

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM TERHADAP KINERJA  
FRONTLINER PADA PT BANK ACEH SYARIAH KC  
S.PARMAN MEDAN**

**SKRIPSI MINOR**

Oleh:

**Bella Maghfira**

NIM : 0504162113



**PROGRAM STUDI DIII-PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019/1440 H**

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM TERHADAP KINERJA  
FRONTLINER PADA PT BANK ACEH SYARIAH KC  
S.PARMAN MEDAN**

**SKRIPSI MINOR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah  
Pada Program D-III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

Oleh:

**Bella Maghfira**

NIM : 0504162113



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

**2019/1440 H**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM  
TERHADAP KINERJA FRONTLINER  
PADA PT BANK ACEH SYARIAH**

Oleh:

**BELLA MAGHFIRA**

NIM 0504162113

Menyetujui

Pembimbing

Ketua Program Studi

D-III perbankan Syariah

Fauzi Arif Lubis, MA

Dr. Aliyuddin Abdul, LC, MA

NIP. 198412242015031004

NIP.196506282003021001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul : Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kinerja Frontliner pada PT BANK ACEH SYARIAH Kc S.PARMAN MEDAN, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 25 Juni 2019.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

Medan, 25 Juni 2019

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Minor  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN SU Medan

Ketua,

Sekretaris,

Zuhrinal M Nawawi, MA

Dr. Muhammad Arif, MA

NIP. 197608182007101001

NIP. 1100000116

Anggota

Penguji I

Penguji II

Fauzi Arif Lubis, MA

Kamila, SE, AK, MSi

NIP. 198412242015031004

NIP. 19791023200812014

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam UIN  
Sumatera Utara

DR. Andri Soemitra, MA

NIP. 197605072006041002

## IKHTISAR

Penelitian ini berjudul : **“Penerapan nilai-nilai Islam terhadap kinerja *frontliner* pada Bank Aceh Syariah KC S.Parman Medan”**. Adapun yang melatarbelakangi penelitian ini yaitu karena penulis tertarik dengan Bank Aceh yang mana sebelumnya bank aceh adalah bank konvensional. Pada tahun 2016 Bank Aceh telah di konversikan menjadi Bank Syariah. Pada tanggal 19 September 2016 Bank Aceh resmi menjadi Bank Aceh Syariah dan mendapatkan logo iB . *Frontliner* menggambarkan tentang bank tersebut baik atau tidaknya suatu bank. *Frontliner* terdiri dari *Teller*, *Customer Service* atau bagian depan yang berhadapan langsung dengan nasabah. *Frontliner* haruslah menerapkan nilai-nilai islam di dalam kegiatan perbankan. Dan nilai-nilai Islam terdapat dalam *frontliner* ada 4, yaitu : *Fathanah* (cerdas) yang wajib dimiliki oleh seorang *frontliner* karena mereka dituntut untuk selalu beradaptasi dengan teknologi baru, dan menghindari kesalahan menyampaikan informasi kepada nasabah khususnya dalam hal transaksi agar tidak menciptakan kesalah pahaman antara pihak bank dengan nasabah. *Shiddiq* (jujur) yang merupakan modal utama dalam setiap bisnis berbasis bagi hasil. *Amanah* (terpercaya) yang merupakan sebuah kunci yang paling utama dalam mengelola usahanya. *Tabligh* (komunikatif), seorang *frontliner* harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sopan dan santun kepada nasabah. Seorang *frontliner* juga harus berpenampilan berbasis syariah.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, penulis menyampaikan segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah kepada kita semua. Penulis menghanturkan shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW, beserta segenap keluarga, sahabat bahkan umat-Nya. Insyallah dan mudah-mudahan kita berada didalamnya. Dengan taufik dan hidayah Allah SWT, serta dilakukan dengan sungguh-sungguh, skripsi minor yang berjudul “Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kinerja *Frontliner* Pada PT BANK ACEH SYARIAH” dapat terselesaikan.

Penulis menyusun skripsi minor ini dalam rangka memenuhi dan melengkapi persyaratan untuk mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada program D-III Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sepenuhnya penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini bukan semata-mata penulis pribadi, namun juga karena bantuan dan motivasi berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, mengiringi dan memberikan jalan yang indah, lancar dan kemudahan dalam keridhoannya.
2. Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang selalu menjadi inspirasi dan kekuatan dalam melakukan kebaikan.

3. Kepada orang tua saya, Bapak Mulyadi dan Ibunda Nelva Henny yang tercinta, serta kakak saya Vania Ulfa Wulandari dan adik saya Tsabitha Azra yang tiada hentinya mendoakan dan memberikan motivasi dan dukungan baik moril maupun materil. Sungguh saya sangat mencintai kalian karena Allah SWT.
4. Bapak Prof. Dr. H. Saidurrahman, M. Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
6. Bapak Fauzi Arif Lubis, MA selaku pembimbing skripsi minor penulis yang telah bersedia memberikan arahan, bimbingan dan masukan untuk menyelesaikan skripsi minor ini.
7. Bapak Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, LC, MA selaku ketua prodi D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
8. Ibu Kamila, SE. Ak, M. Si selaku sekretaris prodi D-III Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara.
9. Seluruh pengajar dan staff administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara yang telah membimbing dan membantu kelancaran selama kuliah.
10. Bapak Deddy Nofendy selaku Pimpinan Bank Aceh Syariah KC S.Parman.

11. Terima kasih kepada Abangda Muhammad Galih Rivai dan Ibu Rini Adlina selaku pembimbing dalam melaksanakan magang di Bank Aceh Syariah KC S.Parman dan kepada seluruh staff dan pegawai yang telah bersedia membagi ilmunya secara sukarela kepada penulis dan memberikan penulis banyak motivasi.
12. Terima kasih kepada orang terspesial Jaka Suprpto Putra yang selalu mendoakan memberikan semangat dan dukungan sampai saat ini.
13. Terima kasih kepada sahabat saya yang sejak SMP Putri Arbi Azizah Lubis memberikan semangat dan dukungannya.
14. Terima kasih kepada sahabat ku tercinta sejak SMA Ade Khairani Bustami, yang telah memberikan doadan semangat yang tiada hentinya.
15. Terima kasih kepada sahabat ku selama kuliah Tri Wulandari, Nurasni Dalimunthe, dan Eka widya Alvionita Situmorang, yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
16. Terima kasih kepada teman baik saya selama organisasi Ayu Hasari dan Putri Handayani yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
17. Rekan-rekan kelas A D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara atas kerjasamanya.

Juga kepada siapa saja yang dengan tulus mendoakan saya. Kepada mereka semua saya sampaikan *Jazakumullah khairul jaza'*.

Peneliti menyadari bahawa masih banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini, sehingga kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi perbaikan demi masa

yang akan datang. Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi Ilmu Perbankan Syariah

Medan, 24 Mei 2019

Penulis

Bella Maghfira

NIM. 0504162113

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSERTUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>IKHTISAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian .....	7
F. Sistematika Pembahasan .....	7
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2. Pengembangan Sumber Daya Manusia .....	12
B. <i>Frontliner</i> .....	14
1. Pengertian Frontliner dan Jenis-Jenis <i>Frontliner</i> .....	14
2. Dasar Pelayanan <i>Frontliner</i> .....	16
3. Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	17
C. Nilai-Nilai Islam Dalam Kerja .....	19
1. Pengertian Nilai-Nilai Islam .....	19
2. Makna Kerja Dalam Islam .....	21

3. Teologi Kerja dan Etos Kerja .....	23
4. Sumber Daya Insani Ekonomi Syariah .....	25

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT BANK ACEH**

A. Sejarah Bank Aceh Syariah .....	27
B. Visi dan Misi Perusahaan .....	32
C. Produk-Produk Bank Aceh Syariah .....	32
D. Struktur Organisasi Bank Aceh Syariah .....	37
E. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab .....	39

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

A. Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja <i>Frontliner</i> PT Bank Aceh Syariah .....	48
----------------------------------------------------------------------------------------------	----

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	55

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
-----------------------------	-----------

<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>58</b>
----------------------------	-----------

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pasca diundangkannya Undang-Undang Nomer 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syari'ah yang merupakan *lex specialis* dari Undang - Undang Nomer 10 Tahun 1998, industri perbankan syari'ah di Indonesia mendapatkan angin segar dan memasuki era baru. Dengan undang – undang yang dimaksud perbankan syari'ah bukan hanya sebagai *counterpart* dari perbankan konvensional, melainkan sebagai perbankan yang mampu memenuhi kebutuhan nasabahnya sesuai dengan kebutuhan riil nasabah yang bersangkutan.<sup>1</sup>

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebaskan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada al-Quran dan hadis.<sup>2</sup>

Aset paling penting yang harus dimiliki perusahaan dan harus diperhatikan dalam manajemen adalah tenaga kerja manusia (sumber daya manusia). Sumber daya manusia didefinisikan sebagai alat untuk mencapai tujuan atau kemampuan memperoleh keuntungan dari kesempatan-kesempatan yang ada.

---

<sup>1</sup> Khotibul Umam, *Perbankan Syari'ah*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), h. 2-3

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Prenadamedia group, 2011), h.29

Empat hal penting berkenaan dengan manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Penekanan yang lebih dari biasanya terhadap pengintegrasian berbagai kebijakan sumber daya manusia dengan perencanaan.
2. Tanggung jawab pengelolaan sumber daya manusia tidak lagi menjadi tanggung jawab manajer khusus, tetapi manajemen secara keseluruhan.
3. Adanya perubahan dari hubungan serikat pekerja manajemen menjadi hubungan manajemen karyawan.
4. Terdapat aksentuasi pada komitmen untuk melatih para manajer agar dapat berperan optimal sebagai penggerak dan fasilitator. <sup>3</sup>

Pada saat ini, kecendrungan dunia bisnis termasuk dunia perbankan yang paling terkini adalah menjadikan pelanggan dalam bagian organisasi. Agar dapat bersaing dan terus berkembang serta orientasi jangka panjang perusahaan dapat terwujud, tentunya para pihak bank harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Oleh karena itu, dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank, khususnya pada bagian *frontliner* , karena mereka merupakan barisan terdepan dari sebuah perusahaan layanan jasa yang berhadapan secara langsung dengan nasabah maka dari itu para *frontliner* wajib memberikan pelayanan terbaik agar dapat menciptakan kesan dimata nasabah, yang implikasinya menjadi daya tarik sendiri pada bank bersangkutan. <sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung : Pustaka Setia, 2006), h.20-23

<sup>4</sup> A.V Feigenbaum, *Kendali Mutu Terpadu*, (Jakarta : Kencana, 1992), h.97

Lemahnya sumber daya insani atau SDM perbankan syariah berimplikasi luar terhadap perkembangan perbankan syariah Indonesia. Berdasarkan *Outlook* perbankan syariah diketahui bahwa diantara kendala percepatan *market share* perbankan syariah karena faktor SDM, baik dari sisi minimnya jumlah SDM perbankan syariah maupun kualitasnya yang masih rendah. Oleh sebab itu, kebijakan Bank Indonesia yang sedang merancang kebijakan yang diberi nama *Grand of Human Capital Strategy*, menjadi sebuah keniscayaan. SDM Ekonomi Syariah yang tangguh tentu tidak bisa dilahirkan secara instan. Dibutuhkan sebuah program pendidikan yang terencana, sistematis dan mampu menjawab kebutuhan pasar masa depan.<sup>5</sup>

Dengan diberlakukannya penerapan nilai-nilai islam pada bank syariah membawa pengaruh terhadap SDM tiap masing-masing bank syariah. Nilai-nilai islam yang menjadi landasan filosofi perbankan syariah dikemukakan prinsip utama nilai-nilai yang dijadikan landasan filosofi bagi perbankan syariah, antara lain:

1. Kejujuran (*Honesty, Ash-Shidq*)

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

---

<sup>5</sup> Azhari Akmal Tarigan, *Dari Etika Ke Spiritualitas Bisnis*, (Medan : IAIN PRESS,2012), h.247

## 2. Kesetaraan (*Faithful, Al Musawah*)

Adanya kesamaan untuk saling mempercayai yang dituangkan dalam suatu akad menjadi faktor penentu bagi kesuksesan masing-masing pihak yang terkait dengan hak dan kewajiban sehingga tidak saling merugikan. Hal ini dilandasi oleh nilai-nilai ketauhidan yang dilaksanakan dengan rasa tanggung jawab bukan hanya dalam kaitannya dengan sesama manusia, akan tetapi juga tanggung jawab terhadap Allah SWT.<sup>6</sup>

## 3. Keadilan (*Justice, Al Adialah*)

Merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak. Dalam sisi ekonomi, keadilan juga dapat dipahami sebagai konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan di hadapan hukum harus diimbangi dengan keadilan ekonomi.<sup>7</sup>

## 4. Kebebasan (*Al Hurriyah*)

Merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, di mana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*).

---

<sup>6</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2001), h.17

<sup>7</sup> Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2010), h.396

Bebas dalam menentukan dengan siapa ia membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi di kemudian hari. Asas kebebasan berkontrak dalam hukum islam dibatasi oleh ketentuan syariah Islam. Dalam membuat perjanjian ini tidak boleh ada unsur paksaan, kehilafan dan penipuan.<sup>8</sup>

#### 5. Kebenaran

Merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam perjanjian atau akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. Di dalam Islam, setiap orang dilarang melakukan kebohongan dan penipuan sangat berpengaruh dalam keabsahan akad. Perjanjian yang didalamnya mengandung unsur kebohongan atau penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut.<sup>9</sup>

Jika merujuk kepada Al-Qur'an akan ditemukan beberapa tuntutan ajaran Islam tentang nilai-nilai Islam yang harus diterapkan dalam kerja, yaitu:

1. Niat yang baik.
2. Suka sama suka (tidak ada keterpaksaan).
3. Akhlak yang baik.
4. Tidak curang dan tidak pula memberi mudharat pada orang lain.

---

<sup>8</sup>Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemahan Per Kata dan Tafsir Jalalain Per Kalimat*, (Tangerang : Pustaka Kibar,2012), h.47

<sup>9</sup>*Ibid*, h.83

5. Objek usaha haruslah halal.<sup>10</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas, penyusun tertarik untuk meneliti dan mengkaji dalam mengenai “Penerapan Nilai-nilai Islam Terhadap Kinerja Frontliner pada PT Bank Aceh Syariah“

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana penerapan nilai-nilai Islam yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah KC S.Parman Medan dalam kinerja *frontliner* ?

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

Adapun yang menjadi tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui bagaimana penerapan nilai-nilai Islam yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah dalam kinerja *frontliner*.

Adapun yang menjadi manfaat bagi penulis dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

---

<sup>10</sup> Azhari Akmal Tarigan, *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi*, (Bandung : Citapustaka Media Perintis,2012), h.155

### 1. Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan masalah Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kinerja *frontliner* pada PT. Bank Aceh Syariah.

### 2. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi kepentingan pihak PT. Bank Aceh Syariah.

### 3. Akademis

Sebagai referensi yang manfaatnya dapat memberikan perbandingan dan memberikan kontribusi dalam penelitian pada masa yang akan datang.

## **D. Metode Penelitian**

### 1. Pengumpulan Data

Untuk memenuhi standart ilmiah sebuah karya penulisan skripsi minor dari sebuah penelitian lapangan ini metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### a. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan langsung ke lapangan sebagai objek penelitian dengan mengumpulkan keterangan dan data-data yang berkaitan dengan judul skripsi minor ini.

Dalam hal pengumpulan data, penulis melakukan penelitian secara langsung pada PT. BANK ACEH SYARIAH yang berlokasi di Jl. S.Parman no.3-3A, Petisah Hulu, Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara, 20151.

b. Wawancara langsung

Wawancara atau interview adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara lisan untuk mendapatkan keterangan secara langsung kepada si peneliti. Mengambil data penelitian dengan orang bersangkutan mengenai sumber daya manusia dalam *frontliner* pada Bank Aceh Syariah.

c. Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif (*deskriptif*) yaitu analisis yang berbentuk kalimat-kalimat analisis yang diperuntukkan bagi data yang telah terkumpul sebelumnya, seperti hal wawancara dan observasi guna mendapatkan tema atau jawaban dari sebuah hipotesis.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan adalah pokok-pokok uraian yang akan dibahas dalam skripsi secara terinci yang disusun menjadi bagian-bagian yang saling berkaitan.

### 1. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian serta sistematika pembahasan.

## 2. BAB II Landasan Teori

Pada bab ini diuraikan pengertian Sumber Daya Manusia (SDM), pengaruh agama terhadap etos kerja, serta nilai-nilai Islam yang dijadikan landasan filosofi bagi perbankan syariah.

## 3. BAB III Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai Sejarah Bank Aceh Syariah Indonesia, Visi dan Misi Bank Aceh Syariah, Produk Bank Aceh Syariah, dan Struktur Organisasi Bank Aceh Syariah, Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab.

## 4. BAB IV Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini penulis menguraikan tentang hasil mengenai Penerapan Nilai-nilai Islam Terhadap Kinerja *Frontliner* pada Bank Aceh Syariah.

## 5. BAB V Penutup

Pada bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil yang telah dilakukan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Manajemen Sumber Daya Manusia**

##### **1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen adalah proses pendayagunaan seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses dimaksud melibatkan organisasi, arahan, koordinasi, dan evaluasi orang-orang guna mencapai tujuan yang ditetapkan tersebut. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelola individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen SDM juga menyangkut desain pekerjaan, perencanaan pegawai, seleksi dan penempatan, pengembangan pegawai, pengelola karier, kompensasi, evaluasi kinerja pengembangan tim kerja, sampai dengan masa pensiun.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup pegawai, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk menunjang aktivitas organisasi atau organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Bagian atau unit yang biasanya mengurus SDM adalah Departemen Sumber Daya Manusia atau dalam bahasa Inggris disebut HRD atau *Human Resource Department*. Menurut A.F. Stoner manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau organisasi dengan orang-orang yang tepat

untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain sistem perencanaan, penyusunan pegawai, pengembangan pegawai, pengelolaan karier, evaluasi kerja, kompensasi pegawai dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang memengaruhi secara langsung sumber daya manusianya. Sementara itu, MSDM adalah ilmu yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia adalah penerapan secara tepat dan efektif dalam proses rekrutmen, pendayagunaan, pengembangan dan pemeliharaan personil yang dimiliki sebuah organisasi secara efektif untuk mencapai tingkat pendayagunaan SDM yang optimal oleh organisasi/perusahaan tersebut dalam mencapai tujuan-tujuannya.<sup>11</sup>

Manajemen sumber daya manusia setidaknya memiliki tiga tujuan utama, yaitu :

- a. Memperbaiki tingkat produktivitas
- b. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja
- c. Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Bumi Aksara, 2016), h.7-8

<sup>12</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Kencana, 2009), h.8

## 2. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Berbicara masalah pengembangan sumber daya manusia, sebenarnya dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kuantitas dan kualitas. Pengertian kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia. Kuantitas sumber daya manusia tanpa disertai dengan kualitas sumber daya manusia yang baik akan menjadi beban perusahaan.

Perusahaan harus memperhatikan *skills*, *knowledge*, dan *ability* atau kompetensi yang harus dipenuhi. Pengembangan sering kali dilakukan secara tumpang-tindih dengan arti pelatihan atau pendidikan. Pengembangan SDM adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi didalam perusahaan, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja.

Dalam konteks SDM, pengembangan dipandang sebagai peningkatan kualitas SDM melalui program-program pelatihan, pendidikan. Apa yang dapat dijelaskan dari pengembangan sumber daya manusia adalah tentang *developmental practice* dan membutuhkan kolaborasi dengan program-program MSDM untuk mencapai hasil yang diinginkan. Pelatihan membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, guna

meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang diperlukan oleh perusahaan dalam mencapai tujuan.<sup>13</sup>

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian yang diselenggarakan oleh organisasi atau perusahaan sebagai berikut :

- a. Memperbaiki kinerja.
- b. Memutakhirkan keahlian para karyawan.
- c. Memecahkan permasalahan operasional.
- d. Promosi karyawan.
- e. Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas
- f. Menciptakan sikap loyalitas dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
- g. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia
- h. Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

Pengembangan SDM juga untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan mengembangkan kecakapan karyawan yang dimaksudkan sebagai setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup>*Ibid*, h.61-62

<sup>14</sup> Danang Sunyoto, *Studi kelayakan Bisnis*, (Yogyakarta : CAPS, 2014), h.171-173

## **B. Frontliner**

### 1. Pengertian *Frontliner* dan jenis-jenis *Frontliner*

*Frontliner* pada bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah yang merupakan himpunan dari pegawai professional di bidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhan para nasabah.

Tugas seorang *frontliner* bank secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah dan calon nasabah. Fungsi *frontliner* adalah menjadi garda depan perbankan yang berhadapan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, oleh karena itu *frontliner* harus selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu. Seorang *frontliner* juga dituntut untuk selalu memberikan kesan terbaik terhadap nasabah, memiliki kemampuan informatif kepada nasabah, berpenampilan menarik, dan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas. Adapun jenis *Frontliner* meliputi :

#### a. *Customer service*

Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

*Customer service* memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* juga harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya karena tanpa kepercayaan tersebut bank

tidak dapat berkembang. *Customer service* memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara dan juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank tersebut. Oleh karena itu tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.<sup>15</sup>

*Customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada digaris depan (*front office*), suatu bank umum yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bank dan nasabah dalam menikmati produk dan jasa-jasa pelayanan yang ditawarkan bank. Dalam menjalankan usaha dibidang industri perbankan tentunya memiliki misi yang harus dicapai oleh *customer service* yaitu memelihara hubungan yang baik dengan nasabah atau konsumen. Oleh karena itu, salah satu tugas penting *customer service* adalah melakukan pembinaan yang baik terhadap nasabah.<sup>16</sup>

#### b. *Teller*

*Teller* merupakan bagian dari unit kerja *frontliner* yang mengutamakan pelayanan jasa kepada nasabah melalui transaksi yang bersifat tunai maupun non tunai.

---

<sup>15</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, ( Jakarta : PT Rajawali Pers, 2011), h.179-181

<sup>16</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta : Kencana,2004), h.205

*Teller* memegang peranan dalam melayani nasabah sebagai penghubung utama antara pihak bank dengan nasabah dan menjaga hubungan baik dengan sikap ramah, sopan, cepat dan teliti. Dalam pelaksanaannya, sistem *teller* semakin cepat karena beberapa informasi dapat disajikan oleh komputer, sehingga beberapa jenis pekerjaan dapat dilakukan dalam waktu singkat.

Penilaian utama terhadap kinerja *teller* adalah bagaimana penerapan ketelitian, kejujuran, kecepatan, dan ketepatan dalam bertransaksi. Data yang diperoleh maupun transaksi yang diinput oleh petugas *teller* harus akurat. Petugas *teller* bertanggung jawab penuh atas semua transaksi yang dilakukan. Transaksi yang diinput ke sistem harus sesuai dengan fisik serta dituntut untuk menghindari kesalahan dalam bentuk apapun.

c. *Security / Satpam*

Berperan dalam pengamanan, mengambil karcis antrian, formulir yang diperlukan untuk setoran atau pengiriman.

2. Dasar Pelayanan *Frontliner*

a. Dasar pelayanan *Customer Service*

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum.
- 3) Menyapa dengan lebut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

- 7) Jangan menyela atau mendengarkan setiap pembicaraan.
- 8) Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
- 9) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.<sup>17</sup>

b. Dasar pelayanan *Teller*

- 1) Berpenampilan menarik
- 2) Kepribadian yang ramah, hormat dan bersahabat.
- 3) Pelayanan yang tepat dan cepat.

c. Dasar pelayanan *Security*

- 1) Tegas, ramah dan berwibawa.
- 2) Mengayomi nasabah dengan baik.

3. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267 :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ

الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ

وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagaian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-

<sup>17</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Rajawali Pers,2011), h.33-38

*buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji. (Q.S Al-Baqarah:267).<sup>18</sup>*

Dari ayat diatas diterangkan bahwa dalam Islam diwajibkan memberikan sesuatu kepada orang lain hendaknya yang berkualitas. Begitupun dalam memberikan pelayanan kepada nasabah haruslah dengan pelayanan yang baik, tidak membedakan antar nasabah dan dapat mengayomi nasabah selama bertransaksi.

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika perilaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan.

Pelayanan yang berkualitas didefinisikan sebagai kemampuan mewujudkan pelayanan yang dijadikan secara akurat dan dapat dipercaya. Hal ini berarti bahwa organisasi jasa memberikan pelayanan yang tepat, secara cepat dan menghargai semua pihak. *Responsiveness* berarti keninginan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan. *Assurance* berhubungan dengan dimensi

---

<sup>18</sup> Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Bandung : PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2010), h.45

pengetahuan, kompetensi, dan kesopnan dari para pemberi jasa dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang jujur, meyakinkan, dan terpercaya. *Empathy* yang dimaksud dalam kualitas pelayanan adalah perhatian yang diberikan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa. Dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas keinginan dan kemampuan dalam melayani nasabah sesuai dengan apa yang mereka inginkan.<sup>19</sup>

### **C. Nilai – Nilai Islam Dalam Kerja**

#### **1. Pengertian Nilai-Nilai Islam**

Penerapan nilai-nilai Islam dalam perbankan syariah dapat dilihat pada saat bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya. Pada saat bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya, maka keduanya akan membuat suatu perjanjian atau akad yang bertujuan untuk mengikat antara kedua pihak tentang perbuatan yang akan dilakukan dalam suatu hal tertentu. Perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan dengan kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan senantiasa mendasarkan pada perjanjian (kontrak). Hukum perjanjian Islam yang rukun dan syaratnya telah diatur dalam Al-Qur'an, hadits, *ijma'* dan *qiyas* menjadi relevan dan penting dalam operasional perbankan syariah.

Secara etimologis, perjanjian dalam bahasa Arab diistilahkan dengan *mu'ahadah ittifa'* atau akad. Dalam bahasa Indonesia dikenal dengan kontrak,

---

<sup>19</sup> Wahyuni Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009), h. 180

perjanjian atau persetujuan yang artinya adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seseorang lain atau lebih.<sup>20</sup>

Dalam Islam terdapat nilai-nilai yang dijadikan fondasi dalam beribadah maupun bermuamalah. Ibadah yang pokok asalnya adalah statis, tidak dapat melampaui apa yang telah diwahi oleh syari'at dan terikat dengan cara-cara yang diperintahkannya belaka. Maksudnya, hanyalah semata-mata menghambakan dan mendekatkan diri kepada Allah. Lain halnya dengan muamalat, pokok asalnya adalah merealisasi kemaslahatan manusia dalam pencarian dan kehidupan dan melenyapkan kesulitan mereka dengan menjahui yang batal dan haram.<sup>21</sup>

Kebijaksanaan Al-Qur'an dalam menerapkan hukum mengandung beberapa nilai sebagai berikut:

- a. Memberikan kemudahan dan tidak menyulitkan.
- b. Menyederhanakan tuntutan.
- c. Bertahap dalam menerapkan hukum.
- d. Sejalan dengan kemaslahatan manusia.<sup>22</sup>

Nilai etik, moral, susila atau akhlak adalah nilai-nilai yang mendorong manusia menjadi pribadi yang utuh seperti kejujuran, kebenaran, keadilan, kemerdekaan, kebahagiaan dan cinta kasih. Apabila nilai etik ini dilaksanakan akan menyempurnakan hakikat manusia seutuhnya. Setiap orang boleh punya seperangkat pengetahuan tentang nilai, tetapi pengetahuan yang mengarahkan dan

---

<sup>20</sup> Chairuman Pasaribu dan Suhrawadi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2004), h.1

<sup>21</sup> A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah dalam Al-Qur'an*, ( Jakarta : Amzah,2010), h.5-6

<sup>22</sup> *Ibid*, h.101

mengendalikan perilaku orang islam hanya ada dua yaitu al-quran dan hadist sebagai sumber segala nilai dan pedoman dalam setiap sendi kehidupan, termasuk dalam bisnis. Dan acuan inilah yang dapat menjadi pengendali dari perbuatan-perbuatan yang tidak terpuji dalam praktik-praktik bisnis, dengan berpegang teguh kepada dua sumber itu maka setiap orang akan terdorong kepada perbuatan baik.

Etika atau akhlak mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, baik sebagai individu, anggota masyarakat atau suatu bangsa. Keunikan pendekatan Islam terletak pada sistem moral yang mewarnai tingkah laku di segala aspek kehidupan termasuk dalam aktivitas ekonomi telah mencakup nilai-nilai dasar yang bersumber pada doktrin Tauhid. Bahkan lebih besar dari sekedar nilai-nilai dasar (seperti kesatuan, keseimbangan, keadilan, kebebasan dan pertanggungjawaban), Islam memuat nilai-nilai instrumental dan norma-norma defenitif dan operational untuk diterapkan dalam pembentukan lembaga-lembaga ekonomi masyarakat.<sup>23</sup>

## 2. Makna Kerja Dalam Islam

Kerja diartikan sebagai kegiatan melakukan sesuatu. Dalam pemaknaan lain, kerja adalah penggunaan kekuatan fisik atau daya mental untuk melakukan sesuatu. Ada juga yang mengartikan kerja sebagai usaha badan atau usaha akal yang digunakan untuk menghasilkan sesuatu. Dalam konteks ekonomi, kerja identic dengan produksi. Dengan kata lain, kerja adalah pengerahan tenaga (baik pekerjaan jasmani ataupun rohani) yang dilakukan untuk menyelenggarakan proses produksi.

---

<sup>23</sup> Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009), h.171-173

Sedangkan dalam Al-Quran setidaknya dua kata kunci – menurut Sayyed Hosen Nasr- untuk menjelaskan konsep kerja dalam pandangan Islam ; ‘*amal dan sun*’. Kedua kata ini diungkapkan dalam Al-Qur’an lebih kurang 602 kali, suatu jumlah yang cukup besar. Makna genetik kata *amal* adalah ‘tindakan peraksis’ terhadap sesuatu, sedangkan *sun*’ adalah membuat atau memproduksi sesuatu dengan mengolah bahan baku atau mengolah ulang bahan yang sudah jadi.

Suatu hal perlu diperhatikan dalam konteks informasi Al-Qur’an tentang kerja adalah berkenaan dengan pelaku. Bisnis yang dibangun berdasarkan dengan kaidah-kaidah Al-Qur’an dan Hadist akan mengantarkan para pelakunya mencapai sukses dunia dan akhirat. Standar etika Perilaku Bisnis Syari’ah (PBS) mendidik agar para pelaku bisnis dalam menjalankan bisnisnya dengan:

- a. *Takwa*, dalam hal bisnis nilai-nilai religious hadir dikala melakukan transaksi bisnis, selalu mengingat kebesaran Allah dan karenanya terbebas dari sifat-sifat kecurangan kebohongan, kelicikan, dan penipuan dalam melakukan bisnis.
- b. *Aqshid*, adalah sederhana, rendah hati, lemah lembut, santun (dalam bahasa knseling memberi pertolongan nonmateri – disebut simpatik). Berperilaku baik, sopan santun dalam pergaulan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku. Sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang tinggi mencakup semua sisi manusia.
- c. *Khidmad*, yaitu melayani dengan baik. Sikap melayani merupakan sikap utama yang harus dimiliki diiringi dengan sopan santun dan rendah hati. Tidak hanya sekedar santun dan lemah lembut dalam melayani tetapi

juga mengembangkan sikap toleransi (*tasamuh*). Seperti dalam kehidupan sehari-hari baik itu dalam transaksi maupun pinjam-meminjam – bentuk toleransi ini adalah kesediaan untuk memperpanjang rentang waktu sehingga memudahkan orang lain tanpa harus mempersulit.

d. *Amanah*, Islam mengajarkan untuk mempunyai hati yang “hidup” sehingga bisa menjaga hak Allah SWT, hak orang lain dan haknya sendiri, dapat memproteksi perilaku yang merusak amanah yang diberikan kepadanya serta mempertanggungjawabkannya di hadapan Allah.<sup>24</sup>

Dalam perspektif teologi kerja dapat dimaknai sebagai :

- a. Kerja sebagai pembuktian iman.
- b. Kerja sebagai bentuk keberadaan kemanusiaan.
- c. Kerja sebagai realisasi amanah kekhilafaan.
- d. Kerja sebagai ibadah dan jihad insaniah.

### 3. Teologi Kerja Dan Etos Kerja

Menurut Nurcholish Madjid, etos berasal dari bahasa Yunani mengandung arti watak atau karakter. Dengan kata lain, etos adalah karakter dan sikap, kebiasaan serta kepercayaan dan seterusnya yang bersifat khusus tentang seorang individu atau kelompok manusia. Dari kata etos terambil pula perkataan “etika” yang merujuk pada makna “akhlak” atau bersifat akhlaki, yaitu kualitas esensial seseorang atau suatu kelompok manusia termasuk suatu bangsa. Etos juga berarti

---

<sup>24</sup>*Ibid*, h.187-191

jiwa khas suatu kelompok manusia yang daripadanya perkembangan pandangan bangsa itu sehubungan baik atau buruk, yakni etika.

Jika dikaitkan dengan kerja, etos kerja, maka maknanya adalah sebagai sikap dan pandangan terhadap kerja, kebiasaan kerja, ciri-ciri atau sifat-sifat mengenai cara kerja yang dimiliki seseorang, suatu kelompok manusia atau suatu bangsa. Dapat juga dikatakan, etos kerja sebagai bagian dari tata nilai individualnya.

Belajar dari penelitian Weber dan penelitian Bellah di Jepang, jelas bahwa ajaran-ajaran agama berpengaruh sangat kuat dan mampu membentuk etos kerja penganutnya. Menurut Cak Nur dalam bukunya *Islam Dontrin dan Peradaban*, etos kerja islam itu dibentuk oleh tiga kunci: niat, ihsan, dan itqan. Lewat niat, umat islam menyadari bahwa kerja yang dilakukannya bukanlah sebatas aktivitas duniawi. Tetapi memiliki nilai trasendental kepada Allah SWT.

Bukan berarti kerja yang diniatkan karena Allah, tidak mementingkan imbalan, gaji, ujah, insentif, atau apa pun namanya. Bahkan imbalan atau laba yang diperolehnya menjadi lebih luas lagi. Namun, penting untuk dicatat, dalam kaca mata ajaran Islam kerja hanya tidak semata-mata untuk mengharapkan profit-materi tetapi juga benefit-non materi. Dalam hal ini paling tidak ada empat *qimah* (profit) yang akan diperoleh yaitu : *qimah madiyah* (nilai materi), *qimah insaniyah* (nilai kemanusiaan), *qimah khuluqiyah* (nilai akhlak) dan *qimah ruhiyah* (nilai keridhaan Allah).<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup>Azhari Akmal Tarigan, *Teologi Ekonomi*, (Jakarta : Rajawali Press, 2014), h.174-176

#### 4. Sumber Daya Insani Ekonomi Syariah

Pengertian sumber daya insani didalam Islam adalah makhluk unggulan yang dikarunia akal kreatif, sehingga memungkinkan untuk mengembangkan peradaban dan kebudayaan dengan syariah Islam. Hal ini tercantum dalam Al-Quran surah Al-Isra' ayat 70 :

﴿ وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْوُجُوهِ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ﴾

Artinya : “ Dan sesungguhnya telah kami muliakan anak-anak Adam, kami angkat mereka didaratan dan di lautan, kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang Tuhan kami ciptakan.” (Q.S Al-Isra' : 70).<sup>26</sup>

Dari ayat diatas diterangkan bahwa Allah menjadikan manusia sebagai ciptaan yang sempurna dibandingkan ciptaan-Nya yang lain, sehingga memungkinkan bahwa manusia dapat dilatih dan didik untuk menjadi lebih baik. Begitupun dengan karyawan yang juga dapat dijadikan SDI yang berkualitas dan sesuai standar syariah yang kini dibutuhkan oleh perbankan syariah.

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia seperti yang tampak pada pesatnya pertumbuhan lembaga keuangan syariah (LKS) bank dan non bank ternyata tidak diikuti dengan ketersediaan SDI yang memadai. Tidaklah

<sup>26</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung : PT. Sygma Exmedia Arkanleema,2010), h.289

berlebihan jika dikatakan, selama ini lembaga keuangan syariah khususnya perbankan syariah dikelola dan dijalankan oleh “tenaga-tenaga pinjaman” dari bank konvensional. Dengan mengikuti pelatihan beberapa minggu sampai satu dua bulan, mereka langsung terjun payung bergelut dengan sistem perbankan syariah. Tidaklah mengherankan jika dalam kasus tertentu, banyak karyawan perbankan syariah yang masih mempersamakan bunga bank dengan margin murabahah bahkan dengan hasil nisbah itu sendiri.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Azhari Akmal Tarigan, *Dari Etika Ke Spiritualitas Bisnis*, (Medan : IAIN PRESS,2012), h.235-245

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Bank Aceh Syariah**

Gagasan untuk mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah di Aceh tercetus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, wakil Notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama "PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV" dengan modal dasar ditetapkan Rp 25.000.000.

Setelah beberapa kali perubahan Akte, barulah pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960, Pada saat itu PT Bank Kesejahteraan Aceh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Dengan ditetapkannya Undang-undang No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, semua Bank milik Pemerintah Daerah yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan Undang-undang tersebut.

Untuk memenuhi ketentuan ini maka pada tahun 1963 Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh membuat Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Dalam Perda tersebut ditegaskan bahwa maksud pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

Sepuluh tahun kemudian, atau tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status, baik bentuk hukum, hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Untuk memberikan ruang gerak yang lebih luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, Pemerintah Daerah telah beberapa kali mengadakan perubahan Peraturan Daerah (Perda), yaitu mulai Perda No.10 tahun 1974, Perda No. 6 tahun 1978, Perda No. 5 tahun 1982, Perda No. 8 tahun 1988, Perda No. 3 tahun 1993 dan terakhir Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor : 2 Tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang telah disahkan oleh Menteri Dalam

Negeri dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 584.21.343 tanggal 31 Desember 1999.

Perubahan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas dilatarbelakangi keikutsertaan Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh dalam program rekapitalisasi, berupa peningkatan permodalan bank yang ditetapkan melalui Keputusan Bersama Menteri Keuangan Republik Indonesia dan Gubernur Bank Indonesia Nomor 53/KMK.017/1999 dan Nomor 31/12/KEP/GBI tanggal 8 Februari 1999 tentang Pelaksanaan Program Rekapitalisasi Bank Umum, yang ditindaklanjuti dengan penandatanganan Perjanjian Rekapitalisasi antara Pemerintah Republik Indonesia, Bank Indonesia, dan PT. Bank BPD Aceh di Jakarta pada tanggal 7 Mei 1999.

Perubahan bentuk badan hukum menjadi Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, bernama PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999. Dalam Akte Pendirian Perseroan ditetapkan modal dasar PT Bank BPD Aceh sebesar Rp 150 milyar.

Sesuai dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No.42 tanggal 30 Agustus 2003, modal dasar ditempatkan PT Bank BPD Aceh ditambah menjadi Rp 500 milyar.

Berdasarkan Akta Notaris Husni Usman tentang Pernyataan Keputusan Rapat No. 10 Tanggal 15 Desember 2008, notaris di Medan tentang peningkatan

modal dasar Perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp1.500.000.000.000 dan perubahan nama Perseroan menjadi PT. Bank Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi

Manusia Republik Indonesia No.AHU-44411.AH.01.02 Tahun 2009 pada tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/61/KEP.GBI/2010 tanggal 29 September 2010.

Bank juga memulai aktivitas perbankan syariah dengan diterimanya surat Bank Indonesia No.6/4/Dpb/BNA tanggal 19 Oktober 2004 mengenai Izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank dalam aktivitas komersial Bank. Bank mulai melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah tersebut pada 5 November 2004.

Sejarah baru mulai diukir oleh Bank Aceh melalui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) tanggal 25 Mei 2015 tahun lalu bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Maka dimulai setelah tanggal keputusan tersebut proses konversi dimulai dengan tim konversi Bank Aceh dengan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisioner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh.

Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan Keputusan Dewan Komisioner OJK Nomor. KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016

Perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum Syariah PT Bank Aceh yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisiner OJK kepada Gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui Kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh.

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku bahwa kegiatan operasional Bank Aceh Syariah baru dapat dilaksanakan setelah diumumkan kepada masyarakat selambat-lambatnya 10 hari dari hari ini. Perubahan sistem operasional dilaksanakan pada tanggal 19 September 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh. Dan sejak tanggal tersebut Bank Aceh telah dapat melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni mengutip Ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009.

Proses konversi Bank Aceh menjadi Bank Syariah diharapkan dapat membawa dampak positif pada seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan menjadi Bank Syariah, Bank Aceh bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih optimal.

Kantor Pusat Bank Aceh berlokasi di Jalan Mr. Mohd.Hasan No 89 Batoh Banda Aceh. Sampai dengan akhir tahun 2017, Bank Aceh telah memiliki 161 jaringan kantor terdiri dari 1 Kantor Pusat, 1 Kantor Pusat Operasional, 25 Kantor Cabang, 86 Kantor Cabang Pembantu, 20 Kantor Kas tersebar dalam wilayah Provinsi Aceh termasuk di kota Medan (dua Kantor Cabang, dua Kantor Cabang Pembantu, dan satu Kantor Kas), dan 17 Payment Point. Bank juga melakukan penataan kembali lokasi kantor sesuai dengan kebutuhan.

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

### **Visi**

Menjadi “Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan di Indonesia”.

### **Misi**

1. Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah.
2. Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi.
3. Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan *stakeholders* untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (*syumul*).
4. Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
5. Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.

## **C. Produk-Produk Bank Aceh Syariah**

1. Produk penghimpun dana (*funding*)

Bank tidak memberikan imbalan berupa bunga atas dasar dana yang disimpan oleh nasabah didalam bank. Imbalannya diberikan atas dasar prinsip bagi hasil. Produk-produk penghimpunan dana meliputi:

- a. Tabungan Seulanga iB

Tabungan Seulanga iB adalah tabungan yang memiliki keunggulan dengan nisbah Progressive dimana semakin tinggi saldo tabungan, semakin tinggi nisbah

yang diberikan (dihitung berdasarkan saldo terakhir). Akad yang digunakan adalah *Mudharabah*.

b. Tabungan Aneka Guna

Tabungan aneka guna merupakan tabungan yang dapat dimiliki oleh siapa saja, dengan setoran awal hanya sebesar Rp 20.000,- Anda telah menjadi nasabah Bank Aceh. Akad yang digunakan adalah *Mudharabah*.

c. Tabungan Simpeda

Tabungan Simpeda merupakan tabungan dengan sistem bagi hasil yang kompetitif, memiliki kesempatan untuk mendapatkan bagi hasil yang lebih besar. Dapat digunakan sebagai jaminan untuk mengajukan permohonan pembiayaan, dan penabung simpeda berhak mendapatkan point undian Regional dan Nasional. Akad yang digunakan adalah *Mudharabah*.

d. TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akad yang digunakan adalah *Mudharabah*.

e. Tabungan Haji Akbar

Tabungan Haji Akbar merupakan tabungan produk simpanan perorangan yang berniat untuk menunaikan ibadah haji. Akad yang digunakan adalah *Wadi'ah*.

f. Tabungan Firdaus

Tabungan Firdaus merupakan produk untuk investasi berprinsip syariah yang dapat digunakan setiap saat. Tabungan Firdaus merupakan salah satu produk Tabungan Bank Aceh dimana pemilik dana memberikan kepercayaan penuh kepada Bank untuk mengelola dananya dengan pembagian nisbah/bagian yang telah disepakati sebelumnya. Akad yang digunakan adalah *Mudharabah*.

g. Tabungan Sahara

Tabungan Sahara (*Tabungan Simpanan Haji dan Umrah*) merupakan Tabungan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang dikhususkan bagi umat muslim untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah*, yaitu dana titipan murni Nasabah kepada Bank.

h. Giro Bank Aceh

Giro adalah simpanan dalam rupiah Pihak Ketiga, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan mempergunakan *cheque*, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan perintah pemindah bukuan ( misalnya Bilyet Giro, Warkat Kliring, dll).

i. Deposito Bank Aceh

Deposito adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara Bank dengan yang bersangkutan dan atas simpanan itu bank memberi bagi hasil, dengan bagi hasil yang ditetapkan pada waktu perjanjian/persetujuan dibuat atau disesuaikan dengan Surat Keputusan Bank.

j. Deposito Mudharabah

Deposito mudharabah merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan *Akad Mudharabah Muthalaqah*, yaitu akad antara pihak pemilik dana (*Shahibul Maal*) dengan pengelola dana (*Mudharib*). Dalam hal ini *Shahibul Maal* (Nasabah) berhak memperoleh keuntungan bagi hasil sesuai nisbah yang tercantum dalam akad.

k. Giro Wadiah

Giro wadiah merupakan sarana penyimpanan dana dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan *Akad Wadiah Yad Dhamanah*, yaitu dana titipan murni nasabah kepada Bank yang dapat diambil setiap saat dengan menggunakan media *Cheque* dan *Bilyet Giro*.

1. Simpanan Pensiun

Simpanan Pensiun merupakan layanan tabungan bagi Nasabah Pensiun pada PT Bank Aceh Syariah yang diharapkan dapat memberikan layanan khusus bagi para Pegawai Negeri Sipil yang memasuki masa pensiun.

2. Produk Penyaluran Dana (*Lending*)

Adapun produk penyaluran dana yang ditawarkan oleh Bank Aceh Syariah KC S Parman adalah sebagai berikut :

a. Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah menggunakan prinsip syariah dengan akad *Murabahah*, yaitu pembiayaan yang

diberikan kepada seluruh anggota masyarakat dengan sistem jual beli. Dalam hal ini Nasabah sebagai pembeli dan Bank sebagai penjual, harga jual Bank adalah harga beli dari *supplier* ditambah keuntungan yang disepakati dan tercantum dalam akad.

b. Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah menggunakan prinsip syariah dengan Akad *Musyarakah*, yaitu kerja sama dari dua pihak atau lebih untuk menjalankan suatu usaha tertentu. Kedua pihak memberikan kontribusi dana dan keahlian, serta memperoleh bagi hasil keuntungan dan kerugian sesuai kesepakatan yang tercantum dalam akad.

c. Pembiayaan Mudharabah

*Mudharabah* adalah *akad* kerjasama antara bank selaku pemilik dana (*shahibul maal*) dengan nasabah selaku (*mudharib*) yang mempunyai keahlian atau ketrampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana tersebut dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati.

d. Pembiayaan Pensiun

Manfaatkan kesempatan dan kemudahan dengan mewujudkan rencana Anda ke depan melalui pembiayaan dengan prinsip-prinsip Syariah pada PT Bank Aceh Syariah. Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*.

#### **D. Struktur Organisasi Bank Aceh Syariah**

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang di harapkan dan di inginkan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggung jawaban apa yang akan di kerjakan. Selain itu Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk mempermudah pembentukan dan penetapan orang-orang dan personil-personil dari suatu perusahaan, selain itu juga untuk memperjelas bidang-bidang dari tiap personil sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai dan tercipta keseluruhan yang baik dalam lingkungan kerja suatu perusahaan.

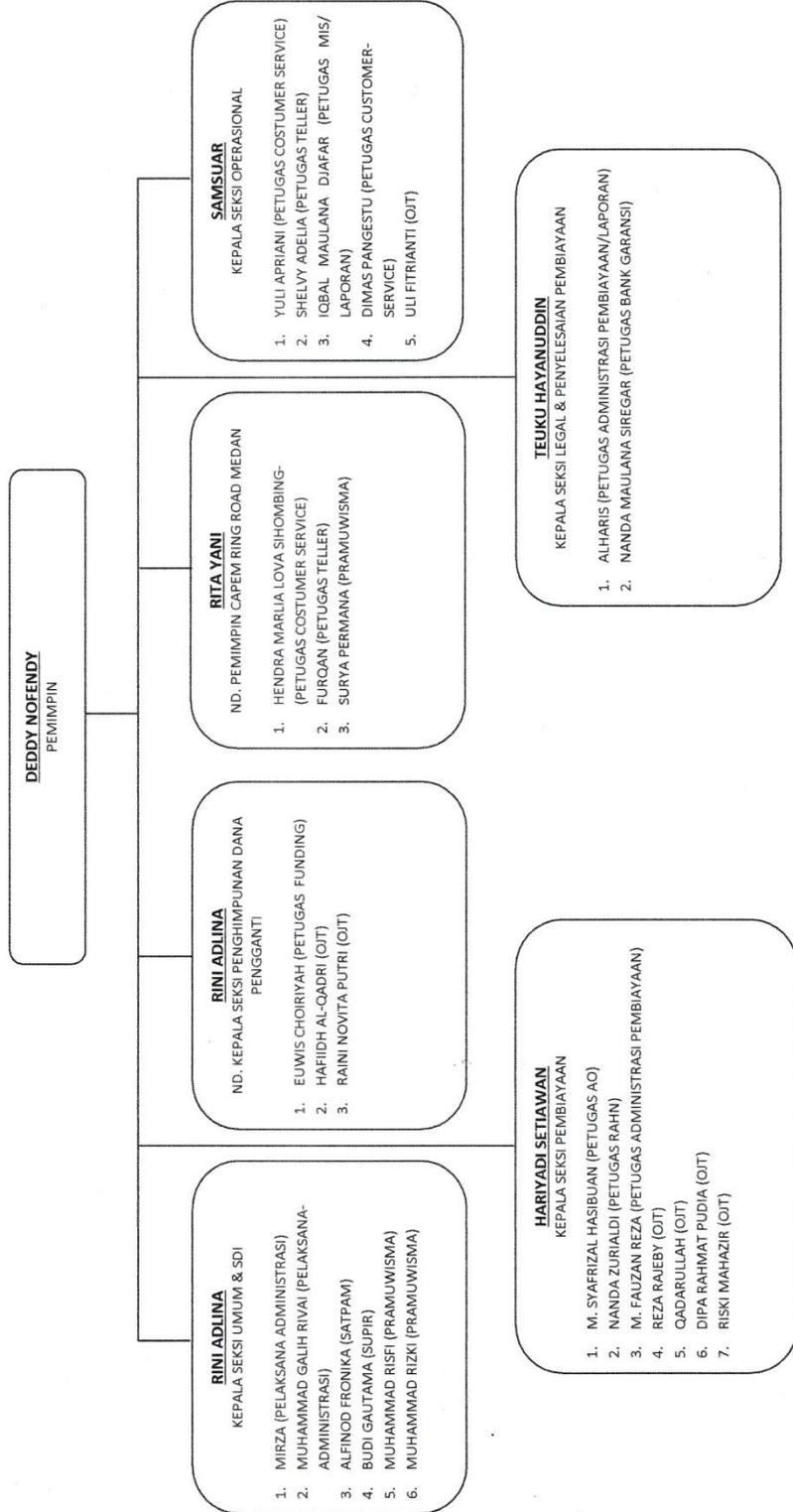
Untuk menggerakkan organisasi tersebut dibutuhkan personil yang memegang jabatan tertentu dalam suatu organisasi tersebut, dimana masing-masing personil diberi tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai jabatannya. Pembentukan struktur organisasi perusahaan harus dibuat bagan atau skema agar pimpinan perusahaan dapat mengetahui siapa saja akan melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab serta wewenang yang ada pada struktur organisasi pada perusahaan tertentu. Berikut struktur organisasi pada Bank Aceh Syariah.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup><http://www.bankaceh.co.id/> diakses pada tanggal 4 April 2019 pada pukul 22:40



**STRUKTUR ORGANISASI  
PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG S. PARMAN MEDAN  
PERIODE MARET 2019**



### **E. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab**

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian di Bank Aceh Syariah Kc. S Parman Medan adalah sebagai berikut:

1. *Pimpinan Cabang* , tugas dan tanggung jawab:
  - a. Bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang dan membawahi seluruh bagian.
  - b. Melakukan fungsi manajemen personalia seperti pendelegasian wewenang, penilaian karyawan, dan pengendalian lingkungan kerja.
2. *Kepala Seksi Umum & SDI* , tugas dan tanggung jawab:
  - a. Bertanggung jawab atas kegiatan personalia, kesekretariat, *logistic* (peralatan dan perlengkapan), komunikasi dan kegiatan umum lainnya.
  - b. Bertanggung jawab melindungi harta tetap bank, termasuk seluruh peralatan dan perlengkapannya, baik secara fisik maupun administrasi/akuntansi.
  - c. Bertanggung jawab atas kelancaran serta keberhasilan seluruh kegiatan administrasi baik secara dalam hubungan intern maupun ekstern.
  - d. Melaksanakan evaluasi/penilaian prestasi kerja seluruh karyawan setiap tahun sesuai ketentuan yang berlaku.
  - e. Merencanakan kebutuhan karyawan dan *Career Planning* dan mengajukan usulannya kepada direksi.

- f. Menerapkan prinsip manajemen risiko dalam seluruh aktivitas usaha bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - g. Menyusun dan menyampaikan laporan-laporan bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. *Pelaksana Administrasi*, tugas dan tanggung jawab:
- a. Bertanggung jawab membuat komposisi pegawai setiap akhir bulan.
  - b. Bertanggung jawab membuat daftar absensi setiap bulan, daftar gaji, transport, perawatan dan pembayaran lainnya.
  - c. Bertanggung jawab membuat nota dinas pegawai, berita acara penggantian pegawai, SPPD, surat cuti dan tunjangan cuti.
  - d. Bertanggung jawab membuat BKK, BPKK, CN, dan PP setiap bulan.
  - e. Mengagendakan surat-surat masuk dan surat keluar
  - f. Mengarsip surat-surat
  - g. Bertanggung jawab membuat amortisasi panjar menjadi biaya setiap bulan.
  - h. Bertanggung jawab membuat laporan pajak.
  - i. Bertanggung jawab menginput SPT Masa (PPh pasal 12 & PPh pasal 23) serta melaporkan ke KPKN pada setiap bulannya.
4. *Kepala Seksi Legal*, tugas dan tanggung jawab:
- a. Melakukan monitoring terhadap analisa yuridis dan taksasi dari *Checking On The Spot* terhadap agunan jaminan uang pembiayaan dengan mempertimbangkan faktor resiko.

- b. Melakukan monitoring terhadap pengikatan agunan jaminan uang pembiayaan dengan lembaga internal dan eksternal baik secara material maupun lembaga hukum sesuai ketentuan yang berlaku.
  - c. Melakukan re-evaluasi agunan dalam rangka proses pengambil alihan agunan untuk penyelesaian pembiayaan bermasalah.
  - d. Melakukan proses eksekusi terhadap agunan debitur pembiayaan bermasalah/macet melalui jalur internal (negosiasi) maupun jalur hukum (pengadilan dan kepolisian).
  - e. Melakukan supervisi terhadap proses rating dalam mengukur standar score pembiayaan.
  - f. Melakukan persetujuan permintaan IDI/BI *Checking* dan bertanggung jawab terhadap verifikasi laporan sistem informasi debitur (SID) ke bank Indonesia.
5. *Petugas Administrasi Legal & Penyelesaian pembiayaan*, tugas dan tanggung jawab:
- a. Menertibkan dan mengelola penyimpanan asli dokumen agunan pembiayaan dan asli sertifikat penjamin/polis asuransi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - b. Menerapkan arsip manajemen risiko dalam seluruh aktivitas legal dan administrasi pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - c. Menyusun dan menyampaikan laporan bidang tugas.
  - d. Melakukan *cross selling* dalam pelayanan jasa-jasa bank.

6. *Petugas Bank Garansi*, tugas dan tanggung jawab:
  - a. Melakukan proses penerbitan Garansi Bank dan Dukungan Bank
  - b. Melakukan penagihan terhadap nasabah pembiayaan yang bermasalah.
  - c. Melakukan verifikasi terhadap pembiayaan yang akan diajukan sebagai pembiayaan *extracomtable* untuk proses penyelesaian.
  
7. *Kepala Seksi Pembiayaan*, tugas dan tanggung jawab:
  - a. Merencanakan dan mengembangkan kegiatan pemasaran dan pembiayaan untuk meningkatkan pendapatan bank (*profit sharing*) sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku dan berdasarkan prinsip syariah.
  - b. Melakukan review analisa pembiayaan yang diajukan oleh *account officer group* pembiayaan dan memberi saran dan rekomendasi sesuai prinsip-prinsip manajemen risiko.
  - c. Melaksanakan proses dan analisa pembiayaan (*ba'i al murabahah, syirkah* dan jasa pembiayaan bank lainnya) dan bertanggung jawab atas pengelolaan pembiayaan yang dibina dengan memperhatikan factor-faktor keamanan dan profitabilitas bank dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen risiko.
  - d. Melaksanakan pengawasan terhadap *account officer group* secara efektif dan objektif, dan menerapkan marketing strategi sesuai sitem dan prosedur yang berlaku.
  - e. Melaksanakan fungsi-fungsi marketing dengan berorientasikan kepada pelayanan yang islami, terhadap segmen-segmen pembiayaan usaha

yang mempunyai badan hukum, perorangan dan usaha-usaha sector informal.

8. *Petugas Rahn*, tugas dan tanggung jawab:
  - a. Menerima nasabah dengan ramah, sopan dan santun serta penuh percaya diri memberi solusi kepada nasabah.
  - b. Memberikan informasi tentang Qard beragun Emas iB.
  - c. Menimbang emas yang akan dijadikan marhun.
  - d. Memproses permohonan nasabah Qard beragun Emas iB.
  - e. Mencetak nominative Qard beragun Emas iB akhir bulan.
  - f. Mempacking marhun dalam kantong *plastic tape* untuk disimpan dalam brankas.
  - g. Memposting tagihan pembiayaan tagihan jual beli Murabahah per instansi.
9. *Petugas administrasi pembiayaan*, tugas dan tanggung jawab:
  - a. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan pembiayaan.
  - b. Bertanggung jawab membuat laporan pembiayaan.
  - c. Melaksanakan prosedur administrasi pembiayaan.
  - d. Melaksanakan *Cheking On The Spot*.
  - e. Membantu tugas AO serta administrasi dan laporan pembiayaan.
10. *Petugas Acoount Officer*, tugas dan tanggung jawab:
  - a. Melakukan proses marketing untuk segmen komersial khususnya giro dan deposito serta pembiayaan konsumtif.

- b. Memasarkan pembiayaan sesuai dengan ketentuan pembiayaan konsumen dengan target yang telah ditetapkan.
  - c. Melakukan proses pembiayaan baru dan perpanjangan antara lain detail analisis kualitatif.
  - d. Menyiapkan kelengkapan dan keabsahan dokumen pembiayaan.
  - e. Mengusulkan pembiayaan kepada komite pembiayaan untuk mendapat keputusan.
  - f. Mengelola tingkat kesehatan pembiayaan nasabah binaan yang menjadi tanggung jawabnya dan sesuai dengan target yang ditetapkan.
11. *Kepala Seksi Operasional*, tugas dan tanggung jawab:
- a. Bertanggung jawab atas kegiatan operasional yang meliputi kegiatan *core product* (giro, deposito, tabungan, transfer, dan pelayanan lainnya).
  - b. Melakukan pemindahbukuan (*overbooking*) terhadap transaksi-transaksi keuangan yang bersifat non cas baik melalui elektronik maupun non elektronik.
  - c. Menjaga likuiditas kantor cabang dan mengelola dana bank berdasarkan prinsip-prinsip *profitabilitas* dengan mempertimbangkan risiko pasar.
  - d. Mengawasi secara ketat sistem transaksi elektronik baik yang menyangkut dengan password maupun tingkat approval setiap petugas yang berada dibawah pengawasannya.

- e. Melaksanakan monitoring dan supervise terhadap penerapan prinsip pengenalan nasabah (KYC) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - f. Memonitor dan mewaspadaikan terhadap kemungkinan timbulnya resiko operasional bersumber dari nasabah.
  - g. Bertindak sebagai *central proof and posting* (pusat pembuktian) terhadap seluruh transaksi keuangan bank.
12. *Petugas MIS dan Pelaporan*, tugas dan tanggung jawab:
- a. Mendownload dan mencetak laporan keuangan bank setiap hari kerja.
  - b. Melakukan verifikasi atas transaksi harian.
  - c. Menyampaikan dan mengirim laporan standarisasi moneter dan keuangan setiap bulan sebelum melewati batas waktu penerimaan kepada Bank Indonesia.
  - d. Melakukan proses rekon kegagalan transaksi ATM atas setiap opname Kas ATM.
  - e. Menyiapkan dan mengirim laporan risk profil setiap bulan ke kantor pusat.
  - f. Membuat laporan CIS, CIT pengelolaan dana sosial, rekonsiliasi ATM, pengaduan dan penanganan permasalahan nasabah, dan laporan transaksi di luar sistem BI.
13. *Teller*, tugas dan tanggung jawab:
- a. Penerimaan dan pembayaran tunai ataupun non dalam bentuk rupiah maupun valuta asing untuk produk-produk perbankan seperti; Tabungan, Deposito, Kliring, giro, serta jasa pembayaran lainnya.

- b. Memeriksa kelengkapan transaksi yang sedang ditangani.
  - c. Memeriksa saldo uang tunai teller pada *cash box*.
  - d. Melaksanakan *system failing* dan arsip sesuai prosedur yang berlaku. Memeriksa kelengkapan formulir transaksi dan keaslian.
14. *Customer Service*, tugas dan tanggung jawab:
- a. Melayani nasabah dengan memberikan informasi tentang produk dan layanan bank.
  - b. Menerima dan melayani keluhan nasabah dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak untuk penyelesaiannya.
  - c. Memahami produk layanan yang terkait dengan operasi layanan *customer service*.
  - d. Melayani dan memenuhi harapan nasabah dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
15. *Security*, tugas dan tanggung jawab:
- a. Mengawasi dan menjaga keamanan kegiatan operasional kantor
  - b. Memberikan arahan kepada setiap nasabah yang memiliki keperluan untuk menuju bagian *teller* atau *customer service*.
  - c. Selalu waspada terhadap kemungkinan terjadinya kejahatan yang dapat mengganggu kegiatan operasional.
16. *Pramuwisma*, tugas dan tanggungjawab:
- a. Menjaga kebersihan dan kerapian serta keindahan kantor secara keseluruhan.
  - b. Membantu karyawan apabila sewaktu-waktu dibutuhkan.

17. *Petugas Funding (penghimpun dana)*, tugas dan tanggungjawab:
- a. Mempromosikan produk perbankan berupa Tabungan, Deposito dan Giro.
  - b. Membuka Rekening Tabungan Baru (*Akuisisi*).
  - c. Mempertahankan Nasabah agar tetap menyimpan Uang di bank (*Loyalti*).
  - d. Mengajak Nasabah untuk top up tabungan (*Retensi*).
  - e. Monitoring produk – produk yang telah terjual (*Maintenance*).
  - f. *Follow Up* nasabah semua produk.
  - g. Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan secara rinci.

## BAB IV

### PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja *Frontliner* PT. Bank Aceh Syariah KC S.Parman Medan

PT Bank Aceh Syariah berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pihak bank menyadari bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mencapai kepuasan nasabah adalah meningkatkan pelayanan jasanya melalui *frontliner* dan memperlihatkan aspek kualitas produk jasa yang dihasilkan.

*Frontliner* adalah sebuah fungsi jabatan atau pekerjaan dalam sebuah bank atau perusahaan jasa lainnya yang bertugas melayani *customer* secara langsung, dalam hal ini termasuk memberi sapaan, senyum, serta rujukan solusi jika diperlukan.

Adapun jenis *frontliner* pada PT Bank Aceh Syariah meliputi:

1. *Customer Service*, berhadapan langsung dengan pelanggan yang melakukan fungsi pembukuan rekening, penutupan rekening, pencairan rekening, deposito, penyediaan informasi dan lain-lain. *Customer Service* memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* dalam sebuah Bank adalah sosok

yang paling dekat dengan nasabah, dan perannya sangat dominan dalam berintraksi sehingga harus memiliki sikap dan skill yang profesional. Kualitas layanan Bank Aceh akan tercermin melalui pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan harapan nasabah.

2. *Teller*, adalah salah satu bagian penting dalam pelayanan Bank Aceh. Kualitas pelayanan Bank akan terlihat oleh nasabah saat berintraksi melalui *teller*. *Teller* harus dapat melayani transaksi nasabah dengan ramah, cepat, dan teliti.

Penerapan nilai-nilai Islam yang diterapkan pada kinerja *frontliner*, yaitu sebagai berikut:

1. Standar Penampilan

Pakaian seorang pegawai bank merupakan ciri khas dari setiap bank syariah tersebut, oleh sebab itu setiap bank memiliki seragam dan kelengkapan seragam yang sudah ditentukan oleh Bank Aceh merupakan salah satu dari nilai Islam yang diterapkan berupa pakaian berbasis syariah dan juga diterapkan kepada seluruh karyawan sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S Al-A'raf ayat 26 :

يَبْنِيْٓءَ اٰدَمَ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلٰيْكُمْ لِبَاسًا يُوَارِيْ سَوْءَاتِكُمْ وَرِيْشًا ۗ وَلِبَاسٍ لِّلْقٰوِيْ ذٰلِكَ

خَيْرٌ ذٰلِكَ مِنْ ءَايٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٢٦﴾

Artinya : “*Hai anak Adam! Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan perhiasan yang indah. Demikian itulah pakaian takwa itulah yang paling baik. Demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.*” (Q.S Al-A’raf : 26).<sup>29</sup>

Penampilan wanita :

- a. Pakaian yang dikenakan sesuai dengan ketentuan Bank Aceh.
- b. Berbusana muslim, menggunakan jilbab polos dengan warna senada.
- c. Jilbab yang menutup dada.
- d. Pakaian seragam tidak kumal, tidak kusut, tidak bernoda dan lengan kemeja tidak digulung atau dilipat.
- e. Memakai sepatu hak antara 3 – 7 cm, sepatu tertutup berwarna hitam (bukan sepatu pesta).
- f. Memakai *name tag* di dada sebelah kiri sesuai *name desk*.
- g. Memakai ID Card sesuai ketentuan Bank Aceh.
- h. Posisi ID Card dan *name disk* tidak terbalik.
- i. Memakai Jam tangan.
- j. Memakai bros atau pin.
- k. Tidak tercium bau badan dan bau mulut.
- l. Memakai bedak dan lipstick (warna tidak mencolok, pucat, atau gelap).

Penampilan pria :

---

<sup>29</sup> Kementrian Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahan*, (Bandung : PT. Sygma Exmedia Arkanleema,2010), h.187

- a. Memakai kemeja lengan panjang sesuai dengan ketentuan Bank Aceh.
  - b. Memakai dasi.
  - c. Memakai “kaos dalam” berlengan warna putih.
  - d. Memakai celana seragam sesuai ketentuan Bank Aceh dan tali pinggang warna hitam atau menyesuaikan.
  - e. Pakaian seragam tidak kumal, tidak kusut, tidak bernoda dan lengan kemeja tidak di gulung atau dilipat.
  - f. Sepatu formal model Pantofel berwarna hitam.
  - g. Memakai *name tag* di dada sebelah kiri sesuai *name desk*.
  - h. Memakai ID Card sesuai ketentuan Bank Aceh.
  - i. Posisi ID Card dan *name desk* tidak terbalik.
  - j. Memakai Jam tangan.
  - k. Tidak tercium bau badan dan bau mulut.
  - l. Rambut pendek rapi tidak melampui kerah baju.
  - m. Kumis rapi (jika ada), tidak bercambang atau berewokan.
  - n. Tidak menggunakan pewarna rambut.
  - o. Menggunakan parfum yang soft.
2. Standar Berbicara
- a. Posis berdiri, tersenyum, fokus pada nasabah dan tawarkan bantuan dengan antusias.
  - b. Mengucapkan salam disesuaikan dengan waktu.
  - c. Memperkenalkan diri.
  - d. Menanyakan nama nasabah.

- e. Inisiatif menggali kebutuhan nasabah, sikap peduli dan proaktif bertanya mengenai apa yang nasabah butuhkan.
- f. Mampu menjelaskan fitur produk dan layanan kepada nasabah dengan sikap ramah dan komunikatif.
- g. Akurat selalu melakukan *verifikasi* dan konfirmasi.
- h. Tanggapi permintaan nasabah dengan empati.
- i. Jangan lupa untuk selalu menawarkan produk / jasa / fasilitas lainnya.
- j. Katakan terima kasih dan ucapan salam penutup (dengan menyebutkan nama nasabah).<sup>30</sup>

### 3. Standar Perilaku

Sikap perilaku yang diterapkan pada kinerja *frontliner* maupun karyawan lainnya yang merupakan acuan dalam bekerja sesuai nilai-nilai Islam, yaitu :

- a. *Shiddiq* atau jujur, pekerja yang jujur akan disenangi oleh para pelanggan, hal ini akan menimbulkan kepercayaan (*trust*) yang menjadi modal utama dalam setiap bisnis berbasis bagi hasil.
- b. *Amanah* atau terpercaya, pekerja harus dapat memegang teguh sebuah amanah. Rasulullah selalu menunaikan apa saja yang dipercayakan kepadanya dengan benar, menyeluruh, dan sempurna karena beliau dijuluki penjaga amanah yang sempurna sehingga sebagai umatnya wajiblah mengikuti sunnahnya.
- c. *Fathanah* atau cerdas, pekerja juga harus pintar dan cerdas karena mereka dituntut untuk selalu dapat beradaptasi dengan teknologi baru, cara kerja

---

<sup>30</sup> Buku Pedoman (Standar Layanan Syariah PT Bank Aceh), h.6-25

baru dan lain sebagainya. Kecerdasan yang dapat membedakan antara perbuatan yang *haq* atau *bathil* dalam kerja.

- d. *Tabligh* atau komunikatif, adalah kemampuan berkomunikasi yang baik, sopan dan santun kepada nasabah muslim maupun non muslim dan tidak membeda-bedakan anantara nasabah satu dengan yang lainnya.

Untuk mendorong karyawan khususnya *frontliner* dalam memiliki sikap diatas, Bank Aceh melakukan tes membaca Al-Quran sebelum menjadi karyawan Bank Aceh. Selain itu dilakukan juga pendidikan dan pelatihan mengenai ekonomi perbankan syariah dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan lembaga-lembaga lainnya.

Setiap hari jumat setelah doa dan sebelum dimulainya kegiatan operasional bank semua karyawan Bank Aceh berkumpul bersama-sama untuk menonton vidio Kajian. Bank Aceh juga setiap bulannya membuat pengajian rutin.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Uli Fitrianti, *Teller*, Wawancara Pribadi, Medan 2 April 2019, pukul 12:55

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Pada akhir pembahasan tentang “Penerapan nilai-nilai Islam terhadap kinerja *frontliner* Pada PT Bank Aceh Syariah” dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan nilai-nilai Islam yang diterapkan pada kinerja *frontliner* sudah baik. Pihak bank sangat mengutamakan nilai-nilai Islam dalam kinerja karyawan terkhusus pada *frontliner* ketika melayani nasabah sehingga sesuai dengan prinsip perbankan syariah. Nilai-nilai Islam yang diterapkan meliputi:
  - a. Standar penampilan yang rapi dan sopan, karyawan Bank Aceh setiap harinya berpakaian yang seragam dan sopan seperti karyawan pria dengan baju koko, batik, kemeja lengan panjang dan untuk karyawan wanita memakai gamis, blus, blazer, batik dan jilbab yang menutup dada.
  - b. Standar berbicara yang santun dan lemah lembut, seperti mengucapkan salam kepada nasabah muslim dan selamat pagi/siang kepada nasabah non muslim dan tidak membedakan status dan agama nasabah.
  - c. Standar perilaku yang mengikuti sifat nabi Muhammad SAW, yaitu : *shiddiq* (jujur), *tabligh* (menyampaikan), *amanah* (dapat dipercaya), dan *fathanah* (cerdas).

- d. Setiap hari jumat, seluruh karyawan bank menonton video kajian bersama-sama sebelum dimulainya kegiatan operasional bank sehingga dapat menerapkan nilai-nilai Islam terhadap kegiatan sehari-hari.
  - e. Setiap harinya karyawan pria Bank Aceh selalu bergantian atau mendapat giliran untuk memimpin doa sebelum memulai kegiatan operasional sehingga memotivasi serta pelatihan untuk membangun semangat kerja.
2. Pengaruh nilai-nilai Islam terhadap kinerja *frontliner* berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan semakin meningkat dilihat dari sikap, perilaku, penampilan dan kinerja yang disesuaikan dengan syariat Islam seperti mengisi waktu luang dengan sholat dhuha, mendengar ayat-ayat suci Al-Qur'an, bersikap ramah kepada nasabah yang bertanya mengenai informasi bank dan menerapkan STAF (*shiddiq, tabligh, amanah* dan *fathanah*). Sehingga nilai-nilai Islam itu sendiri sangat berperan dalam membentuk kepribadian seseorang.

## **B. Saran**

Adapun saran yang penulis sampaikan sehubungan dengan penelitian pada PT Bank Aceh Syariah adalah mengadakan pelatihan terhadap karyawan-karyawan yang baru maupun karyawan tetap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Untuk tetap menerapkan nilai-nilai Islam kepada seluruh karyawan terkhusus bagian *frontliner* yang merupakan citra dari sebuah bank sehingga memegang teguh prinsip kesyariahannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Ariani, Wahyuni. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009.
- Buku Pedoman (Standar Layanan Syariah PT Bank Aceh).
- Feigenbaum A.V. *Kendali Mutu Terpadu*. Jakarta : Kencana, 1992.
- Hasan, Ali. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009.
- <http://www.bankaceh.co.id/>
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta : Prenadamedia Group, 2011.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Rajawali Pers, 2011.
- \_\_\_\_\_. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana, 2004.
- Kadir, A. *Hukum Bisnis Syariah dalam Al-Qur'an*. Jakarta : Amzah, 2010.
- Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bandung : PT Sygma Examedia Arkanleema, 2010.
- Samsudin, Sadili. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia, 2006.
- Rais, Muhammad. *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemahan Per Kata dan Tafsir Jalalain Per Kalimat*. Tangerang : Pustaka Kibar, 2012.
- Sholihin, Ahmad Ifham. *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara, 2016.
- Sunyoto, Danang. *Studi Kelayakan Bisnis*. Yogyakarta : CAPS, 2014.

- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta : Kencana, 2009.
- Tarigan, Azhari Akmal. *Dari Etika Ke Spritualitas Bisnis*. Medan : IAIN PRESS, 2012.
- \_\_\_\_\_. *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi*. Bandung : Citapustaka Media Perintis, 2012.
- Tarigan, Azhari Akmal. *Teologi Ekonomi*. Jakarta : Rajawali Press, 2014.
- Pasaribu, Chairuman dan Suhrawadi. *Hukum Perjanjian Dalam Islam*. Jakarta : Sinar Grafika, 2004.
- Umam, Khotibul. *Perbankan Syari'ah*. Jakarta : Rajawali Pers, 2016.
- Wawancara Pribadi, Uli Fitrianti, *Teller*. Medan 2 April 2019.

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Penulis bernama lengkap Bella Maghfira, penulis dilahirkan di Medan pada tanggal 1 Oktober 1998, anak kedua dari tiga bersaudara. Putri dari pasangan suami-istri Mulyadi dan Nelva Henny.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di Al-Ittihadiyah Medan Pada Tahun 2010, tingkat SLTP di SMP Negeri 6 Medan Pada Tahun 2013, dan tingkat SLTA di SMA Negeri 6 Medan Pada Tahun 2016, kemudian melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara mulai tahun 2016. Pada masa menjadi mahasiswa, penulis mengikuti berbagai aktivitas kemahasiswaan yaitu sebagai Anggota LKSM.