

ASAL BUKU INI : Penulis  
PENERBIT/HARGA : \_\_\_\_\_  
TGL. PENERIMAAN : 06-03-2017  
NO. KLASIFIKASI : TAD-3 PBS 17083 INA-P  
NO. INDUK : 1712083



**PENERAPAN NILAI-NILAI ETIKA PERBANKAN SYARIAH  
PADA BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* DI BNI SYARIAH  
CABANG PEKALONGAN**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi syarat  
Guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.md)  
dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh :

**KHOIRUL INAYATI**  
2012.1110.98

**PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) PEKALONGAN  
2016**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khoirul Inayati

NIM : 2012111098

Judul Tugas Akhir : Penerapan Nilai-Nilai Etika Perbankan Syariah pada Bagian Customer Service di BNI Syariah Cabang Pekalongan

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 17 November 2016

Yang Menyatakan



Khoirul Inayati  
2012111098

## NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) exp  
Hal : Naskah Tugas Akhir  
An. Sdri. Khoirul Inayati

Kepada Yth.  
Ketua STAIN Pekalongan  
c/q Ketua Jurusan Syari'ah  
Di  
PEKALONGAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah kami mengadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami memberikan rekomendasi naskah Tugas Akhir Saudari:

Nama : Khoirul Inayati  
NIM : 2012111098  
Program Studi : D3 Perbankan Syari'ah  
Judul : PENERAPAN NILAI-NILAI ETIKA PERBANKAN  
SYARIAH PADA BAGIAN CUSTOMER SERVICE  
DI BNI SYARIAH CABANG PEKALONGAN

Dengan ini mohon agar Tugas Akhir tersebut dapat segera dimunaqosahkan.  
Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

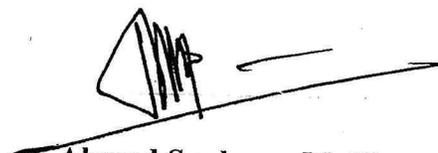
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 09 November 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Dr. H. Susminingsih, M. Ag**  
NIP. 19750211 199803 2 001

  
**Ahmad Syukron, M. Ei**  
NIP. 19711015 200501 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) PEKALONGAN**

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan Telp (0285) 412575-412572  
Fax 423418 Email: stain\_pkl@telkom.net@hotmail.com

**PENGESAHAN**

Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan  
mengesahkan Tugas Akhir saudari:

Nama : **KHOIRUL INAYATI**  
NIM : **2012111098**  
Judul Tugas Akhir : **PENERAPAN NILAI-NILAI ETIKA  
PERBANKAN SYARIAH PADA BAGIAN  
CUSTOMER SERVICE DI BNI SYARIAH  
CABANG PEKALONGAN**

Yang telah diujikan pada hari Kamis tanggal 24 November 2016 dan  
dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh  
gelar Ahli Madya (A. Md.) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

DewanPenguji,

Penguji I

**Ahmad Muchsin, SHI, M.Hum**

NIP. 19750506200011005

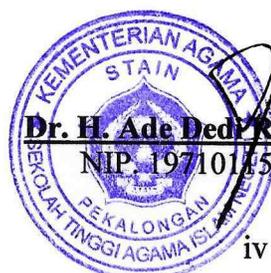
Penguji II

**Aenurofik, MA**

NIP. 198201202011011001

Pekalongan, 24 November 2016

Ketua



**Dr. H. Ade Ded Rohayana, M. Ag**  
NIP. 197101151998031005

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Achmad Slamet (Alm) dan Ibu Maimunah yang telah mencurahkan kasih sayang yang tulus, dukungan, serta doa yang selalu mengiri setiap langkahku.
2. Kakak-kakakku, Tontowi, Elvi Sofiati, Emi Niswati, M. Thoriqul Huda, Salamah Istiqlalia, M. Yazidul Ibad, Saidah Hasanah dan adikku Moh. Husni Tamim, yang selalu memberikan semangat.
3. Kedua pembimbing Tugas Akhir ini Ibu Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag dan Bapak Ahmad Syukron, M. Ei yang dengan sabar membimbing Tugas Akhir ini.
4. Teman-teman anggota tujuh kurcaci Rizka, Nia, Sunny, Oktri, Ana, Uky dan Fatin yang selalu mendukung dan membantu walau saya selalu menjadi orang paling merepotkan.
5. Terimakasih kepada pimpinan PT. BNI Syariah Cabang Pekalongan telah member izin dan waktu untuk saya agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Para dosen STAIN Pekalongan, terimakasih telah berbagi ilmu dengan kami, para mahasiswa. Semoga ALLAH meridhai amalan ilmu ini. Aamiin

Motto :

*“Man Jadda Wa Jada”*

*-Siapa bersungguh-sungguh akan menuai hasilnya-*

﴿فَازْغَبِرْ بِنَاوَالِي﴾ فَأَنْصَبْ فَرَّغْتَ فَإِذَا ﴿يُسْرًا أَلْتَسِرْ مَعَ إِنَّ﴾ ﴿يُسْرًا أَلْتَسِرْ مَعَ فَإِنَّ﴾

5. Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
6. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
7. Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.
8. Dan Hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

*(Q.S. Al-Insyirah <94> : 5-8)*

## ABSTRAK

Nama : Khoirul Inayati

Nim : 2012111098

Judul : Penerapan Nilai-Nilai Etika Perbankan Syariah pada Bagian Customer Service di BNI Syariah Cabang Pekalongan

BNI Syariah Cabang Pekalongan merupakan salah satu lembaga keuangan yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, termasuk dalam menjalankan aktivitas pelayanan. Segi pelayanan menjadi fokus utama bank yang harus selalu ditingkatkan kualitasnya agar nasabah merasa puas dan mampu menarik minat nasabah untuk menjadi mitra kerja. Suatu layanan yang diberikan kepada nasabah tidak akan bertahan baik tanpa adanya etika yang baik sesuai syariah. Customer service mempunyai peran penting dalam menjalankan misi bank untuk menciptakan layanan berkualitas sesuai syariah. Dengan adanya penerapan etika yang baik sesuai syariat islam maka nasabah dapat memberi nilai positif pada bank, karena jika customer service dalam melayani etikanya baik maka image atau citra bank juga akan baik dimata nasabah. Pokok permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan etika perbankan syariah pada bagian customer service di BNI Syariah Cabang Pekalongan.

Pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah pendekatan kualitatif, sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu dengan menggabungkan data lapangan dengan teori. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa observasi, interview dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis data deskriptif dengan mendeskripsikan penerapan etika perbankan syariah pada bagian customer service di BNI Syariah Cabang Pekalongan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai etika perbankan syariah pada bagian customer service di BNI Syariah Cabang Pekalongan telah diterapkan dengan baik sesuai kaidah etika islam, yang meliputi keadilan, tanggungjawab, keesaan, keseimbangan dan kehendak bebas. Pelayanan yang diterapkan customer service mengikuti kertas kerja yang sudah ditetapkan oleh bank, yang terdiri dari sikap, skill, dan penampilan. Dengan adanya kertas kerja diharapkan customer service melayani nasabah dengan etika yang baik sesuai dengan prosedur layanan yang ditetapkan.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puja dan puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat tiada kiranya kepada setiap makhluk ciptaanNya tanpa terlewat satupun. Sholawat serta salam kita haturkan dalam setiap doa-doa kita untuk Baginda Rasulullah SAW yang kita harapkan syafaatnya nanti di dunia dan akhirat. Insyaallah... Aamiin.

Tugas akhir yang berjudul “Penerapan Nilai-Nilai Etika Perbankan Syariah pada Bagian Customer Service di BNI Syariah Cabang Pekalongan”.

Penyusunan Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi tugas dan melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) Perbankan Syariah pada jurusan Syariah Program Studi Perbankan Syariah STAIN Pekalongan.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan peran serta dari pihak-pihak lain. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ade Dedi Rohayana, M. Ag selaku Ketua STAIN Pekalongan.
2. Bapak Drs. A. Tubagus Surur, M. Ag selaku Ketua Jurusan Syariah STAIN Pekalongan.
3. Bapak H. Ahmad Rosyid, M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah STAIN Pekalongan.
4. Ibu Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag dan Bapak Ahmad Syukron, M. Ei selaku Pembimbing dalam penulisan Tugas Akhir.
5. Para dosen pengajar STAIN Pekalongan yang telah membagi ilmu dengan kami, semoga ilmu yang diberikan akan terus menjadi amal yang tiada putus, serta civitas akademika STAIN Pekalongan.

6. Seluruh rekan-rekan yang telah banyak membantu dan mendukung sehingga terselesainya Tugas Akhir ini.
7. Almamater STAIN Pekalongan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis dan waktu yang tersedia. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun dari siapapun sangat penulis harapkan.

Akhirnya penulis berharap semoga karya tulis yang sederhana ini akan dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Aamiin...

Pekalongan, November 2016

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Penegasan Istilah .....	5
E. Sistematika Penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
A. Etika pada Perbankan Syariah .....	8
1. Pengertian Etika .....	8
2. Dasar Hukum Etika .....	13
3. Ruang Lingkup Etika pada Perbankan Syariah .....	14

B. Konsep Customer Service .....	17
1. Pengertian dan Tugas Customer Service .....	18
2. Dimensi Etis pada Customer Service .....	24
3. Syarat-syarat Customer Service .....	26
C. Penelitian Terdahulu .....	28
D. Kerangka Berfikir .....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	33
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	34
C. Sumber Data .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data .....	35
E. Teknik Analisis Data .....	36
BAB IV DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN .....	38
A. Deskripsi Data .....	38
1. Sejarah berdirinya BNI Syariah Cabang Pekalongan .....	38
2. Visi dan Misi BNI Syariah Cabang Pekalongan .....	41
3. Struktur Organisasi .....	42
4. Customer Service BNI Syariah Cabang Pekalongan .....	46
B. Pembahasan .....	54
BAB V PENUTUP .....	65
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Dasar-dasar pelayanan customer service .....	3
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu .....	30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir .....	32
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Pekalongan.....	43

# BAB I

## PENDAHULUAN



### A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang di kelola dengan dasar-dasar syariah, pengelolaan bank harus didasarkan pada nilai, prinsip dan konsep syariah. Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah) yang berpedoman pada syariah Islam. Bank syariah merupakan industri jasa keuangan yang berfungsi menarik minat nasabah untuk dapat bergabung menjadi mitra kerja. Untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa adanya kepercayaan bank tidak akan bertahan lama dan berkembang dengan baik. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat agar terciptanya perbankan syariah yang sehat, dipercaya, dan memiliki kualitas pelayanan yang mampu bersaing dengan bank lainnya. Bank harus memberikan pelayanan yang baik untuk dapat memberikan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, perbankan syariah perlu menerapkan etika bisnis Islam dalam menjalankan operasionalnya.

Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khusus untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan

yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan.

Sebagai agama *rahmat lil 'alamin* yang bersumber pokok dari ajaran wahyu, sudah tentu menjadikan etika (akhlak) sebagai urat nadi dalam segala aspek kehidupan seorang muslim. Terlebih lagi Islam mengajarkan ketinggian nilai etika tidak saja secara teoritis yang bersifat abstrak, namun juga yang bersifat aplikatif.<sup>1</sup>

Dalam ajaran Islam, etika menuntun seluruh aspek kehidupan manusia termasuk dalam bekerja. Bekerja juga harus memperhatikan adab dan etika sebagai seorang muslim, seperti etika dalam berbicara, berpakaian, berhadapan dengan *customer*, dan sebagainya. Bahkan akhlak atau etika ini merupakan ciri kesempurnaan iman seorang *mu'min*.

Etika merupakan seperangkat prinsip moral yang membedakan mana yang benar dan mana yang salah. Pemahaman tentang etika merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga keuangan perbankan karena perkembangan bank juga sangat dipengaruhi oleh etika yang diterapkan bank tersebut, termasuk etika dalam pelayanan. Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank. Dengan pelayanan dan etika yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank. Sementara itu dalam perbankan, *customer service* merupakan salah satu bagian yang berperan penting dalam pelayanan

---

<sup>1</sup> Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Malang: UIN Malang Press, 2007), hlm. 23.

nasabah. *Customer service* berperan dalam membina hubungan dengan nasabah serta menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Untuk itu seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang baik.<sup>2</sup>

BNI Syariah Cabang Pekalongan merupakan salah satu lembaga keuangan islam yang berpegang teguh pada nilai-nilai etika, dalam aktivitasnya BNI Syariah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah) yang berpedoman pada syariah Islam. Mulai dari sistem, operasional, dan prosedur kerja pada BNI Syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas BNI Syariah selalu memperhatikan *service* (pelayanan). Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan, salah satunya termasuk *customer service*.

Berikut dasar-dasar pelayanan *customer service* pada BNI Syariah Cabang Pekalongan:<sup>3</sup>

**Tabel 1.1**  
**Dasar-dasar pelayanan: customer service**

Sikap Customer Service	Pelayanan
1. Sikap mengawali pelayanan	Berdiri di samping meja dan memanggil nomor antrian, tersenyum, mengucapkan salam, kontak mata, mempersilahkan nasabah duduk, CS memperkenalkan nama, menawarkan bantuan, meminta

<sup>2</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 18.

<sup>3</sup> Data diperoleh dari wawancara dengan Ibu Siska Novita, selaku Costumer Service Head BNI Syariah Cabang Pekalongan, pada tanggal 7 April 2015.

	nomor antrian nasabah, menanyakan nama nasabah, mengucapkan nama dengan sebutan (Bpk/Ibu disesuaikan dengan permohonan nasabah).
2. Sikap selama pelayanan	Kontak mata, tersenyum, duduk tegak, nada bicara ramah, sopan dan antusias, active listening, fokus terhadap nasabah dan transaksinya (tidak mengerjakan pekerjaan lain selain yang berhubungan dengan nasabah).
3. Sikap setelah pelayanan	Tersenyum, Farewell Statement, menawarkan bantuan, mengucapkan terima kasih (sebutkan alasannya), farewell greeting, berdiri disamping meja setelah nasabah berdiri, menggunakan nama nasabah, mengucapkan salam.

Selain itu, BNI Syariah pernah mendapat beberapa penghargaan mengenai service excellence, diantaranya Banking Service Excellence Awards, ICSA 2010 : The Best Achieving Total Customer Satisfaction, Delivering Positive Customer Experience-Excellent Service Experience Award 2013 dan Indonesian Banking Loyalty Award. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Nilai-Nilai Etika Perbankan Syariah pada Bagian *Customer Service* di BNI Syariah Cabang Pekalongan”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang dapat penulis rumuskan yaitu bagaimana penerapan etika perbankan syariah pada bagian *customer service* di BNI Syariah Cabang Pekalongan?

### C. Tujuan dan manfaat penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari tugas akhir ini adalah Untuk mengetahui penerapan nilai-nilai etika perbankan syariah pada bagian *customer service* di BNI Syariah Cabang Pekalongan.

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

#### 1. Secara Praktis

Dapat memberikan informasi bagi masyarakat mengenai penerapan nilai-nilai etika perbankan syariah khususnya dalam pelayanan *Customer Service*.

#### 2. Secara Teoritis

- a. Membantu dalam menambah wawasan referensi keilmuan mengenai etika perbankan.
- b. Menjadi referensi sekaligus khasanah pustaka di IAIN Pekalongan.

### D. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan judul penelitian, maka perlu dijabarkan terlebih dahulu istilah yang digunakan yaitu:

#### 1. Nilai

Sifat-sifat (hal-hal) yang penting atau berguna bagi kemanusiaan.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1998), hlm. 614.

## 2. Etika

Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak).<sup>5</sup>

## 3. Customer Service

Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberi kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>6</sup>

Berdasarkan penegasan istilah yang telah diuraikan, maka inti dari judul Tugas Akhir ini adalah Penerapan sifat-sifat (hal-hal) yang penting bagi kemanusiaan tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan kewajiban moral (akhlak) pada bagian *customer service* di BNI Syariah Cabang Pekalongan.

## E. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh hasil penelitian yang sistematis, maka penulisan ini akan diuraikan secara urut dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

### **BAB I      PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

### **BAB II     LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi tentang, kajian teori tentang etika perbankan syariah, Meliputi: pengertian Etika, dasar hukum

---

<sup>5</sup>Anton M. Moeliono, *Kamus Besar ...* hlm. 237.

<sup>6</sup>Kamir, *Etika Customer Service* (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), hlm. 180.

etika dan ruang lingkup etika pada perbankan syariah. Kajian teori customer service yang berisi pengertian dan tugas customer service, dimensi etis pada customer service, syarat-syarat customer service dalam perbankan syariah. Penelitian terdahulu, kerangka berfikir.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini meliputi pendekatan dan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan paparan data hasil penelitian yang berisikan tentang latar belakang keadaan obyek, penyajian dan analisis data hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bagian penutup ini merupakan bagian akhir yang terdiri dari simpulan dan saran.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan tentang penerapan nilai-nilai etika perbankan syariah pada bagian *customer service* di BNI Syariah Cabang Pekalongan, maka dapat penulis simpulkan bahwa penerapan etika *customer service* di BNI Syariah Cabang Pekalongan telah diterapkan dengan baik sesuai kaidah etika islam, yang meliputi keadilan, tanggungjawab, keesaan, keseimbangan dan kehendak bebas. Dalam penerapannya *customer service* di BNI Syariah Cabang Pekalongan melayani nasabah sesuai dengan standar kertas kerja yang sudah ditetapkan oleh BNI Syariah pusat. Dengan adanya kertas kerja yang ditetapkan oleh bank diharapkan *customer service* melayani dengan baik nasabah sesuai dengan syariah. Dengan adanya penerapan etika yang baik maka akan terciptanya kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

#### B. Saran

Dari pengamatan pengambilan data lapangan dan pembahasan yang dilakukan penulis, maka penulis mencoba memberikan saran-saran yang mungkin dapat berguna bagi BNI Syariah Cabang Pekalongan, antara lain :

1. Bagi pihak BNI Syariah Cabang Pekalongan hendaknya memperhatikan jumlah nasabah dengan jumlah customer service agar kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan dapat teratasi, serta agar tercipta waktu yang optimal dan efisien sehingga nasabah tidak terlalu lama dalam menunggu antrian.
2. Bagi para pimpinan, hendaknya lebih bersikap tegas kepada karyawan khususnya customer service apabila ada kesalahan dalam pelayanannya kepada nasabah yang tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh BNI Syariah Cabang Pekalongan.

## DAFTAR PUSTAKA



- Abdullah, Yatimin. 2006. *Pengantar Studi Etika*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azmi, Navis Illiyana. 2010. "Etika Ekonomi Islam dan Relevansinya dalam Ekonomi Bisnis". *Skripsi*. Pekalongan: Perpustakaan STAIN.
- Badroen, Faisal, et al. 2006. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana.
- Djakfar, Muhammad. 2007. *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*. Malang: UIN Malang Press.
- Hadi, Sutrisno. 1980. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Fakultas psikologi UGM.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mahmuddin. 1994. *Etika Bisnis Perbankan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- M. Amirin, Tatang. 1999. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- M. Moeliono, Anton. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Moleong, Lexy J. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mudhofir, Iskhaq. 2011. "Analisis Hubungan Penerapan Etika Profesi Islam Terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat Cabang Pekalongan Tahun 2010". *Skripsi*. Pekalongan: Perpustakaan STAIN.
- Muhammad. 2004. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Naqvi, Syed Nawab Haider. 2003. *Menggagas Ilmu Ekonomi Islam*. Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- Qardhawi, Yusuf . 2006. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta: Gema Insani.
- Rahardjo, Dawam. 1990. *Etika Ekonomi dan Manajemen*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Romdhiana L, Putri. 2008. "Manajemen Jasa Pelayanan Pada *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan". *Tugas Akhir*. Pekalongan: Perpustakaan STAIN.
- Sjadeini, Sutan Remi. 2005. *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: PT Kreatama.
- Syukron, Ahmad. 2009. "Konsep Etika Bisnis dalam Al-Quran: Sebuah Perspektif Epistemologis". Dalam *Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*. Pekalongan.

## LAMPIRAN



Hasil wawancara yang telah dilakukan.

Nama : Khoirul Inayati

Jurusan : D3 Perbankan Syariah STAIN Pekalongan

Nara Sumber : Ibu Siska Novita, selaku Costumer Service Head BNI Syariah

Cabang Pekalongan.

1. Apa saja dasar-dasar pelayanan customer service yang diterapkan di BNI Syariah Pekalongan?
2. Apa saja standarisasi etika customer service pada BNI Syariah Pekalongan?
3. Apa saja tugas-tugas dan tanggung jawab dari customer service BNI Syariah Pekalongan?
4. Apa yang digunakan sebagai patokan / acuan dalam penerapan etika customer service di BNI Syariah Pekalongan?
5. Apakah ada standar khusus yang diterapkan oleh pusat untuk etika customer service?
6. Apakah ada badan khusus dari pusat yang mengawasi atau memberikan penilaian terhadap pelayanan customer service di BNI Syariah Pekalongan?
7. Apakah ada pelatihan atau pengarahan dalam hal pelayanan customer service di BNI Syariah Pekalongan?
8. Metode-metode apa saja yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan customer service?

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS DIRI

1. Nama : Khoirul Inayati
2. Tempat/Tanggal Lahir : Batang, 13 Januari 1992
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Gapuro RT 02 RW 01 Kec Warungasem, Batang.
6. Nama Ayah : Achmad Slamet (Alm)
7. Nama Ibu : Maimunah

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MI Salafiyah Gapuro lulus tahun 2004
2. SMP Negeri 14 Pekalongan lulus tahun 2007.
3. MAN 3 Pekalongan lulus tahun 2010.

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan seperlunya.

Pekalongan, November 2016

Penulis,

## SURAT KETERANGAN

NO : PLS/1/M

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan menerangkan bahwa :

- Nama : Khoirul Inayati
- NIM : 2012.1110.98
- Jurusan : D3 Perbankan Syariah
- Perguruan Tinggi : STAIN Pekalongan

Telah melakukan observasi / penelitian di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan guna penyusunan tesis dengan judul

**“PENERAPAN NILAI NILAI ETIKA PERBANKAN SYARIAH PADA BAGIAN CUSTOMER SERVICE DI BNI SYARIAH CABANG PEKALONGAN”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan,

f PT. Bank BNI Syariah  
Kantor Cabang Pekalongan

