

**PENERAPAN NEW BEHAVIOR ETHIC TERHADAP PELAYANAN**

**BANK SYARIAH MANDIRI**

**KANTOR CABANG PEMBANTU INDRAPURA**

**SKRIPSI MINOR**

Oleh :

**DINDA HARDIYANTI**

**NIM : 54.15.10.30**



**PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARAMEDAN**

**2018**

**PENERAPAN NEW BEHAVIOR ETHIC TERHADAP PELAYANAN**

**BANK SYARIAH MANDIRI**

**KANTOR CABANG PEMBANTU INDRAPURA**

**SKRIPSI MINOR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat**

**Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (DIII)**

**Jurusan DIII Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

**OLEH :**

**DINDA HARDIYANTI**

**NIM: 54.15.10.30**



**PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul :

**“PENERAPAN NEW BEHAVIOR ETHIC TERHADAP PELAYANAN  
BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG PEMBANTU INDRAPURA”**

Oleh :

**DINDA HARDIYANTI**

**NIM : 54.15.10.30**

Dapat Disetujui Sebagai Salag Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
pada program DIII Perbankan Syariah

Medan, Maret 2018

Menyetujui  
Pembimbing

Mengetahui  
Ketua Program Diploma  
Perbankan Syariah

**Rahmi Syahriza M.A**  
**NIP : 198501032011012011**

**Zuhrinal M.Nawawi M.A**  
**NIP : 197608182007101001**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**PENERAPAN NEW BEHAVIOR ETHIC TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU INDRAPURA**” A.n Dinda Hardiyanti, NIM 54.15.10.30 Program Studi DIII Perbankan syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU Medan pada tanggal 23 April 2018 Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 2018

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Perbankan Syaria  
UIN-SU

Ketua,

Sekretaris,

**ALIYUDDIN ABDUL RASYID, LC,MA**  
NIP : 196104121990011001

**M. SYAHBUDI, S.EI,MA**  
NIP : 1100000094

Penguji 1

Penguji II

**RAHMI SYAHRIZA M.A**  
NIP. 198501032011012011

**ALIYUDDIN ABDUL RASYID, LC,MA**  
NIP : 196104121990011001

Mengetahui :

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU Medan**

**Dr.Andri Soemitro. MA**  
NIP: 19760507200604

## IKHTISAR

Etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau kelompok masyarakat. Ini berarti etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang yang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain., PT Bank Syariah Mandiri (BSM) merumuskan etika kerja islam ETHIC yang dalam bentuk nilai-nilai utamanya merupakan penjabaran dari nilai-nilai ETHIC yang diterapkan oleh semua insan (karyawan) BSM. Maka penulis tertarik mengangkat judul : “Penerapan New Behavior Ethic terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura”. Rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah tentang bagaimana penerapan new behavior ethic terhadap pelayanan di Bank Syariah Mandiri Kcp Indrapura dan tentang Perbedaan Sebelum dan Sesudah adanya Penerapan New Behavior Ethic di Bank Syariah Mandiri Kcp Indrapura. Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk menegathui penerapan new behavior ethic terhadap pelayanan di Bank Syariah Mandiri Kcp Indrapura dan Untuk mengetahui perbedaan sebelum dan sesudah diterapkan new behavior ethic di Bank Syariah Mandiri Kcp Indrapura. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan wawancara langsung dan meminta data langsung kepada pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura. ETHIC disini yakni: Excellent yaitu Bank Syariah Mandiri berupaya mencapai hasil yang mendekati sempurna. Teamwork yaitu mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi. Humanity yaitu mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan. Integrity yaitu berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi. Customer focus yaitu mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah. Dengan adanya etika baru di Bank Syariah Mandiri yang bernama ETHIC ini menjadikan seluruh insan BSM lebih menjaga integritasnya dalam bekerja guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di BSM itu sendiri dengan berlandaskan pada New Behavior Ethic sesuai dengan ajaran Al-Qur’an dan Hadist.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, serta kepada umatnya hingga akhir zaman.

Penulisan tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Judul yang penulis ajukan adalah “Penerapan New Behavior Ethic terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura”.

Dalam Penyusunan dan Penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr Saidurrahman, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemita, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Zuhrinal Nawawi MA, selaku Ketua Jurusan DIII Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Ibu Rahmi Syahriza MA, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
5. Ayahanda tercinta Khozali, atas segala do'a dan motivasi yang diberikan kepada penulis baik berupa moril dan materi serta segala kasih sayangnya, semoga Allah senantiasa membalas semua yang telah ayahanda berikan kepada penulis.
6. Ibunda Tercinta Sonita, yang telah mendidik dan membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh keikhlasan dan kesabaran, dan terima

kasih banyak atas segala dukungan yang telah ibunda berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

7. Kakak tercinta Rini Puspita Sari dan Abangda Zulkaria Manurung, Andi Wira Sasmita dan Aan Suwenda serta adik Penulis tercinta Keisya Filla Husyada yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan laporan ini.
8. Ibu Imelda Susanti, selaku Branch Manager Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura.
9. Bapak Irman, selaku Branch Operation dan Service Manager (BOSM) Bank Syariah Mandiri Indrapura.
10. Seluruh Pegawai di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Indrapura terkhusus kak Elfa murdiani Lubis yang telah banyak memberikan ilmu untuk penulis.
11. Kepada seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas doa dan dukungan kepada penulis.
12. Kepada sahabat-sahabat tercinta terkhusus Awi Setiawan, Sayyidah Mahbubah, Devi Afriani, Tia Rukmana Putri, Rizka Aprilia, Nur Suchi Ramadhani yang telah banyak melewati masa-masa indah dibangku kuliah bersama penulis semoga kita bisa wisuda bersama.
13. Kepada seluruh saudara dan teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala do'a dan dukungannya semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan rezeki-Nya kepada kita semua, Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan untuk penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan pembaca umum.

*Wassalamualaikum Wr.Wb.*

Medan, 09 April 2018

**DINDA HARDIYANTI**

**NIM.54151030**



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>IKHTISAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II: LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>10</b>
A. Etika .....	10
1. Pengertian Etika.....	10
2. Etika Menurut Hukum Islam .....	12
3. Pengertian Etika Kerja.....	15
4. Etika Kerja Islam.....	16
B. Pelayanan .....	17
1. Pengertian Pelayanan.....	17
2. Dasar-dasar Pelayanan.....	19
<b>BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>21</b>
A. Sejarah Bank Syariah Mandiri .....	21
B. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	25
C. Sejarah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang	

Pembantu Indrapura .....	26
D. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura .....	27
E. Struktur Organisasi Perusahaan .....	29
F. Makna Logo Perusahaan .....	29
G. Ruang Lingkup Bidang Usaha Perusahaan .....	30
H. Produk-produk Bank Syariah Mandiri .....	35
1. Produk Pembiayaan .....	35
2. Produk Pendanaan .....	40
I. Produk Jasa Bank Syariah Mandiri .....	42
J. Produk Axa Mandiri.....	43
<b>BAB IV: TEMUAN dan PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Penerapan New Behavior Ethic terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura .....	44
B. Perbedaan Sebelum dan Sesudah adanya New Behavior Ethic terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura .....	51
<b>BAB V: PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	29
Gambar 1.2 Logo Bank Syariah Mandiri .....	29

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Peranan perbankan dalam perekonomian rakyat saat ini sangat penting untuk memudahkan dan melancarkan berbagai sektor ekonomi di Indonesia. Selain turut serta dalam usaha menstabilkan keadaan perekonomian di Indonesia, perbankan di tiap daerah juga turut mendukung dan menciptakan iklim yang kondusif bagi usaha-usaha yang ada di wilayah tersebut dengan menyediakan berbagai layanan jasa perbankan, bank turut aktif memperlancar berbagai kegiatan usaha yang dilakukan oleh berbagai perusahaan dan instansi, bahkan usaha-usaha kecil menengah yang secara tidak langsung dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Dengan berbagai fungsi bank seperti mengelola peredaran uang di masyarakat, menyediakan kredit, jasa transfer, dan lain-lain, maka masyarakat sangat terbantu dalam bidang *financial* sehingga masyarakat dapat memanfaatkan dana yang dimiliki dan dengan mudah dapat mencari dana dengan memanfaatkan kredit yang ditawarkan oleh bank untuk memperluas dan memajukan usahanya.<sup>1</sup>

Berkembangnya bank-bank Syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi islam mulai dilakukan<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>Saiful Anwar, *Etika* (Jakarta: Kencana, 2002), hlm. 14.

Akan tetapi, prakarsa lebih khusus untuk mendirikan bank Islam di Indonesia baru dilakukan pada tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 menyelenggarakan lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada musyawarah nasional IV MUI yang berlangsung di hotel Sahidjaya Jakarta, 22-25 Agustus 1990, berdasarkan amanat Munas IV MUI dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia.<sup>2</sup>

Bank Syariah Mandiri atau disingkat dengan (BSM) merupakan bank milik pemerintah pertama yang melandaskan operasional pada prinsip syariah. Secara struktural, BSM berasal dari Bank Susila Bakti (BSB), sebagai salah satu anak perusahaan di lingkup Bank Mandiri. Dalam rangka melancarkan proses konversi menjadi bank syariah, BSM menjalin kerjasama dengan Tazkiya Institute, terutama dalam bidang pelatihan dan pendamping konversi.

Masyarakat kita terutama yang hidup diperkotaan atau kota-kota besar sudah tidak asing lagi jika mendengar kata Bank. Bahkan sekarang ini sebagian besar masyarakat pedesaan pun sudah terbiasa mendengar kata Bank. Terlebih lagi hingga seluruh dunia perbankan semenjak Indonesia dilanda krisis beberapa waktu yang lalu yang diikuti bubarkannya puluhan bank. Masyarakat mengenal bank masih sebatas yang ada kaitannya dengan tabungan atau kredit, selebihnya banyak yang tidak tau, padahal begitu banyak layanan bank yang dapat dinikmati oleh masyarakat saat ini.

Bank Islam disebut dengan Bank Syariah adalah bank yang beroperasi tanpa mengenal bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan /

---

<sup>2</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori Praktik* (Jakarta:Gema Insani, 2001), hlm. 20.

perbankan yang beroperasi dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist. Bank Syariah merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasional pada syariat(hukum) islam. Menurut Ashaig (2001), bank islam adalah sebuah bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum islam yang sah, dikembangkan pada Ahad pertama islam menggunakan konsep berbagai resiko sebagai metode utama dan meniadakan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>3</sup>

Etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau kelompok masyarakat. Ini berarti etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang yang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain. Kebiasaan ini lalu terungkap dalam perilaku berpola yang terus berulang sebagai sebuah kebiasaan. Yang menarik dalam hal ini, adalah bahwa pengertian etika justru persis sama dengan pengertian moral yang berasal dari kata Latin "mos", bentuk jamaknya "mores", berarti "adat istiadat" atau "kebiasaan". Jadi, dalam pengertian pertama ini, yaitu secara harfiah, etika dan moral, sama-sama berarti sistem nilai tentang bagaimana manusia harus hidup baik sebagai manusia yang telah diinstruksionalisasikan dalam sebuah adat kebiasaan yang kemudian terwujud dalam pola perilaku yang terulang dalam kurun waktu yang lama sebagaimana layaknya sebuah kebiasaan. Kedua, etika juga dipahami dalam pengertian yang sekaligus berbeda

---

<sup>3</sup><http://www.syariahmandiri.co.id/diakses> pada tanggal 10 Maret 2018 Pukul 11:20 WIB.

dengan moral. Etika dalam pengertian ini dimengerti sebagai filsafat moral, atau ilmu yang membahas dan mengkaji nilai dan norma yang diberikan oleh moral dan etika dalam pengertian pertama di atas.

Dengan demikian, etika dalam pengertian pertama, sebagaimana halnya moral, berisikan nilai dan norma-norma konkrit yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dalam seluruh kehidupannya. Ia berkaitan dengan perintah dan larangan langsung yang bersifat konkrit. Maka, etika dalam pengertian ini lebih bersifat normatif dan karena itu lebih mengikat setiap pribadi manusia. Sebaliknya, etika dalam pengertian kedua sebagai filsafat moral tidak langsung memberi perintah konkrit sebagai pegangan siap pakai. Sebagai sebuah cabang filsafat, etika lalu sangat menekankan pendekatan kritis dalam melihat dan menggumbuli nilai dan norma moral serta permasalahan-permasalahan moral yang timbul dalam kehidupan manusia, khususnya dalam bermasyarakat. Dengan demikian, etika dalam pengertian kedua ini dapat dirumuskan sebagai refleksi kritis dan rasional mengenai (a) nilai dan norma yang menyangkut bagaimana harus hidup baik sebagai manusia, dan (b) masalah-masalah kehidupan manusia dengan mendasarkan diri pada nilai dan norma-norma moral yang umum diterima.

<sup>4</sup>. Dari uraian mengenai etika diatas, maka penulis tertarik mengangkat judul : “Penerapan New Behavior Ethic terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura” yang akan dibahas pada bab selanjutnya.

---

<sup>4</sup>Saiful Anwar, *Etika* (Jakarta: Kencana, 2002), hlm. 14.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun permasalahan yang muncul dalam skripsi minor ini adalah :

1. Bagaimana penerapan new behavior ethic terhadap pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Indrapura?
2. Adakah perbedaan sebelum dan sesudah adanya penerapan new behavior ethic terhadap pelayanan di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Indrapura?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, sebagai tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan new behavior ethic terhadap pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Indrapura.
2. Untuk Mengetahui perbedaan sebelum dan sesudah adanya penerapan new behavior ethic terhadap pelayanan di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Indrapura.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan peneliti dapat memperoleh pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas mengenai masalah yang berkaitan dengan penerapana new behavior ethic terhadap pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura.

2. Bagi Pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura



Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan perusahaan dalam pengambilan keputusan atau menetapkan kebijakan.

### 3. Bagi Pihak Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan menambah wawasan serta pengetahuan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

### 4. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan tambahan bagi peneliti selanjutnya bagi perusahaan lain dalam penerapan new behavior ethic terhadap pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura.

## **E. Metode Penelitian**

### 1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Melalui metode deskriptif data dikumpulkan, disusun, dikelompokkan, dianalisa, kemudian diintegrasikan sehingga menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai masalah yang diteliti.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

#### a. Pengamatan (observasi)

Yakni melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti

b. Wawancara(interview)

Yakni melakukan Tanya jawab dengan pihak-pihak yang berwenang dalam perusahaan tersebut untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan penulisan laporan akhir ini.<sup>5</sup>

3. Informan

Adapun informan dari data ini adalah BOSM dan CS

4. Sumber Data

a. Data Primer

Sumber dan jenis data primer ini adalah berupa interview langsung kepada pegawai di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Indrapura baik dengan bagian Branch Operation & Service Manager atau disingkat dengan BOSM,Marketing, dan Costumer Service.Selain itu juga penulis mendapatkan data langsung dari pihak BSM.

b. Data Sekunder

Berbagai sumber tertulis yang memungkinkan dapat dimanfaatkan dalam penelitian ini akan digunakan semaksimal mungkin demi mendorong keberhasilan penelitian ini.

Dalam hal ini, penulis mendapatkan data dan informasi tambahan melalui buku-buku literatur, internet, brosur, dan skripsi terdahulu yang terkait dengan penelitian ini.

---

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 19.

#### 4. Teknik Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan maka data tersebut diolah secara kualitatif dan di analisis dengan menggunakan metode deskriptif yaitu dengan menguraikan dan menggambarkan data sesuai dengan kategori dan masalah penelitian.<sup>6</sup>

#### **F.Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pemahaman dan menghindari tumpang tindih dalam pembahasan materi ini maka penulis akan menguraikan secara sistematis yaitu:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam Bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian ,dan sistematika penulisan.

#### **BAB II: LANDASAN TEORITIS**

Dalam bab ini penulis menguraikan definisi etika, etika kerja, dan etika kerja dalam islam, pelayanan, dan dasar-dasar pelayanan.

#### **BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang keadaan objek pembahasan yang terdiri dari sejarah Bank Syariah Mandiri, Perkembangan Bank Syariah Mandiri sampai saat ini, Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura, Struktur Organisasi, dan Produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura.

#### **BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

---

<sup>6</sup>Saiful Anwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1998), hlm. 16.

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang Penerapan New Behavior Ethic terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Indrapura.

## **BAB V: PENUTUP**

Dalam bab ini merupakan bagian paling terakhir dari sebuah penelitian yang terdiri dari dua bagian, diantaranya kesimpulan dan saran dari penulis. Dalam kesimpulan penulis menyimpulkan keseluruhan poin terpenting berdasarkan analisa yang diteliti dan mencoba memberikan saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Etika

##### 1. Pengertian Etika

Secara etimologi, Etika (ethics) yang berasal dari bahasa Yunani ethikos mempunyai beragam arti: pertama, sebagai analisis konsep-konsep terhadap apa yang harus, mesti, tugas, aturan-aturan moral, benar, salah, wajib, tanggung jawab dan lain- lain. Kedua, aplikasi kedalam watak moralitas atau tindakan-tindakan moral. Ketiga, aktualisasi kehidupan yang baik secara moral.<sup>1</sup>

Menurut K.Bertens (2015) pengertian etika ada 3: Pertama, etika digunakan dalam pengertian nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Kedua, etika dalam pengertian kumpulan asas atau nilai-nilai moral atau kode etik. Ketiga, etika sebagai ilmu tentang baik dan buruk. Lebih tegas menurut madjid Fachri, etika merupakan gambaran rasional mengenai hakikat dan dasar perbuatan serta keputusan yang benar, serta prinsip-prinsip yang menentukan klaim bahwa perbuatan dan keputusan secara moral yang diperintah dan dilarang.<sup>2</sup>

Menurut kamus istilah etika memiliki beragam makna. Salah satu maknanya adalah “prinsip tingkah laku yang mengatur individu dan kelompok”. Makna kedua menurut kamus, etika adalah “kajian moralitas” meskipun etika berkaitan dengan moralitas, namun tidak sama persis dengan moralitas. Etika adalah

---

<sup>1</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), hlm. 36.

<sup>2</sup> K. Bertens, *Etika* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 76.

semacam penelaahan, baik aktivitas penelaahan maupun hasil penelaahan itu sendiri, sedangkan moralitas merupakan subjek. Etika merupakan ilmu yang mendalami standar moral perorangan dan standar moral masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa etika adalah suatu hal yang dilakukan secara benar dan baik,tidak melakukan suatu keburukan, melakukan hak kewajiban sesuai dengan moral dan melakukan segala sesuatu dengan penuh tanggung jawab.Sedangkan dalam islam, etika adalah akhlak seorang muslim dalam melakukan semua kegiatan termasuk dalam bidang bisnis.Oleh karena itu, jika ingin selamat dunia dan akhirat, kita harus memakai etika dalam keseluruhan aktivitas bisnis kita.<sup>3</sup>

Secara umum, etika terdiri dari etika umum dan etika khusus. Etika umum, pada umumnya membahas mengenai norma dan nilai moral, kondisi-kondisi dasar bagi manusia untuk bertindak secara etis, bagaimana manusia mengambil keputusan etis, teori-teori etika, lembaga-lembaga normatif (yang terpenting di antaranya adalah suara hati), dan sebagainya. Etika umum sebagai ilmu atau filsafat moral dapat dianggap sebagai etika teoritis, kendati istilah ini tidak tepat karena bagaimanapun juga etika selalu berkaitan dengan perilaku dan kondisi praktis dan aktual dari manusia dalam kehidupannya sehari-hari dan tidak hanya semata-mata bersifat teoritis.Sedangkan, etika khusus adalah penerapan prinsip-prinsip atau norma-norma moral dasar dalam bidang kehidupan yang khusus.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Sunarji Harahap, *Studi Kelayakan Bisnis* ( Medan: UINSU Press, 2017), hlm. 25.

<sup>4</sup>Anaroga, *Manajemen Bisnis* (Jakarta: Rineka Cipta, 2015), hlm. 79.

## **2.Etika Menurut Hukum Islam**

Mengenai etika bisnis dalam Islam, Sudarsono dalam bukunya yang berjudul *Etika Islam tentang Kenakalan Remaja*, mengatakan bahwa, etika Islam adalah doktrin etis yang berdasarkan ajaran-ajaran agama Islam yang terdapat di dalam Al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad Saw., yang di dalamnya terdapat nilai-nilai luhur dan sifat-sifat yang terpuji (mahmudah). Dalam agama Islam, etika ataupun perilaku serta tindak tanduk dari manusia telah diatur sedemikian rupa sehingga jelas mana perbuatan atau tindakan yang dikatakan dengan perbuatan atau tindakan asusila dan mana tindakan atau perbuatan yang disebut bermoral atau sesuai dengan arturan agama.

Berkaitan dengan nilai-nilai luhur yang tercakup dalam Etika Islam dalam kaitannya dengan sifat yang baik dari perbuatan atau perlakuan yang patut dan dianjurkan untuk dilakukan sebagai sifat terpuji, lebih jauh Sudarsono menyebutkan, antara lain :

''Berlaku jujur (Al Amanah), berbuat baik kepada kedua orang tua (Birrul Waalidaini), memelihara kesucian diri (Al Iffah), kasih sayang (Ar Rahman dan Al Barry), berlaku hemat (Al Iqtishad), menerima apa adanya dan sederhana (Qona'ah dan Zuhud), perikelakuan baik (Ihsan), kebenaran (Shiddiq), pemaaf ('Afu), keadilan ('Adl), keberanian (Syaja'ah), malu (Haya'), kesabaran (Shabr), berterima kasih (Syukur), penyantun (Hindun), rasa sepenanggungan (Muwastt), kuat (Quwwah)''.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Drs. Sudarsono, S.H, *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hlm. 19.

Konsep transaksi dalam Islam sangat menguntungkan kedua belah pihak. Begitu juga dengan etika, etika dalam berbisnis diantaranya adalah jujur. Etika tersebut mungkin sering diremehkan banyak pelaku bisnis, padahal jika kita melakukan kejujuran atas apa yang kita lakukan maka semua operasional transaksi akan berjalan dengan lancar. Hasilnya adalah tidak ada kecurangan, antara kedua belah pihak menciptakan suasana transaksi yang baik, terjadinya konsep *ridho bi ridho*, dan yang pasti tidak menimbulkan penyesalan di akhir transaksi.<sup>6</sup> Jujur dalam alquran sering disebutkan. Karena Rasulullah sendiri adalah pelaku bisnis yang dari sifat kejujurannya itu menimbulkan etika dalam berbisnis islam.

Dalam etika Islam, ukuran kebaikan dan ketidakbaikan bersifat mutlak, yang berpedoman kepada Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad Saw. Dipandang dari segi ajaran yang mendasar, etika Islam tergolong Etika Teologis. Yang menjadi ukuran etika theologis adalah baik buruknya perbuatan manusia didasarkan atas ajaran Tuhan. Segala perbuatan yang diperintahkan Tuhan itulah yang baik dan segala perbuatan yang dilarang oleh Tuhan itulah perbuatan yang buruk, yang sudah dijelaskan dalam kitab suci. Etika Islam mengajarkan manusia untuk menjalain kerjasama, tolong menolong, dan menjauhkan sikap iri, dengki dan dendam.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Drs. Faisal Badroen, M.BA, *Etika Bisnis dalam Islam (Jakarta: UIN Press, 2006)*, hlm. 34.

<sup>7</sup>Rafik Issa, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004), hlm. 26



### **3. Pengertian Etika Kerja**

Menurut Tb.Sjari Mangkuprawira, etika kerja adalah aturan normatif yang mengandung sistem nilai dan prinsip moral yang merupakan pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya didalam perusahaan.<sup>8</sup>

Etika kerja adalah nilai atau norma yang digunakan oleh seluruh karyawan perusahaan, termasuk pimpinannya dalam pelaksanaan kerja sehari-hari. Perusahaan dengan etika kerja yang baik akan memiliki dan mengamalkan nilai-nilai yakni nilai kejujuran, keterbukaan, loyalitas terhadap perusahaan, konsisten pada kepuasan *stakeholder*, kerja sama yang baik, dan bertanggung jawab.<sup>9</sup>

### **4. Etika Kerja Islam**

Agama islam sendiri memandang etika kerja sebagai usaha atau kerja yang diletakkan pada kerangka ketakwaan kepada Allah SWT. Etika kerja islam bertumpu pada *Akhlakul karimah*, dimulai dari niat baik, sikap dan tingkah laku terpuji. Seperti yang kita ketahui, bahwa dalam Islam akhlak dibagi menjadi dua, yaitu akhlak *Mahmudah* dan akhlak *mahmuzah*. Akhlak mahmudah yang berarti segala perbuatan baik atau terpuji yang dilakukan oleh manusia, sedangkan akhlak *mahmuzah* yang berarti sebagai akhlak buruk atau tercela yang dilakukan oleh seseorang. Dalam islam pun dikenal istilah baik dan buruk. Hal ini selaras dengan yang dijelaskan sebelumnya, bahwa etika berarti akhlak. Semua konsep etika ini berlandaskan keyakinan bahwa hakikat bekerja adalah bagian dari ibadah. Jadi,

---

<sup>8</sup>Sjafri Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya manusia Strategik* ( Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 71.

<sup>9</sup>Bahrum, *Etika Kerja* ( Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2008), hlm. 71.

setiap muslim harus bekerja dengan jujur, dan benar atas nilai-nilai agamanya. Alhasil kerja wajib dilandasi moralitas dan etika yang baik.

Etika bekerja dalam islam berarti harus melaksanakan perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya, serta apa yang dilakukan didasari dengan mengahrap ridha Allah SWT. Menurut Ustadz Razali bin Abd Rahim, etika kerja secara islam adalah kerja sebagai ibadah, bekerja secara ikhlas dan amanah, bekerja dengan semangat kerja sama, mengutamakan kesejahteraan masyarakat, dan memelihara diri.

Karena *ethos* berkaitan dengan nilai kejiwaan seseorang, hendaknya setiap pribadi muslim harus mengisinya dengan kebiasaan-kebiasaan yang positif dan ada semacam kerinduan untuk menunjukkan kepribadiannya sebagai seorang muslim dalam bentuk hasil kerja serta sikap dan perilaku yang menuju atau mengarah kepada akhir yang lebih sempurna. Akibatnya cara dirinya mengepresikan segala sesuatu selalu berdasarkan semangat untuk menuju kepada perbaikan dan terus berupaya dengan bersungguh-sungguh menghindari yang buruk atau negatif.<sup>10</sup>

## **B. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau mendapatkan sesuatu dimana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui

---

<sup>10</sup>Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Malang: UIN Press, 2007), hlm. 34.

telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin, seperti mesin ATM. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu yang mereka butuhkan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank (dan lembaga keuangan lainnya seperti asuransi, leasing, pegadaian, dan lain-lain) ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai, pengajuan kredit atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekedarnya atau secara rinci. Namun, ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan oleh mesin-mesin ATM.<sup>11</sup>

Dalam praktiknya, pelanggan atau nasabah yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginan dibagi empat macam yaitu sebagai berikut:

- a. Pelanggan atau nasabah sangat butuh bantuan seorang customer service, untuk menentukan atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang

---

<sup>11</sup>Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* ( Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 25.

berhubungan dengan produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayaran diteller. Rentetan pelayanan ini merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan satu sama lainnya. Pelayanan seperti ini biasanya diberikan untuk produk yang belum begitu dikenal atau produk baru, misalnya produk bank, asuransi, hotel, atau biro perjalanan.

- b. Pelanggan/nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri, baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat membayar. Kalaupun memerlukan bantuan hanya sekedar bertanya singkat seperti tempat barang dijual. Dalam hal ini biasanya nasabah sudah familiar dengan produk yang dijual.
- c. Pelanggan membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon. Jadi dalam hal ini pelanggan tidak berharap langsung secara fisik dengan kita, akan tetapi melalui suara. Bantuan lewat telepon yang dapat diberikan misalnya informasi seputar produk, keluhan atau pesanan yang ingin digunakan.
- d. Pelanggan/nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas jika tidak dalam keadaan darurat. Artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin seperti mesin ATM. Pelayanan ATM ini dilakukan melalui petunjuk yang ada di mesin untuk keperluan melakukan berbagai transaksi yang diinginkan. Pelayanan oleh petugas akan diberikan saat mesin mengalami masalah misalnya kartu ATM tertelan oleh mesin.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada nasabah yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Sementara itu pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *excellent*

*service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.

## **2.Dasar-dasar Pelayanan**

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun agar pelayannya menjadi berkualitas dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seorang *customer service, teller, dan security*:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan murah senyum
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika sudah kenal
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f. Penuh semangat dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak mampu menangani permasalahan, minta bantuan kepada petugas yang lebih paham.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Atik dan Ratmito Septi Wirnasih, *Manajemen Pelayanan* ( Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 17.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Bank Syariah Mandiri**

Bank Syariah Mandiri (BSM) berawal sejak tahun 1999. Telah kita ketahui bersama bahwa kurang lebih dua tahun sebelum kehadiran bank ini, Indonesia mengalami krisis ekonomi dan moneter yang begitu hebat sejak bulan juli 1997 yang berlanjut dengan dampak krisis di seluruh sendi kehidupan bangsa terutama yang terjadi di dunia usaha. Dampak yang ditimbulkannya bagi bank-bank konvensional di masa itu mengharuskan pemerintah mengambil kebijakan dengan melakukan restrukturisasi dan merekapitalisasi sejumlah bank di Indonesia. Dominasi industri perbankan nasional oleh bank-bank konvensional di tanah air saat itu mengakibatkan begitu meluasnya dampak krisis ekonomi dan moneter yang terjadi.

Bank konvensional saat ini itu yang merasakan dampak krisis diantaranya : PT Bank Susila Bakti (BSB) milik Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB saat itu berupaya untuk keluar dari krisis dengan melakukan merger atau penggabungan dengan sejumlah bank lain serta mengundang investor asing. Kemudian di saat bersamaan, pada tanggal 31 Juli 1999 pemerintah melakukan merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero). Kebijakan ini juga menempatkan sekaligus menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk kemudian melakukan konsolidasi dan membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah sebagai follow up atau tindak lanjut dari keputusan merger oleh pemerintah. Tim yang dibentuk bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Tim yang bekerja tersebut memandang bahwa berlakunya UU No. 10 Tahun 1998 menjadi momentum tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti sebagai bank konvensional menjadi bank syariah. Karena itu, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera menyiapkan infrastruktur dan sistemnya, sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri dengan Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Kegiatan usaha BSB yang berubah menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, via Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Dengan ini, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak hari Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 Masehi sampai sekarang. Tampil, tumbuh dan berkembang sebagai bank yang melandasi kegiatan operasionalnya dengan memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani. Inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Nilai-nilai perusahaan yang

menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia..

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

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



Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

## **B. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri**

### **Visi:**

Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia

*(to lead the development of noble economic civilization)*

### **Misi:**

- a. Mewujudkan pertumbuhan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
- c. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- d. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
- e. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

Namun untuk mencapai rencana jangka panjang BSM, maka BSM telah menetapkan visi dan misi yang baru, yaitu :

#### 1.) Visi

“BANK SYARIAH TERDEPAN dan MODERN”

Adapun makna dari visi tersebut adalah:

- a). Untuk Nasabah BSM  
merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan. Sehingga BSM akan berupaya menjadi bank terpercaya serta memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan.

b). Untuk Pegawai BSM

merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir professional.

c). Untuk Investor BSM merupakan institusi keuangan syariah Indonesia terpercaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan.

2) Misi

Sejalan dengan Visi BSM yang baru maka BSM juga menyempurnakan misi BSM sebelumnya. Misi BSM yang baru adalah:

- a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi dan melampaui harapan nasabah.
- c) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen yang nyata (*real*)
- d) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.<sup>1</sup>

**C. Sejarah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura**

PT Bank Syariah Mandiri tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealism usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealism usaha dan nilai-nilai rohani ini menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan

---

<sup>1</sup><http://www.syahiahmandiri.co.id/> diakses pada tanggal 5 Maret 2018 pukul 12:56 WIB.

Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

Bank Syariah Mandiri Kantor Wilayah Siantar sudah memiliki empat kantor cabang pembantu, yakni Kantor Cabang Pembantu Lima Puluh, Kantor Cabang Pembantu Perdagangan, Kantor Cabang Pembantu Tebing Tinggi, dan yang terakhir Kantor Cabang Pembantu Indrapura. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura berdiri pada tanggal 10 April 2010 atau sekitar 8 tahun yang lalu. Bank Syariah Mandiri ini merupakan bank syariah pertama di Kota Indrapura dan ini merupakan peluang bisnis yang sangat bagus.

#### **D. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura**

1. Adapun Visinya sama dengan Visi Bank Syariah Mandiri pada umumnya, yaitu:

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara perilaku industri perbankan syariah di Indonesia pada *Segmen Consumer, Micro, SME, Commercial dan Corporate*.

Bank Syariah Modern: Menjadi Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

2. Adapun Misinya sama dengan Visi Bank Syariah Mandiri pada umumnya, yaitu :

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.

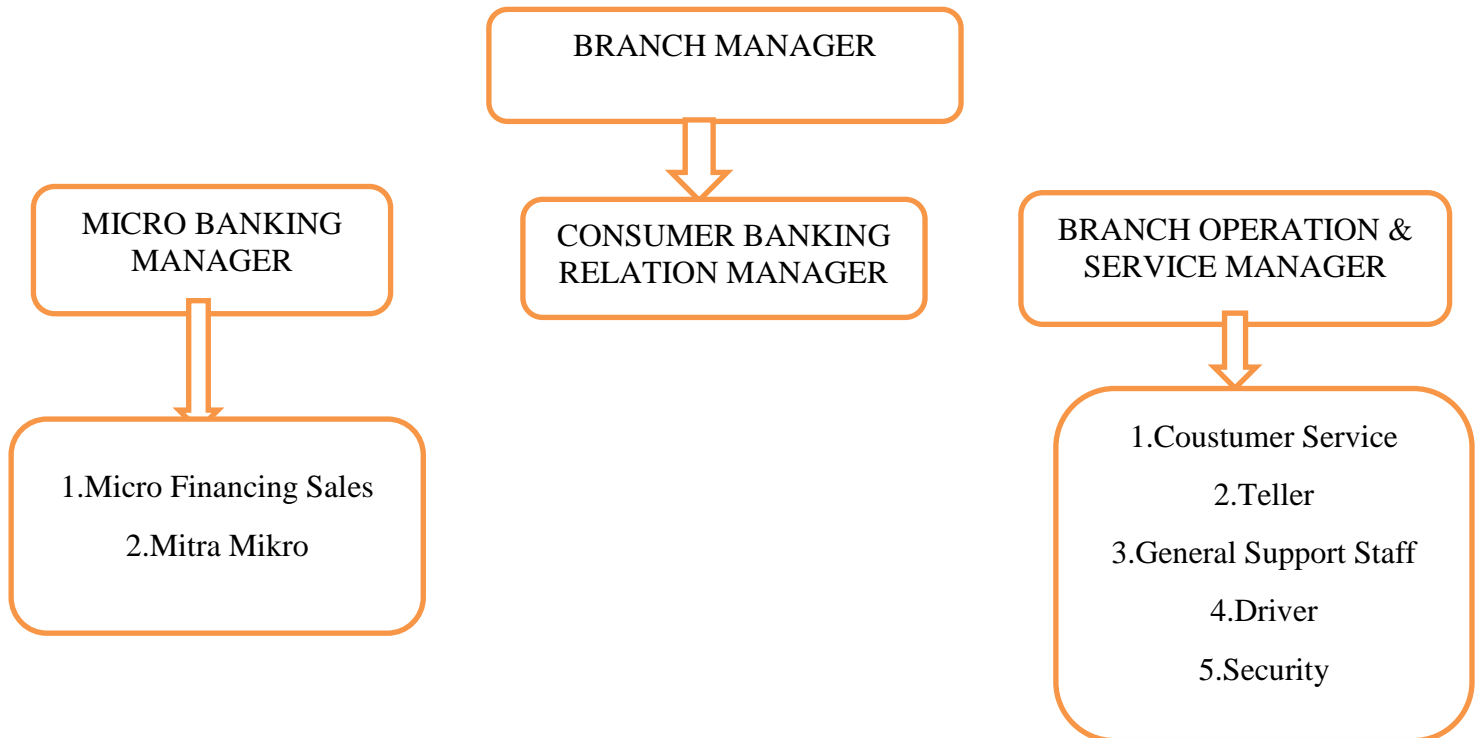
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi dan melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen yang nyata (*real*)
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>Wawancara langsung dengan kak Elfa Murdiani Lubis selaku Customer Service di Bank Syariah Mandiri Kcp Indrapura pada tanggal 11 Februari 2018 pukul 15:00 Wib.

## E. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura:<sup>3</sup>



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Perusahaan**

## F. Logo dan Makna Logo Perusahaan



**Gambar 1. 2 Logo Bank Syariah Mandiri**

Logo baru Bank Syariah Mandiri tetap diambil dari pemilik saham terbesar perusahaan tersebut yakni PT Bank Syariah Mandiri, logo bank syariah mandiri (tanpa kata bank) sejalan dengan kebijaksanaan Bank Indonesia kedepan

---

<sup>3</sup>Wawancara langsung dengan bapak Irman selaku Branch Operation & Service Manager (BOSM) Bank Syariah Mandiri Kcp Indrapura pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 13:30 WIB.

yang mengizinkan bank untuk menjual produk-produk non bank seperti reksadana, bank insurance, dll. Serta sejalan dengan rencana pemilik saham mandiri syariah PT Bank Mandiri yang berencana memiliki perusahaan non bank.

Bentuk Logo Bank Syariah Mandiri dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati *customer focus*. Warna huruf hijau tua melambangkan kesuburan, pengembangan dan pertumbuhan sekaligus melambangkan nilai-nilai agama. Warna hijau tua ini juga melambangkan warisan luhur, stabilitas *command* memimpin, serius *respect*, tahan uji *realible*, dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi *trust integrity* serta sebagai symbol dari spesialis profesionalisme.

Gelombang emas cair sebagai symbol dari kekayaan financial diAsia. Lengkungan emas sebagai simbol karakter dari sifat gesit, progresif, pandangan kedepan. Warna kuning emas menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan.<sup>4</sup>

### **G.Ruang Lingkup Bidang Usaha Bank Syariah Mandiri**

Undang-Undang Perbankan Syariah, telah, disahkan oleh DPR-RI pada hari Selasa, 17 Juni 2008. Dengan lahirnya UU Perbankan Syariah perkembangan bank syariah ke depan, diharapkan akan mempunyai peluang usaha yang lebih besar di Indonesia. UU Perbankan Syariah memberikan peluang aktivitas usaha bank syariah yang lebih banyak dan beragam dibandingkan bank

---

<sup>4</sup>[6/profil-perusahaan-pt-bank-syariah.html](#) diakses pada tanggal 5 Maret 2018 pukul 09:00 WIB

konvensional. Terdapat usaha-usaha yang bisa dilakukan oleh sebuah bank umum syariah dan tidak dapat dilakukan oleh bank konvensional. Usaha-usaha yang dapat dilakukan oleh sebuah bank umum syariah dan tidak dapat dilakukan oleh bank konvensional (vide Pasal 19 s.d 21) adalah:

1. Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa Giro, Tabungan atau bentuk lainnya, dan bentuk investasi berupa Tabungan, Deposito atau bentuk lainnya berdasarkan akad yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
2. Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad *mudharabah*, *musyarakah*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
3. Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad *mudharabah*, *musyarakah*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
4. Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad *mudharabah*, *musyarakah*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
5. Menyalurkan pembiayaan untuk transaksi jual-beli dengan berbagai akad yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
6. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *qardh* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
7. Menyalurkan pembiayaan penyewaan kepada nasabah berdasarkan akad *ijarah* dan sewa beli yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.



8. Melakukan pengambilalihan utang berdasarkan akad *hawalah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
9. Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan prinsip syariah.
10. Membeli surat berharga berdasarkan prinsip syariah yang diterbitkan oleh pemerintah dan/atau Bank Indonesia .
11. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga berdasarkan suatu akad yang sesuai dengan prinsip syariah.
12. Melakukan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan akad yang berdasarkan prinsip syariah.
13. Melakukan fungsi Wali Amanat berdasarkan akad *wakalah*.
14. Memberikan fasilitas *letter of credit* atau bank garansi berdasarkan prinsip syariah.
15. Menyediakan tempat penyimpanan barang dan surat berharga, memindahkan uang, dan kegiatan lain yang lazim dilakukan di bidang perbankan dan di bidang sosial sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan peraturan perundang-undangan.
16. Melakukan kegiatan valuta asing berdasarkan prinsip syariah.
17. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada Bank Umum Syariah atau lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

18. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip berdasarkan prinsip syariah.
19. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pensiun berdasarkan prinsip syariah.
20. Melakukan kegiatan dalam pasar modal sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal.
21. Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka pendek dan jangka panjang berdasarkan prinsip syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pasar uang.
22. Menyelenggarakan kegiatan atau produk bank yang berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan sarana elektronik.

Kegiatan usaha yang dapat dilakukan bank syariah di atas, tidak semuanya dapat dilakukan oleh unit usaha syariah, dan hanya dapat dilakukan oleh bank umum syariah. Kegiatan yang hanya dapat dilakukan oleh bank umum syariah adalah:

- a. Menjamin penerbitan surat berharga
- b. Penitipan untuk kepentingan orang lain
- c. Menjadi wali amanat
- d. Penyertaan modal
- e. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pensiun

f. Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka panjang .

Di samping usaha komersial, bank syariah dapat pula menjalankan fungsi sosial dalam bentuk:

- 1) Lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat (Pasal 4 ayat 2).
- 2) Menghimpun dana sosial dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada lembaga pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*) (Pasal 4 ayat 3).

Dengan demikian, perbankan syariah dapat menawarkan jasa-jasa lebih dari yang ditawarkan oleh sebuah investment banking, karena jasa-jasa bank syariah merupakan suatu kombinasi yang dapat diberikan oleh *commercial bank*, *finance company*, dan *merchant bank*. Walaupun kesempatan bank syariah berkembang sangat besar setelah lahirnya UU Perbankan Syariah, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan menjadi tantangan dalam perkembangan bank syariah ke depan. Beberapa hal yang dapat menjadi tantangan adalah pembebasan kepemilikan dan tenaga kerja asing pada bank syariah, prinsip syariah untuk produk/jasa perbankan syariah didasarkan kepada fatwa Majelis Ulama Indonesia bukan Majelis Ulama Internasional, dan bank syariah dapat memilih jalur yang tepat dalam penyelesaian sengketa selain Peradilan Agama asalkan sudah diperjanjikan sebelumnya dalam akad.

## **H. Produk Bank Syariah Mandiri**

### **1. Produk Pembiayaan**

#### **a. BSM Edukasi**

Pembiayaan Edukasi BSM adalah pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/ semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

#### **b. BSM Griya**

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumtif), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer maupun non developer, dengan sistem murabahah. Menggunakan akad pembiayaan, antara lain adalah Akad yang digunakan adalah akad murabahah. Akad murabahah adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

#### **c. Pembiayaan Dana Berputar**

Pembiayaan Dana Berputar adalah fasilitas pembiayaan modal kerja dengan prinsip musyarakah yang penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan riil nasabah. Akad yang digunakan adalah akad musyarakah. Akad musyarakah adalah akad kerja

sama usaha patungan dua pihak atau lebih memiliki modal (*syarik/shahibul maal*) untuk membiayai suatu jenis usaha (*masyru*) yang halal dan produktif.

d. BSM Implan

Pemberian fasilitas pembiayaan consumer kepada sejumlah karyawan (kolektif) dengan rekomendasi perusahaan/instansi (*approve company*), di mana pembayaran angsurannya dikoordinasi oleh perusahaan/instansi melalui pemotongan gaji langsung. Akad yang digunakan pada pembiayaan Implan adalah Wakalah wal Murabahah/ Wakalah wal Ijarah.

1). Wakalah

Antara BSM dan Perusahaan/instansi untuk verifikasi kelengkapan awal, merekomendasikan karyawan/anggotanya untuk mengajukan pembiayaan, dan *collection* (potong gaji).

2). Murabahah

Antara BSM dan karyawan/anggota untuk pembelian barang.

3). Ijarah

Antara BSM dan karyawan/anggota untuk memperoleh manfaat atas jasa pendidikan.

e. Gadai Emas BSM

Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai

dengan cepat. Akad Pembiayaannya yang digunakan adalah akad

*Qardh*.

1. *Qardh* dalam rangka *Rahn* adalah akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan.
2. Biaya pemeliharaan menggunakan akad *ijarah*.

f. Talangan Haji BSM

Pembiayaan Talangan Haji BSM merupakan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/seat haji dan pada saat pelunasan BPIH. Akad yang digunakan adalah akad *Qardh wal Ijarah*. *Qardh wal Ijarah* adalah akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan.

g. Pembiayaan Mudharabah Muqayyadah *off Balance Sheet*

Investasi Terikat Syariah Mandiri adalah suatu produk dengan karakteristik sebagai berikut :

1. Investor (shahibul maal) menginvestasikan dananya kepada bank disertai dengan pernyataan bahwa investasi tersebut dijaminan kepada bank atas pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada pelaksana usaha tertentu.
2. Atas investasi tersebut, investor memperoleh return dari pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada pelaksana usaha tertentu tersebut. Akad Pembiayaannya adalah akad antara investor dengan bank yaitu

akad Mudharabah Muqayyadah dengan minimal mencantumkan jumlah dana, jangka waktu investasi, penerima pembiayaan (Pelaksana Usaha yang ditentukan), besar nisbah bagi hasil. Investor tidak diperkenankan mencairkan dananya sebelum jangka waktu pembiayaan berakhir, kecuali dana yang berasal dari pengembalian cicilan atau pelunasan pinjaman dari pelaksana usaha, yang dikreditkan ke rekening investasi tidak terikat milik investor pada bank (*mudharabah mutlaqah*) atau rekening giro Bank (*wadi'ah*). Akad antara bank dengan pelaksana usaha dapat berupa akad murabahah, mudharabah, dan musyarakah dengan maksimal plafond pembiayaan dan jangka waktu mengikuti ketentuan butir

#### h. Pembiayaan Kepada Pensiunan

Penyaluran fasilitas pembiayaan komersial/konsumer kepada para pensiunan PNS, di mana pembayaran angsurannya dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima setiap bulannya. Adapun kriteria dari pembiayaan kepada Pensiunan yaitu :

1. Pensiunan PNS
2. Pada saat jatuh tempo fasilitas usia maksimal 65 tahun
3. Belum menikmati fasilitas pembiayaan serupa dari pemberi pembiayaan lain, dan
4. Bersedia untuk memindahkan pembayaran uang pensiunnya melalui Bank Syariah Mandiri

i. Pembiayaan Umrah

Produk pembiayaan umrah BSM adalah salah satu upaya BSM untuk memberikan kemudahan dan keringanan kepada calon nasabah dalam memenuhi kebutuhan perjalanan umrah yang selama ini belum terakomodir melalui pembiayaan secara syariah dengan menggunakan akad ijarah. Pembiayaan digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah seperti namun tidak terbatas untuk tiket, akomodasi dan persiapan biaya umrah lainnya melalui penyelenggara umrah yang telah terdaftar dan mempunyai izin dari Departemen Agama serta memiliki pengalaman usaha penyelenggaraan umrah minimal selama 2 tahun.

j. BSM Warung Mikro

Pembiayaan yang digunakan untuk pengembangan usaha mikro dengan limit pembiayaan sampai dengan Rp.100.000.000,-. Pembiayaan ini diperuntukkan bagi perorangan (PNS, Pegawai Swasta) yang memiliki usaha dan bagi Badan Usaha.

k. Pembiayaan Mudharabah BSM

Pembiayaan Mudharabah BSM adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

l. Pembiayaan Musyarakah BSM



Pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

m. Pembiayaan Murabahah BSM

Pembiayaan Murabahah BSM adalah pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

## **2. Produk Pendanaan**

a. Tabungan BSM

Simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka.

b. Tabungan Mabrur BSM

Tabungan MABRUR adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji & umrah, tabungan ini dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah.

c. Tabungan Berencana BSM

Simpanan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan. Produk tabungan dengan jangka waktu, dana dan tujuan investasinya dapat ditentukan secara

fleksibel oleh nasabah dan dilengkapi dengan fasilitas Asuransi Cuma-Cuma.

d. Deposito BSM

Deposito Syariah Mandiri adalah sarana investasi berjangka waktu tertentu yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.

e. Tabungan BSM Simpatik

Tabungan Berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

f. Tabungan BSM Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM

g. Tabungan BSM Pensiun

Tabungan Pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerja sama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukan bagi pensiunan pegawai negeri sipil.

h. Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank diindonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

i. Tabungan BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah untuk perorangan dan non perorangan

j. Tabungan BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah.

## **I. Produk Jasa Bank Syariah Mandiri**

### 1. Jasa Produk

- a. BSM Card
- b. BSM Sentra Bayar
- c. BSM SMS Banking
- d. BSM Mobile Banking
- e. BSM Net Banking

### 2. Jasa Operasional

- a. BSM transfer Lintas Negara Western Union
- b. BSM Kliring
- c. BSM Inkaso
- d. BSM Intercity Clearing
- e. BSM RTGS
- f. Transfer Dalam Kota
- g. BSM Transfer Valas
- h. BSM Pajak Online
- i. BSM Referensi Bank

j.BSM Standing Order

k.BSM Payment Point

l.Layanan BSM Pembayaran Institusi

## **J. Produk Axa Mandiri**

### 1. Jenis

Adapun jenis-jenis produk pada Axa Mandiri ini antara lain adalah Investasi Jumbo, Mandiri Rencana Professional, Mandiri Rencana Keluarga, Mandiri Rencana Emas, dan Mandiri Rencana Pendidikan.

### 2. Syarat dan Ketentuan

Hanya berlaku bagi pemilik rekening tabungan Bank Mandiri Syariah dan tanpa biaya apapun.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Blogspott *Epriants.walisongo.ac.id* diakses pada tanggal 5 Maret pukul 14:35 WIB.

## **BAB IV**

### **TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Penerapan New Behavior Ethic terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura**

*Etika* terkait dengan orientasi nilai dalam pelaksanaan sejumlah tugas-tugas pihak bank dalam menghadapi tantangan besar. Pihak bank harus memahami etika dalam melaksanakan profesinya. Baru-baru ini Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura meluncurkan etika baru dalam menjalankan tugasnya, yaitu: ETHIC. Penerapan *New Behavior Ethic* yang dimaksud disini adalah tentang penerapan etika islam yang baru di terapkan oleh Bank Syariah Mandiri.

*Ethic* itu *core* yang harus ditanamkan pada semua insan Bank Syariah Mandiri. Dimana *Ethic* yang dimaksud pada pelayanan bank ini yaitu mengenai perilaku didalam Excellent yang berkaitan dengan kerja cerdas, tuntas, dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik dalam melayani nasabah Bank Syariah Mandiri. Selain itu juga ini mengenai Teamwork pada pelayanan ini bank Syariah Mandiri menerapkan perilaku didalam *teamwork*(tim kerja) itu harus aktif dan bersinergi juga sukses bersama. Dan *Ethic* ini sangat berhubungan dengan Humanity yaitu mengenai perilaku yang harus dijalankan terhadap pihak bank syariah mandiri yakni harus peduli, ikhlas, memberikan maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri serta masyarakat. Selain itu juga BSM menerapkan "*integrity*" yaitu dengan mewujudkan perilaku yang jujur, taat, amanah, dan bertanggung jawab.

Yang berorientasi pada kepuasan nasabah yang berkesinambungan dan saling menguntungkan.<sup>24</sup>

ETHIC yang dimaksudkan disini memiliki arti, yakni:

- a. *Excellent*: mencapai hasil yang mendekati sempurna.  
yaitu dengan cara menjaga amanah dan melakukan perbaikan proses secara terus menerus serta meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi banker.
- b. *Teamwork*: mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.  
Maksudnya dengan mengembangkan perilaku dapat dipercaya dan percayaterhadap sesuatu dan memberikan kontribusi yang positif serta optimal.
- c. *Humanity*: mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan. Maksudnya yaitu dengan mengembangkan perilaku mengayomi.
- d. *Integrity* : berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi.  
Maksudnya disini dengan berlaku jujur dan melaksanakan tata kelola yang baik.
- e. *Customer focus*: mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah.  
Maksudnya disini adalah dengan mengembangkan proses, pelayanan, dan produk untuk melampaui harapan nasabah serta memberikan pelayanan terbaik atau *service excellent*.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup>Wawancara dengan Kak Elfa Murdiani Lubis selaku Customer Service di Bank Syariah Mandiri Indrapura pada tanggal 19 Februari 2018 pukul 16:00 wib.

Dari penjelasan mengenai ETHIC diatas sangat jelas ini berkaitan terhadap pelayanan di Bank Syariah Mandiri tersebut.

Pertama pada bagian *Excellent*, disini setiap insan BSM dituntut agar dapat menjaga amanah dari nasabah. Karena semua hal dunia yang dilakukan pasti ada pertanggungjawabannya. Amanah dalam konsep ini diartikan bahwa pihak bank dapat dipercaya baik perkataannya maupun perbuatannya.<sup>26</sup> Sebagaimana dalam Hadist Nabi disebutkan

“Dari ‘Abdullah bin ‘Umar radhiallahu ‘anhu bahwa Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda: “Seorang pedagang muslim yang jujur dan amanah (terpercaya) akan (dikumpulkan) bersama para Nabi, orang-orang shiddiq dan orang-orang yang mati syahid pada hari kiamat nanti”.<sup>27</sup>

Hadis yang agung ini menunjukkan besarnya keutamaan seorang pedagang yang memiliki sifat-sifat ini, karena dia akan dimuliakan dengan keutamaan besar dan kedudukan yang tinggi di sisi Allah Subhanahu wa Ta’ala, dengan dikumpulkan bersama para Nabi, orang-orang shiddiq dan orang-orang yang mati syahid pada hari kiamat.<sup>28</sup>

---

<sup>25</sup>Instagram Service\_bsm diakses pada tanggal 20 Februari 2018 pukul 10:00 wib diperkuat oleh Bapak Irman selaku Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Mandiri Kcp Indrapura.

<sup>26</sup>Wawancara dengan Kak Elfa Murdiani Lubis selaku Customer Service di Bank Syariah Mandiri Indrapura pada tanggal 19 Februari 2018 pukul 16:00 wib.

<sup>27</sup>HR Ibnu Majah (no. 2139), al-Hakim (no.2142) dan ad-Daraquthni (no.17) dalam sanadnya ada kelemahan, akan tetapi ada hadis lain yang menguatkannya, dari Abu Sa’id al-khudri radhiallahuanhu, HR at-Tirmidzi (no.1209). Oleh karena itu hadis ini dinyatakan baik sanadnya oleh imam adz-Dzahabi dan syaikh al-Albani (lihat “ash-Shahihah” no. 3453).

<sup>28</sup>Lihat kitab “Syarhu sunani Ibni Majah” (no. 1532).

Kedua pada bagian *Humanity*, disini setiap insan BSM dituntut untuk mengembangkan kepedulian terhadap manusia (nasabah) dan dituntut juga untuk mengayomi nasabah dengan baik.

Ketiga pada bagian *Integrity*, disini insan BSM dituntut untuk dapat berlaku terpuji dan mampu menjaga etika profesi serta jujur. Etika yang dimaksud disini adalah etika profesi pada seorang banker baik berupa sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik dan cara bertanya seorang banker terhadap nasabah dengan tujuan untuk mendekati diri kepada nasabah, mempertahankan nasabah dan membujuk nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan oleh seorang banker. Jujur yang dimaksud disini adalah sebuah sifat keterbukaan dalam semua hal yang bersangkutan. Tak heran jika diantara kedua belah pihak terjadi kecurangan dikarenakan tidak adanya keterbukaan tentang hal yang bersangkutan. BSM menggunakan konsep transaksi dalam Islam yang saling menguntungkan kedua belah pihak. Ini juga merupakan etika dalam berbisnis yaitu jujur. Etika tersebut mungkin sering diremehkan banyak pelaku bisnis, padahal jika kita melakukan kejujuran atas apa yang kita lakukan maka semua operasional transaksi akan berjalan dengan lancar. Jujur dalam alquran sering disebutkan. Karena Rasulullah sendiri adalah pelaku bisnis yang dari sifat kejujurannya itu menimbulkan etika dalam berbisnis islam.<sup>29</sup>

Dalam surat Al-Isra (17) : 53 dijelaskan tentang kejujuran. Yang artinya adalah

---

<sup>29</sup>Wawancara dengan Kak Elfa Murdiani Lubis selaku Customer Service di Bank Syariah Mandiri Indrapura pada tanggal 19 Februari 2018 pukul 16:00 wib.



“Dan katakanlah kepada hamba-hamba-Ku hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar). Sungguh setan itu selalu menimbulkan perselisihan di antara mereka”.<sup>30</sup>

Al-Hafizh Ibnu Katsir rahimahullah berkata dalam tafsirnya:

“Allah Ta’ala memerintahkan kepada Rasul-Nya shallallahu’alaihi wa sallam agar menyuru hamba-hamba Allah Ta’ala yang beriman supaya berkata dalam pembicaraan dan perbincangan mereka dengan ucapan yang paling baik dan perkataan yang paling bagus. Jika mereka tidak melakukan hal ini syaithan akan menghasut di antara mereka, lalu mengantarkan ucapan (yang kurang baik) menjadi perbuatan, permusuhan dan pertikaian. Sesungguhnya syaithan itu musuh bagi Adam dan keturunannya sejak dia menolak untuk sujud kepada Adam dan sesungguhnya syaithan itu dapat memberi hasutan.

Dan yang terakhir adalah Customer Focus. Disini sangat jelas bahwa semua insan BSM benar-benar dituntut untuk meningkatkan kesadaran tentang betapa pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah. Disini pihak BSM dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik yang dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah yakni dengan berlaku ramah,dan murah hati. Ramah dalam konteks ini memang benar-benar nyata. Pada saat saya melaksanakan magang di Bank Syariah Mandiri Indrapura selama 1 bulan, disini saya melihat para pegawai BSM benar-benar ramah dan mengedepankan kepuasan nasabahnya. Dari mulai satpam, setiap ada nasabah yang keluar-masuk dibank satpam tidak lupa

---

<sup>30</sup>Dapartemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Semarang: Tanjung Mas Inti, 1992), hlm. 118.

mengucapkan salam dan menawarkan bantuan. Demikian juga dengan Customer Service nya, Pada saat nasabah datang customer service langsung berdiri dan mengucapkan salam serta memberikan senyum kepada nasabahnya. Teller juga sama, sangat ramah dalam melayani nasabahnya, jujur saya sangat salut dengan kinerja dan etika pada setiap insan Bsm yang ada di Indrapura. Dan Sifat murah hati dalam transaksi jual beli juga sangat dibutuhkan, selain untuk memberikan pelayanan yang baik dan nyaman bagi nasabah, sifat murah hati dapat memberikan keuntungan juga pada penjual. Karena dengan sifat murah hatinya dapat menarik nasabah lebih banyak, sehingga tidak hanya materi yang didapat tetapi dia juga telah melakukan perbuatan baik.<sup>31</sup>

Dalam suatu hadits disebutkan yang artinya: “Sesungguhnya sebaik-baik penghasilan ialah penghasilan para pedagang yang mana apabila berbicara tidak bohong, apabila diberi amanah tidak khianat, apabila berjanji tidak mengingkarinya, apabila membeli tidak mencela, apabila menjual tidak berlebihan (dalam menaikkan harga), apabila berhutang tidak menunda-nunda pelunasan dan apabila menagih hutang tidak memperberat orang yang sedang kesulitan.” (Diriwayatkan oleh Al-Baihaqi)<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup>Wawancara dengan Kak Elfa Murdiani Lubis selaku Customer Service di Bank Syariah Mandiri Indrapura pada tanggal 19 Februari 2018 pukul 16:00 wib

<sup>32</sup>Al-Baihaqi dalam Syu'abul Iman, Bab Hifzhu Al-Lisan IV/221.

## **B. Perbedaan Sebelum dan Sesudah adanya Penerapan New Behavior Ethic terhadap Pelayanan di Bank Mandiri Syariah**

Etika kerja dalam meningkatkan pelayanan perusahaan sangat penting. Etika kerja yang dimaksud dalam hal ini adalah sistem nilai atau norma yang dijadikan pedoman dalam bekerja yang dimiliki setiap perusahaan untuk diikuti oleh seluruh karyawan termasuk pimpinan, dan apabila diikuti dengan baik akan memiliki atau membentuk nilai-nilai yang baik juga., misalnya seperti ETHIC yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri.

Etika kerja Islam yang dimiliki BSM disebut ETHIC mulai tahun 2008, yang sebelumnya bernama sifat. Etika kerja Islam sebelum dirubah pada tahun 2008 masih sulit diterapkan oleh sebagian insan BSM, dan dengan dirubahnya etika kerja Islam yang baru maka dibutuhkan penyesuaian oleh karyawannya untuk menerapkannya. Dulu pada saat Bank Syariah Mandiri masih menggunakan etika kerja islam yang bernama SIFAT, masih banyak karyawan yang belum mampu untuk menerapkannya. Jadi seiring dengan adanya visi & misi Bank Syariah Mandiri yang baru maka PT Bank Syariah Mandiri (BSM) merumuskan etika kerja islam yang dalam bentuk dan nilai-nilai utamanya merupakan penjabaran dari nilai-nilai ETHIC yang diturunkan dari ayat Al-Qur'an dan hadist yang diterapkan oleh insan-insan BSM, yang terdiri dari:

- a. Excellent, yaitu Bank Syariah Mandiri berupaya mencapai hasil yang mendekati sempurna.

Dituangkan dalam wujud perilaku utama: (1) menjaga amanah dan melakukan perbaikan proses terus menerus dan (2) meningkatkan

keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi banker. Dalam penjelasan mengenai excellent disini jelas bahwa sebelum adanya etika islam yang bernama ETHIC di BSM, para karyawan dan pimpinan BSM masih sangat kurang dalam meningkatkan keahlian profesinya dan ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan pada nasabah di Bank Syariah Mandiri tersebut.

- b. Teamwork, mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.

Dengan adanya Teamwork pada etika di BSM yang baru, Setiap karyawan lebih dapat mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya (jujur) dan percaya terhadap sesuatu serta dapat memberikan kontribusi yang baik kepada perusahaannya.

- c. Humanity, mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan.

Sebelum adanya ETHIC di Bank Syariah Mandiri, para karyawan kurang memperhatikan kepedulian terhadap sesama manusia khususnya nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri, namun dengan adanya ETHIC ini maka setiap insane BSM lebih ditekankan untuk mampu meningkatkan etika nya terhadap para nasabah.

- d. Integrity , berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi.

Dengan adanya ETHIC di Bank Syariah Mandiri, semua insan BSM ditekankan untuk dapat berperilaku terpuji seperti menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah, memiliki sifat yang ramah tamah serta sopan

santun yang tinggi. Sebelum adanya ETHIC semua insan BSM masih kurang mengedepankan nilai-nilai seperti ini.

- e. Customer focus, mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah.

Dengan adanya perubahan etika islam yang bernama ETHIC, Setiap insan Bank Syariah Mandiri dituntut untuk dapat mengembangkan kesadaran mengenai pentingnya seorang nasabah dan pentingnya menjaga kepuasan nasabah agar nyaman dan tidak berpindah ke bank lain. Yang terpenting adalah dengan adanya etika baru di Bank Syariah Mandiri, ini menjadikan seluruh insan BSM lebih menjaga integritasnya dalam bekerja guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di BSM itu sendiri dengan berlandaskan pada New Behavior Ethic sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan Hadist.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup>Wawancara dengan bapak Irman selaku Branch Operation & Service Manager di Bank Syariah Mandiri Kcp Indrapura pada tanggal 19 Februari 2018 pukul 11:00 WIB.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari penelitian yang sudah dilakukan dengan ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan New Behavior Ethic di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Indrapura sudah mulai dapat diterapkan oleh semua insan bsm.

Etika kerja islam New Behavior Ethic yang dalam bentuk nilai nilainya merupakan penjabaran dari nilai-nilai ETHIC. Hal ini tercermin dari kinerja operasional yakni: *Excellent* yaitu Bank Syariah Mandiri berupaya mencapai hasil yang mendekati sempurna. *Teamwork* yaitu mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi. *Humanity* yaitu mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan. *Integrity* yaitu berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi. *Customer focus* yaitu mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah.

2. Perbedaan sebelum dan sesudah adanya ETHIC ini cukup jelas, karena dengan adanya Ethic Bank Syariah Mandiri menjadikan seluruh insan BSM lebih menjaga integritasnya dalam bekerja guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di BSM itu sendiri dengan berlandaskan pada New Behavior Ethic sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan Hadist.

#### B. Saran

Dengan diterapkannya ETHIC baru maka diharapkan semua insan (karyawan) Bank Syariah Mandiri mampu meningkatkan kepeduliannya

(*humanity*) terhadap semua nasabah Bank Syariah Mandiri dan mampu menonjolkan ETHIC ini secara sempurna guna menarik perhatian nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atik Ratmito Septi Wirnasih. *Manajemen Pelayanan*. 2007 Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Anwar Saiful. *Metode Penelitian*. 1998 Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Al-Baihaqi dalam Syu'abul Iman, Bab Hifzhu Al-Lisan IV/221.
- Badroen Faisal et al, *Etika Bisnis dalam Islam* 2006 Jakarta: Kencana
- Beekum, Rafik Issa, *Etika Bisnis Islami*, 2004 Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Djakfar Muhammad, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Malang: UIN Malang Press, 2007.
- Dapartemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, 1992 Semarang: Tanjung Mas Inti
- Harahap Sunarji, *Studi Kelayakan Bisnis* 2017 Medan: UINSU Press
- Hadis "ash-Shahihah" No. 3453
- Kitab "Syarhu sunani Ibni Majah" No. 1532.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008 Jakarta: Balai Pustaka
- Rahmayanty Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. 2010 Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sjafri Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya manusia Strategik* 2011 Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* 2010 Bandung: Alfabeta
- Tafsir Ibnu Katsir, *Buku Tafsir*, 1963 Riyadh: al- Riyadh Press
- Blogspott *Epriants.walisongo.ac.id*
- Instagram Service\_bsm



Wawancara dengan Manager di Bank Syariah Mandiri Kcp Indrapura

Kak Elfa Murdiani Lubis selaku Customer Service di Bank Syariah Mandiri  
Indrapura

Wawancara langsung dengan bapak Irman selaku Branch Operation & Service  
Manager (BOSM) Bank Syariah Mandiri Kcp Indrapura

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis di lahirkan di Seirakyat pada tanggal 13 Agustus 1997, putri dari pasangan suami-isteri Khozali dan Sonita.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di SDN 014707 Seirakyat pada tahun 2008,tingkat SLTP di SMP Negeri 2 Medang Deras pada tahun 2012,dan tingkat SLTA di SMA Swasta Mitra Inalum Tanjung Gading pada tahun 2015, kemudian melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara dengan program studi DIII Perbankan Syariah mulai tahun 2015.