BAB IV
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

Temuan penelitian yang disajikan dalam bentuk profil Bank Muamalat, paparan data dan temuan penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Uraian data tersebut akan menggambarkan keadaan alamiah dari *setting* penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat Indonesia, sesuai dengan fokus masalah yang telah dirumuskan pada Bab I.

A. PROFIL BANK MUAMALAT

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia Kantor Operasional Di Jombang

Bank muamalat Jombang merupakan kantor cabang operasional Bank Muamalat di Mojokerto. Tujuan awal untuk memperluas kantor operasional di Jombang dilihat dari lokasi yang strategis ditengah perkotaan, yaitu di depan Universitas Darul Ulum dan juga keberadaan kota Jombang sudah diakui sebagai kota santri.[1]

Kantor operasional Bank Muamalat di Jombang terletak di Jln. Abdur Rahman Wahid No. 22 Jombang, Kode Pos 61413. Jawa Timur. Telp. (0321) 870021.

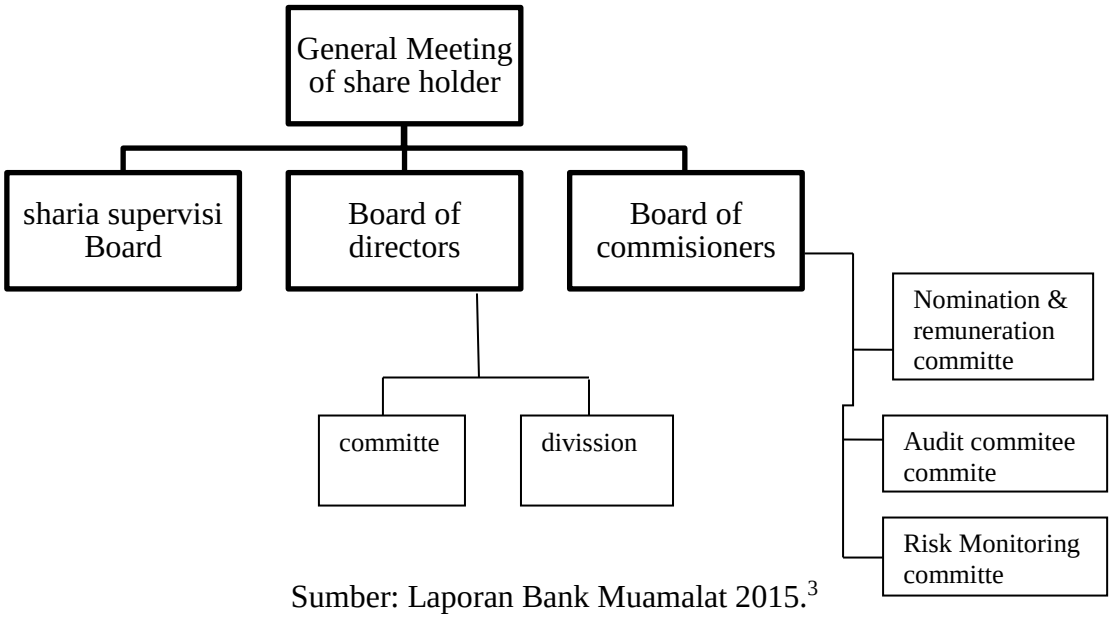
2. Visi, Misi, Struktur Organisasi Bank Muamalat

Visi dari Bank Muamalat, yaitu; “menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dan dikagumi di pasar rasional.” Dijabarkan dalam misi yaitu, “menjadi *role* model lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan

[1] Hasil wawancara dengan Direktur Bank Muamalah Jombang.

pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan."[2]. Motto Bank Muamalah Jombang adalah, *"Islamic, Modern dan Profesional*."

Bagan 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat



Sumber: Laporan Bank Muamalat 2015.[3]

3. Kode Etik Perusahaan / Karyawan sebagai Bankir dan *Ittifaq Muamalat*, yaitu:[4]

Dalam menjalankan segenap aktivitas bisnis, Bank Muamalat Indonesia senantiasa mendorong agar seluruh jajarannya mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik secara internal maupun eksternal, sebaliknya Perseroan melarang seluruh jajarannya melakukan pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku dalam menjalankan fungsinya.

Bank Muamalat Indonesia senantiasa menjunjung tinggi etika bisnis yang berorientasi kepada kemaslahatan yang bermanfaat terhadap kepentingan orang

[2]Ibid, Tanggal 7 Juni 2015
[3] Ibid. Tanggal 7 Juni 2015
[4] Ibid. Tanggal 7 Jni 2015

banyak sesuai dengan sistem, akhlak dan akidah sesuai prinsip syariah, khususnya kepuasan nasabah dan segenap pemangku kepentingan (*stakeholder*).

Secara internal Bank Muamalat Indonesia telah memiliki aturan atau etika dalam melaksanakan aktivitas bisnis yang ditetapkan sesuai dengan visi, misi dan budaya Perseroan yang terangkum dalam *Code of Conduct* Perusahaan. Sesuai dengan Pedoman Kode Etik Bankir dan Ittifaq Muamalat terdiri dari 12 (dua belas) janji yang harus dipertanggung jawabkan oleh setiap pemangku jabatan dan karyawan Bank Muamalat Indonesia, yang terdiri dari :

a) Mentaati peraturan perundang-undangan dan ketentuan perusahaan;
b) Melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang bertalian dengan kegiatan banknya;
c) Menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat;
d) Tidak meyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi;
e) Memegang teguh rahasia Bank, perusahaan dan nasabahnya;
f) Menghindarkan diri dari keterlibatan pengambilan keputusan dalam hal terdapat pertentangan kepentingan;
g) Tidak menerima hadiah dalam bentuk apapun terkait tugas dan jabatan;
h) Memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang ditetapkan banknya terhadap keadaan ekonomi, sosial, dan lingkungan;
i) Menjunjung kehormatan perusahaan dan karyawan;
j) Bekerja sesuai dengan prinsip syariah;
k) Berpegang teguh pada akhlak Islam dalam menjalani kehidupan sehari-hari;
l) Bertanggung jawab terhadap kesalahan dan pelanggaran yang dilakukan.

4. **Uraian Tugas pegawai di Bank Muamalat, adalah sebagai berikut;**[5]

a) **Manajer bisnis**

Sebagai manajer bisnis memiliki tugas membawahi seluruh bagian yang ada dan bertanggung jawab atas segala kegiatan yang menyangkut perkembangan dan kelangsungan hidup banknya serta yang terpenting adalah menetapkan berbagai kebijakan-kebijakan dan pengambilan keputusan-keputusan demi kemajuan Bank Muamalat Indonesia.

b) **Manajer Operasional**

(1). Mengkoordinasikan pekerjaan dan staff di *area customer service*, kas dan penata jasa agar menciptakan hasil yang optimal.

(2). Menekan tingkat kesalahan pada titik nol, melalui *review*, pengarahan dan pemberian training dengan mengacu pada prosedur.

(3). Menciptakan suasana kerja yang harmonis dengan sesama karyawan, atasan dan bagian lainnya.

(4). Menciptakan sistem pendukung operasional yang tangguh sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, aman dan memuaskan bagi nasabah.

(5). Mengatasi permasalahan yang terjadi di area operasional dengan mengacu pada prosedur.

(6). Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan operasional cabang. Bertanggung jawab terhadap berbagai bentuk laporan, seperti transaksi harian, rekening nasabah dan neraca.

[5]Hasil wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat, mengenai Uraian tugas Bank Muamalat tahun. 2015

B. PAPARAN DATA

Proses internalisasi ini penting karena akan sangat mempengaruhi dalam mewujudkan visi misi Bank Muamalat. Proses internalisasi membutuhkan waktu dan konsentrasi bagi setiap pegawai Bank Muamalat. Mengingat Setiap pegawai Bank Muamalat berangkat dari latar belakang dan kebiasaan yang berbeda-beda. Perbedaan latar belakang dan kebiasaan itu harus bisa diselaraskan melalui nilai-nilai yang ada di Bank Muamalat. Dan ketika proses pemahaman dan penanaman nilai-nilai yang kemudian dilanjutkan dengan pengaktifan nilai-nilai tersebut kedalam sikap dan perbuatan inilah yang disebut proses internalisasi.

Internalisasi nilai-nilai etika bisnis Islam di Bank Muamalat dimaknai sebagai kombinasi dari nilai-nilai dan keyakinan yang di terapkan dalam kehidupan sehari-hari. Di mana nilai tersebut merupakan prinsip-prinsip atau kualitas yang dinilai penting dan perlu menjadi pegangan bagi setiap individu dalam menjalankan aktivitasnya di Bank Muamalat.

1. INTERNALISASI NILAI KETUHANAN

Hasil penelitian ini untuk menjawab pertanyaan penelitian nomor satu yaitu, " *Bagaimana internalisasi nilai ketuhanan pada pegawai Bank Muamalat saat ini?".*

Pegawai yang bekerja di Bank Muamalat tidak hanya *freshgraduate*, mereka juga sudah mempunyai pengalaman kerja. Sebagaimana wawancara dengan salah satu Direksi yang telah bergabung di Bank Muamalat selama 5 tahun:

> "Nilai ketuhanan merupakan norma dan etika yang berisi nilai-nilai moral dalam interaksi sesama makhluk agar hubungan tersebut menjadi saling menguntungkan, sinergis dan harmonis." [6]

[6]Wawancara dengan pegawai customer service pada tanggal 10 Mei 2015

Beberapa diantaranya juga *freshgraduate* dari Universitas Umum, berikut ini wawancara peneliti dengan Pegawai CS:

> "Nilai ketuhanan merupakan karakter spesial dari Bank Muamalat. Nilai Ketuhanan merupakan ketentuan hukum Islam yang mengatur aktivitas umat manusia yang berisi perintah dan larangan. Bank Muamalat memposisikan sikap akhlakul karimah sebagai dasar pengelolaan dan hubungan antara para pelaku. Saya merasa nyaman dan rezeki yang saya peroleh benar-benar berkah."[7]

Selain hal tersebut peneliti juga menyaksikan adanya semangat yang tinggi para pegawai ketika menyelesaikan tugas, dan sesuai dengan target waktu.[8]

Setiap pegawai mempunyai latar belakang yang berbeda terhadap ketertarikan bekerja di perbankan syari'ah. Latar belakang tersebut meliputi: tujuan utama menjadi pegawai di bank syari'ah untuk menempatkan sikap akhlakul karimah sebagai dasar pengelolaan dan hubungan antara para pelaku, bekerja secara nyaman, mencari rezki yang halal, mengisi waktu luang, mengamalkan ilmu dan hanya coba-coba untuk mengisi lowongan yang kosong.

Setiap pegawai mempunyai pengalaman tersendiri ketika beradaptasi di lingkungan kerja, Bank Muamalat. Diantaranya ada yang taat peraturan bank syariah, mengikuti pelatihan awal menjadi pegawai, mengikuti kajian kamis, ada bimbingan dari direktur/DSN/teman-teman senior, dll. Sebagaimana wawancara dengan Bagian *Customer service:*

> "Bank Muamalat Indonesia Persero merupakan tempat bekerja dan beribadah. Awalnya bekerja sih saya takut kalau mengalami kesulitan, tapi Alhamdulillah ada pelatihan awal diterima menjadi pegawai. dll."[9]

---

[7]Wawancara dengan pegawai teller Bank Muamalat pada tanggal 02 Juni 2015
[8]Observasi di Bank Muamalat pada tanggal 02 Juni 2015
[9]Wawancara peneliti dengan customer service pada tanggal 05 Juni 2015

Sebagian juga berpendapat bahwa semua pegawai beradaptasi dengan kajian kamis, adanya bimbingan dari atasan. Sebagaimana wawancara peneliti dengan pegawai lain:

> "Saya merasakan keberadaan Bank Muamalat dapat mendukung perkembangan Islam. Dengan bekerja di sini selain saya mendapatkan rezeki, di kajian kamis saya juga diingatkan untuk melakukan sholat, ada tabungan untuk haji/umroh, ada program penyisihan rezeki untuk zakat penghasilan. Coba kalau tidak bekerja disini pasti sholatnya telat, tidak ingat zakat, tidak ingat untuk haji/umroh. Saya merasa lega, bahkan tiap tahun bisa menyisihkan rezeki untuk Qurban model arisan."[10]

Kesimpulan dari jawaban pertanyaan kedua, yaitu; setiap pegawai merasa lega bisa beradaptasi karena ada pelatihan awal menjadi pegawai, kajian kamis, dibimbing langsung oleh atasan. Mereka berpedapat makna ketuhanan berkaitan dengan kerohanian. Kekuatan yang mampu bekerja. ada beberapa wawancara yang dilakukan peneliti, yaitu:

> "Nilai ketuhanan sangat berkaitan dengan kerohanian, kekuatan yang membuat kita mampu bekerja.Terlebih Saya merasa bahwa keberadaan Bank Muamalat sangat bermanfaat bagi pegawai, kami bisa merasakan kedekatan dengan sang khalik, karena kita bisa mendapatkan kesempatan untuk sholat berjamaah, berdiskusi, bahkan terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh direktur Bank Muamalat."[11]

Makna terdalam dari nilai Ketuhanan adalah adanya pengawasan oleh Allah dimanapun berada, sebagaimana wawancara dengan teller yang lain :

> "Prinsip syariah yang berlaku umum dalam kegiatan muamalah (transaksi syariah) mengikat secara hukum bagi semua pelaku muamalah. Perilaku yang Islami, adalah perilaku yang pelakunya, selalu merasakan adanya pengawasan oleh Allah baik dalam keadaan tersembunyi. maupun terlihat orang dan selalu melakukan *muhasaba* (menghitung-hitung atau mengevaluasi) diri."[12]

---

[10]Wawancara peneliti dengan teller Bank Muamalat pada tanggal 05 Juni 2015.
[11]Wawancara peneliti dengan pegawai Bank Muamalat pada tanggal 06 Juni 2015
[12]Wawancara peneliti dengan teller pada tanggal 05 Juni 2015

Disadari secara langsung dengan adanya pengawasan langsung dari Sang Khalik, setiap individu akan sangat berhati-hati akan segala tindakannya. Adanya keyakinan tersebut membuat individu semakin santun dan berakhlak mulia. Sebagaimana wawancara dengan pegawai teller:

> "Nilai ketuhanan merupakan kenyamanan dan kedamaian. Merupakan cerminan dari prinsip Syariah yang mengikat secara hukum bagi semua pelaku muamalah. Usaha untuk mendekatkan diri kepada Nya, menempatkan sikap akhlakul karimah sebagai dasar pengelolaan dan hubungan antara para pelaku. Sikap akhlakul karimah terbina dengan kegiatan menjenguk teman yang sedang sakit, menghadiri undangan hajatan teman, takziyah ketika ada saudara teman yang meninggal, dan saling menghormati antar teman."[13]

Makna kedekatan dengan sang Khalik terinternalisasi dengan menjalankan sholat tepat waktu, jujur dalam bertindak. Sebagaimana Wawancara dengan Direktur Bank Muamalat:

> "Makna ketuhanan lebih dekat jika seorang di Bank Muamalat bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Segala perbuatan berpedoman pada Al Qur'an dan Hadis. Seseorang yang yakin bahwa dia adalah makhluk yang lemah, yang sholat dengan tepat waktu, jujur dalam bertindak."[14]

Selain dari wawancara tersebut diatas, peneliti juga mengamati adanya kesadaran untuk menjalankan sholat berjamaah dan tepat waktu.

> Ketika jam sholat tiba, secara bergiliran menjadi tiga gelombang mereka melaksanakan sholat berjama'ah Dhuhur dan Asar. Observasi ini juga didukung wawancara dengan pegawai Bank Muamalat.[15]

Sebagaimana wawancara dengan Bp. Guntur di Bank Muamalat, Persero:

> "Saya tertarik dengan kegiatan keagamaan di Bank Muamalat Indonesia, karena kegiatannya dalam meningkatkan wawasan islam dan membentuk kepribadian yang lebih Islami. Nilai Ketuhanan merupakan ketentuan hukum Islam yang mengatur aktivitas umat manusia yang berisi perintah dan larangan, baik yang menyangkut hubungan interaksi vertical dengan Tuhan maupun interaksi horisontal dengan sesama makhluk."[16]

---

[13]Wawancara peneliti dengan teller pada tanggal 06 Juni 2015
[14]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 06 Juni 2015
[15]Observasi peneliti pada tanggal 06 Agustus 2015
[16]Wawancara peneliti dengan Teller Bank Muamalat, pada tanggal 06 Juni 2015.

Intisari dari pertanyaan ke tiga dengan adanya nilai ketuhanan dapat menjadi rujukan ketentuan hukum Islam yang mengatur aktivitas umat manusia yang berisi perintah dan larangan, baik yang menyangkut hubungan interaksi vertical dengan Tuhan maupun interaksi horisontal dengan sesama makhluk

M***akna nilai ketuhanan*** dapat dipahami sebagai ukuran, seberapa besar nilai ini dijadikan tolok ukur penentu akhlakul karimah. Ketika melakukan penelitian para pegawai berbeda pendapat dalam hal pemaknaan nilai ke-Tuhanan. Sebagaimana hasil wawancara dengan pegawai, dan Direktur Bank Muamalat Indonesia,yaitu:

> "Makna nilai ketuhanan bagi saya yaitu 80 % sebagai penentu kejujuran, kedisipilinan, keloyalan, dan sebagai pondasi dalam membentuk karakter asli saya.[17]

Dengan adanya sikap ketuhanan, setiap individu sadar bahwa dia adalah mahluk yang lemah. Sebagaimana wawancara dengan Bapak Guntur:

> "Makna ketuhanan yang lebih utama 70% yaitu sebagai pengingat bahwa kita adalah makhluk yang lemah tidak berdaya upaya. Dan hanya ridho Allah lah kita semua bisa berdiri sampai sekarang. Makna lain sebagai penuntun hati nurani untuk bertindak jujur, beradab dan mampu berdaya saing."[18]

Wawancara hari lain dengan pegawai Bank Muamalat:

> "Seluruh Praktisi Bank Muamalat yakin bahwa seluruh amal perbuatan manusia sejak lahir sampai mati akan selalu dicatat oleh malaikat Allah, catatan amal yang dicatat oleh dua malaikat tersebut akan dijadikan bahan pertanggungjawaban manusia kepada Allah pada Hari Akhirat atau Penghisaban/Pengadilan (Hari Perhitungan Amal Manusia). Pada saat inilahmanusia akan mendapatkan pembalasan sesuai dengan amal perbuatan yangdilakukan selama masa hidupnya. Mempercayai hari pembalasan adalah salah satudari rukun iman yang lima, yaitu kepada Hari Akhir. Pada hari itulah manusia akan datang kepada Tuhannya, dan Allah akan menghisabnya."[19]

---

[17]Wawancara peneliti dengan teller Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.
[18]Wawancara peneliti dengan pegawai Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015
[19]Wawancara peneliti dengan pegawai Bank Muamalat pada tanggal 05 Maret 2015

Hasil observasi peneliti tertulis di bawah ini:

Selain wawancara tersebut, peneliti juga mengamati adanya sikap bertutur kata sopan ketika bertemu dengan teman sekantor dan familiar ketika menghadapi nasabah. Nasabah yang datang dilayani dengan baik, semua pertanyaan dijawab dengan jelas dan ada brosur mengenai produk yang ditawarkan.[20]

Wawancara dengan Bapak Wenda Wahyu:

"Nilai ketuhanan mengharapkan pemahaman mengenai kenyataan itu secara menyeluruh. Oleh karena itu dengan adanya keimanan dalam mengolah dan memadukan segala data dari pengalaman insani, Iman hendaknya menduduki posisi yang pokok. Iman bukan untuk dipertentangkan dengan ilmu pengetahuan, melainkan iman itu hendaknya di pandang sebagai pelengkap yang mengimbangi pandangan yang didapatkan melalui ilmu pengetahuan."[21]

Nilai ketuhanan sangat mempengaruhi sikap pegawai, karena teori sebaik apapun tidak akan mendapatkan hasil guna apabila manusianya tidak berakhlak. Sebagaimana wawancara dengan Direktur Bank Muamalat Bapak Wenda:

"Teori sebaik apapun tidak akan mendapatkan hasil guna yang diharapkan bila manusia pelaksananya tidak berakhlaq. Sistem ekonomi Islam hanya memastikan tidak ada transaksi ekonomi yang bertentangan dengan syariah. Namun yang penting, kinerja bisnis tergantung pada *man behind the gun*. KeTuhanan menjadi kriteria pertama apakah para pebisnis melakukan usahanya dengan benar. Itulah kenapa nabi menegaskan, *"Sesungguhnya aku diutus untuk menyempurnakan akhlaq."*[22]

Selanjutnya Bapak Direktur juga menambahkan:

Nilai ketuhanan pada pegawai perbankan Syariah dapat tercermin dalam paradigma transaksinya, yang secara spesifik telah diatur dalam Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan Keuangan Syariah (KDPPLK Syariah) yang memiliki paradigma sbb:

1. Transaksi syariah berlandaskan pada paradigma dasar bahwa alam semesta dicipta oleh Tuhan sebagai amanah (kepercayaan ilahi) dan sarana kebahagiaan hidup bagi seluruh umat manusia untuk mencapai kesejahteraan hakiki secara material dan spiritual (*al-falah*).
2. Paradigma dasar ini menekankan setiap aktivitas umat manusia memiliki akuntabilitas dan nilai *Ilahiah* yang menempatkan perangkat syariah dan akhlak sebagai parameter baik dan buruk, benar dan salahnya aktivitas usaha. Paradigma ini akan membentuk integritas yang membantu

[20]Observasi peneliti di Bank Muamalat pada tanggal 06 Agustus 2015.
[21]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.
[22]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.

terbentuknya karakter tata kelola yang baik (*good governance*) dan disiplin pasar (*market discipline*) yang baik.

3. Syariah merupakan ketentuan hukum Islam yang mengatur aktivitas umat manusia yang berisi perintah dan larangan, baik yang menyangkut hubungan interaksi vertical dengan Tuhan maupun interaksi horisontal dengan sesama makhluk. Prinsip syariah yang berlaku umum dalam kegiatan muamalah (transaksi syariah) mengikat secara hukum bagi semua pelaku dan *stakeholder* entitas yang melakukan transaksi syariah. Akhlak merupakan norma dan etika yang berisi nilai-nilai moral dalam interaksi sesama makhluk agar hubungan tersebut menjadi saling menguntungkan, sinergis dan harmonis.[23]

Makna nilai ke-Tuhanan merupakan penentu dasar; (1). Nilai Ketuhanan merupakan ketentuan hukum Islam yang mengatur aktivitas umat manusia yang berisi perintah dan larangan, baik yang menyangkut hubungan interaksi vertical dengan Tuhan maupun interaksi horisontal dengan sesama makhluk. (2). Prinsip syariah yang berlaku umum dalam kegiatan muamalah (transaksi syariah) mengikat secara hukum bagi semua pelaku muamalah. (3). Nilai ketuhanan tercermin dalam paradigma transaksinya, yang secara spesifik telah diatur dalam Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan Keuangan Syariah (KDPPLK Syariah), (4). Nilai ketuhanan merupakan norma dan etika yang berisi nilai-nilai moral dalam interaksi sesama makhluk agar hubungan tersebut menjadi saling menguntungkan, sinergis dan harmonis,(5). dekat dengan sang khalik, (6). mengingatkan bahwa kita makhluk yang lemah dan tidak berdaya upaya, (7). sholat tepat waktu, (8). tidak meninggalkan sholat, (9). membayar zakat, (10). menabung untuk menunaikan ibadah haji, (11). Iman adalah pelengkap ilmu pengetahuan.:

Kepemimpinan Direktur mempunyai peran penting dalam penentu dan implementasi kebijakan. Kebijakan pimpinan dalam proses internalisasi nilai ketuhanan terkait erat dengan Manajemen Bank Muamalat, manajemen yang

[23]Wawancara peneliti dengan Bapak Direktur Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2017.

digunakan sudah menggunakan manajemen modern yang telah terstruktur secara sistematis sebagaimana manajemen Bank Muamalat pada umumnya. Sebagaimana wawancara dengan Direktur Bank Muamalat Indonesia :

> "Sebagai Bank umum pertama yang bergerak dalam bidang syariah, Bank Muamalat Indonesia selalu mengedepankan motto *Islamic, Modern dan Profesional*. Untuk itu pengelolaannya pun kami seragamkan se-Indonesia. Segala sesuatu yang berkenaan dengan prosedur pengelolaan diputuskan oleh Kantor pusat Bank Muamalat Indonesia yang ada di Jakarta. Dan secara periodik masing-masing Direktur kantor yang ada di propinsi mengadakan koordinasi dengan Direktur di daerah/kabupaten.[24]

Selain wawancara peneliti juga melakukan observasi di Bank Muamalat. Hasil observasi yang saya amati:

> "Manajemen perbankan syari'ah sudah diatur sedemikian jelas dan ada sistem pengawasan langsung dari DSN Pusat tiap tiga bulan sekali. Ada jadwal kunjungan dan hasil kunjungan DSN."[25]

Policy yang diambil senantiasa memperhatikan berbagai tanggapan dari kantor cabang dan arahan yang diberikan oleh DSN. Dalam hal ini Direktur pusat sebagai *top leader* di Bank Muamalat, Direktur selalu memberi penjelasan atau diminta pertimbangan terhadap suatu ketetapan yang akan dilaksanakan dikantor cabang.

> "Secara periodik kantor kami mendapat pengawasan dari DSN, disamping itu Direktur kami juga selalu memberikan penjelasan dan nasehat ketika ada yang belum dimengerti oleh karyawannya. Kemudian juga terdapat pelatihan dan pendidikan bagi karyawan baru selama 1 bulan.[26]

Dalam mewujudkan kebijakan yang telah dirumuskan ada beberapa hambatan di Bank Muamalat. Diantaranya bonus yang lebih menggiurkan di perbankan umum. Sebagaimana wawancara dengan Direktur:

---

[24]Wawancara peneliti dengan Direktur utama Bank Muamalat pada tanggal 05 Mei 2015
[25]Observasi peneliti di Bank Muamalat pada tanggal 05 Mei 2015
[26]Wawancara peneliti dengan pegawai Bank Muamalat pada tanggal 05 Juni 2015

> "Upaya untuk mewujudkan visi, misi Bank Muamalat juga terdapat hambatan. Hambatan yang ada yaitu berkaitan dengan *iming-iming* tambahan gaji yang sudah pasti dan lebih menjanjikan."[27]

Dari data tersebut dapat dipahami bahwa ada hambatan yang datang dari hati nurani, berkenaan dengan penghasilan yang lebih menggiurkan di perbankan konvensional. Untuk itu kesadaran setiap individu mulai dipupuk sedikit demi sedikit dengan beberapa kegiatan-kegiatan rutin. Kegiatan ini untuk menumbuhkan nilai ketuhanan. Beberapa wawancara yang dilakukan, yaitu:

Wawancara berikutnya:

> Setelah terpilih menjadi pegawai baru, orang tersebut tidak langsung terjun bekerja. Kami mengkarantina selama 1 bulan, kemudian baru diizinkan bekerja dengan didampingi pegawai senior. Setelah benar-benar mahir kami baru melepasnya bekerja sendiri."[28]

Wawancara dengan Direktur Bank Muamalat, yaitu sebagai berikut:

> "Pijakan/motivasi secara rutin juga membantu untuk meloyalkan para pegawai Perbankan kami. Kegiatan yang dimaksud yaitu menanamkan motto islamic, modern, dan profesional, pengajian rutin tiap kamis dan sholat berjamaah. Pengajian berisi tentang siraman rohani yang dapat menambah keimanan dan ketaqwaan. Bentuk motivasi lain dengan memberikan reward, bonus haji/umroh, bonus gaji, bonus trip ke luar negeri, dll."[29]

Proses penerapan nilai ketuhanan yang dilaksanakan di Bank Muamalat pertama kali di cetuskan oleh para *Direktur Pusat bersama dewan syariah nasional*. Penjelasan ini didasarkan pada petikan wawancara dengan Direktur Bank Muamalat sebagai berikut:

> "Kami tahu dan yakin bahwa keimanan yang kuat berasal dari individu yang sadar dan membutuhkan orang lain. Untuk itu kami jajaran direksi bermusyawarah untuk merutinkan kegiatan-kegiatan keagamaan dan keislaman. Kegiatan ini sangat berpengaruh kuat terhadap perilaku pegawai. Mereka akan bersikap jujur, disiplin, loyal, dan kekeluargaan".[30]

---

[27]Wawancara peneliti dengan pegawai Bank Muamalat tanggal 05 Juni 20115
[28]Wawancara peneliti dengan pegawai Bank Muamalat pada tanggal 05 Juni 2015
[29]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 05 Juni 2015
[30]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 06 Juni 2015

Kebijakan Pimpinan untuk mendukung terwujudnya internalisasi nilai ke-Tuhanan yaitu: (1). *Motto Islamic, modern, professional,(2).* pelatihan dan pendidikan,*(3).* pengajian rutin tiap kamis, (4). dan sholat berjamaah, (5). Memberikan reward, bonus haji/umroh, bonus gaji, bonus trip ke luar negeri, dll.

Tabel 4.1
Hasil Wawancara
Internalisasi Nilai Ketuhanan di Bank Muamalat Indonesia Persero

No	Pertanyaan	Wawancara	Observasi	Dokumen
1	Bagaimana Anda menyesuaikan diri di tempat kerja?	➢ Mengikuti pelatihan awal jadi pegawai. ➢ Mengikuti kajian kamis ➢ Mengikuti seminar dengan kantor pusat Surabaya.	➢ Selalu hadir dalam kegiatan Bank Muamalat	➢ Daftar hadir, foto kegiatan
2	Apakah makna nilai ketuhanan bagi Anda?	➢ Nilai Ketuhanan merupakan ketentuan hukum Islam yang mengatur aktivitas umat manusia yang berisi perintah dan larangan, ➢ menempatkan sikap akhlakul karimah sebagai dasar pengelolaan dan hubungan antara para pelaku. ➢ Prinsip Syariah mengikat secara hukum bagi semua pelaku muamalah. ➢ Nilai ketuhanan tercermin dalam paradigma transaksinya, ➢ dekat dengan sang khalik ➢ mengingatkan bahwa kita makhluk yang lemah dan tidak berdaya upaya ➢ sholat tepat waktu ➢ tidak meninggalkan sholat ➢ membayar zakat ➢ menabung untuk menunaikan ibadah haji ➢ Iman adalah pelengkap ilmu pengetahuan.	➢ Serius ketika bekerja ➢ Memberikan gambaran secara rinci mengenai produk bank kepada nasabah.	➢ Adanya brosur produk bank
3	Menurut saudara seberapa besar	➢ 80 % penentu kejujuran, kedisiplinan, keloyalan	➢ 90 % mengikuti kajian kamis	➢ Adanya daftar hadir kegiatan

	nilai ketuhanan mampu menjadikan Anda pegawai yang baik?	dan pondasi utama pembentuk karakter ➢ 70 % penuntun hati untuk bertindak jujur, beradab dan berdaya saing. ➢ Iman sebagai nilai pokok untuk melengkapi ilmu pengetahuan. ➢ Ketuhanan menjadi kriteria pertama apakah para pebisnis melakukan usahanya dengan benar, ➢ menempatkan sikap akhlakul karimah sebagai dasar pengelolaan dan hubungan antara para pelaku		➢ Adanya foto kegiatan
4	Bagaimana kebijakan perbankan syari'ah untuk mendukung pelaksanaan nilai ketuhanan	➢ *Motto Islamic, modern, professional.* ➢ Sholat berjamaah ➢ Pengumpulan zakat ➢ pengajian rutin tiap minggu dan sholat berjamaah. ➢ Cara berpakaian ➢ Memberikan reward, bonus haji/umroh, bonus gaji, bonus trip ke luar negeri, dll.	➢ Ada kunjungan 3 bulan sekali dari DSN	➢ Ada jadwal kunjungan DSN dan Hasil kunjungan.
a.				

Sumber tabel: hasil paparan data penelitian

2. INTERNALISASI NILAI KESEIMBANGAN (KEADILAN).

Dalam proses internalisasi nilai keseimbangan berkaitan dengan transaksi di Bank Muamalat. Hasil penelitian ini untuk menjawab pertanyaan nomor dua, yaitu *"Bagaimanakah internalisasi nilai keseimbangan pada pegawai Bank Muamalat?"*,

Pegawai mengetahui nilai keseimbangan pertama kalinya ketika training pegawai baru, penjelasan cara penghitungan bagi CS dan teller, pertemuan di akhir minggu pada saat laporan kinerja, dan peluncuran produk baru perbankan. Ada

beberapa wawancara mengenai hal tersebut. Salah satunya wawancara dengan direktur Bank Muamalat, yaitu:

> "Nilai keseimbangan tercermin dalam karakteristik transaksinya. Pemahaman nilai keseimbangan pada pegwai baru disosialisasikan lewat pelatihan awal. Di situ pegawai dijelaskan bahwa dalam melakukan transaksi/akad tidak ada yang ditutupi (gharar), transaksi yang saling ridho, tidak mengandung unsur riba, maisir. Nilai keseimbangan berkaitan dengan proses akad/transaksi antara pegawai dengan nasabah, proses pembagian nisbah. Proses yang bertujuan agar kedua belah pihak tidak kecewa dengan apa yang diputuskan. Semuanya seperti saudara, saling terikat dan tidak merugikan satu sama lain." [31]

Wawancara lain dengan pegawai, Mbak Tika;

> "Ketika ada produk baru dari Bank Muamalat kami para pegawai mendapat pelatihan cara bersikap, proses akad, dan cara menyampaikan kepada calon nasabah. Biasanya ada software produknya dan beberapa kriteria. Kriteria produk tersebut yaitu intinya objeknya halal, memposisikan uang sebagai alat tukar-menukar, dan tidak menganut prinsip nilai waktu dari uang." [32]

Internalisasi nilai keseimbangan berkaitan dengan proses transaksi/akad, ada beberapa statement mengenai hal itu; yaitu; adalah wujud dari keterikatan dua pihak (nasabah dan Bank) seperti saudara, nilai keseimbangan berkaitan dengan penghitungan debit dan kredit, tidak mengandung unsur riba, gharar dan maisir. Sebagaimana wawancara peneliti dengan salah satu karyawan Bank Muamalat;

> "Internalisasi nilai keseimbangan bagi pegawai adalah transaksi dilakukan berdasarkan suatu perjanjian yang jelas dan benar serta untuk keuntungan semua pihak tanpa merugikan pihak lain sehingga tidak diperkenankan menggunakan standar ganda harga untuk satu akad serta tidak menggunakan dua transaksi bersamaan yang berkaitan dalam satu akad. Hal tersebut diimplementasikan pegawai mampu menghitung jumlah debit, nisbah, kredit, dll sesuai dengan bimbingan DSN. Di samping itu juga para pegawai dilarang melayani nasabah yang objeknya tidak jelas, mengandung unsur maisir dan riba."[33]

Wawancara lain dengan direktur Bank Muamalat yaitu;

---

[31]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 15 Agustus 2015.
[32]Wawancara peneliti dengan pegawai Bank Muamalat pada tanggal 02 Juli 2015
[33]Wawancara peneliti dengan pegawai Bank Muamalat pada tanggal 2 Juli 2015

> "Transaksi syariah tidak hanya menekankan pada maksimalisasi keuntungan perusahaan semata untuk kepentingan pemilik (*stakeholder*). Sehingga manfaat yang didapatkan tidak hanya difokuskan pada pemegang saham, akan tetapi pada semua pihak yang dapat merasakan manfaat adanya suatu kegiatan ekonomi. Nilai keseimbangan adalah wujud dari keterikatan dua pihak (nasabah dan Bank) seperti saudara. Sehingga ketika melakukan transaksi ada unsur tidak ingin merugikan satu sama lain. Ketika membuat suatu akad ke dua belah hati-hati terhadap akad yang digunakan, objek, nisbah, pembagian keuntungan, dan segala sesuatu yang berhubungan dengan akad." [34]

Nilai keseimbangan esensinya meliputi keseimbangan aspek material dan spiritual, aspek privat dan publik, sektor keuangan dan sektor riil, bisnis dan sosial, dan keseimbangan aspek pemanfaatan dan pelestarian. ada yang mengartikan hasil yang diperoleh sesuai dengan kerja yang dilakukan. Sebagaimana wawancara dengan direktur utama :

> "Prinsip keseimbangan (*tawazun*) esensinya terangkum dalam karakteristik KDPPLK Syariah, yaitu sebagai berikut: (1). transaksi hanya dilakukan berdasarkan prinsip saling paham dan saling ridha; (2). prinsip kebebasan bertransaksi diakui sepanjang objeknya halal dan baik (*thayib*); (3). uang hanya berfungsi sebagai alat tukar dan satuan pengukur nilai, bukan sebagai komoditas; (4). tidak mengandung unsur riba; (5). tidak mengandung unsur kezaliman; (6). tidak mengandung unsur *maysir*; (7). tidak mengandung unsur *gharar*; (8). tidak mengandung unsur haram; (9). tidak menganut prinsip nilai waktu dari uang (*time value of money*) karena keuntungan yang didapat dalam kegiatan usaha terkait dengan risiko yang melekat pada kegiatan usaha tersebut sesuai dengan prinsip *al-ghunmu bil ghurmi* (*no gain without accompanying risk*); (10). transaksi dilakukan berdasarkan suatu perjanjian yang jelas dan benar serta untuk keuntungan semua pihak tanpa merugikan pihak lain sehingga tidak diperkenankan menggunakan standar ganda harga untuk satu akad serta tidak menggunakan dua transaksi bersamaan yang berkaitan (*ta'alluq*) dalam satu akad; (11). tidak ada distorsi harga melalui rekayasa permintaan (*najasy*), maupun melalui rekayasa penawaran (*ihtikar*);dan (12). tidak mengandung unsur kolusi dengan suap menyuap (*risywah*). ".[35]

> Wawancara tersebut juga didukung hasil observasi peneliti;
>
> Peneliti mengamati ketika ada transaksi pembiayaan dengan nasabah, pihak CS sangat berhati-hati dan meneliti objek transaksi. CS mengajukan beberapa

[34]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 2 Juli 2015.
[35]Wawancara peneliti dengan Direktur Utama Bank Muamalat pada tanggal 2 Juli 2015.

pertanyaan kepada nasabah; pertanyaan mengenai objek, proses pembayaran, dan barang yang dijadikan jaminan.[36]

Keseimbangan juga dimaksud dengan keuntungan untuk semua, memahamkan konsep adanya kesamaan ikatan emosional yang kuat didasarkan prinsip keadilan, prinsip kesedarajatan dan prinsip ketentraman antara pemilik, pengelola, dan pengguna dana.

Sebagaimana wawancara dengan direktur Bapak Wenda Wahyu :

"Keseimbangan di sini berkaitan erat dengan keuntungan untuk semua, ketika di awal mendaftar menjadi nasabah, sudah ada penyampaian acuan prosedur yang telah dipilih nasabah. Ke semuanya tentu akan memperoleh hasil sesuai dengan acuan tersebut. Hal itu bertujuan adanya kesamaan ikatan emosional yang kuat didasarkan prinsip keadilan, prinsip kesedarajatan dan prinsip ketentraman antara pemilik, pengelola, dan pengguna dana."[37]

Keseimbangan diperbankan syari'ah diukur dari pembagian nisbah yang sesuai dengan akad. Sebagaimana wawancara dengan Direktur Bank Muamalat, Bapak Wenda wahyu:

"Pembagian nisbah di perbankan ini sudah seimbang bagi nasabah dan pihak perbankan., dan Kebijakan yang diatur Bank dalam menentukan pembagian nisbah sesuai dengan peraturan.[38]

"Perbedaan pertama terletak pada akad. Pada bank syariah semua transaksi harus berdasarkan akad yang dibenarkan oleh syariah. Dengan demikian, semua transaksi itu harus mengikuti aturan yang berlaku pada akad-akad muamalah syariah. Pada bank konvensional, transaksi pembukuan rekening, baik giro, tabungan, maupun deposito, berdasarkan perjanjian titipan, namun perjanjian titipan ini tidak mengikuti prinsip manapun dalam muamalah syariah, misalnya *wadi'ah*, karena salah satu penyimpangannya diantaranya menjanjikan imbalan dengan tingkat bunga tetap terhadap uang yang disetor."[39]

---

[36]Observasi peneliti pada tanggal 29 Juli 2015.
[37]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 2 Juli 2015.
[38]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 2 Juli 2015.
[39]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 5 Juli 2015.

Wawancara tersebut selaras dengan hasil observasi peneliti;

> Adanya pembinaan mengenai bagaimana menentukan akad yang pas untuk kebutuhan nasabah. Setiap pegawai dilatih untuk memahami hal tersebut dengan tujuan nasabah tidak dirugikan.[40]

Proses transaksi di Bank Muamalat dilaksanakan alur dan penentuan bagi hasil. Pembagian nisbah sudah sepengetahuan nasabah, dan sesuai dengan kesepakatan. Sebagaimana wawancara dengan salah satu nasabah:

> "di awal teller menjelaskan akad yang mungkin saya pilih beserta pembagian hasil yang menurut saya cukup proporsional. Saya merasa lega bisa menabung di Bank Muamalat, di setiap bulannya ada pembagian hasil yang sesuai dengan tambahan tabungan saya. Saya tidak khawatir akan ada kecurangan. Teller juga memberikan penjelasan pada pertanyaan yang saya ajukan"[41]

Selain wawancara tersebut, ada wawancara lain dengan nasabah yang melakukan akad pembiayaan. Nasabah tersebut menyebutkan bahwa pengembalian pokok pembiayaan sesuai dengan kemampuan. Sebagaimana di bawah ini:

> "Alhamdulillah pengembalian pokok pembiayaan sesuai dengan kemampuan arus kas usaha, sehingga saya tidak perlu bingung ketika pasar seret. Terima kasih Bank Muamalat".[42]
>
> Berdasarkan observasi peneliti, tidak ada nasabah yang keluar dengan wajah cemberut. Kecuali nasabah yang memang menyimpang karena prosedur ketika mendapat teguran.[43]

Prinsip keseimbangan juga esensinya meliputi keseimbangan aspek material dan spiritual, aspek privat dan publik, sektor keuangan dan sektor riil, bisnis dan sosial, dan juga keseimbangan pemanfaatan dan pelestarian. Sebagaimana wawancara dengan Direktur Utama Bank Muamalat;

> "Prinsip keseimbangan (*tawazun*) esensinya meliputi keseimbangan aspek material dan spiritual, aspek privat dan publik, sektor keuangan dan sektor riil,

---

[40]Observasi peneliti i Bank Muamalat pada tanggal 05 Juni 2015
[41]Wawancara peneliti dengan nasbah pada tanggal 05 Juni 2015
[42]Wawancara peneliti dengan nasabah lama Bank Muamalat pada tanggal 08 Mei 2015
[43]Observasi peneliti pada tanggal 08 Mei 2015

bisnis dan sosial, dan keseimbangan aspek pemanfaatan dan pelestarian. Transaksi syariah tidak hanya menekankan pada maksimalisasi keuntungan perusahaan semata untuk kepentingan pemilik (*stakeholder*). Kami memberikan pemahaman bahwa dalam transaksi harus : (1). adanya ikatan emosional yang kuat didasarkan prinsip keadilan, prinsip kesedarajatan dan prinsip ketentraman antara pemilik, pengelola, dan pengguna dana. (2). tidak mengandung unsur riba; (3). tidak mengandung unsur kezaliman; (4). tidak mengandung unsur *maysir*; (5). tidak mengandung unsur *gharar*; (6). tidak mengandung unsur haram; (7). tidak menganut prinsip nilai waktu dari uang (*time value of money*) karena keuntungan yang didapat dalam kegiatan usaha terkait dengan risiko yang melekat pada kegiatan usaha tersebut sesuai dengan prinsip *al-ghunmu bil ghurmi* (*no gain without accompanying risk*); (8). perjanjian jelas dan benar. (8). untuk keuntungan semua pihak, (9). tidak ada distorsi harga, (10). tidak mengandung unsur kolusi dengan suap menyuap (*risywah*). (11). Menjaga mutu barang. (12). Larangan praktek riba/ghahar..”[44]

Keseimbangan terjadi ketika Bank akan menikmati peningkatan bagi hasil pada saat keuntungan usaha nasabah meningkat. Sedangkan pengembalian pokok pembiayaan nasabah disesuaikan dengan *cash flow* usaha nasabah. Sebagaimana wawancara dengan Direktur Bank Muamalat:

“Bank akan menikmati peningkatan bagi hasil pada saat keuntungan usaha nasabah meningkat, sedangkan pengembalian pokok pembiayaan nasabah disesuaikan dengan *cash flow* usaha nasabah sehingga tidak memberatkan nasabah… berbeda dengan prinsip bunga tetap dimana bank akan menagih penerima pembiayaan(nasabah) satu jumlah bunga tetap berapa pun keuntungan yang dihasilkan nasabah, sekalipun nasabah tersebut merugi atau lagi terjadi krisis ekonomi”.[45]

Ada beberapa contoh akad dari hasil observasi peneliti yaitu:

“Operasional bank muamalat terdiri dari dua aktivitas utama yaitu kegiatan penghimpunan dana atau pendanaan (funding) dan kegiatan pembiayaan *(financial)*. Bank muamalat melakukan kegiatan pendanaan dengan prinsip-prinsip bank syariah. Terdapat beberapa kegiatan pembiayaan diantaranya sebagai berikut: pertama, pembiayaan mudlorobah. Mudlorobah merupakan akad kerjasama usaha antara bank sebagai pemilik dana *(shahib mal)* dengan nasabah sebagai pengelola dana *(mudlorib)*, untuk melakukan kegiatan usaha dengan nisbah pembagian hasil (keuntungan atau kerugian) menurut kesepakatan di muka.”[46]

---

[44]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 05 Juni 2015.
[45]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 05 Juni 2015.
[46]Observasi peneliti pada tanggal 05 Juni 2015

Tabel 4.2
Contoh Transaksi Mudhorobah di Bank Muamalat Jombang[47]

Permasalahan	Modal kas	Modal non kas
Pengakuan Pembiayaan	Saat pembayaran kas	Penyerahan aktiva ke pengelola dana
	Secara bertahap (setiap tahap pembayaran)	Secara bertahap(setiap tahap penyerahan)
Pengukuran pembiayaan	Sejumlah uang yang diserahkan	• Sebesar nilai wajar saat penyerahan • Selisih nilai wajar dengan nilai buku (diakui laba/rugi).
Kegiatan mulai berjalan		Sejak barang siap pakai diterima mudlorib
Penurunan setelah digunakan secara efektif		Tidak langsung mengurangi jumlah pembiayaan tetapi diperhitungkan saat pembagian hasil

Dari pemaparan wawancara ada beberapa ciri khas dari Bank Muamalat, berikut penjelasan dalam tabel di bawah ini

Tabel 4.3 : Perbedaan transaksi di Bank Muamalat dan Bank Konvensional:[48]

Bank Muamalat	Bank konvensional
transaksi harus berdasarkan akad yang dibenarkan oleh syariah	Transaksi yang digunakan bersifat perjanjian antara debitor dan kreditor.
prinsip *profit sharing*	konsep biaya *(cost concept)* untuk menghitung keuntungan.
uang sebagai alat tukar menukar.	Bank konvensional menganggap uang sebagai komoditi
Aqad yang terjadi antara investor dengan Pemilik Usaha (Emiten), dan tindakan maupun informasi yang diberikan Pemilik Usaha (Emiten) serta mekanisme pasar (Bursa dan *Self Regulating Organization* lainnya) tidak boleh menimbul kondisi keraguan yang dapat menyebabkan kerugian (gharar).	Transaksi hanya terjadi antara nasabah dan bank

[47] Hasil wawancara peneliti dengan CS pada tanggal 30 Mei 2015
[48] Hasil Wawancara peneliti dengan CS pada tanggal 1 Juni 2017

Di hari berikutnya peneliti juga berhasil mewawancarai Direktur Bank Muamalat:

> "Dalam penyusunan dan penyajian laporan keuangan ada bimbingan langsung dari Kantor pusat di Surabaya. Ada acuan yang terangkum dalam kerangka dasar penyusunan dan penyajian laporan keuangan Syari'ah (KDPPLKS). Selain tersebut tiap tiga bulan sekali kami juga ada monitoring langsung dari DSN, bagi karyawan yang menyimpang akan ditegur dan bahkan mendapat sanksi, seperti tidak diberikan reward atau bahkan sampai PHK."[49]

Tabel 4. 4
Hasil Wawancara
Internalisasi Nilai Keseimbangan di Bank Muamalat Jombang, Persero[50]

No	Pertanyaan	Wawancara	Observasi	Dokumen
1	Bagaimana awalnya Anda mengetahui nilai keseimbangan?,	➢ training pegawai baru, ➢ penjelasan cara penghitungan bagi CS dan teller, ➢ pertemuan di akhir minggu pada saat laporan kinerja, ➢ peluncuran produk baru perbankan		
2	bagaimanakah Anda memahami internalisasi nilai keseimbangan?	➢ sesuai dengan karakteristik KDPPLK Syariah. ➢ Tidak mengandung unsur gharar, maisir, riba ➢ Hasil jerih payah dihargai dengan reward yang diperoleh. ➢ Pembagian nisbah yang proporsional.	➢ Adanya jenjang gaji, reward umroh, dan bonus	➢ Adanya bukti transaksi nasabah ➢ Adanya pedoman penggajian, bonus, reward umroh
3	Seberapa besar anda memahami keseimbangan?	➢ Asas transaksi KDPPLK Syariah ➢ Pembagian nisbah yang proporsional ➢ adanya ikatan emosional yang kuat didasarkan prinsip keadilan, prinsip kesedarajatan dan prinsip ketentraman antara pemilik, pengelola, dan pengguna dana. ➢ tidak mengandung unsur riba; ➢ tidak mengandung unsur kezaliman; ➢ tidak mengandung unsur *maysir*; ➢ tidak mengandung unsur	➢ Adanya pembinaan pegawai mengenai pemahaman akad yang pas sesuai dengan kebutuan nasabah.	➢ Adanya acuan perhitungan exel mengenai akad nasabah.

[49]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 08 juni 2015
[50] Hasil Temuan penelitian pada tanggal 18 Juni 2015

		gharar; ➢ tidak mengandung unsur haram; ➢ tidak menganut prinsip nilai waktu dari uang (*time value of money*) karena keuntungan yang didapat dalam kegiatan usaha terkait dengan risiko yang melekat pada kegiatan usaha tersebut sesuai dengan prinsip *al-ghunmu bil ghurmi* (*no gain without accompanying risk*); ➢ perjanjian jelas dan benar. ➢ untuk keuntungan semua pihak ➢ tidak ada distorsi harga ➢ tidak mengandung unsur kolusi dengan suap menyuap (*risywah*). ➢ Menjaga mutu barang. ➢ Larangan praktek riba/ghahar.		
4	Apakah menurut anda pembagian nisbah di Bank Muamalat sudah proporsional?	➢ Mumtas. ➢ Tidak ada paksaan ➢ Ke dua pihak saling memahami ➢ Sesuai dengan kesepakatan ke dua pihak.	➢ Tidak ada nasabah yang cemberut ➢ Hanya nasabah yang kena teguran yang cemberut	➢ Adanya dokumen akad kerjasama.
5	Kebijakan yang diambil bank untuk mendukung pelaksanaan nilai keseimbangan?	➢ Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan Keuangan Syariah (KDPPLK Syariah). ➢ Pembayaran gaji pegawai sesuai dengan hasil kerja.	➢ CS melihat *software* panduan untuk mencatat akad nasabah	➢ Adanya software panduan setiap transaksi

3. INTERNALISASI NILAI KEBEBASAN PADA PEGAWAI BANK MUAMALAT

Hasil penelitian ini untuk menjawab penelitian nomor tiga yaitu, *“ Bagaimanakah* ***internalisasi nilai kebebasan pada pegawai Bank Muamalat?***, peneliti melakukan wawancara dengan jajaran direktur dan juga pegawai pegawai.

Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan dalam wawancara yang dilakukan dengan pegawai, Direktur, Nasabah Bank Muamalat. Secara umum pegawai Bank

Muamalat Indonesia, bersyukur karena terdapat kebebasan memilih produk. Sesuai wawancara peneliti dengan CS, tercatat hasil sebagai berikut:

> " Kebebasan yang dimaksud yaitu tidak mendapat paksaan/tekanan. Ketika mengikuti pelatihan pegawai baru. Saya mendapatkan penjelasan berbagai jenis produk Bank Muamalat beserta karakteristiknya. Dari kegiatan itu juga saya mendapatkan trik untuk menguatkan calon nasabah. Dengan adanya berbagai macam produk, calon nasabah dapat memilih produk mana yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Yang paling penting yaitu memberikan informasi yang cukup mengenai transaksi dan produk Bank Muamalat."[51]

Kebebasan juga dimaksud sebagai inisiatif sendiri, tidak tertekan. Sebagaimana wawancara dengan Bapak Wahyu:

> "Nilai Kebebasan yang dimaksud adalah kebebasan yang terarah. Kebebasan dapat dimaknai sebagai usaha dengan inisiatif sendiri, tidak tertekan, dan kita menjadi lebih nyaman dengan hal itu. CS mempunyai tugas menawarkan beberapa produk, yang selanjutnya nasabah bebas memilih satu produk atau lebih. Ke semua kegiatan tersebut harus berpedoman pada KDPPLK Syariah dan PSAK Syariah (yang ditetapkan oleh Dewan Standar Akuntansi Syariah Ikatan Akuntan Indonesia (DSAS-IAI) dan turunannya (ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan), serta PASK umum sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, nilai kebebasan akuntan perbankan syariah dilakukan dengan mengacu dan berpedoman pada aturan-aturan tersebut."[52]

Kebebasan juga dimaksud sebagai pilihan terhadap beberapa objek. Dalam wawancara dengan calon nasabah Bank Muamalat:

> "Kebebasan adalah pilihan dari beberapa objek yang ditawarkan yang dapat menimbulkan kenyamanan hati nurani dan yang pasti tidak sia-sia karena sesuai dengan kebutuhan."[53]

Sementara wawancara lain;

> "Saya sudah 3 tahun bergabung menjadi nasabah Bank Muamalat, awalnya saya diberikan beberapa pilihan. Pegawai bank memberikan informasi yang cukup mengenai transaksi dan produk Bank Muamalat. Kemudian saya pertimbangkan yang pas dan memilih produk pembiayaan. Produk ini pas untuk menunjang usaha saya."[54]

---

[51]Wawancara peneliti dengan CS Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.
[52] Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.
[53]Wawancara peneliti dengan calon nasabah Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.
[54]Wawancara peneliti dengan pegawai Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.

Kebebasan juga diartikan; kebebasan dalam bertransaksi, kebebasan dalam berproduksi, kebebasan dalam memilih, membatalkan transaksi, dll. Sebagaimana wawancara dengan teller, Mas Guntur adalah sebagai berikut:

> "Makna kebebasan menurut saya adalah; (1) kebebasan dalam bertransaksi (2) kebebasan dalam berproduksi (4) kebebasan dalam memilih, melanjutkan atau membatalkan transaksi dan (5) kebebasan dalam menentukan harga dan barang. Jadi, kebebasan dalam Perbankan Syari'ah dimaksudkan pada kebebasan eksistensial, yaitu keleluasaan dalam melakukan aktivitas tanpa ada paksaan dari orang yang mengakibatkan aktivitas itu tidak sesuai dengan kehendak pelakunya."[55]

Wawancara di atas ada beberapa makna kebebasan; tidak ada paksaan, tidak tertekan, bebas memilih, satu pertimbangan dari beberapa objek, dll.

Pertanyaan no. 3 bab kebebasan; (3). Seberapa besar Anda memahami nilai kebebasan?. Peneliti berhasil mengumpulkan jawaban sebagai berikut:

Dalam menghadapi nasabah, pegawai berpedoman pada yang telah ditetapkan Bank Muamalat pusat. Dalam wawancara dengan pegawai baru Bank Muamalat:

> "Ketika ada nasabah datang, kita menawarkan beberapa produk beserta prosedurnya. Setelah itu bertanya kepada nasabah akad apa yang sesuai dengan kebutuhan?. jika nasabah telah memilih produk, kewajiban kita memproses sesuai prosedur sampai tahap akhir, dan tidak boleh lupa prinsip kebebasan bertransaksi diakui sepanjang objeknya halal dan baik (*thayib*);."[56]

Pedoman yang digunakan untuk melayani nasabah disusun dalam KDPPLK Syari'ah dan PSAK Syari'ah. Sebagaimana dalam wawancara dengan teller Bank Muamalat:

> "Saya bekerja sebagai pegawai di Bank Muamalat karena waktu itu ada lowongan yang dibutuhkan yaitu sebagai teller. Awalnya saya mndapat pelatihan tentang KDPPLK Syariah dan PSAK Syariah (yang ditetapkan oleh Dewan Standar Pegawaisi Syariah Ikatan Pegawai Indonesia (DSAS-IAI) dan

[55]Wawancara peneliti dengan pegawai Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.
[56]Wawancara peneliti dengan pegawai baru Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.

turunannya (ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan). Pelatihan tersebut berguna saat menghadapi calon nasabah dan nasabah."[57]

Hasil observasi peneliti tentang cara *Costemer Service* mengahadapi calon nasabah dan nasabah, sebagaimana digambarkan peneliti di bawah ini:

"Peneliti menyaksikan, CS menjelaskan secara gamblang di dalam software."[58]

Pertanyaan yang ke empat bab Kebebasan; 4). Bagaimana cara Anda menguatkan nasabah yang akan bergabung? peneliti berhasil mengumpulkan jawaban sebagai berikut:

Wawancara dengan teller, yaitu sebagai berikut:

"Pemberlakuan prinsip-prinsip kebebasan di dalam Perbankan Syari'ah menjadi pegangan yang kuat dalam kegiatan perbankan Syari'ah. Prinsip tersebut adalah prinsip otonomi. Prinsip dan kemampuan untuk bertindak berdasarkan kemampuannya sendiri. Dengan tujuan pegawai dan nasabah bertindak berdasarkan kesadarannya sendiri tentang apa yang dianggapnya baik untuk dilakukan."[59]

Dalam menguatkan nasabah, CS menjelasakan beberapa produk beserta manfaat/nisbah/dampak. Sebagaimana wawancara dengan CS, yaitu sebagai berikut:

"Ada beberapa jenis produk Perbankan Syari'ah dengan karakteristik yang berbeda. Dan kami pegawai mempunyai tugas yang berbeda-beda. Diawali dengan penyebaran brosur atau selebaran. Para pegawai senior yang kemudian bertugas sebagai pemasaran mempunyai kewajiban menarik nasabah di luar Bank untuk masuk ke dalam Bank. Kemudian *Costemers Servis* (CS) bertugas menjelaskan beberapa produk yang kemungkinan akan dipilih oleh nasabah, kemudian menjelaskan manfaat/nisbah/dampak. Dengan harapan nasabah akan memilih produk yang sesuai dengan tujuannya."[60]

---

[57]Wawancara peneliti dengan teller Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.
[58]Observasi peneliti pada tanggal 07 Juni 2015.
[59]Wawancara peneliti dengan CS Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.
[60]Wawancara peneliti dengan CS Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.

Bagian pemasaran mempunyai kesulitan pada saat survei untuk mengetahui kelayakan nasabah. Sebagaimana hasil wawancara dengan Pak Wenda, yaitu sebagai berikut:

> "Transaksi hanya dilakukan berdasarkan prinsip saling paham dan saling ridha; prinsip kebebasan bertransaksi diakui sepanjang objeknya halal dan baik (*thayib*); karena tugas yang paling sulit pada bagian pemasaran, yaitu dengan mendatangi calon nasabah, dan survei kelayakan nasabah. Kesulitannya terletak pada bagaimana mengetahui kesulitan calon nasabah dan cara menyelesaikannya." [61]

Pertanyaan yang ke-lima bab Kebebasan; 5). Kebijakan yang diambil Bank untuk mendukung pelaksanaan nilai kebebasan?. Peneliti berhasil mengumpulkan jawaban dari hasil wawancara dengan Direktur Bank Muamalat sebagai berikut:

> "Pengawas Bank Muamalat harus berpedoman pada KDPPLK Syariah dan PSAK Syariah (yang ditetapkan oleh Dewan Standar Pegawas Syariah Ikatan Pegawai Indonesia (DSAS-IAI) dan turunannya (ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan), serta PASK umum sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, nilai kebebasan pegawai Bank Muamalat dilakukan dengan mengacu dan berpedoman pada aturan-aturan tersebut.[62]

Kebijakan yang diambil Bank yaitu adanya target untuk menarik calon nasabah. Sebagaimana hasil wawancara dengan CS Bank Muamalat, yaitu:

> "Yang dimaksud kebebasan menurut saya adalah kesediaan untuk melakukan apa yang harus dilakukan, dengan sebaik mungkin, Bertanggung jawab terhadap tugas yang membebani instansi atau dirinya." Bagi pegawai kesediaan untuk menarik calon nasabah sesuai target Perbankan merupakan impelementasi dari pelaksanaan kebebasan."[63]

Kebijakan lain yang diambil Bank Muamalat yaitu dalam inovasi produk bank, sebagai kunci mewujudkan kepuasan nasabah. Wawancara dengan Direktur Bank Muamalat, yaitu sebagai berikut:

> "Inovasi produk yang menjadi kunci Bank Muamalat untuk mewujudkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi kompetitif dan lebih berkembang dengan

---

[61]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.
[62]Wawancara peneliti dengan CS pada tanggal 07 Juni 2015
[63]Wawancara peneliti dengan CS Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015

cepat sesuai dengan kebutuhan. Inovasi produk harus menjadi strategi prioritas bagi Bank-bank syariah, karena inovasi memiliki peran penting dalam merambah dan menguasai pasar yang selalu berubah."[64]

Kebijakan bank juga terlihat ketika penanaman pijakan pagi hari, Direktur bertugas mengingatkan motto, tujuan, dan cara kerja yang baik. Sebagaimana wawancara dengan Direktur Bank Muamalat, yaitu sebagai berikut:

"Para pegawai Perbankan Syari'ah mendapatkan pembagian tugas di pagi hari diawal kegiatan. Direktur selalu mengingatkan motto, tujuan dan cara kerja yang baik dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan Kantor operasional di Surabaya."[65]

Tabel 4.5
HasilWawancara
Internalisasi Nilai Kebebasan Pada pegawai Bank Muamalat

No	Pertanyaan	Hasil	Observasi	Dokumen
1	Apakah makna nilai kebebasan bagi Anda?	➢ Bebas terarah sesuai KDPPLK Syariah. ➢ Dapat memilih produk mana yang sesuai ➢ Inisiatif sendiri, tidak tertekan, dan kita menjadi nyaman ➢ Memilih diantara beberapa pilihan	➢ Adanya penjelasan produk CS kepada calon nasabah.	➢ Adanya brosur masing-masing produk
2	Seberapa besar anda memahami kebebasan?	➢ Transaksi yg dilakukan timbul dari kebutuhan nasabah. ➢ Transaksi yang dilakukan timbul dari kebiasaan ➢ kebebasan eksistensial ➢ penentuan besarnya resiko bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung dan rugi. ➢ transaksi hanya dilakukan berdasarkan prinsip saling paham dan saling ridha; ➢ prinsip kebebasan bertransaksi diakui sepanjang objeknya halal dan baik (*thayib*);	➢ nasabah terlihat senang ketika terjadi kesepakatan transaksi ➢ ada nasabah yang kurang puas	➢ adanya kriteria dan standar transaksi
3	Bagaimana sikap pegawai ketika	➢ Pegawai Bank Muamalat harus berpedoman pada	➢ Ramah ➢ Tidak tergesa-	

[64]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015
[65]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.

	menghadapi nasabah?	KDPPLK Syariah dan PSAK Syariah (yang ditetapkan oleh Dewan Standar Pegawai Syariah Ikatan Pegawai Indonesia (DSAS-IAI) dan turunannya (ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan), serta PASK umum sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. ➢ Memberikan informasi yang cukup mengenai transaksi dan produk Bank Muamalat.	gesa dalam menjelaskan. ➢ Kesabaran tinggi	
4	Bagaimana cara Anda menguatkan nasabah yang akan bergabung?	➢ Mulai dari brosur/selebaran kemudian pegawai pemasaran dilanjutkan oleh CS. ➢ Menjelaskan produk beserta nisbah/manfaat/dampak. ➢ Dengan mengandalkan pegawai senior bertugas sebagai pemasar produk Perbankan Syari'ah.	➢ Keramahan CS dalam menjelaskan dan bersikap objektif	➢ Adanya software panduan untuk CS
5	Kebijakan yang diambil bank untuk mendukung pelaksanaan nilai kebebasan?	➢ pedoman pada KDPPLK Syariah dan PSAK Syariah. ➢ Kode etik perbankan syari'ah ➢ Berpedoman pada PSAK ➢ Inovasi Produk Menembus Pasar ➢ Motto dan jadwal kegiatan. ➢ Diadakan pelatihan secara bertahap	➢ Terpampang motto dan jadwal kegiatan	➢ Pedoman KDPPLK Syari'ah dan PSAK

4. INTERNALISASI NILAI TANGGUNG JAWAB PADA PEGAWAI PERBANKAN SYARI'AH

Pembahasan ini dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan penelitian nomor empat yaitu, " *Bagaimana internalisasi nilai tanggung jawab pada pegawai perbankan syariah?"*. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan dengan CS, teller dan Direktur Bank Muamalat yang terhimpun dalam penjelasan sebagai berikut;

Wawancara Dengan Direktur Bank Muamalat:

"Prinsip pertanggung jawaban; selalu berkaitan dengan konsep amanah. Implikasi dalam bisnis dan pegawai adalah individu yang terlibat dalam praktik bisnis harus selalu melakukan pertanggung jawaban atas apa yang telah diamanahkan dan yang diperbuat kepada pihak- pihak yang terkait pada dirinya, Sebagai contoh wujudnya bisa berbentuk laporan pegawai. Nilai tanggung jawab pada akuntan perbankan syariah disesuaikan dengan tujuan laporan keuangan yang dibuatnya.

Tujuan Laporan Keuangan

1. Tujuan laporan keuangan adalah menyediakan informasi yang menyangkut posisi keuangan, kinerja serta perubahan posisi keuangan suatu entitas syariah yang bermanfaat bagi sejumlah besar pemakai dalam pengambilan keputusan ekonomi. Disamping itu, tujuan lainnya adalah:
   a) meningkatkan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam semua transaksi dan kegiatan usaha;
   b) informasi kepatuhan entitas syariah terhadap prinsip syariah, serta informasi aset, kewajiban, pendapatan dan beban yang tidak sesuai dengan prinsip syariah bila ada dan bagaimana perolehan dan penggunaannya;
   c) informasi untuk membantu mengevaluasi pemenuhan tanggung jawab entitas syariah terhadap amanah dalam mengaman-kan dana, menginvestasikannya pada tingkat keuntungan yang layak; dan informasi mengenai tingkat keuntungan investasi yang diperoleh penanam modal dan pemilik dana *syirkah* temporer; dan informasi mengenai pemenuhan kewajiban (*obligation*) fungsi" [66]

Tanggung jawab dikandung maksud penyelesaian tugas sesuai target perbankan. Sebagaimana wawancara yang pertama dengan seorang teller Bank Muamalat:

"Saya bekerja sebagai teller, tugas saya mencatat transaksi yang dilakukan nasabah,Melakukan pembayaran dan penerimaan yang berhubungan dengan pembayaran biaya bank, biaya personalia dan umum melalui counter bank, Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai dan melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang dan saldo pada neraca harian.."[67]

Tanggung jawab setiap pegawai berbeda, tergantung beban posisi yang sedang dijalani masing-masing pegawai. Sebagaimana wawancara dengan bidang pembiayaan:

[66]Wawancara peneliti dengan Direktur Bank Muamalat pada tanggal 7 Juni 2015
[67]Wawancara peneliti dengan teller Bank Muamalat pada tanggal 07 Juni 2015.

> "Saya disini sebagai support pembiayaan, tugas hariannya adalah proses *droping* seluruh segmentasi, menerima, menyimpan, mengeluarkan file pembiayaan dan dokumentasi dari *loan document* dan *safe keeping*, memperbaharui file pembiayaan dari *loan document* dan *safe recorder*, penanggungjawab dokumen pembiayaan cabang, pembantu tugas harian Saksi Legal dan sebagai sekretaris. b). Tugas bulanannya adalah membuat laporan *Realisasi Droping*, membuat laporan *Loan Document* dan *Safe Keeping*, membuat laporan Reminder Sertifikat Jatuh Tempo, membuat laporan Nominatif Pembiayaan, membuat dan mengirim LPBU (SIK bertanggung jawab lebih terikat dengan nilai yang diemban atau yang dihasilkan (c) wawasan orang yang bersedia untuk bertanggung jawab secara prinsip tidak terbatas, la tidak membatasi perhatiannya pada apa yang menjadi urusan dan kewajibannya, melainkan merasa bertanggung jawab di mana saja diperlukan. (d) kesediaan bertanggung jawab termasuk kesediaan untuk diminta danuntuk memberi pertanggung jawaban atas tindakan-tindankannya, atas pelaksanaan tugas dan kewajibannya.[68]

Sebagaimana observasi peneliti;

> "Di awal kegiatan kantor Direktur memberi pijakan kepada semua pegawai. Setiap pegawai mempunyai tanggung jawab dan target yang telah ditentukan perusahaan. Ada *job description* dari direktur, ada target yang sudah ditentukan. Rata-rata pegawai bisa menyelesaikan tugasnya jam 4 sore.Kadang-kadang ada juga yang belum selesai, tetapi pegawai tersebut siap menyelesaikan meskipun harus lembur."[69]

Peneliti menjawab pertanyaan no.3: Seberapa besar anda memahami tanggung jawab?. Ada beberapa wawancara yang disalin peneliti , yaitu sebagai berikut:

Sikap tanggung jawab dimaksudkan lebih dulu dari etika dan peraturan perbankan. Jiwa yang sudah dipenuhi tanggung jawab, tugas yang dibebankan akan menjadi hal utama. Meskipun tidak ada peraturan. Sebagaimana wawancara dengan Direktur Bank Muamalat Jombang:

> "Kami merasa terikat untuk menyelesaikannya, demi tugas itu sendiri (a) Sikap bertanggung jawab lebih baik daripada tuntutan etika atau peraturan. Etika atau peraturan hanya mempertanyakan apakah sesuatu boleh atau tidak, sedangkan sikap bertanggung jawab lebih terikat dengan nilai yang diemban atau yang dihasilkan (b) wawasan orang yang bersedia untuk bertanggung jawab secara prinsip tidak terbatas, la tidak membatasi perhatiannya pada apa yang menjadi urusan dan kewajibannya, melainkan merasa bertanggung jawab di mana saja diperlukan. (c). Berpegang pada prinsip kehati-hatian *(prudential banking practice)* dan

[68]Wawancara peneliti dengan bidang pembiayaan pada tanggal 07Juni 2015
[69]Observasi peneliti pada tanggal 07 Juni 2015

menjamin dilaksanakan ketentuan yang berlaku**. (d).** Bank harus bertindak sebagai Good Corporate Citizen (perusahaan yang baik) termasuk peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial."

Wawancara dengan CS, yaitu sebagai berikut:
"Setiap pagi sebelum bekerja kami selalu diingatkan oleh Direktur akan target yang harus dicapai, yaitu; (1). Melaksanakan tanggung jawab seperti yang ada di jobdes, (2). Membuat laporan tepat waktu, (3). Membuat laporan dengan benar**,** (4). Transparansi kepada Nasabah**,** (5). Sikap bertanggung jawab lebih baik dari pada tuntutan etika atau peraturan, (6). harta yang dimiliki manusia dipandang sebagai titipan atau amanah Allah SWT sehingga cara memperoleh, mengelola, dan memanfaatkannya harus sesuai dengan prinsip Islam, (7). mendorong pengelolaan transaksi sesuai prinsip Islam, dan (8). yang lebih utama menanamkan motto tempat kami bekerja."[70]

Ada yang mengartikan tanggung jawab sebagai ketepatan melaporkan tugas yang dibebankan. Sebagaimana wawancara dengan Teller, yaitu sebagai berikut:

"Bentuk tanggung jawab kami di akhir tugas jam 4 sore, kami harus melaporkan sejumlah transaksi yang kami tangani sehari penuh dan tidak boleh salah. transparansi di perbankan Islam sebagai bagian dari kepatuhan dengan peraturan dan prinsip syariah, dimana ini merupakan kumpulan kesiapan organisasi serta keselarasan tindakan manajemen untuk memenuhi keinginan stakeholders"[71]

Kebijakan yang diambil Bank untuk mendukung pelaksanaan nilai tanggung jawab. Ada beberapa wawancara: ada beberapa wawancara yang disalin peneliti , yaitu sebagai berikut:

Wawancara dengan Direktur Bank Muamalat, yaitu:
"Seluruh jajaran Bank Syariah wajib memahami seluruh ketentuan perundangan yang berlaku, sehingga kepatuhan merupakan tanggung jawab setiap individu dan tidak semata-mata tanggung jawab dari divisi Kepatuhan, demikian juga budaya kepatuhan *(Compliance Culture)* juga merupakan unsur penting dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh Bank mulai dari jajaran tertinggi yaitu Direksi sampai pegawai terendah jajaran Bank."[72]

Wawancara di atas menyebutkan kebijakan yang diambil Bank untuk menginternalisasikan nilai tanggung jawab yaitu dengan adanya divisi kepatuhan.

---

[70]Wawancara peneliti dengan CS pada tanggal 07 Juni 2015
[71]Wawancara peneliti dengan teller pada tanggal 07 Juni 2015
[72]Wawancara peneliti dengan Direktur pada tanggal 07 Juni 2015

Selain itu Bank Muamalat juga membuat standar opersional prosedur (SOP).

Sebagaimana wawancara dengan Direktur Bank Muamalat, yaitu:

> "Bank syariah harus memiliki *Standar Operating Prosedure* (SOP) dan mengarahkan supaya portofolio produk ini bukan menjadi segmen pembiayaan utama bank. Bank Indonesia harus melakukan pengaturan tersendiri dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan keamanan nasabah, serta meminimalisir resiko-resiko yang ada terkait produk tersebut."[73]

Wawancara dengan Dewan Syari'ah Nasional, Bapak Hasanuddin:

"Nilai tanggung jawab pada pegawai Bank Muamalat disesuaikan dengan tujuan laporan keuangan yang dibuatnya.

Tujuan Laporan Keuangan

2. Tujuan laporan keuangan adalah menyediakan informasi yang menyangkut posisi keuangan, kinerja serta perubahan posisi keuangan suatu entitas syariah yang bermanfaat bagi sejumlah besar pemakai dalam pengambilan keputusan ekonomi. Disamping itu, tujuan lainnya adalah:
   d) meningkatkan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam semua transaksi dan kegiatan usaha;
   e) informasi kepatuhan entitas syariah terhadap prinsip syariah, serta informasi aset, kewajiban, pendapatan dan beban yang tidak sesuai dengan prinsip syariah bila ada dan bagaimana perolehan dan penggunaannya;
   f) informasi untuk membantu mengevaluasi pemenuhan tanggung jawab entitas syariah terhadap amanah dalam mengaman-kan dana, menginvestasikannya pada tingkat keuntungan yang layak; dan
   g) informasi mengenai tingkat keuntungan investasi yang diperoleh penanam modal dan pemilik dana *syirkah* temporer; dan informasi mengenai pemenuhan kewajiban (*obligation*) fungsi. [74]

Tabel 4.6
Hasil Wawancara
Internalisasi Nilai Tanggung Jawab Pada pegawai Bank Muamalat

No	Pertanyaan	Hasil	Observasi	Dokumen
1	Anda di sini bertanggung jawab menangani masalah apa?	➢ Sesuai dengan pembagian tugas pimpinan	➢ Masing-masing mempunyai jobdes sendiri-sendiri.	➢ Adanya struktur organisasi ➢ Adanya pembagian tugas.

[73]Wawancara peneliti dengan Direktur pada tanggal 07 Juni 2015
[74]Wawancara peneliti dengan Direktur pada tanggal 07 Juni 2015

2	Apakah makna nilai tanggung jawab bagi Anda?	➢ "Nilai tanggung jawab pada pegawai Bank Muamalat disesuaikan dengan tujuan laporan keuangan yang dibuatnya. ➢ Melaksanakan deskripsi tugas yang diberikan dengan baik.	➢ Ketika jam 4 sore pegawai menyelesaikan tugas yang telah dibebankan ➢ Meskipun sampai jam 4 sore tugas yang dibebankan belum selesai, pegawai tersebut dengan semangat menyelesaikan sampai lembur.	➢ Ada presensi kehadiran ➢ Laporan menyelesaikan tugas
3	Seberapa besar anda memahami tanggung jawab?	➢ Membuat laporan tepat waktu ➢ Membuat laporan dengan benar ➢ Transparansi kepada Nasabah ➢ Sikap bertanggung jawab lebih baik dari pada tuntutan etika atau peraturan. ➢ kesediaan bertanggung jawab termasuk kesediaan untuk diminta dan untuk memberi pertanggung jawaban atas tindakan-tindankannya. ➢ harta yang dimiliki manusia dipandang sebagai titipan atau amanah Allah SWT sehingga cara memperoleh, mengelola, dan memanfaatkannya harus sesuai dengan prinsip Islam, ➢ mendorong pengelolaan transaksi sesuai prinsip Islam.	➢ Adanya pedoman perhitungan transaksi ➢ Penyelesaian tugas waktu	➢ Buku tata kelola Bank Muamalat
4	Kebijakan yang diambil bank untuk	➢ Membuat deskripsi tugas masing-masing pegawai. ➢ Ada Perundang-undangan	➢ Adanya pembagian tugas dan	➢ Adanya tata kelola Bank

	mendukung pelaksanaan nilai tanggung jawab?	dari pusat. ➢ Membuat SOP masing-masing produk Bank Syari'ah. ➢ Membuat peraturan ➢ Membuat kode etik pegawai.	wewenang	Muamalat

C. TEMUAN PENELITIAN.

Proses internalisasi nilai-nilai etika bisnis Islam di Bank Muamalat dimaknai sebagai kombinasi dari nilai-nilai dan keyakinan yang telah diyakini kemudian di terapkan dalam kehidupan sehari-hari. Di mana nilai tersebut merupakan prinsip-prinsip atau kualitas yang dinilai penting dan perlu menjadi pegangan bagi setiap individu dalam menjalankan aktivitasnya di Bank Muamalat.

Setiap pegawai Bank Muamalat berangkat dari latar belakang dan kebiasaan yang berbeda-beda. Dengan adanya perbedaan tersebut maka akan mengalami kesulitan dalam mewujudkan visi misi Bank Muamalat. Oleh karena itu, perbedaan latar belakang dan kebiasaan itu harus bisa diselaraskan melalui nilai-nilai yang ada di Bank Muamalat. Dan ketika proses pemahaman dan penanaman nilai-nilai yang kemudian dilanjutkan dengan pengaktifan nilai-nilai tersebut kedalam sikap dan perbuatan inilah yang disebut proses internalisasi.

Interpretasi hasil analisis nilai-nilai etika bisnis Islam:

1. Internalisasi Nilai KeTuhanan.

Bank Muamalat, dalam internalisasi nilai Ke-Tuhanan. Berawal dari motto Islamic, modern, profesional kemudian terbentuk konsep kepercayaan total dan murni terhadap keesaan Allah SWT. Dengan menginternalisasi niat ibadah untuk menjalankan tugas yang dibebankan kepada masing-masing pegawai untuk memahami sikap: (1). Nilai Ketuhanan merupakan ketentuan hukum Islam yang

mengatur aktivitas umat manusia yang berisi perintah dan larangan, (2). Prinsip syariah yang berlaku umum dalam kegiatan muamalah (transaksi syariah) mengikat secara hukum bagi semua pelaku muamalah. (3). Nilai ketuhanan tercermin dalam paradigma transaksinya, yang secara spesifik telah diatur dalam Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan Keuangan Syariah (KDPPLK Syariah), (4). Nilai ketuhanan merupakan norma dan etika yang berisi nilai-nilai moral dalam interaksi sesama makhluk agar hubungan tersebut menjadi saling menguntungkan, sinergis dan harmonis,(5). dekat dengan sang khalik, (6). mengingatkan bahwa kita makhluk yang lemah dan tidak berdaya upaya, (7). sholat tepat waktu, (8). tidak meninggalkan sholat, (9). membayar zakat, (10). menabung untuk menunaikan ibadah haji, (11). Iman adalah pelengkap ilmu pengetahuan.:

Intisari dari hal tersebut diatas yaitu adanya niat dan pelaksanaan Ibadah sesuai ketentuan hukum syariah Islam. Terdapat aturan tertulis mengenai Nilai Ketuhanan tercermin dalam paradigma transaksi di Bank Muamalat, yaitu sebagai berikut:

a. Transaksi syariah berlandaskan pada paradigma dasar bahwa alam semesta dicipta oleh Tuhan sebagai amanah (kepercayaan ilahi) dan sarana kebahagiaan hidup bagi seluruh umat manusia untuk mencapai kesejahteraan hakiki secara material dan spiritual (*al-falah*).
b. Paradigma dasar ini menekankan setiap aktivitas umat manusia memiliki akuntabilitas dan nilai *Ilahiah* yang menempatkan perangkat syariah dan akhlak sebagai parameter baik dan buruk, benar dan salahnya aktivitas usaha. Paradigma ini akan membentuk integritas yang membantu terbentuknya karakter tata kelola yang baik (*good governance*) dan disiplin pasar (*market discipline*) yang baik

Syariah merupakan ketentuan hukum Islam yang mengatur aktivitas umat manusia yang berisi perintah dan larangan, baik yang menyangkut hubungan interaksi vertical dengan Tuhan maupun interaksi horisontal dengan sesama makhluk. Prinsip syariah yang berlaku umum dalam kegiatan muamalah (transaksi syariah) mengikat secara hukum bagi semua pelaku dan *stakeholder* entitas yang melakukan transaksi syariah. Akhlak merupakan norma dan etika yang berisi nilai-nilai moral dalam interaksi sesama makhluk agar hubungan tersebut menjadi saling menguntungkan, sinergis dan harmonis. Sebagai Bank yang beroperasi atas dasar nilai etika Islam Bank Muamalat menetapkan beberapa alat untuk mewujudkan nilai-nilai etika bisnis Islam yang terangkum dalam:[75]

Tabel 4.7. Alat yang digunakan untuk menginternalisasi nilai ketuhanan

No	NILAI	TOOLS
1	NILAI KETUHANAN	1) Nilai Ketuhanan merupakan ketentuan hukum Islam yang mengatur aktivitas umat manusia yang berisi perintah dan larangan, 2) Prinsip syariah yang berlaku umum dalam kegiatan muamalah (transaksi syariah) mengikat secara hukum bagi semua pelaku muamalah. 3) Nilai ketuhanan tercermin dalam paradigma transaksinya, yang secara spesifik telah diatur dalam Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan Keuangan Syariah (KDPPLK Syariah), 4) Nilai ketuhanan merupakan norma dan etika yang berisi nilai-nilai moral dalam interaksi sesama makhluk agar hubungan tersebut menjadi saling menguntungkan, sinergis dan harmonis, 5) mengingatkan bahwa kita makhluk yang lemah dan tidak berdaya upaya, 6) sholat tepat waktu, 7) tidak meninggalkan sholat, 8) membayar zakat, 9) menabung untuk menunaikan ibadah haji, 10) reward haji/umroh. 11) Iman adalah pelengkap ilmu pengetahuan.:

[75] Hasil temuan penelitian internalisasi nilai ketuhanan di Bank Muamalat

Selain hal tersebut Bank Muamalat juga membuat beberapa kebijakan antara lain: mengadakan kajian kamis yang berisi siraman rohani bagi setiap pegawai, membuat jadwal sholat berjamaah, kemudian berdo'a di awal kegiatan, memberikan reward haji/umroh sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Nilai Keseimbangan.

Keseimbangan (keadilan) adalah tidak berat sebelah atau dapat dikatakan sesuai dengan proporsi. Bank Muamalat, dalam Internalisasi nilai Keseimbangan: Secara logis nilai ini sangat berhubungan dengan tata cara hubungan sosial. Tata cara adanya ikatan emosional yang kuat didasarkan prinsip keadilan, prinsip kesedarajatan dan prinsip ketentraman antara pemilik, pengelola, dan pengguna dana. Implementasi transaksi yang sesuai dengan paradigma dan azas transaksi syariah harus memenuhi karakteristik dan persyaratan sebagai berikut:

1) transaksi hanya dilakukan berdasarkan prinsip saling paham dan saling ridha;
2) prinsip kebebasan bertransaksi diakui sepanjang objeknya halal dan baik (*thayib*);
3) uang hanya berfungsi sebagai alat tukar dan satuan pengukur nilai, bukan sebagai komoditas;
4) adanya ikatan emosional yang kuat didasarkan prinsip keadilan, prinsip kesedarajatan dan prinsip ketentraman antara pemilik, pengelola, dan pengguna dana.
5) tidak mengandung unsur riba;
6) tidak mengandung unsur kezaliman;
7) tidak mengandung unsur *maysir*;
8) tidak mengandung unsur *gharar*;
9) tidak mengandung unsur haram;
10) tidak menganut prinsip nilai waktu dari uang (*time value of money*) karena keuntungan yang didapat dalam kegiatan usaha terkait dengan risiko yang melekat pada kegiatan usaha tersebut sesuai dengan prinsip *al-ghunmu bil ghurmi* (*no gain without accompanying risk*);
11) perjanjian jelas dan benar.

12) untuk keuntungan semua pihak
13) tidak ada distorsi harga
14) tidak mengandung unsur kolusi dengan suap menyuap (*risywah*).
15) Menjaga mutu barang.
16) Larangan praktek riba/ghahar.

Masing-masing pegawai mempunyai tugas dan mengimplementasikan karakeristik KDPPLK syariah seperti di atas di setiap sikap dan perbuatannya. Untuk itu Bank Muamalat telah membuat alat yang digunakan untuk mengimplementasikan nilai keseimbangan. Alat tesebut yaitu; [76]

Tabel 4.8. Alat Yang digunakan untuk menginternalisasi nilai keseimbangan

NO	NILAI	TOOLS
2	NILAI KESEIMBANGAN	1) adanya pemahaman tentang karakteristik KDPPLK syariah yang dijadikan pedoman Bank Muamalat. 2) Adanya kesamaan ikatan emosional yang kuat didasarkan prinsip keadilan, prinsip kesedarajatan dan prinsip ketentraman antara pemilik, pengelola, dan pengguna dana. 3) tidak mengandung unsur riba; 4) tidak mengandung unsur kezaliman; 5) tidak mengandung unsur *maysir*; 6) tidak mengandung unsur *gharar*; 7) tidak mengandung unsur haram; 8) tidak menganut prinsip nilai waktu dari uang (*time value of money*) karena keuntungan yang didapat dalam kegiatan usaha terkait dengan risiko yang melekat pada kegiatan usaha tersebut sesuai dengan prinsip *al-ghunmu bil ghurmi* (*no gain without accompanying risk*); 9) perjanjian jelas dan benar. 10) untuk keuntungan semua pihak. 11) tidak ada distorsi harga. 12) tidak mengandung unsur kolusi dengan suap menyuap (*risywah*). 13) Menjaga mutu barang.

[76] Hasil temuan penelitian internalisasi nilai keseimbangan (keadilan) di Bank Muamalat

3. Nilai Kebebasan.

Kebebasan di dalam kamus besar Bahasa Indonesia dikandung maksud tidak terikat atau terbatas oleh aturan. Di Bank Muamalat, dalam internalisasi nilai kebebasan; pegawai tidak hanya memperhatikan perilakunya untuk menarik nasabah/calon nasabah akan tetapi pegawai juga harus memiliki kemurahan hati kepada nasabah. Bank Muamalat harus berpedoman pada KDPPLK Syariah dan PSAK Syariah (yang ditetapkan oleh Dewan Standar Akuntansi Syariah Ikatan Akuntan Indonesia (DSAS-IAI) dan turunannya (ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan), serta PASK umum sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, nilai kebebasan akuntan perbankan syariah dilakukan dengan mengacu dan berpedoman pada aturan-aturan tersebut.

Nilai kebebasan bertransaksi diakui sepanjang objeknya halal dan baik. Kebebasan tanpa batas adalah sesuatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggung jawaban. Dalam bidang ekonomi dan bisnis nilai ini dijabarkan menjadi suatu pola perilaku tertentu. Perilaku pegawai Bank syariah harus memperhatikan perilaku nasabah/perilaku calon nasabah. Selain itu, pegawai tidak hanya memperhatikan perilakunya untuk menarik nasabah/calon nasabah akan tetapi pegawai juga harus memiliki kemurahan hati kepada nasabah sebagai contoh dalam transaksi pembiayaan dengan memberikan keringanan apabila nasabah belum bisa membayar. Untuk mewujudkan nilai kebebasan tersebut, Bank Muamalat membuat alat yang mampu menjembatani pegawai dalam mewujudkan nilai kebebasan. Alat tersebut ada dalam tabel di bawah ini:[77]

[77] Hasil temuan penelitian internalisasi nilai kebebasan

Jadi yang dimaksud internalisasi nilai kebebasan adalah proses terjadinya transaksi yang mengutamakan prinsip objeknya halal, saling ridho, kebutuhan, kebiasaan, dan eksistensial.

Tabel 4.9. Tabel Alat yang digunakan untuk menginternalisasi nilai kebebasan

NO	NILAI	TOOLS
3	NILAI KEBEBASAN	➢ transaksi hanya dilakukan berdasarkan prinsip saling paham dan saling ridha; ➢ prinsip kebebasan bertransaksi diakui sepanjang objeknya halal dan baik (*thayib*); ➢ berpedoman pada KDPPLK Syariah dan PSAK Syariah ➢ Transaksi yg dilakukan timbul dari kebutuhan nasabah. ➢ Transaksi yang dilakukan timbul dari kebiasaan ➢ kebebasan eksistensial. ➢ penentuan besarnya resiko bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung dan rugi. ➢ Memberikan informasi yang cukup mengenai transaksi dan produk Bank Muamalat

4. Nilai Tanggung Jawab.

Internalisasi nilai tanggung jawab pada pegawai Bank Muamalat yang dimaksud adalah upaya merealisasikan tugas yang telah menjadi kewajibannya berbasis syariah.

Bank Muamalat, dalam internalisasi nilai tanggung jawab pegawai Bank Muamalat melaksanakan tugas disesuaikan dengan tujuan laporan keuangan yang dibuatnya.

Tujuan Laporan Keuangan

a) Tujuan laporan keuangan adalah menyediakan informasi yang menyangkut posisi keuangan, kinerja serta perubahan posisi keuangan suatu entitas syariah yang

bermanfaat bagi sejumlah besar pemakai dalam pengambilan keputusan ekonomi. Disamping itu, tujuan lainnya adalah:

b) meningkatkan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam semua transaksi dan kegiatan usaha;
c) informasi kepatuhan entitas syariah terhadap prinsip syariah, serta informasi aset, kewajiban, pendapatan dan beban yang tidak sesuai dengan prinsip syariah bila ada dan bagaimana perolehan dan penggunaannya;
d) informasi untuk membantu mengevaluasi pemenuhan tanggung jawab entitas syariah terhadap amanah dalam mengaman-kan dana, menginvestasikannya pada tingkat keuntungan yang layak; dan
e) informasi mengenai tingkat keuntungan investasi yang diperoleh penanam modal dan pemilik dana *syirkah* temporer; dan informasi mengenai pemenuhan kewajiban (*obligation*) fungsi.
f) Laporan keuangan yang disusun untuk tujuan ini memenuhi kebutuhan bersama sebagian besar pemakai. Namun demikian, laporan keuangan tidak menyediakan semua informasi yang mungkin dibutuhkan pemakai dalam pengambilan keputusan ekonomi karena secara umum menggambarkan pengaruh keuangan dari kejadian di masa lalu, dan tidak diwajibkan untuk menyediakan informasi nonkeuangan.

Laporan keuangan juga menunjukkan apa yang telah dilakukan manajemen (*stewardship*), atau pertanggung jawaban manajemen atas sumber daya yang dipercayakan kepadanya. Pemakai yang ingin menilai apa yang telah dilakukan atau pertanggung jawaban manajemen berbuat demikian agar mereka dapat membuat keputusan ekonomi; keputusan ini mungkin mencakup, misalnya, keputusan untuk

menahan atau menjual investasi mereka dalam entitas syariah atau keputusan untuk mengangkat kembali atau mengganti manajemen.Tanggung jawab perbuatan kepada Allah SWT, tanggung jawab dalam bentuk laporan kepada atasan pegawai, dan tanggung jawab dalam bentuk catatan transaksi kepada nasabah. Bank Muamalat membuat tools untuk menginternalisasi nilai tanggung jawab yaitu sebagai berikut;[78]

Jadi yang dimaksud internalisasi nilai tanggung jawab adalah tugasdan wewenang yang dipertanggung jawabkan secara seimbang dalam segala bentuk ruang lingkup pekerjaan.

Tabel 4.10. Alat yang digunakan menginternalisasi nilai tanggung jawab

NO	NILAI	TOOLS
4	NILAI TANGGUNG JAWAB	**1)** Berpegang pada prinsip kehati-hatian *(prudential banking practice)* dan menjamin dilaksanakan ketentuan yang berlaku**.** **2)** Bank harus bertindak sebagai *Good Corporate Citizen* (perusahaan yang baik) termasuk peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial. **3)** Melaksanakan tanggung jawab seperti yang ada di jobdes. **4)** Membuat laporan tepat waktu. **5)** Membuat laporan dengan benar **6)** Transparansi kepada Nasabah **7)** Sikap bertanggung jawab lebih baik dari pada tuntutan etika atau peraturan. **8)** harta yang dimiliki manusia dipandang sebagai titipan atau amanah Allah SWT sehingga cara memperoleh, mengelola, dan memanfaatkannya harus sesuai dengan prinsip Islam. **9)** mendorong pengelolaan transaksi sesuai prinsip Islam.

[78] Hasil temuan penelitian internalisasi nilai tanggung jawab.