

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan penelitian yang terdahulu yang masih memiliki tingkat relevansi dengan penelitian yang akan diteliti. Peneliti memilih sepuluh penelitian terdahulu yang akan dijadikan acuan dalam penyusunan penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2.1  
Penelitian terdahulu

No	Nama peneliti/tahun	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Rujiansyah/2017	Etika Bisnis Dalam Islam.	Persamaan pada jurnal ini terletak pada pembahasan etika yang ideal di perbankan seperti apa dan juga pada variabel.	Di dalam penelitian ini bukan hanya membahas etika, lebih dari itu disini juga membahas tentang akuntansi diperbankan, objek penelitian dan juga bukan dalam pembahasan pengaruh nilai-nilai profetik.
2	Lm Shobir/2017	Tasawuf Entrepreneurship: Membangun Etika Kewirausahaan Berbasis <i>Prophetic</i>	Pada persamaan penelitian ini ialah ada pembahasn tentang nilai-nilai profetik	Perbedaan penelitian ini ialah bukan pada pembahasan etika secara perbankan,

		<i>Intelligence.</i>	yang mempengaruhi etika berwirausaha.	akan tetapi pada pembahsan etika berwirausaha.
3	H Ahimsa dan Dana Mudzakir/2016	Meneguhkan Ilmu Sosial Profetik Sebagai Jalan Baru Ilmu Sosial Keindonesiaan.	Pada penelitian sama di pembahasan bagaimana pengaruh nilai profetik menjadi alternatif pencerah.	Perbedaan pada penelitian ini ialah pada pembahasan objek penelitian dan juga variable yang tidak membahas etika.
4	Yunianto/2016	Paradigma Transendental Perdagangan Bebas Dalam Perspektif Sistem Hukum Pancasila.	Persamaan pada penelitian ini pada konsep transedental (bagian dari nilai profetik) pembahsan mengenai sikap sosial kita tanpa melupakan peran Allah di setiap langkah.	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel dan objek penelitian yang dimana etika alam perbankan syariah.
5.	J Juhanais/2017	Filosofi Wirausaha Profetik: Sebuah Refleksi Dalam Merintis Wirausaha.	Pada persamaan penelitian ini ialah pada pembahasan bagaimana nilai profetik mempengaruhi sikap dalam berwirausaha yang benar di dalamnya juga membahas etika.	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada pembahasan etika perbankan sendiri, secara variabel berbeda.
6	Hendro Endriyanto/2012	Peranan <i>Complaint</i>	Di dalam penelitian ini	Perbedaan pada

		<i>Handling dan Service Recovery</i> oleh Customer Service Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank CIMB NIAGA (persero) Tbk.	membahas bagaimana peran etika dalam peningkatan loyalitas nasabah disuatu bank.	penelitian ini terletak di etika yang mempengaruhi <i>complaint handling dan service recovery</i> , dengan tidak adanya tentang profetik yang dimana mempengaruhi etika bankir.
7	Rini/2015	Pelaksanaan Etika Perbankan Dalam Pelayanan Nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan.	Persamaan pada penelitian ini adalah bagaimana etika menjadi hal yang urgent bisa membantu loyalitas nasabah dari mulut ke mulut.	Perbedaan pada penelitian ini terletak di terapan etika bankir yang tidak dipengaruhi oleh nilai-nilai profetik.
8	Saifulloh/2016	<i>Ethics and the Principles of Islamic Banking in the Perspektif Islamic Economics Law.</i>	Dalam persamaan pembahasan ini adalah bagaimana pembahasan etika menjadi urgent dalam meningkatkan pelayanan	Perbedaan pada penelitian ini pertama pada penelitian ini membahas tentang sistem hukum islam dan perbedaan kedua terletak pada peran profetik di etika bankir
9	Zuhrotul/2018	Implementasi Nilai-Nilai Pendidikan Profetik Dalam Meningkatkan	Persamaan pada pembahasan ini ialah pada pembahsan	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada pembahsan

		Kualitas Pembelajaran Ips Kelas Vii Di Mtsn 1 Malang.	profetik yang dimana peran profetik mampu membentuk karakter kenabian di kehidupan sehari-hari.	variabel dependen (etika) karena penelitian ini membahas tentang pendidikan bukan tentang etika.
10	Suman Mittal/2014	<i>Ethical Issue in Service Marketting (with special reference of banking industry).</i>	Persamaan pada penelitian ini terletak pada pembahasan bagaimana pegawai harus memiliki standar etika agar tindakannya tidak menyimpang dari norma-norma yang berlaku.	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada pembahasan bagaimana pengaruh profetik di etika bankir.

## B. Landasan Teori

### 1. Profetik.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori profetik, tokoh pencetus teori ini ialah Kuntowijoyo. Istilah profetik merujuk pada istilah kenabian, kata profetik berasal dari kata “*prophet*” yang berarti Nabi, sedangkan dalam *Oxford Dictionary* “*prophetic*” adalah 1) *of, pertaining or proper to a prophet or prophecy*. Sehingga pengertian profetik identik dengan seseorang yang memiliki sifat-sifat atau ciri layaknya seorang Nabi atau bisa orang diperkirakan dan diprediksikan memiliki sifat seperti seorang Nabi. Secara terminologi

etika pelayanan bankir perspektif profetik mempunyai dimensi yang cukup sama dengan etika pelayanan bankir umum. Etika pelayanan bankir merupakan pemahaman tentang tata cara pengaturan dan pengelolaan perbankan yang ideal. Dengan dimensi profetik, etika pelayanan bankir didasarkan pada sifat dan karakter seorang Nabi, setidaknya bisa disamakan dengan upaya mewujudkan visi dan misi kenabian (Ahmadi, 2005).

Pada dasarnya tujuan umum pemahaman profetik didalam kehidupan memiliki lima tujuan umum (Rosyadi, 2004):

- A. Untuk membantu pembentukan akhlak yang mulia. Bahwa dalam kehidupan berbisnis akhlak adalah jiwa berbisnis islam.
- B. Persiapan untuk kehidupan dunia dan kehidupan diakhirat. Kehidupan berbisnis Islam menaruh penuh untuk perhatian kehidupan tersebut.
- C. Persiapan untuk mencari rizki dan pemeliharaan segi-segi kemanfaatan. Islam memandang, manusia sempurna tidak akan tercapai kecuali memadukan antara ilmu pengetahuan dan agama, atau mempunyai kepedulian (*concern*) pada aspek spiritual, akhlak dan pada segi-segi kemanfaatan.
- D. Menumbuhkan roh ilmiah (*scientific spirit*) pada bankir dan memuaskan keinginan arti untuk mengetahui (*co-riosity*) dan memungkinkan untuk mengkaji ilmu sekedar ilmu.

E. Menyiapkan bankir dari segi profesional, teknis, dan perbankan supaya dapat menguasai profesi tertentu agar dapat mencari rezeki.

Selanjutnya, Rosyadi (2009:170) mengungkapkan bahwa selain sebagai pendorong agama dan ahlak tujuan kehidupan berbisnis profetik juga mempunyai tujuan khusus yaitu diantaranya:

- A. Memperkenalkan generasi selanjutnya akan akidah-akidah islam, dasar-dasarnya, asal-usul ibadat, dan cara-cara melaksanakannya dengan betul, dengan membiasakan mereka berhati-hati, mematuhi akidah-akidah agama dan serta menjalankan serta menghormati syiar-syiar agama.
- B. Menumbuhkan kesadaran yang betul pada bankir terhadap agama termasuk prinsip-prinsip dan dasar-dasar ahlak mulia. Juga membuang maysir, ghoror dan riba.
- C. Menambah keislaman kepada Allah pencipta alam, juga kepada malaikat, rosul-rosul, kitab-kitab, dan hari akhir berdasar pada faham kesadaran dan keharusan perasaan.
- D. Menumbuhkan minat generasi saat ini dan selanjutnya untuk menambahkan pengetahuan dalam adab dan pengetahuan keagamaan agar patuh mengikuti hukum-hukum agama dengan kecintaan dan kerelaan.

- E. Menanamkan rasa cinta dan penghargaan kepada al-Qur'an, berhubungan dengannya, membaca dengan baik, memahami dan mengamalkan ajaran-ajarannya.
- F. Menumbuhkan rasa bangga terhadap sejarah dan kebudayaan islam dan mengikuti jejak mereka.
- G. Menumbuhkan rasa rela, optimisme, kepercayaan diri, tanggung jawab, menghargai kewajiban, tolong menolong atas kebaikan dan taqwa, kasih sayang, cinta kebaikan, sabar, perjuangan untuk kebaikan, memegang teguh pada prinsip, berkorban untuk agama dan tanah air, serta siap membelanya.
- H. Mendidik naluri, motivasi, keinginan, membentengi, mengatur emosi dan membimbing. Begitu juga menyiar pada para bankir, berpegang dengan adab kesopanan pada hubungan dan pergaulan mereka, baik di rumah, di sekolah, di jalan atau pada lain-lain tempat lingkungan.
- I. Menanamkan iman yang kuat kepada Allah pada diri mereka, menguatkan perasaan agama, menyuburkan hati mereka dengan kecintaan, dzikir dan taqwa kepada Allah.
- J. Membersihkan hati mereka dari dengki, iri hati, benci, kezaliman, egoisme, tipuan, khianat, nifaq, ragu, perpecahan dan perselisihan.

Pada teori lain yaitu teori profetik menurut Kuntowijoyo membawa pada 3 (tiga) pembahasan yaitu *amar ma'ruf* (humanisasi), *nahi munkar* (liberasi) dan *tu'minuna billah* (transendensi) yang dimana teori ini diambil dari ayat Al-Qur'an surat ali Imran ayat 110. Kita mengetahui bagaimana seluruh pergerakan positif harus berdasarkan nafas Islam tanpa terkecuali apapun gerakan itu, dengan kata lain tidak terlepas dengan peran manusia yaitu beribadah kepada Allah SWT dan menjadi ummat terbaik yang bermanfaat bagi manusia lainnya. Adapun 3 unsur profetik :

a. *Amar Ma'ruf* (Humanisasi)

Humanisasi dapat diartikan kepedulian antar sesama manusia, tetap harus ada dan tegak tanpa membicarakan dari golongan mana dan sederajatnya. Oleh karenanya proses humanisasi yang terletak pada etika pelayanan bankir memiliki peran penting, bagaimana kepedulian dan keuntungan bukan hanya untuk konsumsi pribadi maupun institusinya saja lebih dari itu keuntungan masyarakat sekitar yang membutuhkan. Karena sebaik-baik manusia ialah yang berguna bagi manusia lainnya dan dengan prinsip pemberdayaan bagi sekitar dan menciptakan keadilan yang sebenar-benarnya. Prinsip di etika pelayanan bankir yang menjadi pokok ialah prinsip keadilan komutatif yang dimana membahas tentang tidak merugikan orang lain dan peduli pada orang lain.



Dari hal tersebut, terdapat indikator filsafat profetik tentang humanis antara lain (Haniah, 2018):

- 1) Menjaga persaudaraan meski berbeda agama, keyakinan, status sosial dan tradisi.
- 2) Memandang persaudaraan secara total.
- 3) Menghilangkan berbagai bentuk kekerasan.
- 4) Membuang jauh sifat kebencian terhadap sesama.

Pembahasan humanisasi pada etika pelayanan bankir ialah bagaimana proses adil atau proporsional dengan memandang manusia secara total guna melayani setiap nasabah, terwujud dengan membuang jauh sifat kebencian yang akhirnya menjaga persaudaraan. Sikap dan perilaku yang dilaksanakan mampu untuk mewujudkan proses humanisasi pada etika pelayanan bankir, adapun sikap dan perilaku yang dipraktikkan ialah berlaku jujur, murah senyum, ramah, hormat, ceria, simpatik dan fleksibel (suka menolong nasabah, tanggung jawab, serius dan memiliki perusahaan). Gerak-gerik seorang bankir yang ideal ditunjukkan dengan mimik wajah, gerakan anggota tubuh, gerakan mulut, cara duduk dan cara berjalan.

b. *Nahi Munkar* (Liberasi)

Poin selanjutnya yang terletak pada profetik ialah tentang bagaimana pembebasan berpikir dari kaku dan konservatif, yang dimana pikiran itu tidak terlalu bisa menerima pikiran lain

sehingga dapat menimbulkan egosentris yang menyebabkan adanya pengkotakan kelompok yang bersifat negatif. Oleh karenanya perlu ada pembebasan ruang dalam berpikir agar pikiran tadi bisa menyesuaikan zamannya tanpa menghilangkan sedikitpun dari nilai-nilai (ketuhanan) tersebut. Dengan adanya konsep liberasi ini mampu melahirkan inovasi-inovasi baru dalam dunia bisnisnya yang tetap berpihak pada rakyat dan kaum *mustad'afin* dengan memberikan edukasi kepada orang lain tanpa pengecualian yang mempunyai konsepsi mendapat berkah dan keuntungan secara materil.

Berdasarkan pada filsafat profetik, indikator liberasi dapat dirumuskan sebagai berikut (Haniah, 2018):

- 1) Memihak kepada kepentingan rakyat dan kelompok *mustad'afin*.
- 2) Menghilangkan penindasan dan kekerasan.
- 3) Memberantas kebodohan dan keterbelakangan sosial ekonomi.
- 4) Menegakan keadilan dan kebenaran.

Peran liberasi dalam pembahasan etika pelayanan bankir ialah pada cara berbicara dan cara bertanya. Yang dimana keduanya memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah dengan kebebasan berpikir yang dimiliki bankir agar mampu tidak kaku pada Standar

Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Hingga akhirnya mampu menghilangkan penindasan yang berarti tidak menindaskan diri sendiri dan kemudian tidak kaku dalam melayani nasabah tetapi juga mampu melihat kondisi lawan bicara. Cara bertanya yang ideal dengan sikap bertanya pada waktu yang tepat, mengerti nasabah, meminta izin sebelum berbicara, mudah dimengerti, bertanya secukupnya. Tidak lupa memihak pada kepentingan rakyat, menegakan keadilan dan keberanian, yang dimaksud ialah jikalau memang terjadi perseteruan antara nasabah dengan pihak instansi maka mampu membaca dengan menyelesaikan dengan objektif dan menciptakan suasana kondusif. Dan bertanya tidak mengancam. Adapun pada cara berbicara ialah tidak memotong, nasabah diizinkan berbicara terlebih dahulu dan bankir menyimak. Cara memberantas kebodohan tanggap point pembicaraan dengan memberi edukasi kepada nasabah, tidak terlalu kaku, fokus pokok pembicaraan, hormat dan *khusnudzon*.

c. *Tu'minuna billah* (Transendensi)

Sejalan dengan apa yang ada di dalam surat ali Imran ayat 110 mengenai esensi profetik (humanisasi, liberasi dan transendensi) pergerakan yang dibawa ialah tetap membicarakan manusia sebagai *issue central* yang tidak

terlepas dari hubungan manusia kepada Allah SWT. Karena Allah yang mengerti bagaimana pergerakan yang ideal bagi ciptaan-Nya, belum tentu ciptaan-Nya menganggap baik akan tetapi pencipta menganggap itu sebuah hal yang baik pula. Oleh karenanya doa tanpa amal adalah sia-sia dan amal tanpa doa ialah sombong.

Selain itu konsep transendensi membahas tentang spiritual manusia didalam keadaan sikapnya menjalankan bisnis, jadi ia selalu terjaga dari kecurangan, kebohongan dan hal lainnya. Karena selalu menganggap ada Allah yang selalu mengawasi sikap dalam berbisnis. Ikut menyertakan peran ketuhanan dalam segala situasi.

Berdasarkan pada filsafat profetik, indikator dari transendensi sebagai berikut (Haniah, 2018):

- 1) Mengakui adanya kekuatan supranatural, Allah.
- 2) Melakkan upaya mendekatkan diri kepada Allah.
- 3) Berusaha untuk memperoleh kebaikan Tuhan sebagai tempat bergantung.
- 4) Memahami suatu kejadian dengan pendekatan mistik (kegaiban).
- 5) Mengaitkan perilaku, tindakan dan kejadian dengan ajaran kitab suci.
- 6) Melakukan sesuatu disertai harapan untuk kebahagiaan hari

akhir (kiamat).

- 7) Menerima masalah atau problem hidup dengan rasa tulus hingga mendapatkan harapan agar mendapat balasan di akhirat, hingga kerja keras selalu dilakukan untuk meraih anugerah-Nya.

Peran transendensi dalam pembahasan etika pelayanan bankir ialah pada penampilan dan cara berpakaian, penampilan dengan tidak saja melihat dari fisik saja. Dalam upaya mendekati diri kepada Allah juga berusaha memperoleh kebaikan tuhan tanpa melupakan kaitan dengan pendekatan mistik atau hal-hal yang tidak terlihat tapi bisa dirasakan (suprastruktur). Dengan perilaku mengucapkan salam, optimis, ideal, wajar, sopan dan lemah lembut. Adapun pada pembahasan cara berpakaian yang ideal ialah tidak melupakan referensi utama umat muslim yaitu al-qur'an sebagai pedoman dalam berperilaku dengan menggunakan seragam, pakaian rapi dan necis, tidak berpakaian senonoh, baju ke dalam celana, tanda pengenal, sepatu dan kaos kaki. Lebih simpelnya ialah dengan memakai pakaian yang tidak mengakibatkan lebih banyak *madhorotnya* kepada nasabah dan bankir, hingga akhirnya berharap mendapatkan kebahagiaan dari Allah dihari kiamat dampak dari kinerja di bank.

Dalam teori etika pelayanan bankir karya Kasmir ada beberapa nilai yang dijadikan acuan dalam praktek, adapun nilai-nilai tersebut bisa dikorelasikan dengan nilai-nilai profetik di dalam kinerja bankir. Untuk memahami lebih konkrit korelasi antara nilai profetik dan poin etika pelayanan bankir seperti tabel berikut.

Tabel 2.2  
Indikator Nilai-Nilai Etika Pelayanan Bankir Profetik

No	Nilai-Nilai Profetik	Etika Pelayanan Bankir
1	Humanisasi	-Sikap Dan Perilaku -Gerak gerik
2	Liberasi	-Cara Berbicara -Cara Bertanya
3	Transendensi	-Penampilan -Cara Berpakaian

Indikator diatas diambil dari penggabungan antara variabel profetik dan variabel etika pelayanan bankir. *Amar ma'ruf* (humanisasi) tergabung dengan gerak gerik, sikap dan perilaku, karena di dalam filsafat profetik ada 3 poin yang selaras dan berkesinambungan dengan poin yang ada di gerak gerik, sikap dan perilaku. 3 poin yang ada di humanisasi yaitu Memandang orang secara total, membuang jauh sifat kebencian dan menjaga persaudaraan. Selaras dengan poin yang ada di gerak gerik yaitu mimik wajah dan gerakan anggota tubuh. Dan poin yang ada di sikap dan perilaku yaitu simpatik, fleksibel, suka menolong nasabah, jujur dalam

bertindak dan bersikap, memiliki rasa tanggung jawab dan sopan santun tutur kata dan hormat.

Variabel profetik yang kedua yaitu *nahi munkar* (liberalisasi) dan di dalamnya ada 4 poin yang selaras dan berkesinambungan dengan cara berbicara dan cara bertanya. 4 poin yang ada di liberalisasi yaitu menghilangkan penindasan, memihak kepentingan rakyat(nasabah), menegakkan keadilan dan keberanian dan memberantas kebodohan dan kelatarbelakangan sosial ekonomi. Selaras dengan poin cara berbicara yaitu tanggap isi pembicaraan, bersikaplah jangan terlalu kaku, fokus pembicaraan kepada pokok permasalahan, hormat dan jangan berperasangka buruk. Dan poin yang ada di cara bertanya yaitu berusaha mengenali nasabah, bahasa mudah dimengerti, ciptakan suasana kondusif, sikap bertanya dan berusaha mengenali nasabah.

Variabel profetik yang ketiga yaitu *tu'minuna billah* (transendensi) dan di dalamnya ada 4 poin yang selaras dan berkesinambungan dengan penampilan dan cara berpakaian. 4 poin yang ada di transndensi yaitu upaya mendekat diri kepada ALLAH, berusaha memperoleh kebaikan tuhan, mengetahui kejadian dengan pendekatan mistik dan mengaitkan perilaku dengan al-qur'an selaras dengan poin penampilan yaitu berpakaian ideal, selalu mengucapkan salam, berperilaku yang

baik dan bersikap optimis. Dan poin yang ada di cara berpakaian yaitu gunakan pakaian dinas(syar'i), hindari pakaian yang tidak lazim dan menutupi aurat.

## 2. Etika

### a. Etika

Etika berasal dari kata Yunani "*ethos*" yang memiliki arti padang rumput, tempat tinggal biasa, dalam jamaknya "*ta etha*" yang memiliki makna adat kebiasaan. Secara epistemologi etika memiliki arti ilmu yang biasa dilakukan atau bisa disebut ilmu yang mempelajari tentang adat kebiasaan. Nilai-nilai etika yang dianut hingga menjadi kebiasaan itu terletak bukan hanya pada individu tetapi juga terletak pada kolektif. Menurut kamus bahasa Indonesia terbaru tahun 1998, etika memiliki 3 (tiga) makna :

- 1) Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral.
- 2) Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak.
- 3) Nilai mengenai benar dan salah yang dianut oleh suatu masyarakat.

Dari pengertian tiga makna etika menurut KBBI ini dapat dikatakan bahwa penjelasan ketiganya menjadi pembahasan yang menarik, dimana etika yang dimaksud dengan kamus bahasa Indonesia edisi terbaru selaras dengan asal kata yaitu *ta etha* yang memiliki makna adat kebiasaan (K. Bertens, 2007). Jadi dapat



dikatakan terdapat nilai-nilai tersistem (norma) yang dipegang di setiap tempat dan etika itu bersifat absolut membicarakan baik dan buruk di tempat tersebut.

Pemahaman tentang etika masuk kedalam pemahaman filsafat, yaitu cabang filsafat moral. Semua cabang filsafat dominan membahas tentang yang 'ada' sedangkan permasalahan etika membahas tentang 'yang harus dilakukan', tidak jarang pembicaraan filsafat dikaitkan dengan 'filsafat praktis' yang dimana pembahasan lebih mendalam kearah perilaku sebaiknya seperti apa.

Akhirnya standarisasi dari para bankir dalam bersikap sudah termaktub didalam etika bankir yang mampu mengukur ketidak profesionalitas bankir dalam bertindak sampai pada tahapan seperti apa. Sehingga terwujudnya proses berjalannya aktivitas perbankan menjadi professional dan proporsional.

b. Etika dengan standar operasional prosedur

Etika akan bertujuan pada sikap pelayanan yang ditujukan kepada nasabah. Etika pelayanan bertuju pada perilaku petugas bank dalam berbagai ranah guna melengkapi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menanggapi mana yang baik dan mana yang buruk (Arif, 2010).

Dalam terapan pelayanan, etika dapat diformulasikan dalam bentuk SOP yang disetujui oleh organisasi dan disepakati bersama

oleh seluruh anggota organisasi/instansi guna mengatur pelayanan kepada publik. Etika pelayanan ini harus dipahami bersama oleh seluruh anggota guna mendapat citra (*image*) positif dari konsumen kepada organisasi (Saleh, 2010).

Dalam pelayanan, seorang bankir harus memiliki dasar pelayanan yang kuat seperti paham dengan etika itu sendiri. Berikut implikasi yang diperoleh perusahaan dan nasabah (Hasan, 2010) :

- 1) Nasabah akan puas, akan ada dua keuntungan yang dimiliki pertama nasabah lama akan loyal, yang kedua datangnya nasabah baru.
- 2) Meningkatkan citra (*image*) dimata para nasabah.
- 3) Laba yang diperoleh meningkat.
- 4) Hubungan bank dan nasabah menjadi harmonis.
- 5) Membuat rekomendasi mulut ke mulut (*word of mouth*).
- 6) Nasabah mengulang pembelian jasa pada perusahaan.
- 7) Nasabah membeli jasa baru.

c. Tujuan Etika.

Etika yang diterapkan kepada seluruh bank pasti memiliki tujuan tertentu, jelas tujuannya sangat menguntungkan pihak bank dan juga nasabah. Beberapa tujuan yang ingin dicapai di setiap perusahaan atau perbankan khususnya (Kasmir, 2011) :

- 1) Untuk persahabatan dan pergaulan.

Etika dapat membentuk keakraban dengan nasabah, dengan adanya keakraban segala urusan akan menjadi mudah.

2) Menyenangkan orang lain.

Akan ada pengulangan jasa yang telah dipakai, karena senang dengan jasa sebelumnya.

3) Membujuk nasabah.

Etika yang ditampilkan akan berdampak pada pembujukan nasabah dalam menggunakan jasa yang ditawarkan oleh bank.

4) Mempertahankan nasabah.

Lahirnya rasa loyalitas yang diberikan oleh nasabah kepada pihak bank.

5) Membina dan menjaga hubungan.

Adanya rasa ketertarikan hingga menimbulkan hubungan yang baik.

6) Menarik nasabah baru

Dengan sikap etika yang baik, maka sangat memungkinkan akan adanya nasabah baru yang diterima, hasil dari saling bercerita tentang testimoni bank tersebut.

d. Prinsip-prinsip Etika

Dua macam prinsip-prinsip etika yang pertama prinsip dasar etika bankir dalam mengelola perbankan, yang kedua prinsip-prinsip etika perbankan secara umum.

*Pertama*, etika dasar para bankir dalam prinsip pengelolaan bank harus mengupayakan terselenggaranya iklim usaha perbankan yang sehat yaitu dengan menjaga :

- 1) Likuiditas Bank atau kelancaran operasional bank.
- 2) Solvabilitas Bank atau terpeliharanya kekayaan bank agar kokoh dan mampu memenuhi seluruh kewajiban finansialnya.
- 3) Rentabilitas atau tingkat keuntungan yang dapat dicapai bank.
- 4) Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank (bonafiditas).

*Kedua*, prinsip etika perbankan secara umum terdiri dari 8 (delapan) bagian, yaitu:

1) Prinsip kepatuhan

Pada prinsipnya semua orang dimana pun memiliki peraturan yang harus mereka patuhi, begitu juga para bankir yang diharuskan mematuhi peraturan perbankan, undang-undang, kebijakan pemerintah, peraturan ketenaga-kerjaan yang menyangkut masyarakat, nasabah, pemerintah, pemilik dan karyawan.

2) Prinsip Kerahasiaan

Para bankir dituntut agar dapat menjaga kerahasiaan terutama dengan nasabah serta kerahasiaan kejabatannya.

### 3) Prinsip Kebenaran Pencatatan

Setiap petugas bank wajib memelihara arsip atau dokumen dan mencatat semua transaksi dengan benar serta menjaga kerahasiaannya.

### 4) Prinsip Kesehatan bersaing

Persaingan ini dapat bersifat intern, yaitu antar bagian dalam bank itu sendiri dan bersifat ekstern yaitu persaingan antar sesama bank. Dalam hal lebih kepada untuk memberikan pelayanan serta promosi atas jasa-jasa apa saja yang diberikan oleh bank tersebut, tapi setiap bank harus tetap menjaga agar tercipta iklim persaingan yang sehat.

### 5) Prinsip Kejujuran Wewenang

Kepercayaan dan wewenang yang telah diberikan oleh para pihak terkait dalam hal ini pemerintah, nasabah, pemilik, masyarakat dan karyawan hendaknya tetap dinomor satukan dan tidak disalahgunakan untuk kepentingan di luar etika yang telah disepakati bersama.

### 6) Prinsip Keterbatasan Keterangan

Meskipun petugas bank dan bankir diminta untuk bersikap informatif terhadap pihak luar, namun sifatnya terbatas.

### 7) Prinsip Kehormatan Profesi

Setiap petugas bank ataupun bankir diharuskan taat menjaga kehormatan profesi dengan cara menghindarkan diri dari hal-hal semacam kolusi, pemberian hadiah, upeti, dan fasilitas dari pihak lain yang menginginkan kemudahan dalam hal prosedur bank.

#### 8) Prinsip Pertanggungjawaban Sosial

Pertanggungjawaban ini lebih diarahkan pada pemerintah, nasabah, pemilik ataupun masyarakat dalam hal melaksanakan operasional perbankan.

#### e. Etika Bankir Dalam Melayani Nasabah

##### 1) Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika pelayanan. Dalam praktiknya sikap dan perilaku menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan. Sikap dan perilaku yang baik harus ditunjukkan seluruh karyawan terutama karyawan di *costumer service*, *teller*, pramuniaga, *public relation*, *operator* telepon ataupun satpam. Sikap dan perilaku yang harus ditunjukkan diantaranya (Kasmir, 2005) :

- a) Jujur dalam bertindak dan bersikap,
- b) Rajin tepat waktu dan tidak pemalas,
- c) Selalu murah senyum,
- d) Lemah lembut dan ramah,

- e) Sopan santun tutur kata dan hormat,
- f) Periang selalu ceria dan pandai bergaul,
- g) Simpatik,
- h) Fleksibel,
- i) Serius,
- j) Memiliki rasa tanggungjawab,
- k) Rasa memiliki perusahaan,
- l) Suka menolong nasabah.

## 2. Penampilan

Pengertian penampilan adalah cara berpakaian dan perilaku karyawan dalam melayani nasabah. Penampilan seseorang dapat dilihat dari dua sisi yaitu: *pertama*, penampilan yang dilihat nasabah bentuk fisik karyawan, *kedua* bukan termasuk fisik tetapi lebih kepada perilaku. Secara umum (Kasmir, 2005) menyatakan penampilan yang prima yang diampikan oleh setiap karyawan perusahaan, baik penampilan fisik maupun non fisik adalah sebagai berikut:

- a) Wajar,
- b) Berpakaian ideal.
- c) Selalu mengucapkan salam,
- d) Selalu bersikap optimis,
- e) Berperilaku yang baik,

- f) Lemah lembut dan sopan dalam mealayani nasabah, selalu memberikan perhatian dan suka membantu.

### 3. Cara berpakaian

Cara berpakaian artinya cara kita mengenakan pakaian baik dari segi warna, model maupun aksesoris yang dikenakan di pakaian tersebut. Faktor yang harus saling mendukung agar cara berpakaian dapat serasi dan sepadan adalah warna yang dikenakan, model yang digunakan, keserasian antara rok/celana dan baju, cara mengenakan pakaian tersebut, aksesoris yang melekat. Cara berpakaian yang baik menurut (Kasmir, 2005) antara lain:

- a) Gunakan pakaian dinas (seragam),
- b) Gunakan pakaian rapi, bersih dan necis,
- c) Hindari pakaian yang tidak lazim,
- d) Masukkan baju kedalam celana,
- e) Gunakan tanda pengenal,
- f) Gunakan sepatu dan kaus kaki.

### 4. Cara berbicara

Cara berbicara juga adalah cara kita membuat suasana pembicaraan dengan nasabah, sehingga nasabah akan merasa senang untuk mengemukakan permasalahannya. Secara umum



(Kasmir, 2005) etika bicara yang perlu diatur secara baik oleh setiap perusahaan adalah:

- a) Biarlah nasabah berbicara terlebih dahulu
- b) Jangan sekali-kali memotong pembicaraan
- c) Pada saat nasabah berbicara karyawan menyimak
- d) Tanggapi isi pembicaraan
- e) Bersikaplah jangan terlalu kaku
- f) Jangan bersikap kasar dan mengadili nasabah
- g) Hargai dan jangan berperasangka buruk
- h) Fokus pembicaraan kepada pokok permasalahan.

#### 5. Gerak gerik

Gerak gerik adalah pergerakan seluruh anggota badan dalam melayani nasabah. Gerak gerik seorang karyawan ditunjukkan melalui: mimik wajah, gerakan anggota tubuh, gerakan kepala tangan dan kaki, gerakan mulut, gerakan hidung, cara duduk, cara berjalan (Kasmir, 2005).

#### 6. Cara bertanya

Cara bertanya adalah cara kita mengajukan pertanyaan kepada pelanggan dengan bahasa, nada, dan kalimat yang menyenangkan. Terdapat beberapa cara yang baik dalam pengajuan ke nasabah, antara lain:

- a) Sikap bertanya
- b) Waktu yang pas
- c) Berusaha mengenali nasabah

- d) Minta izin
- e) Bahasa mudah dimengerti
- f) Bertanya secukupnya
- g) Ciptakan suasana kondusif
- h) Tidak dengan nada mengancam

**C. Kerangka berpikir.**

