

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Sejarah Singkat Bank KalSel Syariah Cabang Pembantu Syariah Paringin.

Krisis ekonomi dan moneter yang terjadi di Indonesia pada kurun waktu 1997-1998 merupakan pukulan yang sangat berat bagi sistem perekonomian Indonesia. Selama periode tersebut, banyak lembaga keuangan termasuk dunia perbankan mengalami kesusahan dalam hal finansial.

Bersamaan dengan diterapkannya kerangka keuangan ganda (*dual banking system*) oleh UU No. 10 Tahun 1998 mengenai perbankan, maka untuk menanggapi permasalahan tersebut, BPD KalSel atau Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan telah melakukan perubahan terhadap Peraturan daerah No. 16 Tahun 2003 yang berisi tentang pembentukan operasional unit usaha syariah.

Tanggal 13 Agustus 2004 Bank Kalsel Syariah dibuat atau dibentuk dalam rangka memberikan jalan lain atau alternatif pelayanan perbankan syariah terhadap masyarakat Kalimantan Selatan yang kebanyakan adalah menganut agama Islam. Setelah saat itu Bank Kalsel telah membangun unit usaha Syariah sekaligus Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang saat ini berkantor di Jl. S. Parman rt. 03 Banjarmasin Telepon (0511) 3352349 faximile (0511) 3352457.

Setelah itu pada tanggal 4 Desember 2005 diteruskan pembukaan Kantor Cabang Syariah Kandungan yang beralamat di Jl. P. Antasari No. 108-109

Kandungan Telepon (0517) 22286, faximile (0517) 23768, dan sampai sekarang ini pembukaan jaringan kantor unit Usaha Syariah telah meluas hampir diseluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Selatan. Dalam memastikan, menilai serta mengawasi operasional bank agar tetap selaras dalam penyaluran dan penghimpunan dana serta pelayanan jasa yang didasarkan pada prinsip syariah serta dalam hal melakukan pengembangan inovasi produk bank agar sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, Bank Kalsel Syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah.

2. Visi dan Misi Bank KalSel Syariah

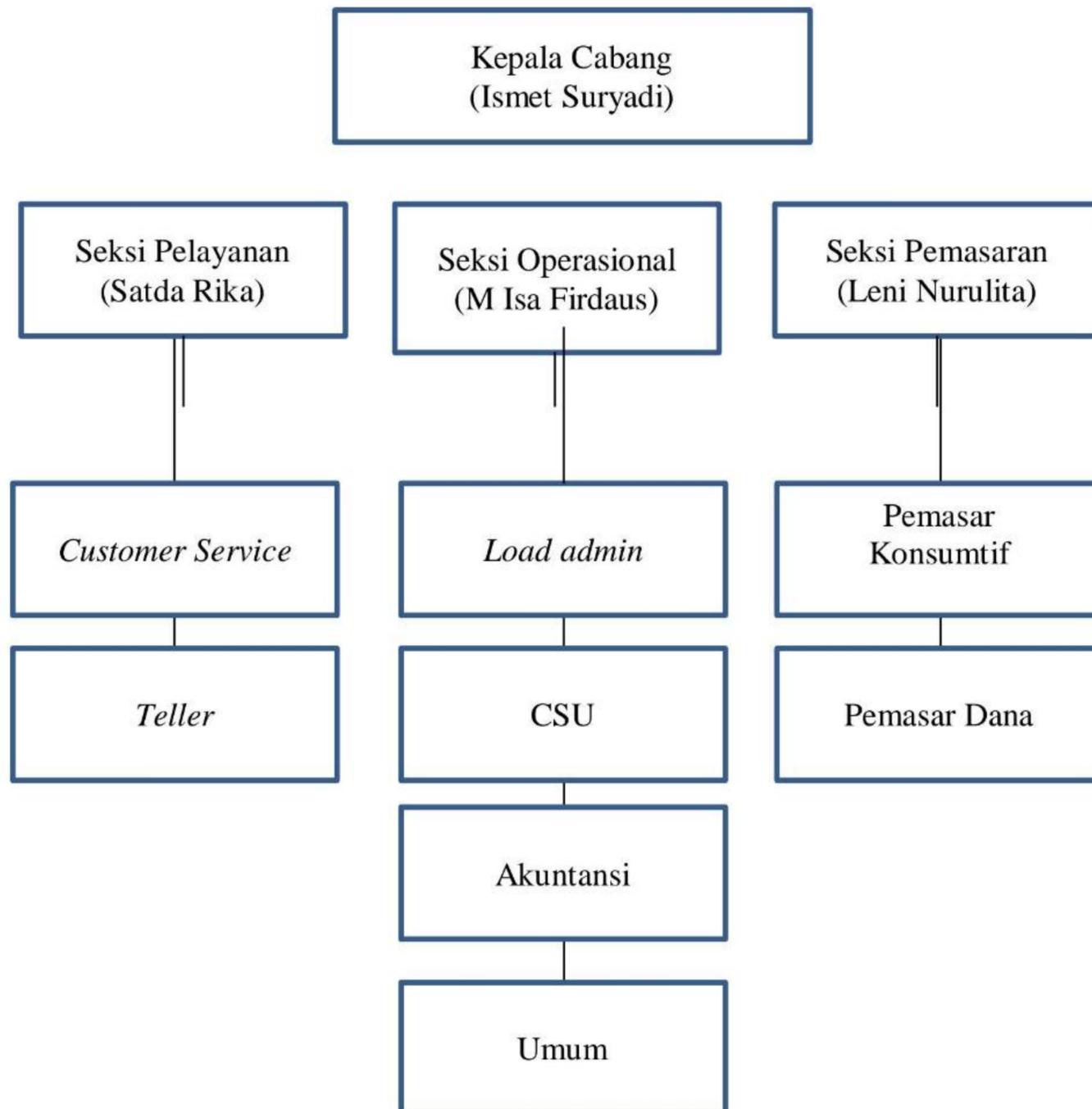
a. Visi

"Menjadi bank yang kuat, kompetitif dan berkontribusi untuk mendorong pembangunan ekonomi nasional"

b. Misi

Membantu pemerintah dalam pembangunan ekonomi baik di kawasan regional maupun nasional, memberikan layanan terpadu melalui produk dan layanan inovatif berbasis digital, menempati posisi strategis melalui program kemitraan dengan pemerintah daerah dan masyarakat, memberikan kontribusi positif kepada semua stakeholder baik pemegang saham, nasabah, karyawan, maupun masyarakat.

3. Struktur Organisasi Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank KalSel Cabang Pembantu Syariah Paringin
Sumber : Struktur Organisasi Bank KalSel Cabang Pembantu Syariah Paringin.

4. Produk dan Layanan Tabungan Bank KalSel Cabang Pembantu

Syariah Paringin

Bank KalSel Syariah Cabang Pembantu Syariah Paringin memiliki beberapa produk dan layanan yang ditawarkan kepada para nasabahnya, yang antara lain :

A. Pendanaan

- 1). Giro iBAmanah
- 2). Tabungan iB Al-Barakah
- 3). Tabungan iB Pelajar
- 4). Tabungan iB Simpel
- 5). Tabungan Haji iB Ar-Rahman
- 6). TabunganKu iB
- 7). Deposito iB Mudharabah

B. Pembiayaan

- 1). Murabahah
- 2). Pembiayaan Multijasa iB Ar-Rahman
- 3). Pembiayaan Umum iB Ar-Rahman
- 4). Kerjasama Usaha
- 5). Qard Beragunan Emas iB
- 6). Pembiayaan Kepemilikan Emas iB Ar-Rahman
- 7). Pembiayaan Hunian iB Ar-Rahman
- 8). Pembiayaan Pemilikan Rumah Sejahtera Syariah.
- 9). Pembiayaan Usaha Rakyat (PUR) iB Ar-Rahman

C. Layanan

- 1). SKB & SDB
- 2). Garansi Bank iB
- 3). Kiriman Uang iB
- 4). Sharf iB Ar-Rahman

D. Transaksi

- 1). SMS Banking
- 2). M-ATM Bersama
- 3). BPD Net Online

B. Deskripsi Hasil Wawancara

Data yang dipaparkan pada bagian ini adalah data dari hasil wawancara yang telah penulis teliti dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil wawancara penulis dengan pimpinan Bank KalSel Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Paringin disajikan dalam bentuk uraian atau narasi.

Identitas Informan I

Nama : Ismed Suryadi

Jabatan : Pimpinan

Jenis kelamin : Laki-Laki

1) Implementasi Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pimpinan bank KalSel Cabang Pembantu Syariah Paringin, Bank Kalsel Cabang Syariah Paringin merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang diperuntukan untuk masyarakat. Dalam implementasi pelayanan prima

yang ada di Bank Kalsel Cabang Pembantu syariah Paringin menurut Pimpinan Bank Kalsel Cabang Pembantu syariah Paringin di antaranya:

1. Implementasi Pelayanan Prima

a. *Ability* (Kemampuan)

Customer service sudah mampu menerapkan berkomunikasi dengan bahasa tubuh, yaitu mengekspresikan rasa hormat, menghargai, berterimakasih, tulus, senang melayani. Kemampuan lainnya yaitu menggunakan alat komunikasi sudah barang tentu dikuasai dan sudah sesuai standar, kemudian menguasai produk-produk seperti, apa saja produk, Berapa masing-masing bagi hasilnya, apa saja manfaatnya, bagaimana syarat untuk mendapatkan produk tersebut sudah sangat dikuasai oleh *customer service*.

1) Pada saat nasabah mengajukan pembiayaan:

- a) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam)
- b) Mempersilahkan nasabah duduk
- c) Menyampaikan keinginan untuk membantu
- d) Bertanya siapa nama nasabah.
- e) Berbincang hangat dengan nasabah.
- f) Bertanya kepada nasabah, sudah pernah mengambil pembiayaan atau baru pertama kali.

- g) Jika sudah pernah bermitra (sudah pernah mengambil pembiayaan sebelumnya) maka meminta nasabah menyerahkan persyaratan pembiayaan.
 - h) Jika belum pernah bermitra (belum pernah mengambil pembiayaan sebelumnya), maka diberikan brosur yang berisi syarat-syarat pembiayaan.
 - i) Bertanya kepada nasabah, berapa jumlah pembiayaan yang akan diajukan.
 - j) Bertanya kepada nasabah, rencana dana pembiayaan akan digunakan untuk apa.
 - k) Melihat kelengkapan persyaratan pembiayaan dengan teliti
 - l) Memberikan informasi kepada nasabah untuk menunggu satu minggu untuk mengetahui hasil permohonan pembiayaan akan di setujui atau tidak.
 - m) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.
 - n) Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka *customer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.
- 2) Pada saat *customer service* memperkenalkan produk-produk .
- a) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam)

- b) Mempersilahkan nasabah duduk
- c) Menyampaikan keinginan untuk membantu
- d) Bertanya siapa nama nasabah.
- e) Berbincang hangat dengan nasabah
- f) Mengumpulkan informasi dari kebutuhan nasabah.
- g) Menjelaskan mengenai produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memperlihatkan brosur serta bagi hasil produk tersebut.
- h) Membuat rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- i) Mendapatkan komitmen bahwa nasabah menyetujui untuk menggunakan produk.
- j) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.
- k) Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka *customer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.

- 3) Pada saat *customer service* membuat buku tabungan atau deposito untuk nasabah
- a) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam).
 - b) Mempersilahkan nasabah duduk.
 - c) Menyampaikan keinginan untuk membantu.
 - d) Bertanya siapa nama nasabah.
 - e) Berbincang hangat dengan nasabah, misalnya jika nasabah membawa serta anaknya maka bertanya kelas berapa atau umur berapa anaknya, dan sebagainya.
 - f) Meminta kartu identitas nasabah.
 - g) Meminta nasabah untuk mengisi formulir pembuatan rekening, dan menawarkan kepada nasabah untuk membantu pengisian formulir.
 - h) Membuat rekening baru untuk nasabah.
 - i) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang diinginkan nasabah yang belum terpenuhi.
 - j) Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka *customer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.

b. *Attitude* (Sikap)

Sikap yang seharusnya ditunjukkan kepada nasabah yaitu ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada nasabah, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat bersapaan dengan nasabah, selalu antusias saat nasabah berbicara, pandai bergaul sehingga nasabah baru dapat dengan cepat akrab dengan *customer service*. Namun semua sikap yang di tunjukkan harus berasal dari hati, intinya tidak di buat-buat atau sesuai standar jadi terlihat kaku.

c. *Apearance* (Penampilan)

Jika berhubungan dengan penampilan, *customer service* hanya mengikuti sesuai arahan dari manajemen atau sesuai standar yang ada dan tidak berpenampilan yang berlebihan karena akan mengganggu pekerjaan dan kemungkinan nasabah tidak akan fokus terhadap apa yang di jelaskan namun akan fokus pada penampilan *customer service* yang berlebihan.

1) Standar Penampilan *Customer Service* Wanita

- a) Sudah menutup aurat dan baju tidak di masukkan ke dalam baju bagian bawah dengan kata lain sudah menutup pinggul.
- b) *Customer service* selalu mengenakan kerudung dan baju dengan warna senada.

- c) Di BMT Bismillah, karyawan wanita selalu diwajibkan memakai rok.
- d) Budaya karyawan wanita di BMT Bismillah selalu menggunakan baju dengan legan panjang dan tidak ketat serta transparan.
- e) Diwajibkan oleh BMT Bismillah, seluruh karyawan wanita untuk memakai kerudung yang menutup dada.
- f) *Customer service* selalu mengenakan seragam sesuai jadwal pemakaian dan menggunakan *Id-Card*
- g) Sepatu yang dikenakan *Customer service* sudah sesuai standar yaitu berwarna gelap dan tingginya sekitar 4cm, tidak terlalu datar maupun tinggi, tidak bertali namun masih ada yang belum sesuai standar yaitu sepatu pantofelnya mempunyai hiasan (tidak polos) dan punggung kakinya terbuka.

2) Standar Penampilan *Customer Service* Pria

- a) *Customer service* selalu mengenakan seragam sesuai jadwal pemakaian dan menggunakan *Id-Card*.
- b) Tidak boleh menggunakan kombinasi pakaian kontras dan mencolok atau kombinasi warna lebih dari 3 warna dominan.
- c) Mengenakan seragam sesuai ketentuan berlaku, rapi dan bersih.

- d) Bawahan memakai celana panjang bahan, dan tidak boleh memakai jeans.
- e) Sepatu yang dikenakan *Customer service* sudah sesuai standar yaitu bermodel formal dan tidak bertali.

d. *Attention* (Perhatian)

Perhatian yang diberikan oleh *customer service* yaitu pada saat nasabah terlihat bingung atau resah dengan antrian yang lama maka *customer service* akan menyapa dan memberi pengertian untuk menunggu sebentar, dan karena tidak ada nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan *customer service* maka *customer service* harus tetap memperhatikan *customer* mana yang datang lebih dulu. Perhatian lain di tunjukkan dengan menanyakan kabar (jika sudah mengenal nasabah) atau usaha maupun pekerjaan yang di geluti nasabah agar nasabah lebih merasa dihargai dan diperhatikan, selain itu jika nasabah membawa serta anaknya, maka *customer service* tak segan untuk memberi pujian yang pas atau menanyakan nama maupun sedang duduk di kelas berapa, perhatian lain yang dapat ditunjukkan yaitu jika nasabah, tidak terlihat datang untuk beberapa hari, maka *customer service* biasanya menanyakan keberadaan nasabah beberapa hari lalu, bukan bermaksud ingin tahu namun itu menunjukkan perhatian kepada nasabahnya.

e. *Action* (Tindakan / Ucapan)

Tindakan maupun ucapan oleh *customer service* sangat penting di jaga, karena jika *customer service* salah memilih kata-kata maka nasabah akan tersinggung dan enggan untuk kembali di layani oleh *customer service*. Maka konsentrasi dan fokus saat bekerja itu sangat penting agar tidak bertindak atau mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan nasabah.

1) Ucapan (*Greeting*)

- a) Menyampaikan ucapan salam (*Assalamualaikum*) pada saat nasabah datang. Namun terkadang *customer service* tidak mengucapkan salam dan langsung menawarkan bantuan untuk mengetahui keperluan nasabah.
- b) Menjawab ucapan salam (*Wa'alaikum salam wa rahmatullahi wa barakatuh*) selalu di ucapkan *customer service*.

2) *External Indirect Contact* (Pertelepon)

- a) Mengucapkan salam (*Assalamu'alaikum*)
- b) Menyebutkan nama kantor (BMT Bismillah)
- c) Sebutkan nama (Dengan Lilik)
- d) Sebutkan keinginan untuk membantu (Bisa dibantu ?)

3) *Internal Call* (Telepon *Internal*)

- a) Mengucapkan salam (*Assalamu'alaikum*)

- b) Menyebutkan nama, jarang dilakukan oleh *customer service*.
- c) Menyebutkan keinginan untuk membantu, jarang dilakukan oleh *customer service*.
- d) Sebutkan nama bila tahu (Baik, nanti akan saya sampaikan Pak Bayu)

f. Standar *Accountability* (Tanggung Jawab)

Semua bidang pekerjaan, tidak terkecuali sebagai seorang *customer service* memiliki tanggung jawab masing-masing. *Customer service* dituntut harus memiliki tekad kuat untuk memenuhi semua hak nasabah, seperti berusaha tidak melakukan kesalahan, berusaha memberikan informasi yang jujur, dan lain sebagainya. Walaupun dalam kenyataannya kita tidak dapat memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai standar tapi setidaknya kita sudah mempunyai tekad sebagai perwujudan tanggung jawab terhadap bidang pekerjaan *customer service* ini. Di ulas dengan skripsi lain

Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khususnya untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan

bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar maka kemungkinan bank akan kehilangan nasabahnya.

1. Etika yang harus dijalankan pegawai Bank kalsel Cabang Pembantu

Syariah Paringin yaitu sebagai berikut:

- a. Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
- b. Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
- c. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
- d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para nasabah.
- e. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
- f. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.

Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan bank.

2. Selain itu Etika pelayanan dalam Bank kalsel Cabang Pembantu

Syariah Paringin 3S dan lainnya yaitu:

1. Senyum

Dalam melayani nasabah selalu murah senyum dan baik terhadap nasabahnya.

2. Salam

Dalam melayani nasabah terlebih dahulu memberikan salam kepada nasabahnya.

3. Sapa

Para pegawai ramah terhadap nasabah yang datang berkunjung.

4. Maaf

Meminta maaf apabila pelayanan tidak sesuai.

5. Terimakasih

Mengucapkan terimakasih kepada nasabah baru maupun lama.

3. Dan juga Etika Bisnis Islam yang harus di perhatikan yaitu:

- a. Kejujuran (As-sidiq)
- b. Memelihara janji
- c. Tidak menipu (Al-kadzib)
- d. Bertanggung jawab dan di percaya (Al-amanah)
- e. Melayani dengan rendah hati (khidmah)

2) kendala yang dihadapi dalam proses *Implementasi* Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin Dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam

Kendala yang dihadapi pada Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin adalah yang pertama segi keluasan kantor juga belum

memenuhi standar, dan juga tidak semuanya mempunyai unit antri, oleh sebab itu maka dilakukan secara manual.

Kendala yang kedua yaitu ada kemungkinan aplikasi dan *website* mengalami *server down* atau *error*, kendala internet seperti hilang jaringan, dan ada *bug* di aplikasi. Hal ini sering terjadi disaat memberikan pelayanan.

C. Analisis Data

1) Implementasi Service Exxcelent pada Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan informan Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin, terkait Implementasi Pelayanan Prima sudah diterapkan dengan baik, baik hal fasilitas walaupun ruangan sempit tapi pihak Bank Kalsel berusaha untuk memaksimalkan dan seluruh unit sudah dibekali dengan pengetahuan terkait perbankan syariah, Sikap yang ditunjukkan oleh customer service jika di lihat memang tidak kaku, customer service selalu ramah kepada siapa saja baik nasabah yang lama maupun baru. Baik nasabah yang sudah kenal maupun yang belum kenal.

Hasil penelitian ini sangat relavan dengan penelitian yang di lakukan Tri Utami (2018) bahwa pelayanan sudah dilakukan secara optimal, dan juga hasil wawancara dengan nasabah terkait pelayanan di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin sudah baik, akan tetapi dalam hal pelayanan

khususnya satpam kadang-kadang terlupa dalam memberikan salam. Dan pada poin fasilitas belum lengkap seperti tidak adanya mesin unit antri hal yang menyebabkan antrian masih secara manual.

hasil wawancara yang telah diteliti oleh penulis maka dapat dilihat bahwa hal ini masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi dengan teori *Service Excellent* menurut Kotler (1997) merupakan suatu gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*Perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*Expected service*). Beberapa pelayanan/jasa, antara lain sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (Bukti Nyata), menunjukkan lingkungan atau fasilitas fisik dimana jasa tersebut dilakukan, seperti peralatan, pekerja, dan pakaian yang digunakan.
- b. *Reliability* (Keandalan), merupakan kemampuan untuk melakukan performa pelayanan yang telah dijanjikan secara konsisten dan akurat.
- c. *Responsiveness* (Kesigapan), merupakan suatu keinginan untuk membantu nasabah dan menyediakan tindakan yang tepat.
- d. *Competence* (Kompetensi), adalah suatu kepemilikan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan dalam menampilkan pelayanan yang ditawarkan.
- e. *Courtesy* (Kesopan-santunan), ini menunjukkan sikap penyedia jasa seperti keramahan saat kerja, perhatian, dan memiliki rasa hormat.
- f. *Credibility* (Kredibilitas), merupakan kejujuran dan kemampuan untuk dipercaya.

- g. *Security* (Keamanan), merupakan rasa bebas dari suatu bahaya, resiko, dan keraguan terhadap pelayanan yang diberikan.
- h. *Acces* (Akses), merupakan kemampuan penekatan dan kemudahan untuk melakukan hubungan dengan pihak penyedia jasa.
- i. *Communication* (Komunikasi), merupakan kemampuan untuk berbicara dengan cara yang mudah dan dapat dimengerti oleh nasabah, menjaga agar nasabah tetap memperoleh informasi dengan bahasa yang mereka mengerti.
- j. *Understanding the customer* (Memahami), berusaha mengetahui nasabah dan kebutuhannya.

Kemudian dari hasil wawancara dengan nasabah ketika ditanya terkait tertarik dengan bank syariah yaitu selain dalam hal pelayanan yang baik, nasabah juga mengungkapkan bahwa ingin terhindar dari riba juga tertarik etika pelayanan berbasis syariah,

Hal tersebut sesuai dengan teori yang di kemukan oleh Menurut Abdul Aziz, etika bisnis Islami yaitu sebagai berikut:

1. Kesatuan (*unity*), adalah kesatuan sebagaimana terefleksikan dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek aspek kehidupan muslim sebagaimana Firman-Nya dalam (Q.S. Al-An'am/6:162) yang berbunyi:

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ - ١٦٢

Katakanlah (Muhammad), "Sesungguhnya salatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan seluruh alam(Kementrian RI, 2009, hlm 150)

Prinsip tauhid mengantarkan manusia untuk meyakini bahwa harta benda yang berada dalam genggamannya adalah milik Allah SWT.

2. Keseimbangan (*Equilibrium*). Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali pada pihak yang tidak disukai sebagaimana Firman-Nya dalam (Q.S. Al-Mulk/67:3) yang berbunyi:

h الَّذِي خَلَقَ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ طِبَاقًا مَّا تَرَى فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ مِن تَفَوتٍ

فَارْجِعِ الْبَصَرَ هَلْ تَرَى مِن فُطُورٍ - ٣

Yang menciptakan tujuh langit berlapis-lapis. Tidak akan kamu lihat sesuatu yang tidak seimbang pada ciptaan Tuhan Yang Maha Pengasih. Maka lihatlah sekali lagi, adakah kamu lihat sesuatu yang cacat?(Kementrian RI, 2009, hlm 562)

keseimbangan ini menuntut manusia tidak hanya saja mewujudkan keseimbangan dan keselarasan dalam dirinya sendiri, tetapi juga dalam masyarakat bahkan alam keseluruhannya.

3. Kehendak Bebas (*Free Will*). Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya.
4. Tanggungjawab (*Responsibility*). Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya

pertanggungjawaban dan akuntabilitas sebagaimana Firman-Nya dalam (Q.S. Al-An'am/6:164) yang berbunyi:

قُلْ أَغْيِرَ اللَّهُ أَبْغِي رَبًّا وَهُوَ رَبُّ كُلِّ شَيْءٍ وَلَا تَكْسِبُ كُلُّ نَفْسٍ إِلَّا عَلَيْهَا
وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَىٰ ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّكُم مَّرْجِعُكُمْ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ فِيهِ

تَخْتَلِفُونَ - ١٦٤

Katakanlah (Muhammad), "Apakah (patut) aku mencari tuhan selain Allah, padahal Dialah Tuhan bagi segala sesuatu. Setiap perbuatan dosa seseorang, dirinya sendiri yang bertanggung jawab. Dan seseorang tidak akan memikul beban dosa orang lain. Kemudian kepada Tuhanmulah kamu kembali, dan akan diberitahukan-Nya kepadamu apa yang dahulu kamu perselisihkan(Kementrian RI, 2009, hlm 150)

Hal ini dipahami bahwa manusia dalam melakukan aktivitas harus sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan-Nya. Dan juga harus bertanggungjawab dalam segala halnya.

5. Kebenaran: kebajikan dan kejujuran. Kebenaran dalam konteks ini selain mengandung makna kebenaran lawan dari kesalahan, mengandung pula dua unsur yaitu kebajikan dan kejujuran. sebagaimana Firman-Nya dalam (Q.S. At- Taubah/9:119) yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ - ١١٩

Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah, dan bersamalah kamu dengan orang-orang yang benar(Kementrian RI, 2009, hlm 206)

Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau

memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan(Aziz, 2013, hlm 45-47)

Hasil penelitian ini sangat relevan dengan penelitian yang di lakukan Nirmawati Umar (2017) bahwa Jujur dalam bertindak dan bersikap, Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, Selalu murah senyum, Selalu murah senyum, Sopan santun, tutur kata dan hormat, Periang dan selalu ceria dan pandai bergaul, Simpatik, Fleksibel, Serius, Memiliki rasa tanggung jawab Rasa memiliki perusahaan yang tinggi, Suka menolong nasabah.

2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam proses *Implementasi Service Excellent* Pada Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin Dalam Tinjauan Etika Bisnis Islam

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis kepada informan yaitu Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin ada beberapa kendala yaitu:

- a. Kendala yang dihadapi Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin adalah yang pertama segi keluasan kantor juga, tidak semuanya mempunyai unit antri, Keterbatasan personil terkait pengetahuan, sumber daya manusia masih kurang.
- b. Kendala yang kedua yaitu ada kemungkinan aplikasi dan *website* mengalami *server down* atau *error*, kendala internet seperti hilang jaringan, dan ada *bug* di aplikasi. Hal ini sering terjadi disaat memberikan sebuah pelayanan. Solusi nya adalah dengan menjelaskan kepada nasabah terkait server down apabila nasabah

terburu buru maka setelah nya akan di hubungi ketika selesai jaringan error.