

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka memuat uraian sistematis hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Sejauh ini penulis mencari bahan referensi sebagai acuan penulisan yang memiliki relevansi dengan topik penelitian sebagai berikut :

1. Rodliyah Khuza'i (2005). Jurnal dengan penelitian yang berjudul "Etika Bisnis dalam Perspektif Islam". Berdasarkan uraian analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan memperhatikan bermacam-macam pengertian *tijarah, ba'i dan syira'* dalam Al-Qur'an dan Hadits, perdagangan itu bisa berupa harta maupun jasa. Perniagaan atau bisnis dalam perspektif Islam adalah perniagaan yang dilakukan berdasarkan etika dan norma-norma agama, dan bukan hanya sekedar mengejar keuntungan. Perniagaan yang dilakukan berdasarkan etika dan norma-norma agama akan menciptakan dan mewujudkan kehidupan manusia yang damai dan dinamis, demikian pula sebaliknya. Keberuntungan perdagangan secara hakiki didunia akan berlanjut diakhirat nanti.
2. Erkadius (2014). Jurnal dengan penelitian yang berjudul "Etika Profesi pada Manajemen Informasi Kesehatan". Berdasarkan uraian analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan manajemen informasi dengan rekam media sebagai intinya memerlukan komitmen yang kuat dari professional MIK

sendiri. Komitmen untuk memegang teguh kode etika profesi, termasuk pengodean yang etis sangat penting untuk meningkatkan harkat profesional itu sendiri, bangsa dan negara.

3. Ekawati Rahayu Ningsih (2017). Jurnal dengan penelitian yang berjudul “Studi Eksplorasi Penerapan Etika Bisnis pada Perbankan Syariah di Indonesia”. Berdasarkan uraian analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa tiga komponen dalam etika bisnis dari para bankir, yaitu *self interest*, *friendship* dan *personal morality* perlu dikembangkan dan diberikan kepada para bankir perbankan syariah untuk pembekalan pengetahuan. Jika tiga komponen ini sudah terpenuhi, maka etika bisnis bisa ditegakkan dan akan meningkatkan citra positif perbankan syariah di mata konsumen dan masyarakat.
4. Rahmadya Trias Handayanto (2013). Jurnal dengan penelitian yang berjudul “Etika dalam Penerapan *Outsourcing Information Technology* di Perbankan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa paham konservatif membolehkan *outsourcing IT* dengan syarat etika profesi dari petugas *IT* pihak *outsourcing* tidak menyalahi aturan. Sehingga dapat dikatakan *outsourcing* adalah “*right*” dengan syarat etika profesi *IT* tidak dilanggar oleh petugas *IT* di perusahaan *outsourcing* tersebut.
5. Nurrahman (2016). Skripsi yang berjudul “Pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Pemoderasi pada Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Etika Kerja Islam memiliki pengaruh positif

atau signifikan terhadap Komitmen Organisasi. Hal ini dapat diartikan bahwa ketika karyawan memiliki etika kerja Islam yang tinggi akan dapat meningkatkan komitmen organisasi.

Berbeda dengan penelitian yang terdahulu, penelitian ini akan meneliti mengenai pengaruh etika bankir terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah : *pertama*, variabel penelitian yang digunakan yaitu etika bankir dan kepuasan nasabah; *kedua*, tempat penelitian yaitu BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta. Dengan demikian penelitian dengan judul “Pengaruh Etika Bankir Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta”, merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan.

B. Kerangka Teoritik

1. Etika

Etika secara etimologis berasal dari kata Yunani *ethos*, yang dalam bentuk jamaknya (*ta etha*) berarti “adat istiadat” atau “kebiasaan”. Perpanjangan dari adat membangun suatu aturan kuat di masyarakat, yaitu bagaimana setiap tindak dan tanduk mengikuti aturan-aturan, dan aturan-aturan tersebut ternyata telah membentuk moral masyarakat dalam menghargai adat istiadat yang berlaku.

Ada banyak definisi etika yang dikemukakan oleh para ahli, namun semuanya mengacu pada moralitas. Sehingga etika dapat diterjemahkan sebagai bentuk tindakan dengan mendasarkan moral sebagai ukurannya. Moral dan ukurannya dapat dilihat dari berbagai segi, seperti segi agama, hati nurani, dan aturan-aturan yang tertulis maupun tidak tertulis. Dimana semua itu dijadikan sebagai pandangan dalam memahami lebih dalam tentang etika. (Irfan Fahmi, 2014: 2-3)

Menurut Hamka, yang dimaksud etika adalah filsafat yang mempersoalkan atau membicarakan masalah baik dan buruk dari perbuatan seseorang. Hal ini sesuai dengan sinyalemennya, “Apa yang wajib dikerjakan, apa yang wajib di jauhi, apa yang baik, apa yang buruk. Lalu, timbullah satu cabang filsafat yang bernama etika. (Hamka, 2010: 60)

Hasbullah Bakry juga mendefinisikan etika hampir sama dengan Hamka. Dia mengatakan bahwa “etika ialah ilmu yang menyelidiki mana yang baik dan mana yang buruk dengan melihat pada amal-perbuatan manusia sejauh yang dapat diketahui akal pikiran. (Hasbullah Bakry, 1981: 63)

Dalam arti sempit, etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Namun tata cara masing-masing masyarakat tidak lah semua sama dan pasti beragam bentuknya. Hal ini disebabkan karena di Indonesia terdapat beberapa ragam budaya yang berbeda-beda tiap

daerahnya. Biasanya, tata cara ini lebih ditujukan untuk kehidupan manusia agar terbina hubungan yang harmonis dan menghargai satu sama lain.

Namun, dalam arti yang luas etika sering disebut tindakan yang mengatur tingkah laku dan perilaku manusia. Tingkah laku dan perilaku ini harus diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang ada di dalam masyarakat. Hal ini disebabkan karena norma-norma atau kebiasaan masyarakat berbeda-beda sesuai dengan daerahnya masing-masing.

Dalam praktiknya, norma atau kebiasaan ini diberlakukan sama di tiap daerah, sehingga setiap masyarakat diharuskan mengikuti norma tersebut. Etika bertujuan agar norma-norma yang berlaku dihargai sehingga apabila kita menghargai masyarakat lainnya, maka sebaliknya mereka pasti akan menghargai kita pula. Dihargai disini diartikan saling menghormati satu sama lainnya.

Dengan adanya etika akan menimbulkan suasana keakraban dan kedamaian. Tidak pernah ada konflik yang terjadi, karena tidak ada rasa dendam didalam hatinya. Begitu pula, apabila didalam dunia perbankan terdapat etika-etika yang melandasi pegawai banknya dalam menjalankan pekerjaannya tentunya tidak akan pernah ada masalah yang terjadi. Tetapi ketika telah terjadi pelanggaran etika, maka akan membuat salah satu pihak merasa tidak dihargai, sehingga akan menimbulkan kekacauan diantara masyarakat. Oleh karena itu, etika yang ada didalam masyarakat harus dipatuhi agar hidup kita aman dan tentram. (Kasmir, 2004 : 167-168)

2. Tujuan dan Manfaat Etika

Etika yang diberlakukan oleh bank terhadap seluruh pegawainya tentu memiliki tujuan-tujuan tertentu. Tetapi yang pasti tujuan ini sama dengan tujuan perbankan dan justru akan sangat menguntungkan bank sebagai lembaga kepercayaan. Selain mempunyai tujuan yang jelas, etika juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi bank apabila dilakukan secara sungguh-sungguh.

Adapun beberapa tujuan etika yang selalu ingin dicapai oleh perbankan khususnya, yaitu :

a. Untuk persahabatan dan pergaulan

Artinya, etika dapat meningkatkan keakraban antara bank dengan nasabah. Karena sudah menjadi akrab otomatis akan meningkatkan menjadi persahabatan dan menambah lingkungan pergaulan baik di bank maupun diluar bank. Yang jelas, jika sudah saling akrab antara bank dengan nasabah tentunya segala urusan antara bank dengan nasabah akan menjadi lebih mudah.

b. Menyenangkan orang lain

Menyenangkan orang lain maksudnya adalah salah satu cara bank untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah. Sehingga nasabah akan kembali dan terus menggunakan jasa bank tersebut karena sudah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Membujuk nasabah

Setiap nasabah memiliki karakter yang berbeda-beda. Terkadang membujuk nasabah agar mau menjadi nasabah di suatu bank bukanlah hal yang mudah. Tetapi jika seorang pegawai bank membujuk nasabah sesuai dengan etika, maka nasabah yang akan datang dengan sendirinya karena merasa telah diayomi dan dihargai.

d. Mempertahankan nasabah

Mempertahankan nasabah mungkin merupakan hal tersulit yang harus dilakukan pegawai bank. Dengan terus melayani nasabah dengan baik sesuai dengan etika, nasabah pasti tidak akan berpindah ke bank lain. Bahkan mungkin justru akan merekomendasikan kepada orang lain karena telah merasa puas dengan pelayanan bank tersebut.

e. Membina dan menjaga hubungan

Dengan adanya etika juga akan menimbulkan rasa ketertarikan nasabah terhadap suatu bank, sehingga terbina hubungan yang lebih baik dan akrab.

f. Berusaha menarik nasabah

Etika juga berusaha untuk dapat menarik minat nasabah, sehingga bukan tidak mungkin dengan adanya etika akan meningkatkan jumlah nasabah. (Kasmir, 2004: 169)

Kemudian manfaat yang akan diperoleh dengan adanya etika antara lain:

- a. Dapat meningkatkan rasa percaya diri bagi seluruh pegawai bank, karena pegawai bank merasa memiliki nilai lebih dibandingkan nasabah, baik dari segi penampilan, cara bicara, maupun perilaku.
- b. Dengan berlaku sopan, ramah, tamah, murah senyum, dan berperilaku yang menyenangkan nasabah akan merasa dihormati dan dihargai.
- c. Pegawai bank juga sangat disegani dan disenangi oleh nasabah karena etika yang dimilikinya. (Kasmir, 2004: 170)

3. Etika Bankir

Etika perbankan merupakan suatu kesepakatan para bankir yang didalamnya terdapat norma sopan santun dalam menjalankan usahanya dan prinsip-prinsip nilai atau hal-hal yang dianggap baik dan hal-hal yang dianggap tidak baik, serta tugas dan tanggung jawab unsur-unsur untuk mewujudkan hal yang baik dan mencegah hal yang tidak baik.

Dalam dunia perbankan sangat penting untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank tentu harus diberikan pelayanan yang maksimal, layaknya seorang tamu. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya. Maka dari itu, setiap pegawai bank wajib memahami etika dan mempraktikkannya. Tanpa menggunakan etika perbankan yang benar jangan harap nasabah akan puas dengan apa yang ditawarkan bank. Bahkan justru malah nasabah tidak tertarik dan akan kehilangan nasabah.

Dalam praktiknya, menurut (Fandy Tjipto, 2008) etika perbankan yang harus dijalankan pegawai bank adalah sebagai berikut :

- a. Membantu keinginan dan permasalahan nasabah sampai tuntas.
- b. Selalu memberi perhatian terhadap nasabah dalam menghadapi permasalahannya.
- c. Selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.
- d. Tidak melakukan diskriminasi, harus berlaku adil terhadap semua nasabah.
- e. Selalu sabar dan tidak mudah emosi menghadapi nasabah yang berperilaku kurang baik.
- f. Menjaga perasaan nasabah agar nasabah tidak merasa tersinggung atau sakit hati.
- g. Menyenangkan nasabah dengan memperlakukannya dengan baik layaknya seorang tamu kehormatan.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika perbankan secara umum antara lain (Kasmir, 2004) :

- a. Sikap dan perilaku
- b. Penampilan
- c. Cara berpakaian
- d. Cara berbicara
- e. Gerak-gerik
- f. Cara bertanya

4. Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Sikap dan perilaku mencerminkan kepribadian pegawai bank itu sendiri. Sikap dan perilaku ini harus diberikan sama mutunya kepada seluruh nasabah tanpa pandang bulu.

Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah sebagai berikut :

a. Jujur dalam bertindak dan bersikap.

Kejujuran merupakan modal utama seorang pegawai bank dalam melayani nasabah. Kejujuran dalam berkata, berbicara, bersikap, maupun bertindak harus selalu dinomer satukan. Karena dengan kejujuran inilah yang akan menimbulkan kepercayaan nasabah atas layanan yang diberikan.

b. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas.

Sebagai pegawai bank dituntut untuk cekatan dalam bekerja, komunikatif, disiplin terhadap waktu, tidak mudah menyerah dan tidak boleh bermalas-malasan.

c. Selalu murah senyum.

Dalam melayani nasabah harus selalu murah senyum entah bagaimana pun keadaan hatinya. Jangan pernah melayani dengan muka murung atau pun cemberut, karena nantinya akan membuat kecewa nasabah.

d. Lemah lembut dan ramah tamah.

Selain murah senyum, dalam berbicara kepada nasabah juga harus lemah lembut dan selalu ramah sehingga nasabah akan betah dan tertarik untuk menggunakan jasa bank.

e. Sopan santun dan hormat.

Bersikap sopan dalam memberikan pelayanan dan hormat kepada nasabah. Maka tentu nasabah juga akan segan dan hormat kepada pegawai bank tersebut.

f. Periang, selalu ceria dan mudah bergaul.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tunjukkan sikap periang, selalu ceria dan mudah bergaul, sehingga nasabah merasa cepat akrab seperti teman lama.

g. Simpatik.

Dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan tidak menjengkelkan nasabah.

h. Fleksibel.

Dalam melayani nasabah, selalu berikan pengertian dan sering mengalah terhadap nasabah. Jangan sampai terjadi perdebatan antara bank dengan nasabah, karena semua masalah pasti dapat diselesaikan dan selalu ada jalan keluar dengan cara yang fleksibel.

i. **Serius.**

Dalam melayani nasabah harus serius tidak boleh bercanda, sesekali mungkin boleh agar suasana menjadi cair. Lebih tepatnya mungkin tetap serius tetapi santai, agar tidak terlalu spaneng.

j. **Bertanggung jawab.**

Mempunyai rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya untuk menyelesaikan masalah nasabah sampai tuntas.

k. **Rasa memiliki perusahaan yang tinggi.**

Dengan adanya rasa memiliki perusahaan yang tinggi, maka motivasi untuk melayani nasabah juga tinggi dan memiliki jiwa pengabdian, loyal dan setia terhadap perusahaan.

l. **Membantu nasabah.**

Membantu nasabah yang mengalami kesulitan sampai menemukan jalan keluar memang tugas seorang pegawai bank. Pegawai bank harus selalu bersikap tenang dan sabar dalam menghadapi berbagai karakter nasabah. (Kasmir, 2004: 170-172)

5. **Penampilan**

Dalam melayani nasabah pegawai bank dituntut untuk selalu berpenampilan semenarik mungkin. Hal ini disebabkan penampilan merupakan hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik juga terhadap nasabah. Oleh

karena itu, setiap pegawai bank dituntut untuk memiliki penampilan yang prima sepanjang hari.

Adapun penampilan prima yang ditampilkan oleh setiap pegawai bank adalah sebagai berikut :

- a. Gunakan sepatu dan kaos kaki yang serasi dengan pakaian dan tidak diperkenankan memakai sandal dikantor kecuali pada saat istirahat.
- b. Aksesoris dan make up sewajarnya, artinya tidak diperkenankan seorang pegawai perempuan maupun laki-laki menggunakan aksesoris dan make up yang berlebihan.
- c. Tataan rambut pun harus diperhatikan, bagi pegawai laki-laki yang sekiranya rambutnya sudah terlalu panjang lebih baik potong rambut dan dirapikan. Karena apabila rambutnya terlalu panjang tentu tak enak dipandang dan juga terkesan tidak sopan.
- d. Penggunaan parfum, dalam menggunakan parfum sebaiknya jangan memakai parfum yang wanginya menyengat, namun pergunakanlah minyak wangi yang beraroma soft dan wanginya lembut. (Kasmir, 2004: 172-173)

6. Cara Berpakaian

Cara berpakaian merupakan salah satu bagian dari penampilan. Kepribadian seseorang dapat terlihat dari cara berpakaian. Karena itu, cara berpakaian merupakan salah satu bagian terpenting yang harus selalu

diperhatikan seorang pegawai bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Dalam praktiknya cara berpakaian yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Menggunakan pakaian atau seragam sesuai dengan peraturan yang sudah ditentukan tiap harinya. Kemudian gunakan pakaian yang lembut dan tidak kusut.
- b. Gunakan pakaian yang necis dan rapi, kenakan kemeja dengan kancing yang rapi (tidak kelihatan dada). Serta lengan baju jangan digulung.
- c. Hindari pakaian yang tidak pantas (sexy) dan terlalu ketat sehingga menarik perhatian orang lain.
- d. Jangan menggunakan pakaian yang warnanya terlalu mencolok.
- e. Gunakan celana gelap dengan variasi kantong yang normal tidak berlebihan sehingga menghindari kesan kotor dan kumal.
- f. Masukkan kemeja ke dalam celana agar terlihat lebih rapi dan enak dipandang.
- g. Gunakan tanda pengenal yang telah diwajibkan sehingga nasabah dengan mudah bisa menyebut atau memanggil nama yang bersangkutan. Kemudian tempatkan tanda pengenal tersebut pada tempatnya. (Kasmir, 2004: 173)

7. Cara Berbicara

Disamping cara berpakaian yang baik, pegawai bank harus mampu berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah. Seorang pegawai bank yang

komunikatif tentu akan membuat nasabah terkesima dan tertarik terhadap bank. Oleh karena itu, pegawai bank dituntut untuk selalu komunikatif. Tetapi tidak hanya asal bicara saja, menurut (Kasmir, 2004: 174) didalam etika cara berbicara diatur sebagai berikut :

- a. Persilahkan nasabah berbicara terlebih dahulu dan menyampaikan masalah yang sedang dihadapinya, agar bank dapat mengarahkan dan membantu apa yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah dengan jelas.
- b. Jangan pernah memotong pembicaraan nasabah dan lebih baik bicara setelah nasabah sudah selesai bicara. Artinya, tidak menyela pembicaraan nasabah, kecuali nasabah yang bertanya.
- c. Pada saat nasabah sedang berbicara perhatikan dan dengarkan baik-baik. Usahakan catat apabila itu hal yang penting, agar nantinya tidak perlu mengulang pertanyaan.
- d. Tanggapi pembicaraan nasabah dengan jelas dan benar.
- e. Bersikap serius tapi santai, dan tidak tegang dalam menghadapi nasabah.
- f. Jangan sampai emosi atau bahkan marah terhadap nasabah, karena sesalah-salahnya nasabah tetap harus dihormati. Atau mengeluarkan kata-kata kasar kepada nasabah, itu jangan sampai dilakukan.
- g. Jangan berprasangka buruk terhadap nasabah.
- h. Tetap menghargai setiap usul yang diberikan nasabah.
- i. Usahakan dengan suara yang lemah lembut dan jangan bersuara terlalu keras.

- j. Fokuskan pembicaraan kepada satu nasabah. Jangan berbicara sambil mendengarkan nasabah lain yang sedang bicara.

8. Cara Bertanya

Terkadang tidak semua keinginan nasabah dapat dimengerti oleh pegawai bank. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian dengan harapan nasabah. Maka dari itu, setiap penjelasan yang kurang jelas harus ditanyakan kembali kepada nasabah, agar tidak terjadi *miss communication*. Namun, dalam bertanya pun ada peraturannya sehingga tidak membuat nasabah tersinggung. Adapun cara bertanya yang baik menurut (Kasmir, 2004: 174-175) yaitu :

- a. Siapkan pertanyaan yang akan diajukan ke nasabah terlebih dahulu dengan prioritas pertanyaan selanjutnya.
- b. Pilih waktu yang tepat untuk bertanya. Perhatikan kondisi nasabah pada saat itu dan objek pembicaraan.
- c. Berusahalah mengenali nasabah, baik asal usul atau latar belakangnya melalui riwayat hidup atau dokumen lainnya.
- d. Biasakan dengan permulaan kalimat “maaf” jika akan bertanya.
- e. Gunakan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak bertele-tele.
- f. Hindari pertanyaan yang tidak jelas dan dapat memberikan pemahaman yang berbeda sehingga timbul kesalahpahaman.
- g. Ciptakan suasana yang kondusif, yaitu suasana tenang serta nyaman.
- h. Berikan alasan yang tepat untuk pertanyaan yang sensitif.

- i. Jangan bertanya yang bersifat mengancam sehingga nasabah enggan untuk menjawab.

9. Gerak Gerik

Dalam melayani nasabah gerak-gerik yang dilakukan oleh pegawai bank perlu diperhatikan. Apabila melakukan gerak-gerik yang salah dapat menyebabkan salah paham antara pegawai dengan nasabah serta akan membuat suasana yang tidak nyaman. Biasanya, gerak-gerik yang ditunjukkan adalah raut muka dan gerak-gerik anggota tubuh. (Julius R. Latumaerissa, 2014: 317)

Kesalahan dalam melakukan gerak-gerik yang disengaja ataupun tidak oleh pegawai, akan membuat nasabah tersinggung sehingga menyebabkan ketidaknyamanan antara keduanya. Bahkan bukan tidak mungkin bisa mengakibatkan nasabah menjadi tidak tertarik dengan apa yang ditawarkan.

Adapun gerak gerik yang harus diperhatikan adalah :

- a. Raut muka, biasanya raut muka seseorang tergantung pada ekspresi perasaannya. Oleh karena itu, setiap pegawai bank harus menunjukkan raut muka yang selalu ceria dan pantangan memberikan raut muka cemberut atau sedih.
- b. Mata, dalam menatap nasabah usahakan jangan terlalu lama dan tidak memandangi curiga penuh sidik.

- c. Senyum, dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah harus selalu murah senyum, apabila kita diam saja maka akan dianggap sinis dan nasabah tentu akan merasa jengkel.
- d. Gerakan tangan, kaki, kepala dan seluruh tubuh janganlah terlalu kaku, karena setiap gerakan mengandung arti tersendiri.
- e. Cara berjalan, duduk atau berdiri perlu diatur sebaik mungkin, sehingga tampak sopan dan anggun didepan nasabah. (Kasmir, 2004: 175-176)

10. Etika Pelayanan Nasabah

Dewasa ini telah kita ketahui bahwa dalam melayani nasabah, pegawai bank dituntut untuk dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar etika. Dalam memberikan pelayanan juga harus sesuai dengan etika, agar nantinya kedua belah pihak antara bank dengan nasabah dapat saling menghargai.

Secara umum etika pelayanan yang harus dilakukan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut (Kasmir, 2005) :

- a. Mengucapkan salam pada saat akan melayani nasabah.
- b. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk masuk atau duduk.
- c. Baik saat mengucapkan salam maupun mempersilahkan nasabah masuk atau duduk harus selalu ramah dan murah senyum.
- d. Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut.

- e. Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah untuk mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- f. Mengucapkan terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

11. Perbedaan Etika Bankir Syari'ah dengan Etika Bankir Konvensional

Memang terdapat perbedaan antara etika bankir syari'ah dengan etika bankir konvensional, tetapi yang paling terlihat terletak pada cara berpakaian dan juga etika pelayanannya terhadap nasabah. adapun perbedaan-perbedaannya yaitu :

- a. Didalam bank syariah bagi pegawai perempuan diwajibkan untuk memakai jilbab dan tidak boleh terlalu ketat dalam menggunakan pakaian. Diperbolehkan memakai celana tetapi tidak ketat, seperti celana kain. Dan juga didalam memakai jilbab harus menutup dada. Tetapi jika di bank konvensional tidak diwajibkan memakai jilbab bahkan memakai baju dan rok ketat pun tidak dipermasalahkan.
- b. Sebelum dan sesudah melayani nasabah, didalam bank syariah biasanya selalu mengucapkan "assalamualaikum". Berbeda dengan bank konvensional yang menggunakan kata selamat pagi, selamat siang atau selamat sore sebelum dan sesudah melayani nasabahnya. (Julius R. Latumaerissa, 2014: 320)

12. Larangan dalam Etika Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah etika sangat lah penting, hal ini bertujuan agar nantinya lebih optimal lagi dalam pelayanannya ke nasabah sehingga tujuan bank secara keseluruhan dapat tercapai. Namun, dalam praktiknya juga terdapat beberapa larangan dalam etika pelayanan. Larangan ini harus dipatuhi dan tidak boleh dilanggar. Adapun larangan-larangan dalam etika pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Dilarang berpakaian sembarangan dan tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan terutama pada saat jam kerja dan saat melayani nasabah.
- b. Dilarang melayani nasabah sambil makan atau minum.
- c. Dilarang melayani nasabah sambil bermain hp atau menggunakan headset.
- d. Dilarang menampakkan wajah cemberut, murung atau sedih didepan nasabah.
- e. Dilarang melayani nasabah sambil berbicara dengan pegawai lainnya.
- f. Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
- g. Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.
- h. Dilarang berbicara terlalu keras baik volume suara atau kata-kata.
- i. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah. (Kasmir, 2004 : 169-177)

13. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menciptakan kepuasan kepada nasabah merupakan salah satu tujuan utama perusahaan seperti bank. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa. (Nur Rianto Al Arif, 2012: 192-193)

Menurut Philip Kottler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Philip Kottler dan Kevin Lane Keller, 2000 : 36). Kepuasan konsumen (dalam hal ini nasabah) merupakan investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup perusahaan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

1) Kualitas produk

Menggunakan produk yang berkualitas sebagai hasil evaluasi bahwa nasabah sudah merasa puas.

2) Kualitas pelayanan

Memang tidak bisa dipungkiri bahwa unsur terpenting dalam melakukan jual beli yakni pelayanannya. Jika kualitas pelayanan yang diberikan bank baik sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas dan bukan tidak mungkin akan mengajak keluarganya yang lain untuk menjadi nasabah pula. Namun

sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk, maka nasabah tidak akan tertarik menggunakan jasa bank tersebut.

3) Emosional

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk dengan merk tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk, tetapi nilai atau *self-esteem* yang membuat nasabah menjadi puas terhadap merk tertentu.

4) Harga

Terkadang pelanggan mempunyai karakter yang berbeda-beda. Ada yang memilih membeli produk dengan kualitas bagus sekalipun dengan harga yang mahal. Namun, ada pula yang tidak terlalu mementingkan kualitas produk, tetapi lebih mementingkan harga yang relatif murah meskipun kualitasnya tidak terlalu bagus. Dewasa ini, sebagian besar pelanggan banyak yang memilih harga yang murah meski dengan kualitas yang tidak terlalu bagus. Dan apabila terdapat produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah tentu akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Memang saat ini perang harga diantara para penjual produk semakin ketat.

5) Biaya

Pelanggan akan cenderung puas dalam menggunakan produk atau jasa, apabila tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan apapun yang mungkin itu dapat memberatkan pelanggan. Atau pelanggan tidak perlu membuang waktu dalam artian tidak perlu datang langsung untuk mendapatkan suatu produk atau jasa. (Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti, 2011 : 117-118)

c. Dimensi Kepuasan Nasabah

Menurut Garvin, dimensi kepuasan konsumen terbagi menjadi lima yaitu :

1) Komunikasi

Komunikasi sangat lah penting. Dengan komunikasi kita dapat menjelaskan keunggulan yang ada di suatu bank, sehingga dapat menarik minat calon nasabah.

2) Kepercayaan

Kepercayaan yang diberikan nasabah terhadap bank harus dijaga sebaik mungkin, karena itu merupakan amanah.

3) Keamanan

Disini pegawai bank harus bisa meyakinkan bahwa nasabah akan merasa aman menitipkan dananya ke bank. Meyakinkan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan etika perbankan.

4) Memahami Pelanggan

Memberikan pengertian dan perhatian apapun kondisi yang sedang dialami nasabah dengan membantu secara tulus agar sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah.

5) Bukti fisik

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen harus dapat diukur atau dibuat standarnya.