

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Berdirinya Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Unit Usaha Syariah atau Bank Jatim Syariah (BJS) didirikan berdasarkan Surat Bank Indonesia Nomor 9/7/DS/Sb tanggal 4 April 2007 perihal: Persetujuan Prinsip Pendirian Unit Usaha Syariah (UUS), pembukaan kantor cabang syariah dan anggota Dewan Pengawas Syariah (DPS) serta surat Bank Indonesia Nomor 9/148/DPIP/Sb tanggal 24 Juli 2007 perihal: Izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah. Sedangkan untuk operasional BJS sendiri diresmikan pada hari Selasa tanggal 21 Agustus 2007 atau bertepatan pada tanggal 8 Syaban 1428 H.

Selama beroperasi, BJS telah hadir dengan banyak melakukan pengembangan dan inovasi guna memberikan layanan financial yang terbaik sesuai kebutuhan nasabah melalui beragam produk sesuai dengan prinsip syariah. Sepanjang tahun 2014, BJS telah menambah sejumlah jaringan kantor baru, yaitu 2 kantor cabang di Kediri dan Malang; 2 kantor cabang pembantu di Madiun dan Jember. Di tahun 2015 terdapat penambahan jaringan berupa peningkatan status cabang pembantu Gresik dan Madiun sebagai kantor cabang; pendirian 5 kantor cabang pembantu di Blitar, Jombang, Surabaya Utara, Surabaya Barat, dan Surabaya Timur; serta penambahan 50 kantor layanan syariah dan 6 ATM. Bank Jatim

Syariah KC Kediri didirikan dan beroperasi resmi pada tanggal 17 Januari 2014 yang beralamatkan di Jl. Diponegoro No. 50B.

Pembangunan karakter di BJS dibangun dengan karakter dengan prinsip luhur seperti yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yaitu beriman, cerdas, amanah, jujur, juga berkomunikasi dengan baik. Pribadi yang demikian diharapkan akan memiliki empati dan berorientasi pada hasil yang sepenuhnya mengutamakan layanan fokus kepada nasabah. Atau dalam BJS itu disebut dengan BJS FASTER (*Fathonah, Amanah, Sidiq, Tabligh, Empati dan Result Oriented*).⁸²

2. Visi dan Misi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

a. Visi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

“Menjadi BPD nomer satu di Indonesia”.

b. Misi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

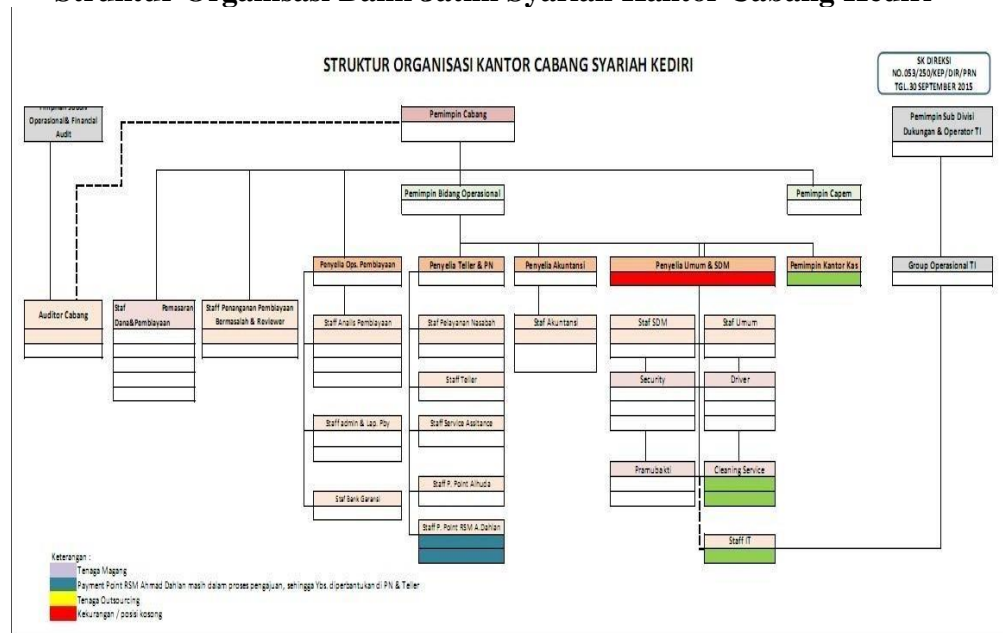
1. Akselerasi kinerja, dan transformasi bisnis yang sehat, menuju digital, Bank dengan SDM yang berdaya saing tinggi.
2. Memberikan kontribusi, bagi pertumbuhan ekonomi di Jawa Timur.
3. Menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.⁸³

⁸² Wawancara dengan Bapak Agung Priambodo, tanggal 05 November 2019, di Kantor Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

⁸³ Wawancara dengan Ibu Debryna Suryadhani, pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 10.54 WIB, di Kantor Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

3. Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri



Berikut ini merupakan tugas dan wewenang dari masing-masing bagian tersebut :⁸⁴

a. *Branch Manager*

Branch manager merupakan pimpinan kantor cabang yang mempunyai tanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, *monitoring* dan evaluasi fungsi, *covering area* dan pengelolaan *customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan. Tugas dan wewenang dari *branch manager* yaitu :

- 1) Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan.

⁸⁴ Dokumen dari Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 10.52 WIB

- 2) Bertindak sebagai pimpinan cabang dan bertanggung jawab kepada direktur utama atas semua operasional cabang.
- 3) Memonitoring kegiatan operasional perusahaan dan observasi atas kinerja para karyawannya.
- 4) Memberikan solusi terhadap semua permasalahan serta memberikan penilaian pada kinerja karyawan.

b. *Sub Branch Manager*

Sub branch manager merupakan posisi jabatan yang bertugas untuk membantu *branch manager* melaksanakan kegiatan serta mengawasi kegiatan yang dijalankan oleh kantor cabang meliputi, aktivitas operasional perbankan agar bisa berjalan efisien, efektif, akurat dan sesuai dengan peraturan Bank Indonesia yang berlaku. Tugas dan wewenang *sub branch manager* yaitu :

- 1) Memeriksa dan menandatangani warkat permohonan pemindahan bukuan, transfer, setoran kliring dan jasa lainnya sesuai kewenangan.
- 2) Mengelola transaksi, layanan dan aktivitas keuangan.
- 3) Melakukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi kantor cabang.
- 4) Memastikan operasional bank berjalan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku.
- 5) Sebagai koordinasi seluruh *crew* Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

c. *Branch Operational Manager*

Branch operational manager merupakan posisi jabatan yang memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasi dan mengontrol berbagai fungsi administratif di cabang dan melakukan koordinasi dengan branch manager. Tugas dan wewenang *branch operational manager* yaitu :

- 1) Memastikan *perform* kinerja *operational head* yang meliputi, proses persetujuan kredit sampai dengan pemenuhan kewajiban cabang ke rekan (asuransi, *dealer* dan lain-lain) dapat berjalan sesuai dengan target servis level, *monitoring* pembayaran *customer* maupun proses administrasi *operation*.
- 2) Memastikan pengawasan dan pemeliharaan asset perusahaan agar terlaksana guna mendukung *profit* cabang.
- 3) Memastikan tersedianya rekomendasi *improvement* yang bersifat strategis kepada divisi terkait dan manajemen, baik dari sisi *sales*, *support*, *AR*, *human resources* dan infrastruktur.
- 4) Memastikan koordinasi dengan *branch marketing manager* untuk sinergi dalam pencapaian target *perform* kantor cabang secara keseluruhan.
- 5) Memonitoring dan mengkoordinir tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya.
- 6) Melakukan fungsi support terhadap tugas-tugas branch manager.

- 7) Mengontrol pelaksanaan SOP di kantor cabang yang telah dijalankan atau diterapkan dengan konsisten.
- 8) Memonitoring penerimaan angsuran dan setoran ke bank telah dilakukan setiap hari.
- 9) Menandatangani bukti pengeluaran kas, PO, tanda terima pengeluaran jaminan, berita acara pemeriksaan kas, dan lain-lain.

d. *Branch Development Manager*

Tugas dan wewenang dari *branch development manager* yaitu sebagai berikut :

- 1) Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan serta target *sales* untuk pencapaian target penjualan secara maksimal.
- 2) Memantau tugas penagihan kolektor dan tempo pembayaran *customer*.
- 3) Memonitor dan mengevaluasi pencapaian target pemasaran secara berkelanjutan.
- 4) Memonitor dan mengevaluasi pasar dan *competitor* untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di area yang sama.
- 5) Menganalisa dan melihat kebutuhan pasar untuk menyusun dan mengusulkan strategi pemasaran.
- 6) Berkoordinasi dengan pusat dan cabang lain untuk penentuan wilayah pemasaran dan koordinasi target pemasaran.

e. *Relationship Manager Funding* (RM Funding)

Posisi jabatan ini mempunyai tanggung jawab terhadap pengidentifikasian peluang penjualan, mendapatkan bisnis yang potensial dari nasabah serta memelihara dan memperdalam hubungan dengan nasabah. Tugas dan wewenang dari *relationship manager funding* yaitu :

- 1) Mencari calon nasabah yang memiliki potensial sebagai perolehan sumber dana.
- 2) Melakukan proses pengiriman uang sesuai permintaan.

f. *Relationship Manager Lending* (RM Lending)

Tugas dan wewenang dari *relationship manager lending* yaitu :

- 1) Memasarkan produk dari Bank Jatim Syariah, mencari calon nasabah yang potensial sebagai alokasi dana pembiayaan.
- 2) Memonitoring setiap debitur atau nasabah yang jatuh tempo secara *continue*.
- 3) Mengecek dana serta mensurvey calon nasabah baru yang mengajukan pembiayaan.
- 4) Membuat dan memelihara semua dokumen pada bagian pembiayaan.
- 5) Menandatangani atau mengesahkan apakah calon nasabah ini mendapatkan pembiayaan atau tidak.
- 6) Melakukan penagihan terhadap debitur yang bermasalah dan mencari sumber permasalahan serta alternatif jalan keluarnya.

g. *Teller*

Teller merupakan petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Tugas-tugas *teller* yaitu sebagai berikut :

- 1) Mengatur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam box khasanah bank.
- 2) Pelaksanaan transaksi keuangan tunai, setoran maupun pembayaran.
- 3) Pelaksana mutasi uang tunai antar *teller* kantor kas dan berkewajiban membuat laporan kas harian.

h. *Customer Service*

Customer Service bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada nasabah, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dialami oleh nasabah. Tugas-tugas dari *customer service* yaitu :

- 1) Memberikan keterangan atau pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah mengenai produk yang ada di Bank Jatim Syariah.
- 2) Melayani setiap tamu atau nasabah yang bermaksud untuk bertemu dengan staf atau karyawan Bank Jatim Syariah.
- 3) Memberi nomor rekening tabungan ataupun deposito kepada nasabah baru sesuai dengan nomor urutan.

- 4) Menerima, memeriksa dan meregister berkas permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah pembiayaan dan kemudian menyerahkannya kepada bagian marketing.
- 5) Menerima dan melayani *complain* dari nasabah yang mengalami permasalahan.

i. *Branch Collector*

Branch collector merupakan posisi jabatan yang memiliki tugas untuk menagih piutang bank karena adanya pembiayaan yang bermasalah guna meminimalkan kerugian *financial* dengan cara-cara yang sesuai aturan dan kebijakan yang diterapkan oleh Bank Jatim Syariah.

j. *Back Office*

Posisi jabatan yang memiliki atau berasal dari pendidikan maupun pengalaman dengan administrasi laporan keuangan maupun entri data dari bagian *front office*. Tugas dari *back office* ini yaitu dalam pengurusan dokumen yang berkaitan dengan transaksi nasabah seperti pembuatan produk bank yaitu giro dan cek.

k. Bagian Keamanan dan Urusan Rumah Tangga Kantor (*Non Bank Staff*)

Non bank staff bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan dan urusan rumah tangga lainnya. Bagian-bagian dan tugas-tugas pokok dari non bank staff yaitu :

- 1) *Office boy* tugasnya yaitu memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan crew yang lain serta membersihkan kantor.

- 2) *Security* bertugas untuk menjaga dan siap siaga terhadap situasi kantor, menfull (mengeluarkan dan memasukkan uang dari khasanah bersama teller dan pejabat bank), pengawalan penyetoran uang serta membantu *customer service* dalam penjualan *shar-e*.
- 3) *Driver* bertugas pada kegiatan transportasi dan memelihara kendaraan kantor.

4. Produk-produk Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Adapun produk-produk dari Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yaitu sebagai berikut :

a. Produk Pendanaan

1) Tabungan Barokah

Simpanan dengan prinsip Bagi Hasil (*Mudharabah*) antara Bank dengan Nasabah sesuai dengan nisbah yang telah disepakati, yang penarikannya bisa dilakukan sewaktu-waktu.

Tujuan :

- a) Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam berinvestasi sesuai syariah.
- b) Memanfaatkan dana tabungan dari nasabah, dengan menyalurkan secara produktif dalam bentuk pembiayaan ke berbagai jenis usaha dari kecil dan menengah hingga tingkat korporasi sesuai prinsip syariah yang insya Allah barokah.

Manfaat :

- a) Dana nasabah dijamin aman.

- b) Diikuti dalam program penjaminan pemerintah.
 - c) Bagi hasil sangat kompetitif/bersaing.
 - d) Dapat ditarik/disektor setiap saat di seluruh cabang Bank Jatim.
 - e) Fasilitas kartu ATM dan dapat berfungsi sebagai kartu Debet, yang bisa diakses ke seluruh jaringan ATM berlogo ATM Bersama dan Prima.
 - f) Fasilitas SMS Banking.
- 2) Tabunganku iB

Simpanan dengan menggunakan prinsip *Wadiah Yad Adh Dhamanah* dimana simpanan diperlakukan dengan titipan dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat.

Tujuan :

- a) Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam berinvestasi sesuai syariah.
- b) Memanfaatkan dana tabungan dari nasabah dengan menginvestasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada berbagai jenis usaha dari kecil dan menengah hingga tingkat korporasi dengan prinsip syariah yang insya Allah barokah.

Manfaat :

- a) Dana nasabah dijamin aman.
- b) Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah.
- c) Bebas biaya administrasi bulanan.

- d) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan atau untuk referensi Bank Jatim Syariah.
- e) Fasilitas ATM dan SMS Banking.
- f) Bank dapat memberikan bonus atas simpanan Anda secara sukarela.
- g) Insya Allah barokah dengan memberikan manfaat bagi sesama.

3) Tabungan Simpel iB

Tabungan yang cocok untuk yang berjiwa muda, kreatif, dan simpel. Diperuntukkan untuk siswa-siswi usia dibawah 17 tahun dan belum memiliki KTP.

Manfaat :

- a) Dana nasabah dijamin aman.
- b) Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah.
- c) Bebas biaya administrasi bulanan.
- d) Bank dapat memberikan bonus atas simpanan anda secara sukarela.
- e) Insya Allah barokah dengan memberikan manfaat bagi sesama.

4) Tabungan Haji Amanah

Simpanan yang menggunakan prinsip bagi hasil (*Mudharabah*) tabungan kepercayaan umat untuk mewujudkan niat dan langkah menuju Baitullah dan insya Allah menjadi Haji yang mabrur.

Tujuan :

Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi panggilan Allah menuju Baitullah.

Manfaat :

- a) Dana nasabah dijamin aman.
- b) Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah.
- c) Bebas biaya administrasi bulanan.
- d) Pendaftaran nomor porsi siskohat didaftarkan setelah saldo rekening min Rp. 25 juta.

5) Giro Amanah

Sarana penyimpanan dana dengan menggunakan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media cek atau bilyet giro.

Tujuan :

Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi usaha sesuai syariah.

Manfaat :

- a) Dana nasabah dijamin aman.
- b) Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah.
- c) Cek dan bilyet giro diikutkan dalam Sistem Kliring Nasional.
- d) Memudahkan dalam bertransaksi usaha.

6) Deposito Barokah

Simpanan bejangka dalam bentuk Deposito dengan prinsip *mudharabah mutlaqah* dengan bagi hasil yang bersaing, aman, dan mententramkan.

Tujuan :

- a) Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam berinvestasi sesuai syariah.
- b) Memanfaatkan dana dengan menginvestasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada berbagai jenis usaha dari kecil dan menengah hingga tingkat korporasi dengan prinsip syariah yang insya Allah barokah.

Manfaat :

- a) Dana nasabah dijamin aman.
- b) Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah.
- c) Bagi hasil sangat kompetitif/bersaing.
- d) Dapat dijadikan agunan pembiayaan.
- e) Insya Allah barokah dengan memberi manfaat bagi sesama.
- f) Pencairan Deposito sebelum jatuh tempo tidak dikenakan penalti.
- g) Bagi hasil dapat dikapitalisir (menambah saldo Deposito).

b. Produk Pembiayaan

1) Multiguna Syariah

Fasilitas pembiayaan yang diberikan Bank kepada Nasabah yang mempunyai penghasilan tetap (*fix income*) dengan akad *Murabahah*.

Tujuan : Untuk keperluan produktif dan konsumtif.

Karakteristik :

- a) Menggunakan akad *Murabahah*.
- b) Jangka waktu pembiayaan :
 - (1) Pegawai Negeri Sipil maksimal 8 (delapan) tahun.
 - (2) Purnawirawan dan pensiunan PNS maksimal 5 (lima) tahun.
 - (3) Pegawai tetap dari Perusahaan Swasta/Yayasan/Koperasi bonafide maksimal 5 (lima) tahun.
- c) Maksimal pembiayaan :
 - (1) Pegawai Negeri Sipil sebesar 80% dari gaji yang diterima oleh nasabah.
 - (2) Purnawirawan dan pensiunan PNS sebesar 80% dari hak pensiunan yang diterima nasabah.
 - (3) Pegawai tetap dari Perusahaan Swasta/Yayasan/Koperasi bonafide sebesar 60% dan gaji yang diterima nasabah.
- d) Penelusuran sebelum jatuh tempo tidak dikenakan penalti.
- e) Perlindungan asuransi syariah.

f) Angsuran tetap sampai dengan jatuh tempo pembiayaan.

2) Produk *Kafalah*

Berupa Bank Garansi merupakan jaminan yang diberikan Bank kepada pihak ketiga (terjamin) untuk jangka waktu tertentu, jumlah tertentu dan keperluan tertentu, atas pemenuhan kewajiban nasabah (yang dijamin) kepada pihak ketiga dimaksud.

Karakteristik : Diperuntukkan badan hukum dan lembaga– lembaga lainnya, yang bergerak di bidang jasa konstruksi, pengadaan barang dan jasa, jasa lainnya dan sektor usaha lain yang memenuhi syarat kelayakan.

Jangka Waktu Pembiayaan : Sesuai dengan permintaan dari penerima jaminan atau maksimal sesuai dengan jangka waktu kontrak antara nasabah dan pihak penerima jaminan.

3) Emas iB Barokah

Fasilitas pembiayaan yang diberikan bank kepada Nasabah berdasarkan kesepakatan, dimana nasabah menyerahkan secara fisik barang berharga berupa emas (baik lantakan maupun perhiasan), selanjutnya bank memberikan Surat Gadai sebagai jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank.

Tujuan : Memberikan solusi bagi Anda yang membutuhkan dana jangka pendek untuk keperluan yang mendesak, dengan proses cepat dan mudah.

Karakteristik :

- a) Menggunakan akad *Qardh*, *Rahn* dan *Ijarah*.
 - b) Jangka waktu pembiayaan min. 10 hari, maks. 120 hari (4 bulan) dan dapat diperpanjang sampai dengan 2 (dua) kali perpanjangan.
 - c) Fleksibel dalam pengaturan pelunasan.
 - d) Pelunasan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan penalti.
 - e) Perlindungan asuransi syariah.
 - f) Biaya pemeliharaan dibayar pada saat penebusan.
 - g) Nilai pembiayaan sampai dengan 100% dari nilai taksir.
- 4) Kepemilikan Logam Emas (KLE) iB Barokah

Fasilitas Pembiayaan Kepemilikan Logam Emas iB Barokah (KLE iB Barokah) merupakan Pembiayaan yang diberikan untuk membantu nasabah dalam kepemilikan emas lantakan dengan cara mengangsur setiap bulan.

Karakteristik :

- a) Emas yang dibiayai berupa emas lantakan Antam maupun lokal 24 karat.
- b) Jangka waktu pembiayaan minimal 2 tahun dan maksimal 5 tahun.
- c) Angsuran tetap setiap bulannya hingga akhir jatuh tempo pembiayaan.

- d) Uang muka ringan, yaitu minimal 20% dari harga emas lantakan yang akan dibiayai Bank.
 - e) Nilai Pembiayaan emas dengan minimal berat 10 gram dan maksimal sebesar Rp. 150.000.000,00 (Seratus lima puluh juta)/nasabah.
 - f) Fasilitas pembayaran angsuran melalui Autodebet.
 - g) Bebas Biaya Provinsi dan asuransi.
- 5) Pembiayaan Konsumtif dan Produktif
- a) Pembiayaan Konsumtif
 - (1) Pembiayaan Multiguna Syariah

Pembiayaan yang diberikan kepada karyawan pemerintah atau swasta bonafide.
 - (2) Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan

Pembiayaan yang ditujukan bagi nasabah yang bermaksud melakukan pembelian/pemilikan kendaraan.
 - (3) Pembiayaan Pemilikan Rumah

Pembiayaan yang ditujukan bagi nasabah yang bermaksud melakukan pembelian rumah (baru/second).
 - b) Pembiayaan Produktif
 - (1) Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan untuk keperluan pengadaan barang yang digunakan untuk modal kerja.

(2) Pembiayaan Investasi

Pembiayaan untuk keperluan pembelian barang-barang yang diperlukan untuk keperluan investasi.

6) Umroh iB *Maqbula*

Pembiayaan bagi nasabah yang akan melakukan perjalanan umroh dengan angsuran tetap sampai dengan jangka waktu pembiayaan.

Karakteristik :

- a) Menggunakan akad Ijarah.
- b) Untuk membiayai kebutuhan perjalanan Umroh.
- c) Diperuntukkan bagi pemohon yang berstatus karyawan tetap perusahaan/instansi bonafide dengan masa kerja min. 2 tahun dan wiraswasta.
- d) Diperuntukkan juga bagi keluarga nasabah dan pihak lain yang menjadi tanggungan nasabah, sepanjang kemampuan mengangsur nasabah mencukupi (maks. 80% dari penghasilan bersih nasabah).
- e) Plafond pembiayaan maks. 80% dari biaya umroh.
- f) Jangka waktu pembiayaan maks. 3 tahun
- g) Angsuran tetap setiap bulannya hingga akhir jatuh tempo pembiayaan.
- h) Dapat diangsur setelah pulang dari Umroh.
- i) Biaya administrasi ringan.

- j) Perlindungan asuransi syariah.
- k) Fasilitas pembayaran angsuran melalui Autodebet.

7) KPR iB Griya Barokah

Pembiayaan jangka pendek, menengah atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumtif) maupun renovasi, baik baru maupun bekas, dilingkungan developer maupun non developer, dengan sistem *Murabahah*.

Tujuan :

Pemilikan rumah, rusun, ruko, rukan dan apartemen di lingkungan perumahan maupun bukan perumahan, kondisi baru maupun lama.

Karakteristik :

- a) Menggunakan akad *murabahah* yaitu akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.
- b) Jangka waktu pembiayaan maksimal 15 tahun.
- c) Fleksibel untuk pembelian rumah baru atau *second*.

Manfaat :

- a) Angsuran ringan dan tetap.
- b) Proses cepat dan mudah.
- c) Biaya administrasi ringan.
- d) Perlindungan asuransi syariah.

- e) Online pembayaran angsuran di seluruh cabang Bank Jatim, jaringan ATM Bersama dan ATM Prima.

8) *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik* (IMBT)

Memberikan fasilitas kepada nasabah yang membutuhkan manfaat atas barang (sewa) dengan pembayaran tangguh, dengan opsi memiliki dikemudian hari.

a) Objek Sewa :

- (1) Property (rumah, ruko, gudang, rukan, rusun).
- (2) Peralatan/*Appliances* (peralatan medis, peralatan industri/pabrik, mesin industri/pabrik).
- (3) Alat-alat transportasi.
- (4) Alat-alat berat.

b) Manfaat :

- (1) Proses cepat dan mudah.
- (2) Biaya administrasi ringan.
- (3) Perlindungan asuransi syariah.

9) Pembiayaan Koperasi (PKOP & PKPA)

Pembiayaan yang diberikan kepada koperasi dan/atau anggotanya dengan menggunakan akad *Mudharabah*.

Tujuan :

- a) Pembiayaan yang diberikan kepada koperasi dan/atau anggotanya dengan menggunakan akad *Mudharabah*.

- b) Meningkatkan peranan Bank dalam penyaluran pembiayaan kepada koperasi.

c. Layanan

1) SISKOPATUH

Bank Jatim Syariah telah terintegrasi secara online dengan Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) Kementerian Agama RI. Sehingga nasabah yang melakukan pendaftaran umroh langsung tercatat oleh kemenag dan mendapatkan kepastian porsi umroh.

2) Surat Dukungan

Merupakan surat keterangan yang diterbitkan oleh Bank Jatim Syariah atas permintaan nasabah untuk kepentingan persyaratan dalam mengikuti tender proyek pemerintah ataupun swasta.

3) Surat Referensi Bank

Surat keterangan yang diterbitkan Bank Jatim Syariah atas permintaan nasabah untuk tujuan tertentu sebagai pertanyaan bahwa nasabah tersebut adalah benar-benar nasabah Bank Jatim Syariah.

4) Transfer SKN

Jasa pemindahan dana antar Bank dalam wilayah Nasional (untuk transfer) dan satu wilayah kliring local (untuk kliring Debet menggunakan sarana Cek, BG dan Nota Debet).

5) Western Union

Adalah jasa pengiriman uang /penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on line*) yang dilakukan lintas negara, dimana pengiriman/penerima tidak harus memiliki rekening di bank atau tidak harus berdomisili tetap di negara pengirim atau di negara tujuan transfer.

6) ATM

- a) Bisa di transaksikan di mesin ATM manapun yang bertanda ATM Bersama dan ATM Prima.
- b) Bisa ditransaksikan di mesin CDM (*Cash Deposit Machine*) untuk setoran tunai berupa uang kertas dengan pecahan Rp. 10.000; Rp. 20.000; Rp. 50.000 dan Rp. 100.000
- c) Bisa difungsikan sebagai kartu debit yang bisa digunakan untuk berbelanja di merchant-merchant yang berlogo Debit BCA
- d) Batas penarikan/pindah buku melalui mesin ATM per hari minimal Rp. 50.000,00 dan maksimal sebesar Rp. 10.000.000,- atau sesuai saldo terakhir.
- e) Didukung layanan MEPS (Malaysian Electronic Payment System) untuk orang Indonesia yang berada di Indonesia.
- f) Penarikan tunai di ATM manapun tidak dikenakan biaya.
- g) Transfer antar Bank peserta ATM Bersama maupun Prima secara *real time online*.

- h) Dapat digunakan untuk pembayaran tagihan Telepon, PBB, Tagihan Telkomsel, XL, Esia, dan Fren.
- i) Dapat digunakan untuk pembelian pulsa Simpati, AS, XL, Esia, dan Fren.

7) SMS Banking

Layanan perbankan berbasis teknologi selular yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan dimana dan kapan saja.

Jenis transaksi via SMS Banking Bank Jatim Syariah :

- a) Informasi saldo rekening.
- b) Informasi 3 Transaksi terakhir.
- c) Transfer antar rekening Bank Jatim/Bank Jatim Syariah maksimum Rp. 5.000.000,00
- d) Pembayaran tagihan telepon selular pasca bayar (Telkomsel, XL, Esia, dan Fren).
- e) Pembelian pulsa kartu telepon selular pra bayar (Simpati, AS, XL, Esia, dan Fren).

8) Call Center “Info Bank Jatim 14044”

Layanan yang diberikan meliputi :

- a) Informasi tentang semua produk Bank Jatim Syariah.
- b) Informasi saldo.
- c) Informasi transaksi terakhir.

- d) Melakukan pengamanan dini atas rekening nasabah, seperti hilang kartu ATM.
- e) Menampung keluhan nasabah terhadap layanan yang kurang memuaskan.

B. Temuan Penelitian

1. Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Dunia Perbankan Syariah Di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Pada saat ini perkembangan bank syariah sangat diterima baik dan positif oleh masyarakat di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan keberadaan industri perbankan syariah yang menjunjung tinggi prinsip etika bisnis Islam sebagai fasilitator transaksi yang halal menurut syariat Islam. Salah satunya adalah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yang sudah menerapkan etika bisnis Islam dalam penjualan produk dan melayani nasabah seperti yang telah di sampaikan oleh Ibu Debryna Suryadhani selaku *Penyelia Akuntansi Umum & SDM* :

“Di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri ini penerapan etika bisnis Islamnya sudah berjalan dengan baik, sebenarnya etika bisnis itu sama, hanya saja kalau di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri harus selalu memperhatikan hukum-hukum Islam, kalau dalam Islam itu kita tidak membatasi harus dengan orang muslim maupun non muslim, siapapun kita bisa berbisnis dengan siapa saja ya, selama bisnisnya itu sesuai dengan syariah jadi hukum-hukum syariahnya itu harus sesuai seperti itu, jadi kalau dia melakukan pembiayaan kita harus tahu sumber pengembaliannya dia itu sesuai dengan syariah atau tidak, jelas apa tidak, dan lain sebagainya. Kalau di tabung ya kita harus tahu usaha orang itu apa gitu.”⁸⁵

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Debryna Suryadhani, (selaku *Penyelia Akuntansi Umum & SDM di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 10.50 WIB

Dari penjelasan diatas, diperkuat dengan pendapat yang disampaikan oleh Mas Reza Pratama selaku *Analisis Pembiayaan dan Bank Garansi*, yaitu sebagai berikut:

“Oh iya jadi etika bisnis Islam disini sudah diterapkan dengan baik, karena etika bisnis yang sesuai syariah Islam itu menjadi sebuah pembeda yang sangat jelas antara bisnis yang menjalankan operasionalnya sesuai dengan syariat maupun yang berdasarkan konvensional. Salah satu etika bisnis Islam kalau diranah perbankan syariah itu yang paling utama kita tidak menerapkan sistem bunga, kita menerapkan prinsip yang sesuai dengan syariah Islam, hal tersebut menjadi pembeda kita dengan bank yang berbasis konvensional.”⁸⁶

Dari pernyataan yang disampaikan oleh pihak Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri diatas, kemudian timbul pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri mengenai implementasi etika bisnis Islam di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Ibu Sri Utami salah satu nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri mengatakan:

“Menurut saya sudah lumayan bagus karena disini karyawannya melayani dengan ramah, murah senyum dan supel, jika ada pertanyaan yang belum jelas itu bisa langsung dijawab dengan jelas.”⁸⁷

Begitupun pendapat Mas Andri Sebagai nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri mengatakan:

“selama ini, saya melihat bahwasannya di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri ini etika bisnis yang diterapkan sudah sesuai dengan syariat Islam. Semua karyawan disana sudah benar-benar faham tentang

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Mas Reza Pratama, (selaku *Analisis Pembiayaan dan Bank Garansi di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 11.04 WIB

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Utami, (selaku *nasabah tabungan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 12.50 WIB

etika bisnis yang sesuai dengan syariat Islam itu seperti apa. Semua karyawan memperlakukan nasabahnya dengan baik, tidak membedakan.”⁸⁸

Jadi, Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri sudah menerapkan etika bisnis Islam dengan baik. Terbukti dengan karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yang sudah memberikan pelayanan dengan baik kepada nasabahnya. Selain itu Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri juga tidak membedakan antara nasabah muslim maupun non-muslim dalam pelayanannya. Produk pembiayaan dan simpanan yang diberikan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri kepada nasabah harus melihat sumber penghasilannya (halal-haram). Dan yang menjadi pembeda utama yaitu Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri tidak menggunakan sistem bunga tetapi menggunakan prinsip sesuai syariat Islam.

Berbisnis merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh sebagian besar manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Selain itu, berbisnis dalam sebuah industri harus mementingkan keuntungan jangka panjang dan jangka pendek. Penerapan etika bisnis menjadi penentu berkembangnya sebuah industri. Seperti halnya tujuan implementasi etika bisnis Islam dalam dunia perbankan syariah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yang disampaikan oleh Ibu Debryna Suryadhani :

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Mas Andri, (selaku *nasabah pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 14.40 WIB

“Tujuan penerapan etika bisnis Islam itu supaya kita bekerjanya sesuai dengan syariat Islam dan sesuai dengan hukum-hukum Islamnya, jadi kita tahu etika-etikanya saat menjual produk itu seperti apa, jadi kalau seumpama akan berbisnis dengan nasabah, kita itu tahu berbisnis yang halal seperti apa, sesuai dengan syariat itu seperti apa, kita tahu dan gak asal pilih kalau mau berbisnis dengan orang.”⁸⁹

Kemudian Mas Reza Pratama selaku *Analisis Pembiayaan dan Bank Garansi* juga menambahkan :

“Tujuannya yang pertama yaitu untuk menarik minat nasabah, dimana dalam etika bisnis yang diterapkan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri itu tidak menerapkan prinsip Riba, selain itu juga dalam berbisnis kita harus melihat seluk beluk nasabahnya seperti apa, tidak asal pilih. Dan kita sebagai karyawan menerapkan etika bisnis Islam tersebut agar dalam bekerja kita sesuai dengan syariat Islam. penerapan etika bisnis Islam itu supaya kita sebagai pelaku bisnis bisa mengetahui batasan-batasan agar dapat menjalankan bisnis dengan baik. Dalam dunia bisnis perbankan syariah seperti ini, kita itu jadi tahu batasan-batasan ketika akan melakukan kerjasama dengan nasabah, misalnya tidak boleh pakai bunga, dan harus mengetahui asal-usul pengembalian maupun pendapat nasabah tersebut, jadi terlihat bedanya antara konvensional dengan syariah.”⁹⁰

Dari pernyataan yang disampaikan oleh pihak Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri diatas, kemudian timbul pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada nasabah mengenai kualitas produk dan pelayanan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Ibu Sri Utami salah satu nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri mengatakan :

“Menurut saya pelayanannya itu sudah bagus, kebetulan saya menggunakan tabungan Barokah yaitu dengan menggunakan akad

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Debryna Suryadhani, (selaku *Penyelia Akuntansi Umum & SDM di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 10.52 WIB

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Mas Reza Pratama, (selaku *Analisis Pembiayaan dan Bank Garansi di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 11.04 WIB

mudharabah dimana saya sebagai nasabah memiliki keuntungan bisa mendapatkan bagi hasil dari Bank.”⁹¹

Mas Andri sebagai nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri juga berpendapat :

“Kualitas produk dan pelayanan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri menurut saya sangat bagus. Produk-produk yang dikeluarkanpun sangatlah memenuhi kebutuhan nasabahnya, selain itu pelayanannya juga sangat baik dari satpam, teller, customer service semuanya ramah dan mengarahkan dengan baik.”⁹²

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari implementasi etika bisnis Islam yaitu untuk mendorong moral bagi para pelaku bisnis agar selalu menjalankan bisnis yang baik dan sesuai dengan syariat Islam, sebagai suatu pembeda antara bisnis syariah dan konvensional. Selain itu, dapat menarik minat nasabah untuk melakukan pembiayaan maupun simpanan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

2. Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam yang selama ini diterapkan sebagai standar praktek bisnis dalam Dunia perbankan syariah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Standar nilai yang menjadi pedoman atau acuan manajer dan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pengoperasian bisnis yang etis yaitu harus sesuai dengan etika bisnis. Namun jika industri tersebut

⁹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Utami, (selaku *nasabah tabungan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 12.50 WIB

⁹² Hasil wawancara dengan Mas Andri, (selaku *nasabah pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 14.40 WIB

mengacu pada syariat Islam maka nilai-nilai etika bisnis yang diterapkan sebagai standar bisnis harus berdasarkan dengan al-Qur'an dan Hadits. Selain itu sumber rujukan etika bisnis Islam dapat bersumber dari tokoh teladan agung manusia didunia yaitu Rasulullah saw. Salah satu industri yang menjalankan operasionalnya sesuai dengan syariat Islam adalah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Debryna Suryadhani selaku *Penyelia Akuntansi Umum & SDM* :

“Nilai bisnisnya itu harus ideal, ideal itu harus sesuai dengan syariah Islam, misalnya dalam berbisnis itu ya tidak ada unsur riba, maisir, gharar, selalu memperhatikan keadilan, kemanfaatan, dan berhati-hati. Selanjutnya modern, jadi walaupun kita sesuai dengan syariah Islam kita itu harus ngerti modern, jadi bisnisnya sekarang itu yang lagi nge-hits seperti apa, tapi kita juga harus tahu itu sesuai atau tidak dengan syariah Islam. Profesional, kita juga harus melakukan pengelolaan dalam melakukan etika bisnis itu harus profesional kalau semisal kita ada hubungan dengan si nasabah itu, ya tidak bisa itu dicampur adukkan sama urusan pribadi kita. Islami yang terakhir itu harus sesuai dengan nilai-nilai Islamnya. Sesuai dengan yang diajarkan oleh Rasulullah dan yang ada di dalam Al-Qur'an dan Hadits mbak. Misalnya ya jujur dalam menjelaskan produk, tidak memaksakan nasabah dalam penjualan produk, menyampaikan produk dengan jelas, ya seperti itu mbak.”⁹³

Dari penjelasan diatas, diperkuat dengan pendapat yang disampaikan oleh Mas Reza Pratama selaku *Analisis Pembiayaan dan Bank Garansi*, yaitu sebagai berikut :

“Nilai-nilai etika bisnis yang dijadikan standar pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri itu ya sesuai dengan Al-Qur'an dan Hadits ya mbak, jadi kita itu dalam berbisnis juga harus mengetahui apa-apa yang dilarang dalam agama Islam, misalkan tidak boleh adanya

⁹³ Hasil wawancara dengan Ibu Debryna Suryadhani, (selaku *Penyelia Akuntansi Umum & SDM di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 10.52 WIB

bunga selain itu ya harus jujur kepada orang lain, dan dalam penyampaian apapun itu harus jelas, transparan tidak boleh ada yang disembunyikan. Maksudnya jujur atau shiddiq dalam takaran bagi hasil, memberikan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Amanah, bertanggungjawab atas dana yang telah dititipkan nasabah kepada pihak perbankan, jika nasabah akan mengambilnya sewaktu-waktu dana tersebut sudah tersedia. Fatanah, kita harus pintar untuk menentukan dengan siapa kita akan bermitra sehingga kita bisa mendapatkan keuntungan maksimum dengan resiko yang kecil. Tabligh, yaitu menyampaikan produk-produk yang ada secara jelas.”⁹⁴

Dari pernyataan yang disampaikan oleh pihak Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri diatas, kemudian timbul pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada nasabah mengenai nilai-nilai etika bisnis Islam yang telah dijadikan standar praktek bisnis di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Ibu Sri Utami salah satu nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri mengatakan :

“Sepertinya karyawannya itu jujur semua, dan seperti yang saya bilang tadi jelas dalam menjelaskan produk-produk yang ada di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri ini, selain itu amanah juga dalam menjalankan tugasnya.”⁹⁵

Begitupun pendapat Mas Andri sebagai nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri mengatakan :

“Sepengetahuan saya nilai-nilai etika bisnis yang menjadi standar praktek bisnis di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri itu sesuai dengan apa yang diajarkan dalam Al-Qur’an, Hadits, dan juga yang telah diajarkan Rasulullah saw, ya tidak adanya riba, dan sangat komunikatif

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Mas Reza Pratama, (selaku *Analisis Pembiayaan dan Bank Garansi di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 11.04 WIB

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Utami, (selaku *nasabah tabungan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 12.51 WIB

dalam menjelaskan produk serta transparan dalam pembagian keuntungan.”⁹⁶

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwasannya nilai-nilai etika bisnis Islam yang menjadi standar praktek bisnis di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri itu sesuai dengan yang ada di Al-Qur’an, Hadits maupun yang telah dicontohkan oleh Rasulullah saw. saat berdagang yaitu menerapkan sifat jujur, *amanah*, *fatanah*, *tabligh* dan *shiddiq*. Selain itu Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri juga menerapkan nilai-nilai ideal sesuai dengan syariat Islam, modern, dan professional.

Dalam mengelola sebuah perusahaan, pasti mengikuti suatu spesifikasi, standar atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Salah satunya yaitu aturan-aturan nasional yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia untuk perbankan Indonesia. Namun, kebijakan, aturan, tata kerja yang dijalankan oleh perbankan syariah salah satunya yaitu Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri selalu mendapatkan pengawasan bukan hanya dari Bank Indonesia tetapi ada lembaga yang bertugas untuk mengawasi kegiatan bank syariah, seperti halnya yang dikatakan Ibu Debryna Suryadhani selaku *Penyelia Akuntansi Umum & SDM* Di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri :

“Lha itu kan kita ada Dewan Pengawas Syariahnya terus kita ada audit internal kita juga, selain itu ada Dewan Syariah Nasional yang berperan menjamin keislaman keuangan syariah di Indonesia.”⁹⁷

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Mas Andri, (selaku *nasabah pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 14.42 WIB

Dari pendapat tersebut, sesuai dengan pernyataan Mas Reza Pratama selaku *Analisis Pembiayaan dan Bank Garansi*, sebagai berikut :

“Lembaga yang mengawasi perbankan syariah itu ya Dewan Pengawas Syariah, sedangkan lembaga yang mendukung lembaga keuangan syariah antara lain yaitu Dewan Syariah Nasional. Oh iya selain diawasi oleh DPS juga ada audit internal.”⁹⁸

Jadi, dalam penerapan etika bisnis Islam di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri selalu diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah dan selain itu juga ada audit internalnya.

3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Dunia Perbankan Syariah Di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Penerapan etika bisnis Islam merupakan hal yang sangat penting untuk mengelola dan menjalankan sebuah bisnis tersebut. Dengan diterapkannya etika bisnis yang baik secara otomatis bisnis tersebut akan lebih mudah berkembang. Akan tetapi dalam penerapan etika bisnis Islam tersebut tidak selalu berjalan dengan baik, ada beberapa faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam penerapannya. Salah satunya di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yang mana dalam implementasi etika bisnis Islam terdapat faktor pendukung dan

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Debryna Suryadhani, (selaku *Penyelia Akuntansi Umum & SDM di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 10.52 WIB

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Mas Reza Pratama, (selaku *Analisis Pembiayaan dan Bank Garansi di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 11.04 WIB

penghambat, seperti yang telah disampaikan oleh Ibu Debryna Suryadhani selaku *Penyelia Akuntansi Umum & SDM* :

“Kalau selama ini faktor penghambatnya itu tidak ada, justru kita itu banyak didukungnya. Didukungnya itu ya dengan aturan-aturan yang ada di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, salah satunya kita harus memperhatikan kode etik bankir di Indonesia yaitu harus patuh dan taat dengan peraturan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Jika ada karyawan yang belum berlatar belakang pendidikan syariah itu ya itu tidak jadi masalah, karena disini itu juga ada trainingnya, kita dididik dulu tentang dasar-dasar bisnis syariah itu, kita tidak masalah.”⁹⁹

Dari penjelasan diatas, diperkuat dengan pendapat yang disampaikan oleh Mas Reza Pratama selaku *Analisis Pembiayaan dan Bank Garansi*, yaitu sebagai berikut :

“Faktor penghambat dalam penerapan etika bisnis Islam itu mungkin bisa jadi karena belum memiliki latar belakang pendidikan yang berbasis syariah, tapi sebenarnya itu tidak jadi masalah, karena disini itu managemennya mendukung dengan cara diadakannya training dan memberikan pendidikan kepada karyawan yang belum memiliki latar belakang syariah. Sehingga tidak ada hambatan dalam penerapan etika bisnis Islam.”¹⁰⁰

Dari pernyataan yang disampaikan oleh pihak Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri diatas, kemudian timbul pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada nasabah mengenai faktor pendukung dan penghambat implementasi etika bisnis Islam yang ada di Bank Jatim Syariah Kantor

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Debryna Suryadhani, (selaku *Penyelia Akuntansi Umum & SDM di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 10.52 WIB

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Mas Reza Pratama, (selaku *Analisis Pembiayaan dan Bank Garansi di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 11.04 WIB

Cabang Kediri. Ibu Sri Utami salah satu nasabah Bank Jatim Syariah

Kantor Cabang Kediri mengatakan :

“Kalau faktor penghambatnya itu kok saya belum tahu, sepertinya semua karyawan itu kalau saya sebagai nasabah mengamati ya semua sudah menjelaskan produk dengan baik dan dengan jelas sesuai dengan syariat Islam.”¹⁰¹

Diperkuat dengan pendapat Mas Andri Sebagai nasabah Bank Jatim

Syariah Kantor Cabang Kediri mengatakan :

“Faktor pendukung dan penghambat penerapan etika bisnis Islam di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri itu mungkin ya ada dikaryawannya, kalau karyawannya benar-benar memahami etika bisnis Islam dengan baik pasti juga akan menerapkannya dengan baik. Tapi menurut saya semua karyawan yang ada sudah menerapkan dengan bagus.”¹⁰²

Dari penjelasan diatas, dapat kita ketahui bahwasannya penerapan etika bisnis Islam di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri itu tidak memiliki hambatan apapun, karena bagi karyawan yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah itu banyak diberikan dukungan oleh pihak managemennya yaitu dengan diberikan peraturan-peraturan yang ada di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, selain itu juga diberikan *training* dan pendidikan bagi karyawan yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh nasabah dan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, kemudian timbul pertanyaan yang peneliti

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Utami, (selaku *nasabah tabungan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 12.51 WIB

¹⁰² Hasil wawancara dengan Mas Andri, (selaku *nasabah pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri*), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 14.42 WIB

tanyakan kepada nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri mengenai masukan, mengenai pelayanan dan juga harapan tentang implementasi etika bisnis Islam di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri untuk kedepannya. Ibu Sri Utami salah satu nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri mengatakan :

*“Saya kira untuk pelayanan dan penerapan etika bisnis Islam di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri itu sudah bagus, hanya perlu dipertahankan saja. Jangan sampai kebobolan karyawan-karyawan yang tidak bertanggungjawab.”*¹⁰³

Kemudian Mas Andri Sebagai nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri mengatakan :

*“Untuk peningkatan layanan sih menurut saya itu penambahan jumlah ATM, kalau untuk penerapan etikanya sudah bagus jadi harus dipertahankan dan bisa lebih ditingkatkan lagi.”*¹⁰⁴

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwasannya nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri mengharapkan supaya pihak perbankan mempertahankan etika bisnis Islam yang sudah diterapkan dan kalau bisa ditingkatkan lagi. Selain itu, untuk layanan ada nasabah yang mengharapkan agar pihak perbankan bisa menambah jumlah ATM Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Utami, (selaku nasabah tabungan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 12.51 WIB

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Mas Andri, (selaku nasabah pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri), pada tanggal 13 Oktober 2020, pukul 14.42 WIB

C. Analisis Data

1. Analisis tentang penerapan etika bisnis Islam di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Penerapan etika bisnis Islam dalam praktik perbankan syariah merupakan persyaratan mutlak yang harus dipenuhi menurut tuntunan syariat agama Islam dan sebagai pembeda antara bank syariah dengan bank konvensional. Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri merupakan salah satu perbankan yang ada di Jawa Timur yang operasionalnya berlandaskan dengan syariah Islam serta sudah menerapkan etika bisnis Islam dengan baik. Etika bisnis Islam di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri sudah diterapkan dengan baik, terbukti dengan :

- a. Tidak membeda-bedakan antara nasabah muslim maupun non-muslim dalam pelayanannya.
- b. Tidak memakai sistem bunga, tetapi menggunakan prinsip sesuai syariat Islam.
- c. Produk pembiayaan dan simpanan yang diberikan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri kepada nasabah harus melihat sumber penghasilannya (halal-haram).
- d. Transparan

2. Nilai-nilai etika bisnis Islam yang selama ini diterapkan sebagai standar praktek bisnis dalam dunia perbankan syariah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Berbisnis merupakan salah satu cara manusia untuk memperoleh penghasilan (*profit*) yang dapat dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Bagi umat Islam tata cara atau etika dalam berbisnis sudah dijelaskan dalam Al-Qur'an, Hadits dan juga dicontohkan oleh Rasulullah saw. saat berdagang. Nilai-nilai etika bisnis Islam yang telah menjadi standar praktek bisnis di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yaitu :

- | | |
|-------------------------------|-------------------|
| a. Ideal sesuai syariat Islam | e. <i>Amanah</i> |
| b. Modern | f. <i>Fatanah</i> |
| c. Professional | g. <i>Tabligh</i> |
| d. <i>Shiddiq</i> | |

3. Faktor pendukung dan penghambat penerapan etika bisnis Islam dalam dunia perbankan syariah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Dalam mengelola dan menjalankan sebuah bisnis sangat penting diterapkan etika bisnis Islam karena dengan penerapan tersebut secara otomatis bisnis akan bisa lebih mudah berkembang. Akan tetapi dalam penerapan etika bisnis Islam tersebut tidak selalu berjalan dengan baik, ada beberapa faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam penerapannya.

a. Faktor Penghambat

Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yang mana dalam penerapan etika bisnis Islam tidak memiliki hambatan apapun.

b. Faktor Pendukung

- 1) Diberikan peraturan-peraturan yang ada di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.
- 2) Diberikan *training* dan pendidikan bagi karyawan yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah.