.<sup>56</sup>

## **2. Visi dan Misi BRISyariah KCP Metro**

### **Visi**

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

### **Misi**

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip syariah.

---

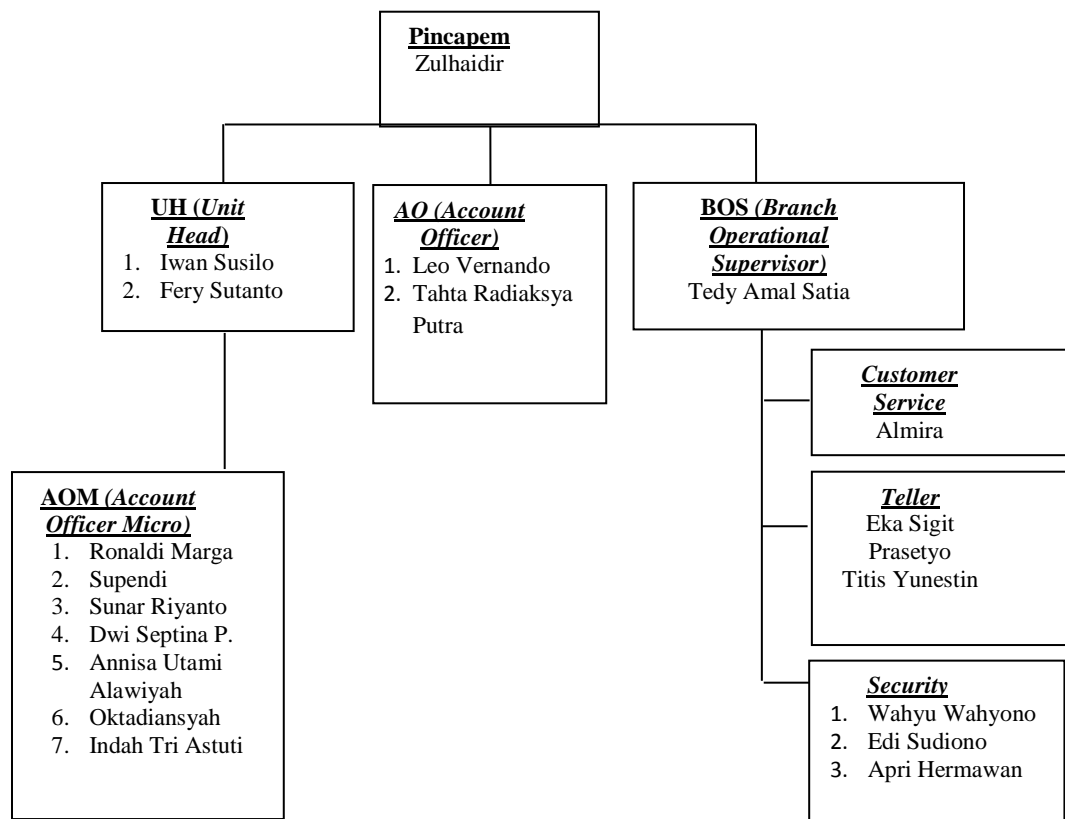
<sup>56</sup> Wawancara kepada Bapak Tedy selaku *Branch Operational Supervisor* di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro, pada 10 April 2017.

- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

### 3. Struktur Organisasi BRISyari`ah KCP Metro<sup>57</sup>

Adapun struktur organisasi PT. BRISyari`ah KCP Metro adalah sebagai berikut:

**Gambar 3.2**



<sup>57</sup> Struktur BRISyari`ah KCP Metro

#### 4. Produk Penghimpun Dana di BRISyari`ah KCP Metro<sup>58</sup>

Penghimpunan dana di BRISyari`ah KCP Metro dilakukan dengan atau melalui dana bentuk tabungan/simpanan, giro dan deposito. Bentuk penghimpunan dana di BRISyari`ah adalah sebagai berikut:

##### 1) Tabungan Faedah BRISyari`ah

Tabungan Faedah (Fasilitas Serba Mudah) BRISyari`ah iB merupakan tabungan dari BRISyari`ah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan (*wadi'ah*), dipersembahkan untuk Anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

##### 2) Tabungan Haji

Merupakan kerjasama nasabah dengan pihak bank, dimana nasabah menitipkan dananya sebagai taabungan haji yang tidak dapat diambil sewaktu-waktu hanya saja dapat diambil ketika nasabah menutup rekening haji.

##### 3) Tabungan Impian

Konsep pada tabungan impian ini sama seperti tabungan faedah yang dananya dititipkan kepada pihak bank dengan setoran yang tidak ditentukan, kemudian dana yang diinginkan dapat dibeli barang-barang yang diinginkan.

---

<sup>58</sup> Brosur BRISyari`ah KCP Metro

#### 4) Tabungan Simple (Simpanan Pelajar)

Tabungan simple merupakan tabungan dari simpanan pelajar yang dilakukan dari hasil uang saku pelajar yang kemudian transaksi penabungan dari pelajar dan kewajiban buku tabungan dimiliki pelajar bukan dimiliki oleh dewan guru. Diterbitkan karena adanya perjanjian ataupun kerjasama antara pihak bank dan sekolah. Untuk mengedukasi siswa-siswi untuk budaya menabung sejak dini.

#### 5) Giro BRISyari`ah

Giro adalah simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau surat perintah penarikan lainnya atau dengan cara pemindah bukuan. Sedangkan jumlah giro yang dimaksud adalah total keseluruhan giro yang dihimpun oleh bank dalam periode tertentu. Konsep Syari`ah sama dengan konsep syari`ah tabungan BRISyari`ah iB.

#### 6) Deposito BRISyari`ah iB

Simpanan berjangka atau deposito (*time deposit* = deposito berjangka) adalah simpanan dari pihak ketiga pada Bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara pihak ketiga dan bank yang bersangkutan. Konsep syari`ah sama dengan konsep syari`ah pada Tabungan Impian BRISyari`ah.

## 5. Produk-produk Penyalur Dana di BRISyari`ah KCP Metro<sup>59</sup>

Penyaluran dana di BRISyari`ah KCP Metro disebut dengan istilah pembiayaan. Pembiayaan ini dapat digunakan untuk keperluan konsumtif, produktif (pengembangan usaha atau investasi) maupun modal. Ada beberapa produk penyaluran dana yang ada di BRISyari`ah antara lain:

### 1) **Pembiayaan *Micro Banking***

Ada tiga jenis pembiayaan mikro di BRISyari`ah KCP Metro. Ketiganya digolongkan berdasarkan plafon pembiayaan yaitu:

#### a) **Mikro 25 iB**

Mikro iB merupakan salah satu produk pembiayaan *Micro Banking* yang ada di BRISyari`ah KCP Metro yang digunakan untuk keperluan produktif (pengembangan usaha atau investasi). Plafon pembiayaannya berkisar antara 5juta – 25juta. Akad yang digunakan yaitu *murabahah bil wakalah* yang berarti bank memberikan kuasa kepada nasabah untuk mewakili dalam pembelian barang yang sudah disepakati bersama spesifikasinya.

#### b) **Mikro 75 iB**

Sama seperti mikro 25 ib, untuk pembiayaan ini digunakan untuk keperluan produktif akadnya pun sama yaitu

---

<sup>59</sup> Brosur BRISyari`ah KCP Metro

*murabahah bil wakalah*. Yang membedakannya yaitu pada plafon pembiayaannya yaitu mencapai 75juta.

## 2) *Consumer Financing Group*<sup>60</sup>

Pembiayaan ini digunakan untuk keperluan konsumtif atau untuk keperluan pribadi. BRISyari'ah memiliki beberapa produk untuk jenis pembiayaan ini yaitu sebagai berikut:

### 1. **KPR (Kepemilikan Pembiayaan Rumah)**

KPR adalah produk pembiayaan yang diberikan kepada pembeli rumah dengan skema pembiayaan sampai dengan 90% dari harga rumah. Pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

### 2. **KPR SEJAHTERA BRISyari'ah iB**

KPR Sejahtera Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) yang diterbitkan BRISyari'ah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang (*developer*).

---

<sup>60</sup> Brosur BRISyari'ah KCP Metro



#### **A. Penerapan Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro dilihat dari Etika Bisnis Islam.**

Dalam mekanisme pelayanan di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro, BRIS menyiapkan standar yang berkaitan dengan perilaku pelayanan bagi para nasabahnya. Perilaku pelayanan bagi karyawan juga berarti bahwa apa yang telah ditetapkan oleh bank bukan hanya suatu standar operasional prosedur, namun lebih dari itu, aspek aspek yang diatur sudah menjadi perilaku sehari hari bagi semua tingkatan yang ada dalam sebuah bank. Selain itu, pelayanan yang diterapkan Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro merupakan pelayanan yang penting dan harus dilakukan oleh semua karyawan BRIS karena pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan nasabah atau masyarakat yang melakukan transaksi pembiayaan di bank tersebut.<sup>61</sup>

Untuk standarisasi pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro harus sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) dari BRIS pusat. Misalnya apa yang telah disampaikan dari standar layanan pusat. Contohnya *customer service* mengikuti sesuai kertas kerjanya, begitu juga *teller* dan juga karyawan yang lainnya. Bank bekerja seperti itu sesuai dengan kertas kerja yang ada. Kertas kerja yang harus dipatuhi dan dilakukan oleh seluruh karyawan harus

---

<sup>61</sup> Wawancara Dengan Bapak Tedy Selaku *Branch Operational Supervisor* Di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro, Pada Tanggal 14 April 2017.

melebihi harapan nasabah, diharapkan dengan adanya pelayanan yang baik maka nasabah akan puas, kinerja Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro akan lebih bagus.<sup>62</sup>

Standar pelayanan yang diterapkan di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro antara lain sebagai berikut :

1. Senyum dan ekspresi wajah yang bersahabat. Setiap hari dalam memulai tugas, karyawan bank selain berpenampilan bersih dan menarik dengan tersenyum akan terlihat lebih profesional.
2. Berpenampilan menarik, karena hal ini sangat berpengaruh pada diri sendiri dan perusahaan atau bank. Untuk masalah penampilan Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro menerapkan standar-standar tertentu untuk karyawan laki-laki dan perempuan.<sup>63</sup>

a. Standar penampilan laki-laki sebagai berikut :

1) Pakaian

- a) Seragam resmi Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro
- b) Tidak diperkenankan menggulung lengan baju.
- c) Selalu menggunakan *ID Card*
- d) Memakai ikat pinggang
- e) Baju dimasukkan ke dalam celana dan kancing tidak boleh ada yang lepas.

---

<sup>62</sup>Wawancara Dengan Bapak Tedy selaku *Branch Operational Supervisor* Di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro, Pada Tanggal 14 April 2017.

<sup>63</sup>Wawancara kepada Bapak Tedy , selaku *Branch Operational Supervisor* Di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro, pada tanggal 14 April 2017.

2) Sepatu dan aksesoris

- a) Sepatu fantofel hitam tidak boleh terbuka depan, bersemir, tidak kotor, dan berwarna gelap
- b) Kaos kaki disesuaikan dengan warna celana dan sepatu
- c) Aksesoris yang wajar seperti jam tangan, cincin dan kaca mata

3) Rambut, wajah dan badan

- a) Panjang rambut tidak boleh melebihi kerah baju, disisir rapih, tidak menggunakan gelang atau minyak rambut yang berlebihan.
- b) Berkumis tidak melebihi garis bibir
- c) Jenggot rapih
- d) Menggunakan pewangi yang beraroma segar dan tidak menyengat
- e) Menjaga kebersihan mulut dan gigi

b. Standar penampilan perempuan sebagai berikut :

1) Pakaian

- a) Seragam resmi Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro
- b) Berjilbab
- c) Tidak ketat<sup>64</sup>

2) Sepatu, aksesoris dan lain lain

---

<sup>64</sup> Wawancara kepada mbak Almira, selaku *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro, pada tanggal 14 April 2017

- a) Sepatu fantofel dan disemir
  - b) Memakai kaos kaki
  - c) Aksesoris tidak berlebihan dan glamor
  - d) Menggunakan pewangi yang beraroma segar dan lembut serta tidak menyengat
  - e) Tidak memakai cat kuku.
3. Melakukan pelayanan dengan pribadi yang baik, seperti :
- a. Selalu tampil ramah
  - b. Bersikap sopan
  - c. Selalu ceria
  - d. Berpenampilan rapih dan percaya diri
  - e. Suka memberi manfaat
  - f. Senang menyenangkan orang lain
4. Membangun citra positif dimata pelanggan, seperti :
- a. Jangan biarkan pelanggan frustrasi
  - b. Usahakan selalu ramah dan senyum
  - c. Perhatikan kesan awal
  - d. Sapa pelanggan dengan menyebut nama
  - e. Usahakan kontak mata pada saat berbicara dengan pelanggan.
5. Jika saat ada nasabah yang komplain,
- a. Tangani dengan cepat
  - b. Tanyakan masalahnya
  - c. Dengarkan dan tangkap masalahnya

- d. Nyatakan empati
  - e. Minta maaf dengan tulus
  - f. Ambil tanggung jawab untuk menyelesaikan
  - g. Berikan solusi
  - h. Tawarkan ganti atau hadiah
6. Standar pelayanan di setiap jabatan di Bank Rakyat Indonesia Syaria`h KCP Metro:

a. *Customer service.*

- 1) Sikap : *customer service* dalam hal sikap harus memenuhi standar operasional prosedur yang sudah ada dari pusat yaitu waktu tungguanya itu 1 menit, lalu waktu antrinya 15 menit, sebelum nasabah datang *customer service* harus berdiri disamping meja dan memanggil nomor antrian, tidak lupa juga *customer service* harus tersenyum saat melayani nasabah, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk kepada nasabah, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan kepada nasabah, meminta nomor antrian yang sudah diberikan oleh satpam, lalu *customer service* menanyakan nama nasabah, dan di akhiri dengan mengucapkan terimakasih, mengucapkan salam, dan cs pun berdiri di samping meja setelah nasabah berdiri.
- 2) Penampilan : penampilan tempat kerja meja rapih dan bersih, harus memakai *ID Card* sesuai dengan papan nama,

menggunakan PIN ketentuan unit pelayanan, menggunakan pakaian sesuai ketentuan.

Penampilan cs pada saat bekerja yaitu :

a) Petugas wanita :

Menggunakan pakaian seragam dan atribut sesuai kebutuhan, rapi dan bersih, memakai tata rias seperti bedak, lipstik, *eye shadow*, riasan mata, *blush on* dengan rapi, memakai jilbab sesuai standar penampilan, bersih, rapi, dan sederhana, mengenakan tanda pengenal di dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam, dan menggunakan kaos kaki.<sup>65</sup>

3) *Skill* : kemampuan CS saat melayani itu sangat penting dan ada standar nya seperti, CS menanggapi permintaan buka rekening nasabah, menggali kebutuhan nasabah, menjelaskan fitur dan benefit produk tabungan setelah nasabah memutuskan pilihan.

b. *Teller*

1) Sikap : sikap *teller* saat melayani nasabah di mulai dari waktu tunggu 30 detik, waktu antri 5 menit, berdiri dan memanggil nomor antrian, tersenyum, mengucapkan salam, sama apa yang dilakukan oleh cs, *teller* menawarkan

---

<sup>65</sup> Wawancara kepada Almira, selaku *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Syari'ah KCP Metro, pada tanggal 14 April 2017

bantuan, meminta nomor antrian nasabah, berdiri dan duduk saat melakukan penginputan, nada bicara ramah, sopan, dan antusias, fokus terhadap nasabah dan transaksi tidak mengerjakan selain itu, menggunakan nama nasabah, mengucapkan terimakasih di akhir melayani, mengucapkan salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.<sup>66</sup>

- 2) Penampilan : penampilan tempat teller meja kerja rapih dan bersih, memakai *ID Card* sesuai dengan papan nama, menggunakan pakaian sesuai ketentuan.

- a) Petugas wanita :

Mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai kebutuhan rapi dan bersih, memakai tata rias seperti bedak, lipstik, *eye shadow*, riasan mata, *blush on* dengan rapi, memakai jilbab sesuai standar penampilan, bersih, rapi, dan sederhana, mengenal tanda pengenal di dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam, dan menggunakan kaos kaki.

- b) Petugas laki laki

Mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai kebutuhan, rapi dan bersih, wajah segar, bersih, rambut pendek, tersisir rapi, mengenakan tanda pengenal di

---

<sup>66</sup> Wawancara kepada Eka, selaku *Teller* Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro, pada tanggal 14 April 2017

dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam, dan menggunakan kaos kaki berwarna hitam.<sup>67</sup>

3) *Skill* : kemampuan *teller* saat melayani nasabah harus memenuhi standar yaitu waktu transaksi 1,5 menit, ketelitian saat melayani nasabah, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, mengajak nasabah untuk menghitung uang bersama sama, maksimal intrupsi *teller* 2 kali, dan konfirmasi transaksi. Bagian *account officer micro* pembiayaan.

- 1) Layani calon nasabah yang mengajukan pembiayaan dengan jelas, teliti dan gamblang serta cepat.
- 2) Survey dan analisa pendapatan dengan dengan cepat dan akurat
- 3) Di cairkan (*dropping*) atau tidak cepat diputuskan
- 4) Jelaskan alur akad dengan jelas
- 5) Menggunakan akad syariah.

c. Fisik atau ruangan

- 1) Kenyamanan ruangan

Terdapat tanaman hias segar dan terawat di meja CS maupun *Teller*, kebersihan lantai dan dinding, AC dalam

---

<sup>67</sup> Wawancara kepada mas Eka , selaku *Teller* Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro, pada tanggal 14 April 2017.



ruangan berfungsi, terdapat pengharum ruangan berfungsi baik, terdapat tempat sampah dalam keadaan bersih, kondisi lampu menyala semua.

## 2) Peralatan

### a) Keberadaan kondisi peralatan dalam ruangan :

Informasi kurs valas dan papan nisbah, brosur di rak brosur, nomor antrian manual/elektrik, papan pengumuman, tv LCD, pulpen, slip transaksi, suhu/Ac.

### b) Keberadaan kursi tunggu :

Terdapat kursi tunggu, bersih, dan tidak ternoda.

### c) Toilet

Terdapat keset di depan toilet, keadaan keset kering/basah, kondisi toilet kering/basah, keberadaan dan kondisi peralatan/perlengkapan toilet.

### d) ATM

Waktu menunggu mulai mengantri sampai transaksi dengan ATM, terdapat informasi pada pintu masuk ATM, kondisi ruangan ATM bersih dan baik, kondisi pintu masuk ATM bersih dan baik, kebersihan mesin ATM, kondisi kondisi tombol mesin ATM bagus, jelas dan terbaca, terdapat tempat sampah bersih, kondisi lampu menyala, mesin ATM berfungsi baik, AC di

dalam ruangan ATM, tersedia struk transaksi dan ada pemberitahuan mesin ATM rusak.<sup>68</sup>

e) Tampak luar gedung

Bersih terawat, teras bersih dan tidak ada bercak serta tersedia keset dan terdapat spanduk bersih.

f) Area parkir

Ketersediaan tempat parkir yang tertata rapih dan bersih.

g) Area kerja CS

Meja rapih dan bersih, susunan laci bersih, terdapat tempat sampah bersih, kursi CS bersih dan baik, kursi nasabah bersih dan baik, terdapat kamera CCTV, lampu UV, dan mesin fotocopy.

h) Area kerja Teller

Meja rapih dan bersih, susunan laci bersih, tempat sampah bersih, kursi teller bersih dan baik, kamera CCTV, lampu UV, mesin fotocopy.

d. Telepon

1) Kecepatan

Jumlah nada sambung sebelum diangkat maksimal 3 kali, telepon langsung diberikan kepada petugas yang dituju, dan lama telepon di *hold* 3 kali dering.

---

<sup>68</sup> Wawancara kepada Pak Tedy, selaku *Branch Operational Supervisor* Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro, pada tanggal 15 April 2017.

2) Sikap *greeting* awal

Mengucapkan salam, menyebutkan unit BRI Syari`ah dan memperkenalkan nama, menawarkan bantuan, dan menanyakan nama penelepon.<sup>69</sup>

3) Sikap selama bertelepon

Menanggapi penelepon dengan menyebut nama 3 kali, suaranya harus jelas, dan terdengar jelas.

4) Sikap *greeting* akhir

Terima kasih telah menghubungi BRI Syari`ah, dan mengucapkan salam.

5) Keberhasilan telepon

Memenuhi permohonan telepon dan petugas cabang yang dituju dapat dihubungi.

Pelayanan di BRI Syari`ah yang efektif dan efisien merupakan kunci sukses pelaksanaan pelayanan dalam melayani nasabah. Dalam mengambil keputusan yang baik dan dalam mengendalikan pelayanan hanya dapat terlaksana apabila pelayanan yang ada di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro sesuai dengan kertas kerja.

Hasil wawancara dengan nasabah Bapak Rahmat, Bapak Rahmat telah menjadi nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro selama 3 bulan, beliau merasa tidak puas

---

<sup>69</sup> Wawancara kepada mbak Almira, selaku *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro, pada tanggal 15 April 2017.

dengan pelayanannya bahwa pada saat beliau datang ke Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro petugas *teller* yang ada kurang ramah dan jarang senyum jadi beliau merasa tidak puas dengan pelayanannya tersebut.<sup>70</sup>

Wawancara dengan nasabah bapak Kusnadi, yang telah menjadi nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro kurang lebih 3 tahun bapak Kusnadi merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak bank, *Teller* yang ramah dan cepat dalam melakukan transaksi, dan bapak Kusnadi tidak harus menunggu terlalu lama karena telah dilayani dengan cepat di BRI Syari`ah tersebut.<sup>71</sup>

Wawancara dengan bapak Susilo, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank sangat memuaskan karena bisa melayani nasabah dengan cepat dan rapih sehingga tidak memakan waktu yang lama untuk melakukan transaksi.<sup>72</sup>

Wawancara dengan nasabah bapak Nurul Qonam, bapak Nurul Qonam telah menjadi nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro selama 1 tahun. Pada saat, bapak Nurul Qonam datang ke Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro,

---

<sup>70</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Rahmat Selaku *Nasabah (sebagai Pengusaha Pakaian)* Di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro, pada tanggal 15 Maret 2017

<sup>71</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Kusnadi Selaku *Nasabah (Pengusaha Pohon Gaharu)* Di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro pada tanggal 17 Maret 2017

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Susilo selaku *Nasabah* di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro pada tanggal 20 Maret 2017

bapak Nurul Qonam merasa puas dengan pelayanannya sebab petugas *teller* disana ada dua orang dan semua sangat cepat ketika melayani nasabah sehingga walaupun nasabah banyak yang datang maka proses pelayanan dilakukan dengan cepat dan teliti serta suka salam dan senyum sehingga bapak Nurul Qonam merasa puas dengan pelayanan selain itu *teller* pada saat melayani selalu memperhatikan etika bisnis Islam yang benar misalnya dengan sikap yang baik, kejujuran dan bertanggung jawab.<sup>73</sup>

Wawancara dengan *teller* Eka, ia mengatakan selama menjadi *teller* beliau berusaha semaksimal mungkin melakukan kewajibannya sesuai dengan standar yang diberikan oleh pihak bank, dan berusaha melayani nasabah sebaik mungkin dan semaksimal mungkin serta harus teliti dalam melayani nasabah yang akan melakukan transaksi di bank tersebut, misalnya dalam memeriksa slip setoran yang diserahkan agar mengantisipasi data nasabah yang kurang lengkap, sehingga nantinya akan membuat nasabah merasa nyaman dan puas ketika melakukan proses transaksi tersebut. Selain itu pada saat melayani nasabah petugas *teller* juga selalu memperhatikan etika dalam berpenampilan yang bersih dan menarik serta berusaha tampil ramah dan sering sapa terhadap para

---

<sup>73</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Ahmad Selaku *Nasabah (Pengusaha Ikan Lele)* Di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro pada tanggal 22 Maret 2017.

nasabahnya yang datang agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.<sup>74</sup>

Dengan adanya pelayanan di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro dapat menjadikan BRI Syari`ah mampu dipercayai dan diminati nasabah maupun calon nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang ada, yang pada akhirnya masyarakat itu mau melakukan transaksi di Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro ini dengan nyaman. Terbukti dalam 6 tahun ini Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro telah banyak diminati oleh masyarakat kota metro dan sekitarnya. Dengan hal ini akan membuat Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro akan semakin meningkat nasabahnya, serta *asset* pun akan terus bertambah dan berkembang.

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti dapat menganalisa bahwa pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro telah menggunakan SOP dengan baik, tetapi hasil dari wawancara kepada empat nasabah yang menjelaskan bahwa Bapak Rahmat mengatakan tidak puas, karena pada saat *Customer Service* melayani meliau tidak memperlihatkan sifat yang bersahabat dengan nasabah, Bapak Kusnadi mengatakan puas, Bapak Nurul Qonam dan Bapak Susilo mengatakan sangat

---

<sup>74</sup> Wawancara kepada mas Eka , selaku *Teller* Bank Rakyat Indonesia Syari`ah KCP Metro, pada tanggal 18 April 2017.

puas karena dapat dilayani dengan cepat dan memperlihatkan keramahan *Customer Service* maupun *Teller*. Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa ada salah satu pegawai BRI Syariah yang tidak menerapkan Standar Operational Prosedur sehingga nasabah merasa tidak dihargai. Beda halnya dengan bapak Kusnadi dan bapak Nurul Qonam beliau puas dengan pelayanannya karena memang dari *teller* yang selalu melayani sesuai dengan SOP dan pihak nasabah juga menerimanya dengan baik jadi tidak ada masalah dengan layanan yang diberikan.

Jadi dalam hal ini harus bisa di perbaiki oleh pihak Bank agar dapat melayani nasabah dengan sangat baik. Pihak Bank harus tetap memperhatikan dan menjalankan serta memperbaiki etika bisnis yang baik ketika dalam melayani nasabah sebab apabila etika bisnis sudah dilakukan dengan baik maka pelayanan pun akan berjalan dengan baik dikarenakan etika bisnis merupakan kunci dalam melayani nasabah demi mencapai tingkat kepuasan nasabah. Sehingga nasabah yang datang ke Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro semua akan merasakan kepuasan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Mtero masih belum dapat dikategorikan pelayanan terbaik, karena masih ada salah satu karyawan yang tidak menerapkan standar operasional prosedur dengan baik. Dengan demikian pihak bank harus tetap memperhatikan dan menjalankan serta memperbaiki etika bisnis yang baik ketika dalam melayani nasabah sebab apabila etika bisnis sudah dilakukan dengan baik maka pelayanan pun akan berjalan dengan baik, dikarenakan etika bisnis merupakan kunci dalam melayani nasabah demi mencapai tingkat kepuasan nasabah. Sehingga nasabah yang datang ke Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro akan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat diketahui dari tingkat kepuasan nasabah berdasarkan hasil wawancara.

#### **B. Saran**

1. Untuk Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro harus lebih memaksimalkan pelayanannya terhadap nasabah berdasarkan etika bisnis islam agar seluruh nasabah merasa sangat puas dengan pelayanannya.



2. Standar operasional prosedur dikembangkan dan ditingkatkan lagi agar lebih baik sehingga nasabah yang datang ke Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro merasa puas atas pelayanannya. Karena pelayanan dalam bank sangatlah penting untuk melihat kualitas kenyamanan, sehingga nasabah tidak merasa bosan menunggu saat akan melakukan transaksi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat Fathoni. *Metodelogi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Agus Dwiyanto. *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*, Edisi Kedua. Yogyakarta : gadjah mada university press, 2012.
- Ahmad Amin, *Etika (Ilmu Akhlak)*. Jakarta : Bulan Bintang, 1995.
- Ani Fitriyani, “Makalah Pelayanan Prima”, Dalam [www.aannfitriyani.blogspot.co.id](http://www.aannfitriyani.blogspot.co.id) di unduh pada 22 Maret 2017
- Bahrul Kirom. *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Cetakan Ke 2*. Bandung : Pustaka Reka Cipta, 2010.
- Burhanuddin Salam, *Etika Individual Cetakan Kedua*. Jakarta : Rineka Cipta, 2012.
- , *Etika Sosial Asas Moral Dalam Kehidupan Manusia cetakan pertama*. Jakarta : Rineka Cipta, 2002.
- Faisal Badroen. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana, 2006.
- Fandy Tjiptono. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2012.
- Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Social*. Jakarta : Bumi Aksara, 2003.
- Indah, “pengertian definisi service”, dalam [www. carapedia.com](http://www.carapedia.com) diunduh pada tanggal 17 Juli 2017
- Irham Fahmi. *Etika Bisnis Teori, Kasus Dan Solusi Cetakan Ketiga*. Bandung : Alfabeta, 2015.
- Kasmir, *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.

- , *Dasar Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Muhammad. *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*.  
Jakarta : Rajawali Pers, 2008.
- Mustaq Ahmad. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta : Pustaka Al Kautsar, 2001.
- Nur Rianto. *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta, 2012.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid Satu dan Dua*. Jakarta: PT Pabelan  
Surakarta, 1997.
- , *Manajemen Pemasaran Jilid Satu dan Dua*. Jakarta : PT. Prenhallindo,  
2005.
- Rafik Issa Beekun. *Etika Bisnis Islami*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- S.Nasution. *Metode Research*. Jakarta : Bumi Aksara, 2014.
- Srijanti,et.al. *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern*. Jakarta Barat :  
Graha Ilmu, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif - Kualitatif, dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta, 2009.
- , *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta, 2013.
- Suharsimi Arikunto. *prosedur penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta, 2013.
- Sumadi Suryabarata. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT Grafindo Persada, 2011.
- Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*.  
Bandung: Refika Aditama, 2012.
- W. Gulo. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta : PT. Gramedia, 2001.
- Zuhairi,et.al. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*, STAIN Jurai Siwo  
Metro. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada , 2016.

<http://resthoe.blogspot.co.id/2013/01/jenis-jenis-pelayanan.html>, dikutip pada tanggal 19 Agustus 2017

<https://10ahli.com/pengertian-pelayanan-publik/>, dikutip pada tanggal 19 Agustus 2017

<http://www.gurupendidikan.co.id/pelayanan-prima-pengertian-tujuan-fungsi-contoh/>, dikutip pada tanggal 19 Agustus 2017

<https://fahmirezamathovani.wordpress.com/2015/11/25pengertian-tujuan-dan-fungsi-etika-bisnis/>, diunduh pada 19 Agustus 2017

<https://islamiqa.info/id/160964>, dikutip pada 19 Agustus 2017

## **OUTLINE TUGAS AKHIR**

### **“PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH KCP METRO DI LIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM”**

**Halaman Sampul**

**Halaman Judul**

**Lembar Persetujuan**

**Lembar Pengesahan**

**Abstrak**

**Halaman Orisinilitas Penelitian**

**Halaman Motto**

**Halaman Persembahan**

**Halaman Kata Pengantar**

**Daftar Isi**

**Daftar Tabel**

**Daftar Lampiran**

## **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penulisan
- D. Metode Penelitian
  - 1. Jenis dan Sifat Penelitian
  - 2. Sumber Data

- a. Sumber data primer
- b. Sumber data sekunder
- 3. Teknik Pengumpulan data
  - a. Wawancara
  - b. Observasi
  - c. Dokumentasi
- 4. Analisis Data

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **A. Pelayanan**

- 1. Pengertian pelayanan
- 2. Macam macam pelayanan
- 3. Fungsi pelayanan
- 4. Faktor pendukung pelayanan
- 5. Dasar-dasar pelayanan
- 6. Ciri-ciri pelayanan yang baik

### **B. Etika Bisnis Islam**

- 1. Pengertian Etika Bisnis
- 2. Fungsi etika bisnis
- 3. Prinsip-prinsip etika bisnis islam
- 4. Pedoman Etika Bisnis Islam

## **BAB III PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro**

- 1. Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro

2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro
  3. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro
  4. Produk Penghimpun Dana Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro
  5. Produk Penyalur Dana Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro
- B. Penerapan Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro
- Dilihat dari Etika bisnis Islam.

#### **BAB IV PENUTUP**

##### **A. Kesimpulan**

##### **B. Saran**

Daftar Pustaka

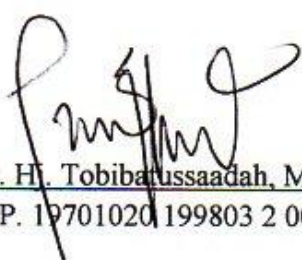
Lampiran-Lampiran

Riwayat Hidup


Metro, 24 Juli 2017

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Mahasiswa Ybs,



Dr. H. Tobibatussaadah, M.Ag  
NIP. 19701020199803 2 002



Andri Eka Saputra  
NPM. 14122488



## ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

### PELAYANAN BRI SYRI'AH KCP METRO DILIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM

A. Wawancara kepada Bapak Tedy Amal Satia selaku *Branch Operational Supervisor* BRI Syari'ah KCP Metro

1. Bagaimana sejarah berdirinya Bank Rakyat Indonesia Syari'ah KCP Metro?
2. Bagaimana visi dan misi yang ada dalam Bank Rakyat Indonesia Syari'ah KCP Metro?
3. Adakah SOP pelayanan dari Bank Rakyat Indonesia Syari'ah KCP Metro?

B. Wawancara dengan Almira sebagai *Customer Service*, Eka Sigit Prasetyo sebagai *Teller* dan Bapak Edi sebagai satpam di Bank Rakyat Indonesia Syari'ah KCP Metro.

1. Apakah pihak Bank memberikan standar pelayanan kepada seluruh karyawan nya? Standar apa saja yang diwajibkan untuk dilakukan oleh karyawan tersebut?
2. Bagaimana etika *customer service*, *teller*, dan satpam pada saat melayani nasabah yang datang ke Bank Rakyat Indonesia Syari'ah KCP Metro?
3. Bagaimana ketelitian dan kecepatan *customer service* dan *teller* dalam melayani nasabah yang datang ke Bank Rakyat Indonesia Syari'ah KCP Metro?

C. Wawancara kepada nasabah di kantor Bank Rakyat Indonesia Syari'ah KCP Metro.

1. Sejak kapan Bapak/Ibu menjadi nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syari'ah KCP Metro?

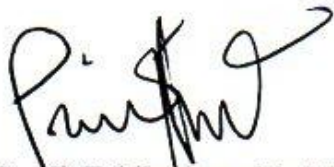


2. Bagaimana cara *customer service* dan *teller* dalam melayani Bapak/Ibu, apakah prosesnya sudah dilakukan secara cepat dan teliti sesuai apa yang Bapak/Ibu inginkan?
3. Menurut bapak, bagaimana etika *customer service* dan *teller* pada saat melayani di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro, apakah telah sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu harapkan?

D. Dokumentasi

1. Produk Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro.
2. Sejarah Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Metro, visi misi, struktur organisasi.

Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Nj. Tobibatussaadah, M.Ag  
NIP. 19701020 199803 2 002

Metro, 5 September 2017  
Mahasiswa yang bersangkutan.



Andri Eka Saputra  
NPM. 14122488

**PT. BANK BRISyariah**  
**KCP Metro Lampung**  
Jl. A. H. Nasution No. 1  
Kota Metro, Metro Lampung  
Fax/Telp : (0725) 45200 / (0725) 42426

---

**SURAT KETERANGAN MAGANG**

No. B. 628-KCP-MTR/06/2017

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji syukur kehadiran Allah SWT, teriring do'a smoga kita semua dalam keadaan sehat sehingga dapat menjalankan tugas sehari-hari dengan baik, Amin

Dengan ini kami yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : TEDY AMAL SATIA  
Jabatan : Branch Officer Supervisor

Menerangkan bahwa

Nama : ANDRI EKA SAPUTRA  
NPM : 14122488  
Universitas : IAIN METRO

Memang benar melakukan magang atau PPL di PT. Bank BRISyariah KCP Metro Lampung mulai dari tanggal 25 Januari 2017 sampai dengan tanggal 21 April 2017. Selama magang di PT.Bank BRISyariah KCP Metro Lampung Sdr **ANDRI EKA SAPUTRA** telah mempelajari tentang prosedur dan beberapa hal yang hubungannya dengan ilmu perbankan.

Demikian Surat Keterangan Magang ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Metro, 14 Juni 2017  
PT Bank BRISyariah KCP Metro

  
  
**Tedy Amal Satia**  
**Branch Officer Supervisor**

**SURAT PERSETUJUAN PERUBAHAN REDAKSI JUDUL/LOKASI PENELITIAN  
KHUSUS PROGRAM D3 PERBANKAN SYARIAH**

Nomor : Istimewa  
Lamp : -  
Perihal : Persetujuan Perubahan Redaksi Judul

Kepada Yth,

**Ketua Program D3 Perbankan Syariah**

di-

Tempat

*Assalammu'alaikum Wr.Wb.*

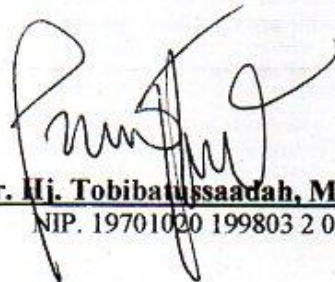
Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka judul saudara/saudari:

Nama : Andri Eka Saputra  
NPM : 14122488  
Program : D3 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **MEKANISME PERHITUNGAN PENDAPATAN DAN  
DISTRIBUSI BAGI HASIL PADA BRI SYARIAH KCP METRO**

Telah kami setuju perubahan judul tersebut menjadi **PELAYANAN BRI SYARIAH KCP METRO DI LIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM** Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

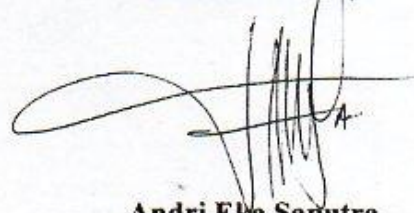
*Wassalammu'alaikum Wr.Wb.*

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

  
**Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag**  
NIP. 19701020 199803 2 002

Metro, 19 Juli 2017

Mahasiswa Ybs,

  
**Andri Eka Saputra**  
NPM. 14122488





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-158a/In.28/FEBI/PP.00.9/05/2017

03 Mei 2017

Lampiran :-

Perihal : Pembimbing Tugas Akhir

Kepada Yth:

Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag  
di - Metro

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk sebagai Pembimbing Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Andri Eka Saputra  
NPM : 14122488  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)  
Judul : Mekanisme Perhitungan Pendapatan Dan Distribusi Bagi Hasil Pada Brisyariah Kcp Metro

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir. Pembimbing mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir mahasiswa.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan  $\pm$  2/6 bagian.
  - b. Isi  $\pm$  3/6 bagian.
  - c. Penutup  $\pm$  1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



Dekan,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum  
197209232000032002







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 3411

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id; Email: iainmetro@metrouniv.ac.id


FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Andri Eka Saputra

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D3 PBS

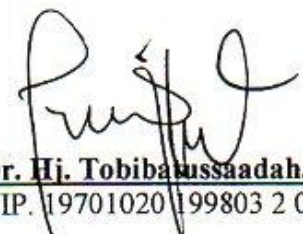
NPM : 14122488

Semester/TA : VI/2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	26/ 7 2017	✓	①. Perbaikan 1. tujuan penelitian 2. jenis dan sipat 3. sumber data primer dan sekunder da. 4. Teknik pengumpulan Data	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

  
**Dr. Hj. Tobibaussaadah, M.Ag**  
NIP. 19701020 199803 2 002

  
**Andri Eka Saputra**  
NPM. 14122488



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 3411

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id; Email: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Andri Eka Saputra

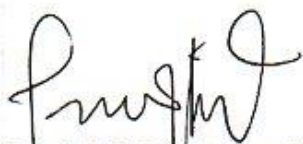
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D3 PBS

NPM : 14122488

Semester/TA : VI/2016-2017

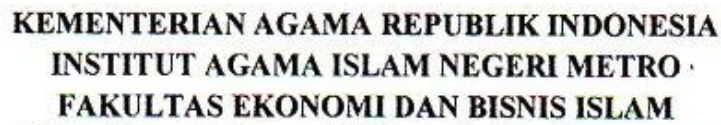
No	Hari / Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	1/8-2017	✓	①. Lampirkan jurnal bimbingan sebelumnya setiap bimbingan! ②. Berikan penegasan di akhir latar belakang masalah bahwa masalah tersebut penting untuk diteliti. ③. Sumber data primer masalah, berikan alasan mengapa mengambili data org.	

Dosen Pembimbing

  
**Dr. Hj. Tobiatussaadah, M.Ag**  
NIP. 19701020 199803 2 002

  
**Andri Eka Saputra**  
NPM. 14122488





Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); Email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**Andri Eka Saputra**  
NPM. 14122488





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 3411

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, Email: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Andri Eka Saputra

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D3 PBS

NPM : 14122488

Semester/TA : VI/2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	16/ 8-2017	✓	<p>Bab 1 (1) tentang Landasan teori, Gayak <del>ada</del> sub-bab yg hanya satu dua paragraf dan satu Referensi. Perluas dan pertajam pembahasan dari berbagai sumber!</p> <p>2) analisis Landasan atas kutipan yg di pake belum lengkap!</p>	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Dr. Hj. Tobatussaadah, M.Ag  
NIP. 19701020 199803 2 002

Andri Eka Saputra  
NPM. 14122488



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 3411

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); Email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : Andri Eka Saputra

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D3 PBS

NPM : 14122488

Semester/TA : VI/2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	21/8 2017	✓	revisi Bab II - Buat APD -	
	9/9 2017	✓	semua APD difokuskan kepada pelayanan tentang layanan!	
	11/9 2017	✓	revisi APD	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag  
NIP. 19701020 199803 2 002

Andri Eka Saputra  
NPM. 14122488





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 3411

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); Email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASIMBIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : Andri Eka Saputra

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D3 PBS

NPM : 14122488

Semester/TA : VII/2016-2017

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	20/- 2017 19	✓	ace bab III	
	20/- 2017 4		ace bab IV tentang manajemen	

Dosen Pembimbng

Mahasiswa Ybs,

**Dr. H. Tobibatussaadah, M.Ag**  
NIP. 19701020199803 2 002

**Andri Eka Saputra**  
NPM. 14122488



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 3411

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id; Email: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASIMBIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Andri Eka Saputra

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D3 PBS

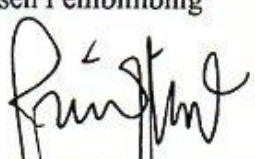
NPM : 14122488

Semester/TA : VII/2016-2017

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	12/19-2017	-	① semua hasil penelitian saudara harus dibahas data lapangan dan harus dianalisis! ② penulisan & salah & belukar contoh menulis Islam "i" nya harus huruf besar - dll.	

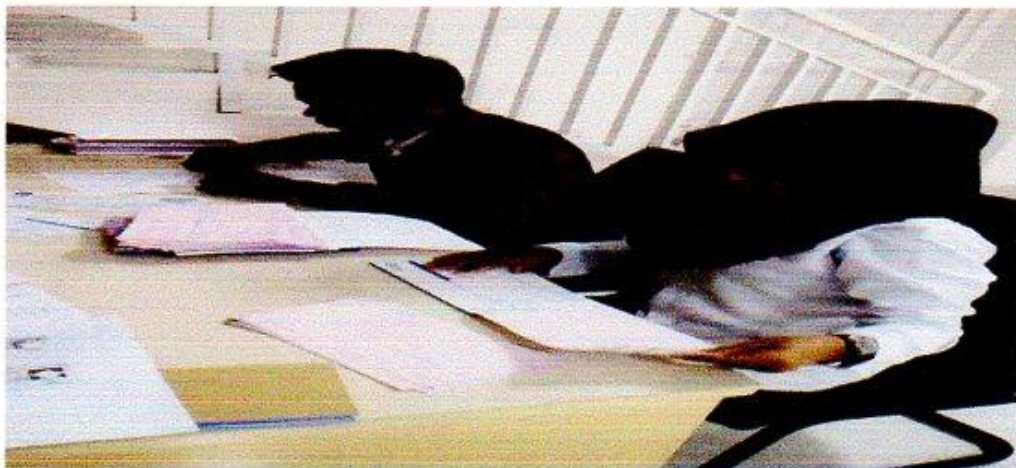
Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

  
Dr. H. Tobibatussaadah, M.Ag  
NIP. 19701020199803 2 002

Andri Eka Saputra  
NPM. 14122488







### Keamanan Bertransaksi

elalu akses secara langsung melalui *website* resmi BRISyariah [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) atau <https://ibank.brisyariah.co.id>

indari mengakses layanan *Internet Banking* BRIS melalui link yang dikirim via email (*phishing*)

indari mengakses melalui situs /web lain

elalu menjaga kerahasiaan *user ID & Password Internet Banking* BRIS

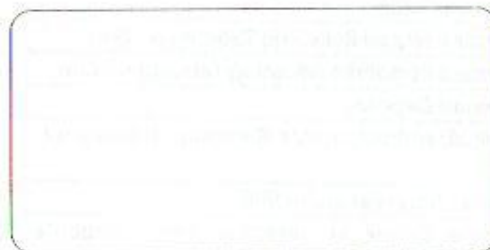
pabila ponsel Nasabah Pengguna hilang segera hubungi CallBRIS 500 789 , dan segera lakukan emblokiran *e-Token* BRIS Anda.

etugas CallBRIS tidak pernah menanyakan *Password Internet Banking* BRIS Anda.

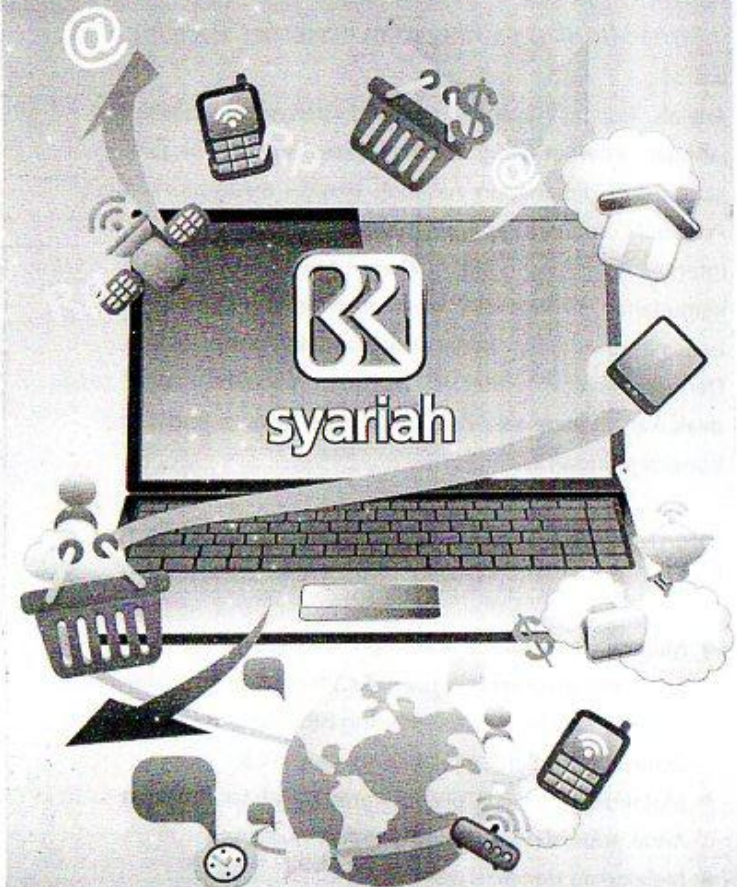
angan pernah mencatat/menyalin *User ID & password Internet Banking* Anda di dalam media apapun



Untuk Keterangan Lebih Lanjut Hubungi CallBRIS 500 – 789  
Atau  
Kantor Cabang BRISyariah terdekat



kemudahan akses perbankan  
di tangan Anda



calIBRIS 500-789  
[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)



BRI Syariah  
@BRISyariah

Bersama Wujudkan Harapan Bersama





Kami Bantu Anda Bertransaksi Dengan Cepat, Aman dan Mudah

Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompleks dan bergerak dinamis, serta untuk menghemat waktu bagi pelaku bisnis seperti Anda, diperlukan solusi yang tepat, untuk melakukan transaksi dengan Cepat, Aman dan Mudah.

BRISyariah hadir untuk Anda dengan memberikan solusi bertransaksi dengan cepat, aman dan mudah, melalui Layanan **Internet Banking BRIS**.

#### *Internet Banking BRISyariah (Internet Banking BRIS)*

Adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan dimanapun nasabah berada menggunakan *Personal Computer, Laptop, Notebook* atau *PDA*.

Internet Banking BRIS akan memberikan anda kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Dengan layanan *Internet Banking*, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama terdapat koneksi jaringan internet.

*Internet Banking BRIS* membantu Anda dalam hal:

- Melakukan transaksi non finansial, seperti informasi saldo dan mutasi rekening, dan transaksi finansial seperti transfer Antar Rekening BRISyariah, transfer Online Antar Bank, SKN (Kliring) dan RTGS.
- Melakukan proses pembayaran tagihan bulanan Anda, seperti pembayaran listrik dan Telepon
- Melakukan transaksi pembelian.

Apa Keuntungan Menggunakan Layanan *Internet Banking BRIS*?

- **Hemat Waktu**, karena Anda tidak perlu meninggalkan meja kerja Anda untuk melakukan aktivitas perbankan, cukup menggunakan PC, Laptop atau *smartphone* Anda yang telah terkoneksi dengan jaringan internet.
- **Aman**, dilengkapi sistem keamanan berlapis dengan dukungan keamanan jaringan SSL (*Secure Socket Layer*) bersertifikat Verisign 128 bit serta *e-Token BRIS*.
- **Transaksi Real Time Online**, karena dapat dilakukan kapanpun, dan dimanapun melalui jaringan internet.
- **Hemat Biaya Transaksi**, hampir seluruh fitur yang ada, dapat digunakan secara gratis.
- **Satu akses untuk semua produk**, dengan *login* hanya menggunakan 1 *User ID* Anda dapat sekaligus mengakses seluruh produk yang Anda miliki di BRISyariah.

#### Fitur Layanan Yang Tersedia

No	Jenis Layanan
1	Informasi Saldo
2	Informasi Mutasi Rekening Tabungan / Giro
3	Informasi Portofolio Rekening Tabungan / Giro
4	Informasi Deposito
5	Cetak (download) mutasi Rekening Tabungan / Giro
6	Transfer Antar Rekening BRIS
7	Transfer Online ke rekening bank Anggota Jaringan Bersama dan Prima
8	Transfer Antar Bank via SKN (Sistem Kliring Nasional)
9	Transfer Antar Bank via RTGS (Real Time Gross Settlement)
10	Pembayaran Tagihan Listrik, Pembayaran nontaglis & Pembelian Pulsa listrik (prepaid)

Bagaimana Cara Memperoleh Layanan *Internet Banking BRIS*?

- a. Telah memiliki/membuka rekening tabungan di BRISyariah pada kantor cabang/Kantor Cabang Pembantu/ Kantor Kas BRISyariah ;
- b. Nasabah memiliki kartu ATM BRIS;
- c. Nasabah memiliki nomor Ponsel;
- d. Nasabah memiliki alamat email;
- e. Melakukan proses registrasi Internet Banking BRIS yang dilakukan melalui Kantor Cabang BRISyariah atau secara Mandiri melalui website [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) atau <https://ibank.brisyariah.co.id> ;
- f. Melakukan Aktivasi Transaksi Finansial melalui kantor cabang BRISyariah;
- g. Melakukan Pemesanan *e-Token BRIS* sebagai fasilitas tambahan untuk melakukan aktivasi transaksi finansial Anda dan melakukan proses aktivasi *e-Token BRIS* pada layanan Internet Banking BRIS Anda;
- h. Nasabah telah membaca syarat dan ketentuan Layanan *Internet Banking BRIS*.

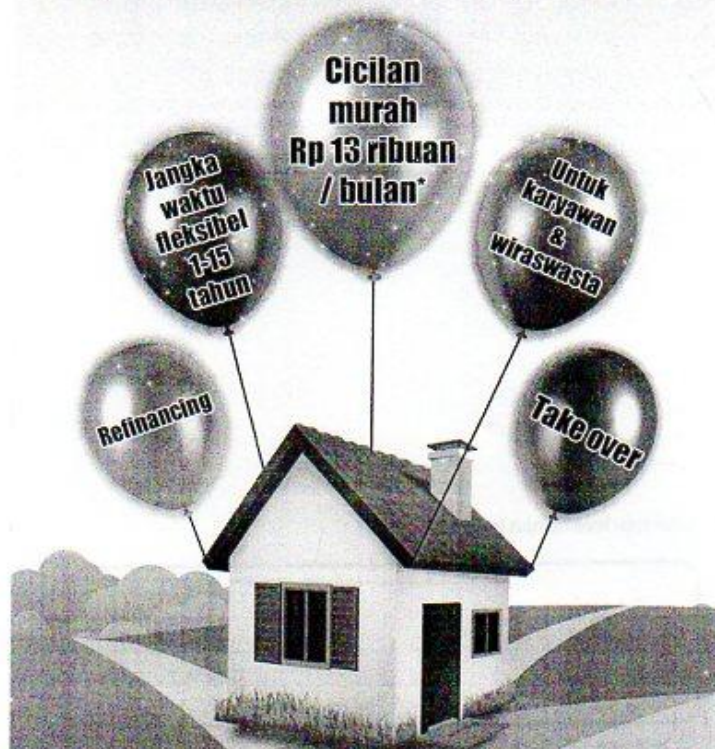
#### *e-Token BRIS*

- a. *e-Token BRIS* adalah sistem pengaman berupa deretan angka atau nomor yang terdiri dari 6 digit angka / nomor yang merupakan otentikasi tambahan selain *User ID* dan *Password* yang dikirimkan melalui teknologi SMS (*short message service*) BRISyariah ke telepon seluler / handphone nasabah pengguna *Internet Banking BRIS*.
- b. *e-Token BRIS* hanya digunakan untuk keperluan transaksi finansial yang dilakukan oleh Nasabah Pengguna pada situs *Internet Banking BRIS* <https://ibank.brisyariah.co.id>.





Kini, semua bisa punya **rumah idaman**  
**dan segala kebutuhannya** dengan  
**mudah, murah, tanpa was-was** plus  
banyak **faedahnya!**



Segera ajukan KPR Faedah  
di Kantor Cabang BRISyariah terdekat.

\*untuk setiap pembiayaan KPR kelipatan Rp 1 juta selama 15 tahun

**Bersama Wujudkan Harapan Bersama**



**callBRIS 1500-789**  
[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)



**@BRISyariah**



**BRISyariah**





## ESTIMASI ANGSURAN KPR FAEDAH BRISYARIAH \*

KPR MURABAHAH	JANGKA WAKTU (bulan)		
PLAFON	60	120	180
100,000,000	2,249,794	1,493,107	1,314,987
250,000,000	5,624,485	3,732,768	3,287,468
500,000,000	11,248,969	7,465,537	6,574,936
750,000,000	16,873,454	11,198,305	9,862,405
1,000,000,000	22,497,938	14,931,074	13,149,873

- angsuran pembiayaan tetap hingga fasilitas pembiayaan lunas
- bebas biaya administrasi dan provisi

Informasi lebih lanjut hubungi :

16RBG020

\*) Syarat dan Ketentuan Berlaku

BRISyariah terdaftar dan diawasi oleh



**Bersama Wujudkan Harapan Bersama**



**callBRIS 1500-789**  
www.brisyariah.co.id

@BRISyariah  
f BRI Syariah





## Manfaat

### Siswa :

- Edukasi keuangan bagi siswa
- Mendorong budaya gemar menabung
- Melatih pengelolaan keuangan sejak dini

### Orang tua :

- Memberi edukasi tentang produk tabungan
- Mengajarkan kemandirian anak dalam mengelola keuangan
- Memudahkan orang tua untuk mengontrol pengeluaran anak

### Sekolah :

- Sarana edukasi praktis keuangan dan perbankan bagi siswa dan guru
- Menumbuhkan budaya menabung di sekolah
- Sarana sistem pembayaran dan pengelolaan keuangan yang efektif dan efisien di lingkungan sekolah

Untuk keterangan lebih lanjut hubungi:

**Simpanan Pelajar  
(SimPel)**  
BRISyariah iB



Menabung itu Aku

**SimPel**  
**Simpanan Pelajar**



**callBRIS 1500-789**  
[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)



**BRI Syariah**  
**@BRISyariah**

Bersama Wujudkan Harapan Bersama





## SimPel iB

SimPel iB (Simpanan Pelajar iB) adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

### Persyaratan

- Perjanjian kerja sama antara BRISyariah dengan Sekolah
- Mengisi kelengkapan aplikasi pembukaan Rekening SimPel iB.
- Melengkapi dokumen pembukaan rekening. (Siswa : Kartu Keluarga/NISN/NIS, dan Orang Tua/Wali : KTP)

### Fitur

- Akad Wadi'ah
- Setoran awal minimal Rp1.000,-
- Minimal setoran selanjutnya Rp1.000,-
- Saldo minimum Rp1.000,-
- Limit penarikan Rp500.000,-/hari
- Dapat diberikan kartu ATM (pilihan)
- Dapat diberikan fasilitas e-channel berupa MobileBRIS, SMSBRIS, dan phone banking (calIBRIS)

## Biaya

- Biaya administrasi tabungan GRATIS
- Biaya dibawah saldo minimum GRATIS
- Biaya rekening dormant Rp1.000,-/bulan (dikenakan apabila rekening tidak aktif transaksi selama 12 bulan)
- Biaya penggantian buku tabungan saat pembukaan rekening atau karena habis GRATIS
- Biaya penggantian buku tabungan karena hilang/rusak Rp. 5.000,-
- Biaya pembuatan kartu ATM Rp5.000,-
- Biaya penggantian kartu ATM karena hilang/rusak Rp.15.000,-
- Biaya penutupan rekening Rp1.000,-

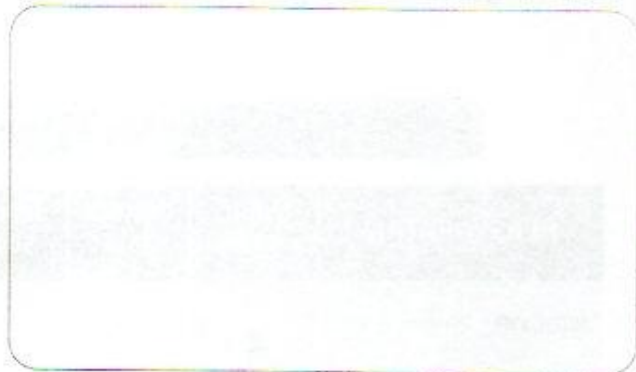
## Keunggulan

- CIF dan rekening atas nama anak
- Setoran awal ringan
- Biaya murah
- Bebas biaya administrasi
- Memperoleh kartu ATM (pilihan)
- GRATIS fitur faedah (transaksi melalui ATM melalui jaringan BRI, PRIMA dan, Bersama)
- Memperoleh buku tabungan
- Diberikan bonus sesuai kebijakan Bank
- Rekening dapat diberikan fasilitas layanan autodebet berdasarkan standing instruction, pembayaran tagihan rutin, zakat / infaq / sedekah, autosweep, dan sebagainya.





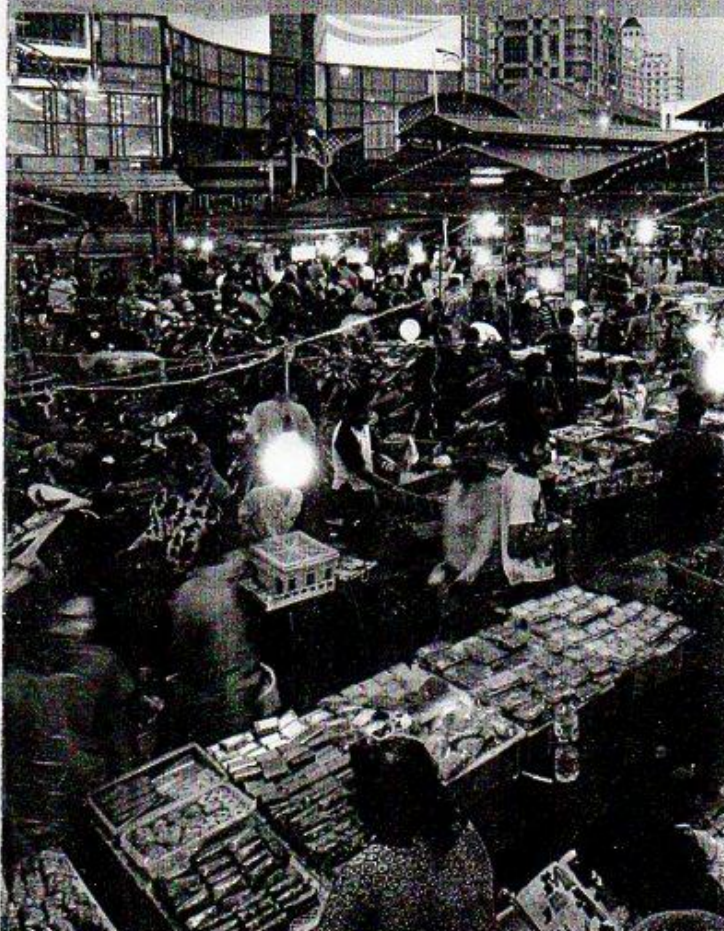
Untuk keterangan lebih lanjut hubungi:



## Unit Mikro BRISyariah iB



Bersama kita menjadikan masa  
depan lebih baik



 **calIBRIS 500-789**  
[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)

Bersama Wujudkan Harapan Bersama





### Produk Pembiayaan

PRODUK	PAGU (juta)	TENOR
MIKRO 25iB	5 – 25	6 – 36 bulan
MIKRO 75iB	5 – 75	6 – 36 bulan
MIKRO 500iB	> 75 – 500	6 – 36 bulan 6 – 48 bulan* 6 – 60 bulan*

\* Syarat dan ketentuan berlaku

### Persyaratan Umum

1. Warga Negara Indonesia dan berdomisili di Indonesia
2. Usia minimal 21 tahun/telah menikah untuk usia  $\geq 18$  tahun
3. Wiraswasta yang usahanya sesuai prinsip syariah
4. Lama usaha calon nasabah :
  - a. Untuk mikro 75iB dan Mikro 500iB, lama usaha minimal 2 tahun
  - b. Untuk mikro 25iB, lama usaha minimal 3 tahun
5. Tujuan pembiayaan untuk kebutuhan modal kerja atau investasi
6. Memiliki usaha tetap
7. Jaminan atas nama milik sendiri atau pasangan atau orang tua atau anak kandung
8. Biaya administrasi mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku

### Persyaratan Dokumen (Umum)

PERSYARATAN	MIKRO 25iB	MIKRO 75iB	MIKRO 500iB
FC KTP Calon Nasabah dan pasangan	✓	✓	✓
Kartu Keluarga dan Akta Nikah	✓	✓	✓
Akta Cerai / Surat Kematian (pasangan)	✓	✓	✓
Surat Ijin Usaha / Surat Keterangan Usaha	✓	✓	✓

### Persyaratan Dokumen (Khusus)

PERSYARATAN	MIKRO 25iB	MIKRO 75iB	MIKRO 500iB
Jaminan	x	✓	✓
NPWP	x	✓	✓





Untuk keterangan lebih lanjut hubungi:



 **calIBRIS 500-789**  
[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)

**Giro**  
**BRISyariah iB**



**syariah**

Hadirkan kebaikan serta kemudahan  
berbisnis



Bersama Wujudkan Harapan Bersama





## Hadirkan kebaikan serta kemudahan berbisnis

Pastikan keamanan serta kemudahan berbisnis dengan Giro BRISyariah IB. Dana Anda kami kelola berdasarkan prinsip titipan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro.

## Manfaat

Keamanan, kemudahan berbisnis serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

## Fasilitas

- Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
- Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRISyariah secara *online*
- Kemudahan bertransaksi bisnis sehari-hari
- Buku cek dan bilyet giro sebagai media penarikan
- Bonus sesuai kebijakan bank
- Pemotongan zakat secara otomatis dari bonus yang diterima
- Tersedia layanan perbankan elektronik untuk kemudahan transaksi perbankan non tunai tanpa hambatan waktu maupun tempat

## Syarat dan Ketentuan

Persyaratan	Perorangan	Perusahaan/Badan Hukum
Setoran awal minimal	Rp. 2.500.000,-	Rp. 5.000.000,-
Setoran selanjutnya minimal	Rp. 50.000,-	Rp. 50.000,-
Dokumen (fotokopi)	KTP yang masih berlaku NPWP	KTP yang masih berlaku dari pengurus  Akta Pendirian Perusahaan beserta perubahan (jika ada), serta pengesahan Departemen Kehakiman  Surat Persetujuan Pengurus  TDR, SIUP, NPWP, dan lainnya



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Penulis lahir di Gaya Baru Satu pada Tanggal 22 September 1996, dari pasangan Bapak Mahfudz Hartono dan Ibu Jumiati. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara.



Penulis mengenyam Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Seputih Surabaya pada Tahun 2002 dan lulus pada Tahun 2008. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Mts Miftahul Ulum Seragen Mataram Ilir Seputih Surabaya dan Lulus pada Tahun 2011. Penulis melanjutkan pendidikannya di SMA Miftahul Ulum Seragen Mataram Ilir Seputih Surabaya dan lulus pada Tahun 2014, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri pada Jurusan D3 Perbankan Syariah.