

**ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP SISTEM PELAYANAN
PEMBIAYAAN SYARIAH PADA PERMODALAN NASIONAL
MADANI (PNM) MAJENE**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Hukum (S.H)
pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES) Jurusan Syariah
dan Ekonomi Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam
Negeri Majene (STAIN) Majene

Oleh:

AMRAN
NIM : 20256119004

**JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI BISNIS ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
MAJENE
2024**

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Sistem Pelayanan Pembiayaan Syariah pada Permodalan Nasional Madani (PNM) Majene**” yang disusun oleh **Amran, NIM 20256119004**, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 12 Agustus 2024 M, bertepatan dengan tanggal 7 Safar 1446 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene, dengan beberapa perbaikan.

Majene, 5 Februari 2025 M

6 Syaban 1446 H

DEWAN PENGUJI

| | | |
|---------------|---|---------|
| Ketua | : Supriadi, S.H., M.H | (.....) |
| Sekretaris | : Atirah, M.Pd | (.....) |
| Pembimbing I | : Dr. H. Husain, S.Ag., M.A | (.....) |
| Pembimbing II | : Hasan Basri, SE., M.Si | (.....) |
| Penguji I | : Prof. Mawardi Djalaluddin, Lc., M.Ag., Ph.D | (.....) |
| Penguji II | : Ardiansyah, S.H., M.H | (.....) |

Diketahui Oleh:

Ketua Jurusan,



Abdul Rahman, M.Pd., Ph.D
NIP. 197312312005011034

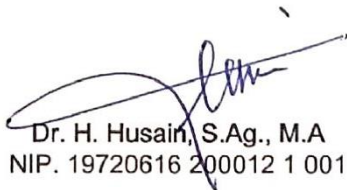
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi atas nama AMRAN: 20256119004 Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada Jurusan Syariah dan Ekonomi 'Bisnis Islam STAIN Majene, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi berjudul "Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Sistem Pelayanan Pembiayaan Syariah pada Permodalan Nasional Madani (PNM) Majene" memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diujikan

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Majene, 24 Februari 2024

Pembimbing I



Dr. H. Husain, S.Ag., M.A
NIP. 19720616 200012 1 001

Pembimbing II



Hasan Basri, SE., M.Si
NIP. 19880627 201903 1 011

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amran
NIM : 20256119004
Tempat/Tgl.Lahir : Pallembongan, 26 Oktober 2001
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Sistem Pelayanan
Pembiayaan Syariah pada Permodalan Nasional Madani
(PNM) Majene.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebahagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Majene, 12 Agustus 2024

Penyusun,



Amran

NIM: 20256119004

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Sistem Pelayanan Pembiayaan Syariah pada Permodalan Nasional Madani (PNM) Majene**” dalam waktu yang tidak terlalu lama. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene. Sholawat beserta salam semoga selalu tercurah kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW. sebagai *uswatun hasanah* bagi kita semua dalam hidup dan kehidupan kita, baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Mengingat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman dalam penulisan, sehingga skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang konstruktif dari berbagai pihak demi kesempurnaannya.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari kontribusi berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang setinggi-tingginya terutama kepada kedua orangtua yaitu ayahanda **Bismar** dan ibunda **Bicci** yang telah membesarkan, mendo'akan serta senantiasa memberikan dukungan, baik moril maupun materil sehingga sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene.

Penulis juga tak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Wasilah, S.T., M.T selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene.

2. Bapak Abdul Rahman, M.Pd., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene.
3. Bapak Supriadi, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.
4. Bapak Dr. H. Husain, S.Ag., M.A dan Bapak Hasan Basri S.E., M.Si masing-masing sebagai Pembimbing I dan II yang selalu meluangkan waktu memberikan motivasi dan membimbing penulis, mulai dari pembuatan proposal sampai pada penyusunan skripsi ini selesai.
5. Bapak Prof.Mawardi Djalaluddin, Lc.,M.Ag.,Ph.D dan Bapak Ardiansyah, S.H., M.H sebagai Penguji I dan Penguji II yang telah memberikan kritikan dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Segenap dosen pada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Bisnis Islam, baik dosen tetap maupun dosen LB yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis mulai dari awal perkuliahan sampai pada tahap memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).
7. Segenap staf akademik, baik pada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Bisnis Islam maupun pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene secara keseluruhan.
8. Kepala Cabang PNM Majene Erniati Lukman yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di kantor yang dipimpinnya, serta seluruh stafnya yang telah membantu dalam proses penelitian sampai selesai.
9. Terima kasih pula saya sampaikan kepada Musliha, Mahfudza, Zulfahmi D, Ferdy, serta semua keluarga dan teman yang tak sempat penulis sebutkan satu persatu atas motivasi, dukungan/bantuan yang telah diberikan, baik yang bersifat moril maupun materil selama penulis menempu perkuliahan sampai berhasil memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

10. Terima Kasih pula kepada sukрана beserta teman-teman sukрана store yang sudah berkontribusi baik dalam perihal materi ataupun pemikiran hingga membantu menyelesaikan sampai mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H).

Semoga skripsi ini dapat berkontribusi untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi para pembaca, serta segala bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak bernilai ibadah dan dilipatgandakan pahalanya oleh Allah SWT, amin..

Majene, 10 Februari 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'Amran', written in a cursive style.

Amran

20256119004

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | x |
| ABSTRAK | xviii |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 9 |
| C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus..... | 10 |
| D. Penelitian Terdahulu..... | 12 |
| E. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 13 |
| BAB II. TINJAUAN TEORETIS | 14 |
| A. Pengertian Etika Bisnis Islam..... | 14 |
| B. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam..... | 15 |
| C. Prinsip Dasar Etika Bisnis Islsm..... | 17 |
| 1. Prinsip Tauhid Kesatuan..... | 17 |
| 2. Prinsip Tauhid Keseimbangan..... | 18 |
| 3. Prinsip Kebebasan Berkehendak | 19 |
| 4. Prinsip Tanggung Jawab..... | 20 |
| 5. Prinsip Kebenaran dan Kejujuran..... | 21 |
| D. Konsep Pelayanan..... | 21 |
| 1. Pengerti Pelayanan | 21 |
| 2. Prinsip-Prinsip Pelayanan | 23 |
| 3. Dasar-Dasar Pelayanan | 24 |
| 4. Bentuk-Bentuk Pelayanan | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 5. Kualitas Pelayanan..... | 27 |
| 6. Pelayanan Dalam Prespektif Ekonomi Islam | 29 |
| BAB III. METODE PENELITIAN | 32 |
| A. Jenis dan Lokasi Penelitian..... | 32 |
| B. Pendekatan Penelitian | 32 |
| C. Sumber Data..... | 33 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 33 |
| E. Instrumen Penelitian..... | 34 |
| F. Tehnik Pengolahan Data dan Analisis Data..... | 35 |
| G. Pengujian Keabsahan Data..... | 36 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 37 |
| A. Profil Permodalan Nasional Madani Majene | 37 |
| B. Sistem Pelayanan Pembiayaan Syariah pada PNM Majene | 42 |
| C. Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Sistem Pelayanan Pembiayaan Syariah pada PNM Majene..... | 49 |
| BAB V. PENUTUP..... | 58 |
| A. Kesimpulan..... | 58 |
| B. Implikasi Penelitian..... | 59 |
| Daftar Pustaka..... | 60 |
| Lampiran | |
| Daftar Riwayat Hidup | |

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan Transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. *Konsonan*

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | ša | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | ḥa | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Žal | Ž | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | es dan ye |
| ص | šad | š | es (dengan titik di bawah) |
| ض | ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭa | ṭ | te (dengan titik di |

| | | | |
|---|-------|---|-----------------------------|
| | | | bawah) |
| ظ | ẓa | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | 'ain | ‘ | apostrof terbalik |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Qi |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | Hamza | ’ | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ye |

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------------|-------------|------|
| أ | <i>fathah</i> | A | A |
| إ | <i>Kasrah</i> | I | I |
| أ | <i>ḍammah</i> | U | U |

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|------------------------------|-------------|---------|
| ي | <i>fathah</i> dan <i>yā'</i> | Ai | a dan i |
| و | <i>fathah</i> dan <i>wau</i> | Au | a dan u |

Contoh:

كَيْف : *kaifa*

هَوْل : *hauḷa*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harakat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|-------------------|--|-----------------|---------------------|
| أ... ئ | <i>fathah</i> dan alif atau <i>yā'</i> | Ā | a dan garis di atas |
| ى | <i>kasrah</i> dan <i>yā'</i> | Ī | a dan garis di atas |
| و | <i>dammah</i> dan <i>wau</i> | Ū | a dan garis di atas |

Contoh:

مَات : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوت : *yamūtu*

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t].

Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

نُعْمٌ : *nu'ima*

عُدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ) maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : *'Alī* (bukan *'Aliyy* atau *'Aly*)

عَرَبِيٌّ : *'Arabī* (bukan *'Arabiyy* atau *'Araby*)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkandengan huruf ال (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia

akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi diatas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari al-Qur'ān), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī Zilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

9. Lafz al-Jalālah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh:

دِينُ اللهِ بِالله *dīnullāh* بِالله *billāh*

Adapun *tā'* marbūṭahdi akhir kata yang disandarkan kepada *Lafz al-Jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللهِ *hum fī raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman manajemen Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf

kapital (*Al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi ‘a linnāsi lallaḏī bi Bakkatamubārakan

Syahru Ramaḏān al-laḏī unzila fih al-Qur’ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-Munqiz min al-Ḍalāl

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, makakedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-WalīdMuḥammad (bukan: *Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu*)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid (bukan: *Zaīd, Naṣr ḤāmidAbū*)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

| | | |
|------|---|-------------------------------------|
| swt. | = | <i>subḥānahū wa ta‘ālā</i> |
| saw. | = | <i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i> |
| a.s. | = | <i>‘alaihi al-salām</i> |
| H | = | Hijrah |
| M | = | Masehi |

| | | |
|---------------|---|---|
| SM | = | Sebelum Masehi |
| l. | = | Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja) |
| w. | = | Wafat tahun |
| QS .../...: 4 | = | QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli ‘Imrān/3: 4 |
| HR | = | Hadis Riwayat |

Untuk karya ilmiah bahasa Arab, terdapat beberapa singkatan berikut:

| | | |
|------|---|---------------------|
| ص | = | صفحة |
| دم | = | بدون مكان |
| صلعم | = | صلى الله عليه و سلم |
| ط | = | طبعة |
| دن | = | بدون نشر |
| الخ | = | الى اخرهاش الى اخره |
| ج | = | جزء |

ABSTRAK

Nama : Amran
NIM : 20256119004
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : *Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Sistem Pelayanan Pembiayaan Syariah pada Permodalan Nasional Madani (pnm) Majene*

Penelitian ini membahas tentang 1) Bagaimana sistem Sistem Pelayanan Pembiayaan Syariah pada Permodalan Nasional Madani (PNM) Majene, dan 2) Bagaimana Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Sistem Pelayanan Pembiayaan Syariah pada Permodalan Nasional Madani (PNM) Majene.

Penelitian ini merupakan penelitian *field research* dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mendapatkan data dan gambaran yang jelas pada setiap masalah-masalah yang terjadi pada masyarakat. Sumber data yang digunakan bersumber dari hasil observasi, wawancara kepala kantor cabang nasabah pada Kantor PNM Cabang Majene. Serta menggunakan pendekatan penelitian teologi normative dan sosio normative

Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa PNM tidak hanya menawarkan produk akan tetapi juga melakukan pembinaan dan bimbingan terhadap nasabah dalam mengelola modal sebagaimana didalam standar operasi pelayanan pada PNM. Dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang terpenuhi berdasarkan pada prinsip Etika Bisnis Islam yaitu, Kejujuran yakni jujur atau transparan dalam memberikan informasi dan Tanggung Jawab yakni bertanggung jawab yang sudah menjadi kewajiban PNM.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, maka peneliti menawarkan beberapa solusi yang harus dilakukan sebagai implikasi dari penelitian, yaitu 1) PNM Majene perlu melakukan langkah-langkah untuk menambah kepatuhannya terhadap prinsip etika bisnis islam agar dapat meningkatkan daya minat masyarakat serta selalu berkontribusi pada perkembangan ekonomi syariah di Indonesia, 2) Kepada pihak PNM harus mampu menerapkan pelayanan berdasarkan semua prinsip etika bisnis islam guna untuk meningkatkan edukasi syariah pada nasabah dalam mengembangkan produk dan layanan syariah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. *Latar Belakang Masalah*

Semakin maju peradaban manusia semakin bertambah jenis usaha yang bisa diciptakan. Allah menundukkan langit dan bumi untuk manusia sekaligus menawarkan sejumlah jenis usaha yang diperbolehkannya, manusia dipersilahkan secara bebas memilih yang ia sukai. Sesuatu yang diperbolehkan dalam konteks bisnis adalah bahwa usaha atau bisnis itu halal, sesuatu yang halal itulah yang mendatangkan berkah, tetapi di sisi lain ada batasan yang harus ditinggalkan oleh manusia karena mengandung unsur-unsur yang tidak diridhai oleh Allah, usaha itu mengandung unsur kemudharatan sehingga haram kalau dilaksanakan.¹

Penerapan etika dalam berbagai aspek kehidupan saat ini sangat mengkhawatirkan dan miris dibuatnya, kondisi saat ini manusia hampir melupakan tatanan moral, etika maupun pada tahap spiritual dalam kehidupan sehari-harinya dalam berinteraksi baik dengan kerabat, masyarakat, lingkungan, bahkan kepada Rasulullah dan penciptanya sendiri, Allah swt. Penomena krisis adab ini sangat mudah kita jumpai disetiap harinya dalam pergaulan kehidupan bermasyarakat, baik dalam kehidupan social media, social masyarakat, pada transaksi ekonomi dan bisnis, dan interaksi langsung maupun tidak langsung lainnya. Sedangkan Indonesia khususnya memiliki mayoritas muslim terbanyak didunia, sudah seharusnya bercermin pada ajaran islam yang khaffah, murni dan sesungguhnya. Dalam islam sudah banyak sekali Al-Qur'an maupun Al-hadist menerangkan tentang pentingnya adab atau etika, diantaranya adalah

¹Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 196

Sesungguhnya orang yang terbaik dari kalian adalah orang yang terbaik akhlaknya.²

Membangun sebuah sistem moral ekonomi tidak hanya memerlukan perangkat kelembagaan yang secara formal berlaku, tetapi juga perangkat ilmu yang secara teoritis dapat diterapkan. Artinya, kita tidak sekedar perlu membentuk lembaga-lembaga ekonomi yang secara normatif telah sejalan dengan nilai moral yang hendak kita aktualkan, tetapi kita juga perlu memikirkan bagaimanakah proses aktualisasi itu dapat secara logis dan positif berlangsung dalam kancah kehidupan bisnis itu sendiri. Dengan demikian membutuhkan perangkat ilmu, dan dengan ilmu maka gejala-gejala sosial yang moralis dan amoral dapat diketahui dan diramalkan.³

Perbankan syariah dikembangkan sebagai sebuah alternatif bagi praktik perbankan konvensional. Kritik terhadap bank konvensional oleh konsep perbankan syariah bukanlah menolak bank dalam fungsinya sebagai lembaga intermediasi keuangan melainkan dalam karakteristik kegiatan bank konvensional masih terdapat unsur riba, judi (maysir), ketidakpastian (gharar), dan bathil. Dengan dilarangnya riba, maysir, gharar, dan bathil dalam transaksi perbankan maka sebagai gantinya dapat menerapkan akad-akad yang sesuai dengan etika bisnis Islam. Setidaknya ada lima hal yang membedakan perbankan syariah dengan perbankan konvensional yaitu (Haniffa, Hudaib, 2007): (1) filosofi dan nilai dasar organisasi; (2) provisi produk dan jasa bebas bunga; (3) pembatasan pada perjanjian yang diperbolehkan menurut syariat Islam; (4) fokus pada pengembangan dan tujuan sosial; (5) adanya review tambahan dari dewan pengawas syariah. Filosofi yang mendasari pengembangan perbankan syariah

² R Annisa Impelementasi Etika Bisnis Islam dalam perbankan, *uia.e-jurnal.id* (2018)

³ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syaria*“ah, h. 173-174

adalah untuk menyelamatkan jiwa, akal, agama, harta, dan keturunan umat Islam dari transaksi yang diharamkan oleh syariat Islam, khususnya transaksi dalam bidang perbankan. Keberadaan industri perbankan syariah yang menjunjung tinggi prinsip etika bisnis Islam adalah mutlak diperlukan sebagai fasilitator transaksi yang halal menurut syariat Islam.⁴

Dalam perkembangannya, etika bisnis Islam tidak sedikit dipahami sebagai representasi dan pengejawantahan dari aspek hukum. Misalnya keharaman jual beli gharar, menimbun, mengurangi timbangan dan lain-lain. Pada tataran ini, etika bisnis Islam, tak jauh berbeda dengan pengejawantahan hukum dan fiqh muamalah. Dengan kondisi demikian, maka pengembangan etika bisnis Islam yang mengedepankan etika sebagai landasan filosofisnya merupakan agenda yang signifikan untuk dikembangkan.⁵

Ketika dunia tengah dilanda krisis sandang, pangan, dan papan, seorang pengusaha muslim yang berdhomir tidak akan mencekik konsumen dengan mengambil laba sebanyak-banyaknya. Dalam hal ini, hukum Islam berperan mengajarkan pada umatnya tentang etika dalam berbisnis seperti yang telah diteladani Rasulullah yaitu Nabi Muhammad Saw di mana sewaktu muda ia berbisnis dengan memperhatikan kejujuran, keramah-tamahan, menerapkan prinsip bisnis Islami dalam bentuk nilai-nilai shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah, serta nilai moral dan keadilan. Kemauan untuk mematuhi etika bisnis menurut hukum Islam itu yang sangat kurang sehingga menimbulkan masalah.

Pada hakikatnya kegiatan bisnis harus dapat dioperasikan dengan berlandaskan pada nilai-nilai etika yang berlaku dimasyarakat. Keuntungan bukanlah satu-satunya maksud dan tujuan dari kegiatan bisnis namun kegiatan

⁴ A Putritama *Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam industri Perbankan*.
staffnew.uny

⁵ Muhammad, Lukman Fauroni, *Visi Al-Quran Tentang Etika Dan Bisnis* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002),

bisnis juga harus mampu berfungsi sebagai kegiatan sosial yang dilakukan dengan mengindahkan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Nilai dan norma tersebut berada di dalam satu makna yaitu etika. Mengejar keuntungan pribadi tanpa memperdulikan pihak lain bahkan dapat merugikan orang lain sebaiknya dihindari dalam melakukan kegiatan bisnis.⁶

Dalam membangun suatu bisnis maka etika dalam berbisnis harus diterapkan dengan baik, hal ini disebabkan karena bisnis dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip dan cara yang baik pula dimana dalam prinsip ini yang diutamakan adalah kebenaran, kejujuran dan tanggung jawab akibatnya tidak merugikan pihak perusahaan maupun konsumen disamping itu seluruh karyawan yang ada diperusahaan dapat dilindungi hak-haknya.

Dengan diterapkannya etika dalam berbisnis maka akan menumbuhkan perilaku yang etis dalam kegiatan berbisnis. Perilaku etis dalam berbisnis merupakan sesuatu yang penting dalam demi kelangsungan hidup bisnis itu sendiri. Bisnis yang tidak etis akan merugikan bisnis itu sendiri terutama jika dilihat dari perspektif jangka panjang. Bisnis yang baik selain menguntungkan juga harus baik secara moral, dengan perilaku yang baik sesuai dengan nilai-nilai moral.⁷

Dalam etika, pembentukan karakter mencakup nilai-nilai moral, perilaku, dan menekankan pada aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh seorang pengusaha dan sudut pandang yang dibolehkan oleh seorang pengusaha dari sudut pandang yang dibolehkan maupun yang dilarang. Termasuk norma- norma yang mengatur hubungan seorang pengusaha dengan tim kerjanya orang-orang yang berbisnis dengannya, dan juga para pegawainya. Dalam hal ini, ada perjanjian yang harus

⁶ Annisa Mardatillah. " *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam.*" JIS: Vol. 6, No. 1, April 2013, h. 89.

⁷ Ramzi Durin, "Arti Penting Menjalankan Etika Dalam Bisnis." *Jurnal Valuta*, Vol.6, No.1, April 2020, h. 33

ditentukan oleh seorang pengusaha. Meningkatkan kecakapan penampilan, memasarkan kualitas barang dagangan, mencatat urusan-urusan, persetujuan-persetujuan dan kontrak-kontrak, serta menunaikan kewajiban dengan baik seperti pekerjaan yang dilakukan rekan-rekannya. Dalam lingkungan kerja ini, ada pula beberapa perbuatan yang harus dihindari, seperti menghindari adanya kecurigaan dan pertengkaran.

Etika sebagai praktis berarti nilai-nilai dan norma-norma moral sejauh mana dipraktekkan atau justru tidak dipraktekkan, walaupun seharusnya dipraktekkan. Etika sebagai refleksi adalah pemikiran moral. Dalam etika sebagai refleksi kita berpikir tentang apa yang harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan. Secara filosofi etika memiliki arti yang luas sebagai pengkajian moralitas. Etika dapat mengarahkan manusia menuju aktualisasi kapasitas terbaiknya. Ketika diterapkan disertai dengan kejujuran didalam suatu bisnis maka akan meningkatkan nilai entitas bisnis itu sendiri.

Persaingan yang semakin tinggi ditambah dengan konsumen yang semakin kritis, jika kepuasan konsumen tetap dijaga akan menyebabkan perusahaan sustainable dan dapat dipercaya dalam waktu jangka panjang. Perusahaan yang menerapkan etika akan meningkatkan motivasi kerja, karena bekerja dituntut menghasilkan yang terbaik, dan dengan cara yang baik pula. Penerapan etika bisnis juga melindungi prinsip kebebasan berusaha dan meningkatkan keunggulan bersaing, selain itu akan terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku karena melanggar etika dapat digolongkan sebagai perbuatan melawan hukum.⁸

Masalah etika merupakan salah satu pondasi yang harus diciptakan dan dimiliki oleh setiap pelaku bisnis etika pada dasarnya adalah standar atau moral yang menyangkut benar dan salah. Etika dalam ajaran islam menuntun seluruh

⁸ Sri Nawatmi. "Etika Bisnis dalam Perspektif Islam." *Fokus Ekonomi*, Vol. 9, No. 1, April 2015, h. 51.

aspek perilaku kehidupan manusia, baik permasalahan bisnis maupun aktivitas sehari-hari. Bisnis yang baik adalah bisnis yang berlandaskan etika, pelaku bisnis muslim hendaknya memiliki kerangka etika bisnis yang kuat sehingga dapat menciptakan aktivitas bisnis yang baik dan berkah.⁹

Ketika seorang muslim dengan ketakwaannya kepada Allah akan membawa keseimbangan dalam hidupnya dari bagaimana dia menjalankan bisnisnya. Islam melalui Rasulullah telah mencontohkan bagaimana berbisnis yang baik dan memperhatikan prinsip dan etika bisnis sampai bagaimana penggunaan harta yang telah diperoleh. Allah SWT menganjurkan hambanNya bahwa kewajiban untuk mencari harta kekayaan.¹⁰ Sebagaimana yang dijelaskan dalam surah Al-Mulk Ayat 15:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ
النُّشُورُ

Terjemahan :

“Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu dalam keadaan mudah dimanfaatkan. Maka, jelajahilah segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Hanya kepada-Nya kamu (kembali setelah) dibangkitkan”.

Terjemahan bahasa mandar

Diangi (puang) mappajari lino malammor disesemu,jari pellambamo'o di inggannana(engeang) anna andei sambareang pole di pappibengan-Na anna sangga' disese-Nai diango'o (membali' mua') purao di bue'.¹¹

Ayat di atas menunjukkan bahwa Dia-lah yang menundukkan bumi untuk Anda agar Anda dapat bercocok tanam, membangun bangunan, dan

⁹ Abdul Hamid, Muhammad Kamal Zubair, “ Implementasi Etika Bisnis dalam Pemasaran Produk Bank Syariah” *Jurnal Balanca*, Vol. 1, No. 1, januari-juni, 2019, h. 17

¹⁰ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah (Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat)*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2009), h. 6.

¹¹Muhammad Idham Khalid Bodi, dkk, *Koroang Mala'bi: Terjemahan Bahasa Mandar Dan Indonesia*, (Makassar: Direktorat Jendral Bimas Islam Kementerian Agama Republik Indonesia,2019), h. 1135

menghubungkan orang ke tempat yang jauh dan ke berbagai negara. "Maka berjalanlah di seluruhnya," katanya, untuk mencari rezeki dan uang,

"dan makanlah sebagian dari rizkinya." "Dan hanya kepadaNya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan." Ini berarti bahwa setelah Anda meninggalkan dunia ini, yang telah dibuat oleh Allah sebagai tempat ujian dan jalan menuju akhirat, Anda akan pergi ke Allah. Setelah kalian meninggal, kalian akan dibangkitkan dan dikumpulkan di hadapan Allah untuk diadili atas semua yang telah kalian lakukan, baik itu baik atau buruk.

Titik sentral etika Islam adalah menentukan kebebasan manusia untuk bertindak dan bertanggung jawab karena kepercayaannya terhadap kemahakuasaan Tuhan. Hanya saja kebebasan manusia itu tidaklah mutlak, dalam arti kebebasan yang terbatas. Jika sekiranya manusia memiliki kebebasan mutlak, maka berarti ia menyaingi kemahakuasaan Tuhan selaku Pencipta semua makhluk tanpa kecuali adalah manusia itu sendiri.

Selanjutnya, salah satu bisnis yang memberikan layanan dengan prinsip syariah ialah PT. Permodalan Nasional Madani. adanya layanan pembiayaan syariah ini terkhususnya di kabupaten majene memberikan dampak yang baik dan positif dikarenakan sebagian masyarakat menyadari kondisi dalam berbisnis secara syariah.

Sebagai lembaga pembiayaan dengan layanan yang berbasis syariah harus mampu melakukan persaingan dengan lembaga keuangan yang berbasis konvensional dengan tidak melupakan konsep ekonomi Islam melalui produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, dan memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Tingkat persaingan lembaga pembiayaan syariah tidak hanya sesama lembaga syariah melainkan juga lembaga konvensional. Oleh karena itu, salah satu perbandingan yang sangat penting dan harus dimiliki

oleh pembiayaan syariah adalah unggul dalam layanan. Di dalam pelayanan tidak terlepas dari etika pegawai bank, karena etika pegawai sangat berpengaruh bagi nasabah. Etika kerja pada perusahaan sangat berperan penting dalam menjalankan arus kerja karyawan didalam kantor.

Dalam islam telah mengangkat kerja pada level kewajiban religious yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antara pohon dan akar, yang salah satunya tidak mungkin ekis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik. Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yakni bersifat professional, amanah, dan memelihara etos kerja.

Etika bisnis Islam menjunjung tinggi semangat saling percaya, kejujuran dan keadilan. Sedangkan antara pemilik perusahaan dengan karyawan berkembang semangat kekeluargaan. Masalah kejujuran tidak hanya merupakan kunci sukses seorang pelaku bisnis menurut Islam, tetapi etika bisnis modern juga sangat menekankan pada prinsip kejujuran. Dengan sikap jujur itu, kepercayaan pembeli kepada penjual akan tercipta dengan sendirinya, karena kepercayaan adalah elemen mendasar dalam bisnis modern seperti sekarang.

Etika kerja ini bermaksud agar para karyawan menjalankan pekerjaannya secara baik dan etis menunjang keberhasilan bisnis dalam jangka panjang, karena penilaian masyarakat terhadap perusahaan tersebut adalah dari nama baik perusahaan tersebut yaitu dari intern dan ekstern perusahaan. Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang sesuai kaidah Islam yang memenuhi aspek keramahtamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu, dan mengucapkan kata maaf serta terima kasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang diperbolehkan syariah. Keramahan, sikap bersahabat, serta pelayanan yang cepat dan tepat merupakan sikap layanan yang harus diberikan kepada pelanggan.

Permasalahan yang sering terjadi saat ini adalah ada beberapa lembaga yang berbasis konvensional dalam sistemnya baik dari pelayanan maupun pembiayaannya menggunakan prinsip syariah, Akan tetapi hanya menjadikan syariah sebagai label untuk menarik dan semata-mata keuntungan. Salah satu lembaga keuangan yang berbasis konvensional akan tetapi dalam sistem pelayanan pembiayaannya jugamenerapkan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan paparan diatas peneliti ingin melakukan penelitian terkait pembiayaan dengan sistem syariah melihat dari analisis etika bisnis islam terhadap pelayanan pembiayaan syariah, apakah sudah sesuai dengan etika bisnis islam dalam pelayanannya atau belum. Untuk itu penullis akan mengkaji lebih lanjut dalam sebuah skripsi dengan judul **“Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Sistem Pelayanan Pembiayaan Syariah Pada PNM Majene”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sistem pelayanan pembiayaan syariah pada PNM Majene?
2. Bagaimana analisis etika bisnis islam terhadap sistem pelayanan pembiayaan syariah pada PNM Majene?

C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna untuk lebih memperjelas lagi dengan judul Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pembiayaan Syariah Pada PNM Majene.

2. Deskripsi Fokus penelitian sebagaimana uraian di atas, menggunakan beberapa konsep yang perlu dideskripsikan agar penelitian ini dapat lebih terarah dan maksud serta tujuan dari penelitian ini dapat dipahami oleh pembaca.

| NO. | Fokus Penelitian | Deskripsi Fokus |
|-----|--------------------|--|
| 1. | Etika Bisnis Islam | Proses dan upaya untuk mengetahui apa yang benar dan yang salah sehingga perusahaan dapat melakukan hal yang benar dalam hal produk dan layanan kepada pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan yang dikenal sebagai etika bisnis Islam. ¹² |

¹² Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h. 36

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| 2. | Pembiayaan syariah | Pembiayaan syariah adalah ketika bank memberikan uang dan barang kepada nasabah dengan imbalan bagi hasil. Ini dilakukan atas dasar persetujuan dan kesepakatan antara bank dan pihak yang membiayai, dengan harapan mereka dapat mengembalikan uang tersebut dalam jangka waktu tertentu. ¹³ |
| 3. | Pengertian Pelayanan | Menurut kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa kata Pelayanan mempunyai arti membantu atau mengurus segala keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang. ¹⁴ |
| 4. | PNM (Permodalan nasional madani) | Permodalan Nasional Madani (PNM) merupakan sebuah lembaga anak perusahaan dari bank BRI yang memiliki tujuan untuk meningkatkan para pelaku usaha UMK dengan menawarkan pinjaman tanpa agunan. Selain memberikan modal untuk usaha, PNM juga memberikan bimbingan dalam mengasah keterampilan yang dimiliki. ¹⁵ |

¹³ <https://lifepal.co.id/media/pembiayaan-syariah> diakses(27,juni 2021)

¹⁴ EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, “*Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*”, (Semarang: Difa Publisier:2008) cet.ke-3, h.520

¹⁵ https://id.wikipedia.org/wiki/permodalan_nasional_madani.com

D. Penelitian Terdahulu

1. Studi A.Indi Zein Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri(IAIN) Bone dengan judul "Impelementasi Konsep Etika Bisnis Islam Dalam Pelayanan Perbankan"Dalam penelitian ini membahas bagaimana impelementasi etika dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Sedangkan Calon peneliti membahas tentang analisis etika bisnis islam terhadap sistem pelayanan pada PNM.Perbandingannya sama-sama membahas tentang layanan dalam lembaga keuangan dengan prinsip etika bisnis islam.
 2. Skripsi Fina Ulmisba Hati Fakultas Ekonomi Bisnis Islam program study Hukum Ekonomi Syariah dengan Judul "Penerapan Etika Bisnis Islam pada perilaku pedagang pasar tradisional didesa waringi kabupaten bondowoso".Skripsi ini membahas bagaimana dampak dalam menerapkan atau mengamalkan prinsip etika bisnis islam dalam berdagang sedangkan peneliti membahas bagaimana analisis etika bisnis islam terhadap layanan pada PNM Majene.Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
 3. Skripsi Zuni Lestari Fakultas Syariah dan Hukum Studi Keuangan Islam Universitas Negeri Islam sunan kalijaga Yogyakarta dengan judul " Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap kepuasan anggota (STUDI PADA BMT KUBE SEJAHTERA SLEMAN)."
- Skripsi ini membahas tentang penerapan etika bisnis islam dalam pelayanan sebagai upaya untuk menambah kepuasan nasabah.sedangkan peneliti membahas apakah dalam pelayanannya sudah sesuai dengan etika bisnis islam atau belum.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui dan memahami sistem pelayanan pembiayaan syariah pada PNM majene.
- b. Untuk mengetahui dan memahami analisis etika bisnis islam terhadap sistem pelayanan pembiayaan syariah pada PNM majene.

2. Kegunaan penelitian

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu berguna sebagai sumbangsih pemikiran dalam hal karya tulis ilmiah dan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi masyarakat yang ingin mengetahui masalah pembiayaan syariah pada PNM majene ditinjau dari etika bisnis islam.
- b. Secara praktis, memberikan referensi baru kepada penelitian berikutnya untuk lebih mengembangkan masalah penelitian yang serupa, sehingga dapat memberikan kontribusi khususnya bagi penulis dan umumnya bagi masyarakat luas dalam upaya memberikan kejelasan terkait pembiayaan syariah.

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Pengertian Etika Bisnis Islam

Menurut bahasa Etika berasal dari bahasa Yunani kuno yaitu “*ethos*” yang berarti adat kebiasaan yang merupakan bagian dari filsafat.¹⁶ Dalam Islam, istilah yang paling dekat dengan istilah etika adalah “*khuluq*”, Adapun istilah etika, secara teoritis adalah seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komitmen padanya dalam bertransaksi, berperilaku dan berelasi guna mencapai daratan atau tujuan-tujuan bisnisnya dengan selamat. Tujuan bisnis yakni memperoleh keuntungan tetapi harus berdasarkan norma-norma hukum yang berlaku.¹⁷

Bisnis berbasis syariah adalah implementasi dari aturan syariat Allah. Ini sebenarnya tidak jauh berbeda dengan bisnis pada umumnya, yaitu upaya untuk melakukan bisnis. menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Namun, elemen syariah inilah yang membedakannya dari bisnis secara keseluruhan karena menjalankan syariat dan perintah Allah dalam transaksi.¹⁸

Hal ini berarti etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dengan segala kebiasaan yang di anut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi lainnya. Etika bisnis Islam adalah seperangkat prinsip dan norma dimana pelaku bisnis harus komitmen padanya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna mencapai daratan atau tujuan-tujuan bisnisnya dengan selamat. Etika bisnis Islam adalah aplikasi etika umum yang mengatur perilaku bisnis. Etika merupakan landasan yang menjadi

¹⁶Buchori Alma, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: AlfabetaCv, 2016),h.676.

¹⁷Irham Fahmi, *EtikaBisnis*, (Bandung: AlfabetaCv, 2015), h.2-3

¹⁸Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), h. 23

acuan bisnis dalam perilakunya. Dasar perilakunya tidak hanya hukum-hukum ekonomi dan mekanisme pasar saja yang mendorong perilaku bisnis, tetapi nilai etika dan etika juga menjadi acuan penting yang harus dijadikan landasan kebijakannya.¹⁹

Etika adalah bidang filsafat yang mempelajari apa yang baik dan buruk tentang perilaku manusia. Oleh karena itu, etika bisnis telah menjadi terkenal dalam diskusi tentang etika bisnis. Dengan kata lain, etika bisnis adalah kumpulan nilai tentang apa yang baik, buruk, benar, dan salah dalam dunia bisnis yang didasarkan pada prinsip moralitas. Dengan kata lain, etika bisnis berarti prinsip dan standar yang harus diikuti oleh para pelaku bisnis dalam segala hal yang berkaitan dengan bisnis.²⁰

Etika bisnis dalam pandangan Islam adalah penerapan prinsip-prinsip yang bersumber pada Al-Qur'an dan Sunnah Nabi yang harus dimiliki oleh pembisnis Islam/pedagang Islam untuk menghindari diri dari berbagai perilaku yang dilarang oleh Allah Swt. Etika dalam Islam mengajarkan manusia untuk menjalin kerja sama, tolong menolong, dan menjauhkan diri dari rasa dengki, dendam, serta hal-hal yang tidak sesuai dengan syariat Islam.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa etika bisnis Islam adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, salah, halal, dan haram dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah.

B. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam

Mempelajari etika dari sudut pandang agama Islam, tentunya tidak lepas dari dasar hukum atau aturan yang menjadi payungnya, atas ketentuan yang mengatur hubungan hidup umat Islam di dunia. Baik hubungan dengan Allah

¹⁹ Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2016), h.15.

²⁰ Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN), hlm. 38

(Sang Khalik), maupun dengan sesama manusia (*hablumminannas*). Aturan yang pokok bagi pedoman hidup umat Islam mengacu pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi (Rasulullah Muhammad Saw).

Adapun dasar hukum etika bisnis islam dalam Al-Qur'an surah QS.az-zalzalah 99: 7-8 yang berbunyi

□ فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

Terjemahan :

“Siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya. Siapa yang mengerjakan kejahatan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya.”

Terjemahan bahasa mandar:

“innai-innai rupa tau mappogau' acoangang mau nasicco'na na naitai (balasanna), anna innai-innai tau mappogau'adaeang mau nasicco'na na naitai toi (balasanna)”²¹

Ayat diatas menjelaskan bahwa maksudnya, menerangkan bahwa setiap amal perbuatan manusia walaupun sekecil jarah pun Allah akan menghitung dan memberikan balasannya.

Ada beberapa pengertian etika bisnis Islam menurut para ahli. Menurut Prof, Dr. Muhammad Djakfar, S.H., M.Ag, etika bisnis Islam adalah norma-norma etika yang berbasiskan Al-Qur'an dan Hadits yang harus dijadikan acuan oleh siapapun dalam aktivitas bisnis. Menurut Muslich, Etika bisnis Islam adalah landasan normatif yang bersumber dari dari ajaran Islam yaitu al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad SAW, sehingga jadi acuan untuk pelaku bisnis untuk menjalankan atau mengelola bisnis secara alami. Sedangkan nurut Ali Hasan, etika bisnis Islam merupakan akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai

²¹ Muhammad Idham Khalid Bodi, dkk, *Koroang Mala'bi: Terjemahan Bahasa Mandar Dan Indonesia*, (Makassar: Direktorat Jendral Bimas Islam Kementerian Agama Republik Indonesia,2019), h. 1237

dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar.²²

C. *Prinsip Dasar Etika Bisnis Islam*

Terdapat empat prinsip yang mendasari Etika Bisnis Islam, yaitu

1. Prinsip Tauhid Kesatuan:

Kepercayaan penuh terhadap keesaan (kesatuan) tuhan yang berarti bahwa Allah SWT adalah tuhan yang satu dalam agama Islam adalah dasar dari empat prinsip yang mendasari etika bisnis Islam. Tauhid mengubah agama, politik, dan ekonomi manusia menjadi entitas yang terkait dengandunia luar dan dalam.

Kepercayaan penuh dan murni terhadap Yang Maha tinggi, Tuhan, adalah prinsip etika utama Islam. Filsafat ini didasarkan pada tauhid, yang membawa dua ide penting tentang ekonomi. Pertama dan terpenting, setiap barang yang ada di ruang ini diwujudkan dan dimiliki oleh Allah dengan cara yang rendah hati dan taat. Manusia hanya bertanggung jawab untuk menangani kesejahteraan dan kesejahteraan kehidupan manusia secara tidak bersalah. Sambil melepaskan karunia hari itu, manusia harus mengikuti kehendak Allah sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, Allah memberi manusia sinar matahari untuk memenuhi kebutuhan mereka. Orang-orang yang menganggap dirinya sebagai khalifah dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka dengan jumlah hari yang disebutkan di atas.²³

Dimensi vertikal Islam, yang dinyatakan dalam tauhid, adalah

²²Abdul, Yusuf (2021, 10/8) "Etika Bisnis Islam: Pengertian, Prinsip dan Tujuan diakses dari [#https://deepublishstore.com/blog/etika-bisnis-islam](https://deepublishstore.com/blog/etika-bisnis-islam) #
Pengertian_Etika_Bisnis_Islam_Menurut_Para_Ahli

²³Syed Nawab Haider Naqvi, *Etika dan Ilmu Ekonomi Suatu Sintesis Islam*, (Bandung: Mizan, 1985), h. 7

keesaan. Keesaan mencakup seluruh aspek kehidupan umat Islam, seperti ekonomi, politik, agama, dan masyarakat, serta tekanan konsep dan konsistensi. Bagi seorang Muslim, prinsip keesaan adalah yang paling penting.

2. Prinsip tauhid Keseimbangan (*Keadilan/Equilibrium*)

Prinsip keseimbangan diperlukan ketika tidak ada organisasi yang ingin mengambil tindakan atau ketika keadaan sangat buruk. Islam meminta semua orang di tempat kerja dan bisnis untuk bangkit, kecuali bagi mereka yang tidak dapat melakukannya. Mungkin berbuat adil harus dibebaskan dari pengaruh yang dapat merusak plot. Sangat penting bagi warga Muslim untuk menahan diri dari menggunakan kekuatan jika mereka bergerak perlahan dan stabil secara bertahap, karena ini adalah perilaku yang aman yang akan mencerminkan ketaqwaan. Dalam tulisannya, Al'Adl menekankan pentingnya hubungan horizontal dengan orang, tetapi tidak secara khusus dalam hal kegiatan bisnis.²⁴ Dalam dunia perdagangan, Islam menuntut perilaku bisnis yang adil terhadap semua pihak. Pengusaha muslim dapat memperbaiki takaran mereka dengan menakar dan menimbang dengan neraca yang tepat dalam konteks perbendaharaan bisnis (klasik) karena ini merupakan perilaku baik dan membawa hasil yang terbaik. Jika masyarakat bertransaksi, bisnis akan dianggap tidak adil dan bertentangan dengan hukum Islam jika tidak mematuhi hak setiap orang. Orang-orang yang bertanggung jawab untuk melakukan perikatan yang diminta untuk tetap teguh dalam komitmen mereka untuk mengungkapkan kehendak dan keadaan mereka, menguraikan semua fakta yang relevan, dan mengakhiri semua kewajiban yang tidak ada. Keharmonisan atau menggambarkan dimensi

²⁴ Mutia Sumarni, "*Analisis Etika Bisnis Islam...*", h.162.

horizontal Islam, yang berkaitan dengan keharmonisan seluruh alam.

Setiap transaksi yang sukses adalah mudah dan jujur. Islam umumnya tidak memiliki populasi pedagang syahd yang didasarkan pada alasan semata dari kedermawanan, menurut Al-Qur'an, yang menggunakan istilah 'adl dalam bagian ini sepenuhnya. Demikian pula, Islam berusaha untuk mempromosikan kesetaraan semua manusia dan hak mereka untuk memiliki barang. Akibatnya, sikap kikir dan boros disebutkan dalam Al-Qur'an dan Hadis.

3. Prinsip Kebebasan Berkehendak (*Free Will*)

Kontribusi yang paling penting dari Islam kepada filsafat adalah konsep "bebas" manusia. Tetapi dalam hal ini, perilaku manusia dianggap relatif, tetapi perilaku Tuhan dianggap mutlak.²⁵ Menurut pengertian fu'hlfiqh, muamalah Islam memberikan kebebasan yang luas kepada manusia untuk melakukan apa saja yang mereka suka tanpa dihalangi oleh nash. Pernyataan ini didasarkan pada kaidah bahwa segala sesuatu boleh dilakukan dalam muamalah selama tidak ada da'il yang mengabaikannya. Menurut ajaran Islam, kehendak bebas adalah kemampuan untuk membedakan berbagai jenis keyakinan. Sebagai khalifah di bumi, manusia memiliki kemampuan untuk memilih hidup sebagai khalifah atau mengorbankan kesejahteraan dirinya sendiri untuk mencapai tujuannya. Bisnis yang mengendalikan manusia memiliki perjanjian berdasarkan contoh aksioma kehendak bebas ini. Salah satunya adalah keinginan untuk bekerja sama dengan perusahaan untuk meningkatkan atau mendukung iklan yang menjual produk perusahaan.²⁶

²⁵ Syed Nawab Haider Naqvi *Etika dan Ilmu Ekonomi Suatu Sintesis Islam*, (Bandung: Mizan, 1985), h. 82

²⁶ Mutia Sumarni, "*Analisis Etika Bisnis Islam...*", h. 162

Fokus di sini adalah bertindak secara moral atau sebaliknya, dan jika seseorang ingin menjadi Muslim, mereka harus menyerahkan keinginan mereka kepada Allah. Lihat ini dari sudut pandang perusahaan:

- a. Konsep kebebasan dalam Islam mendorong kerja sama daripadapersaingan yang merusak usaha satu sama lain;
- b. Jika ada persaingan di tempat kerja, itu mengacu pada persaingan dalam berbuat kebaikan atau *fastabiq al-khairat* (berlomba dalam kebajikan); dan
- c. Itu melanggar perjanjian, baik itu kontrak kerja sama bisnis atau kontrakpekerja.²⁷

4. Prinsip Tanggung jawab(*Responsibility*)

Prinsip tanggung jawab secara logis terkait dengan kehendak bebas, yang berarti menetapkan batasan atas tindakan bebas manusia dan mengambil tanggung jawab atas tindakan bebas tersebut.²⁸ Islam menekankan doktrin tanggung jawab, tetapi itu tidak berarti dia tidak mengakui nilai individu. Sebaliknya, Islam berkomitmen untuk menjaga keseimbangan yang tepat antara keduanya. Di mana orang bertanggung jawab atas segala sesuatu yang mereka lakukan terhadap orang lain Tanggung jawab adalah prinsip yang selalu berubah yang berkaitan dengan perilaku manusia; bahkan individu dapat menggunakan tanggung jawab ini untuk menjaga keseimbangan dalam masyarakat.²⁹

Sayid Quthb menyatakan bahwa tanggung jawab adalah prinsip dasar perilaku manusia yang harus diterapkan dalam semua situasi dan kondisi. Hal ini tidak hanya mencakup interaksi antara individu dan masyarakat secara

²⁷Sri Nawatmi, “*Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*”, Fokus Ekonomi, (Semarang), Vol. 9 No. 1, 2010, h. 57

²⁸Syed Nawab Haider Naqvi, *Etika dan Ilmu Ekonomi Suatu Sintesis Islam*, (Bandung: Mizan, 1985), h. 86

²⁹Yaksan Hamzah dan Hamzah Hafid, *Etika Bisnis...*, h. 89-90

keseluruhan, tetapi juga interaksi antara kelompok setan dan masyarakat lainnya.

Bisnis harus mematuhi persyaratan berikut:

- a. Upah harus sesuai dengan UMR (Upah Minimum Regional), dan
- b. Pengembalian ekonomi pemberi pinjaman modal harus dihitung dengan carayang sama seperti sistem bunga: keuntungan perolehan yang tidak dapat dikalikan dengan jumlah pengembalian dan tidak dapat ditunda lagi.
- c. Islam, setiap tindakan yang berkaitan dengan patriotisme dianggap melanggar hukum dan tidak sah.

5. Kebenaran Kebajikan dan Kejujuran

Selain memiliki arti kebenaran lawan kesalahan, kebenaran juga memiliki aspek keagungan dan kejujuran. Dalam Islam, nilai kebenaran adalah nilai yang diinginkan. Dalam Al-Qur'an, aksioma kebenaran, yang mencakup keindahan dan kejujuran, dapat digunakan untuk menunjukkan betapa pentingnya memenuhi perjanjian dalam bisnis.³⁰

Kebenaran dalam bisnis adalah niat, sikap, dan perilaku yang benar. Ini mencakup upaya untuk menemukan atau mendapatkan komoditas pengembangan serta upaya untuk memperoleh atau menetapkan keuntungan. Keanggunan dan kejujuran adalah dua komponen utama dari prinsip ini. Dalam bisnis, kejujuran ditunjukkan dengan bertindak jujur dalam semua proses bisnis tanpa penipuan, sedangkan kebajikan dalam bisnis ditunjukkan dengan sikap keralaan dan iri hati dalam bermuamalah.. Karena kebenaran ini, etika bisnis Islam sangat berguna untuk mencegah kerugian bagi pihak yang melakukan transaksi, kerja sama, atau perjanjian bisnis.³¹

³⁰ Khoiruddin, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Bandar Lampung: LP2M, 2015), h. 53.

³¹ Abdul Aziz, *Op. Cit.*, h. 46.

D. Konsep pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa kata Pelayanan mempunyai arti membantu atau mengurus segala keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang.³² Pelayanan di definisikan sebagai aktivitas seseorang, organisasi atau sekelompok, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayannya adalah proses pemenuhan kebutuhan seseorang melalui aktivitas seseorang secara langsung. Standar dalam pelayannya adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayannya yang baik. Dalam standar pelayannya ini juga terdapat mutu pedoman mutu pelayanan. Adapun mutu yang dimaksud adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.³³ Standar pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen.³⁴

Menurut R.A Supriyono, pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau

³²EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, "*Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi*", (Semarang: Difa Publisier:2008) cet.ke-3, h.520

³³Rumiyanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*. (Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Raden Intan, Lampung, 2018) h, 13

³⁴M. Nur Rianto, "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*" . (Bandung: Alfabeta, 2010),h, 211-212

jasa yang ditawarkan.³⁵

Pelayanan menurut Munir, adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir dapat memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.³⁶

Berdasarkan pengertian pelayanan menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dilakukan atau ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang lain. Pelayanan juga dapat disimpulkan membantu atau menolong seseorang untuk menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Adapun prinsip-prinsip umum yang perlu diperhatikan dalam bidang pelayanan adalah, sebagai berikut:

- a. Merumuskan strategi pelayanan terhadap konsumen agar para konsumen merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan
- b. Strategi pelayanan dilakukan dengan perumusan suatu tingkat keunggulan yang dijanjikan pada konsumen
- c. Mengkomunikasikan kualitas pelayanan pada konsumen. Hal ini membantu konsumen agar tidak salah dalam menafsirkan kepentingan yang akan diperolehnya. Konsumen perlu memerhatikan dengan jelas mengenai macam

³⁵ Malayu Haibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (PT Bumi Aksara, 2005) Cet. Ke-4, h.152

³⁶ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.275

dan tingkat pelayanan yang akan di perolehnya.

- d. Menerapkan standar kualitas pelayanan dengan jelas. Hal ini perlu diketahui dengan jelas tingkat kualitas pelayanan yang dicapai.
- e. Menetapkan kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen
- f. Karyawan yang berorientasi pada kualitas pelayanan
- g. Survey tentang kebutuhan dan kepuasan konsumen

3. Dasar-dasar pelayanan

Mengembangkan budaya pelayanan berdasarkan pasal A 6 (enam) yaitu dengan menyelaraskan faktor-faktor antara lain :

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

b. Sikap (*attitude*)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan pengguna jasa.

c. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dan kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (*attention*)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan

maupun peramahan atas saran dan kritikan seorang pengguna jasa.

e. Tindakan (action)

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab (accountability)

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.³⁷

Adapun ciri-ciri Pelayanan yang baik di antaranya, yaitu:

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
Konsumen ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting untuk diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
2. Tersedianya karyawan/petugas yang baik
Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.
3. Bertanggung jawab pada setiap konsumen
Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, setiap karyawan harus mampu melayani konsumen dengan bertanggung jawab dari awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
Dalam melayani konsumen, petugas diharapkan mampu

³⁷ Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), h. 15

melakukan sesuai prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

5. Mampu berkomunikasi yang baik

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami setiap keinginan konsumen , artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan baik.

6. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

Petugas harus memiliki kemampuan maupun pengetahuan yang baik agar konsumen dapat diberikan pelayanan yang memuaskan.

7. Mampu memberikan kebutuhan yang dibutuhkan oleh konsumen

Petugas harus cepat tanggap dengan apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan serta kebutuhan konsumen.³⁸

4. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang yang berhubungan dengan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang lainnya yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.³⁹

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan lisan merupakan layanan yang paling menonjol dalam

³⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004) h. 210-211

³⁹ EkBis: *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2 Halaman 137-150

pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan semua pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).⁴⁰

c. Layanan dengan perbuatan

Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

5. Kualitas Pelayanan

Zaman modern saat ini dengan perkembangan teknologi yang canggih dan juga pesat dapat menimbulkan persaingan yang kuat dalam dunia bisnis untuk mendapatkan dan mempertahankan para pelanggan dalam usaha yang dijalankannya. Pelaku usaha harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas agar dapat memenuhi pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dalam konteks kualitas pelayanan, pelanggan memiliki peran yang besar dalam evaluasi pelayanan yang di berikan. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting karena dalam memasarkan sebuah produk interaksi anatar penjual dan pembeli terjadi secara langsung. Implementasi kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja, yang merupakan salah satu bagian terpenting dari strategi perusahaan dalam meraih keberhasilan usaha.

⁴⁰ EkBis: *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2 Halaman 137-150

Kualitas pelayanan menurut Nasution, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.⁴¹

Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga mereka dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman. Service quality adalah perbandingan kenyataan dengan harapan pelanggan, jika kenyataannya yang diterima lebih dari yang diinginkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan pelanggan merasa puas, dan jika sebaliknya, jika kenyataan yang diterima kurang dari apa yang diinginkan maka kualitas pelayannya tidak baik.⁴² Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap konsumen merupakan aktifitas pelayanan yang diberikan pada konsumen baik dari sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi.

Pelayanan dapat dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. Core Service, adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya.
- b. Facilitating Service, adalah pelayanan tambahan yang diberikan kepada konsumen.
- c. Supporting Service, adalah pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan pelayanan dari para

⁴¹ M.Nur Nasution, *Menejemen Jasa Terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2004) h.47

⁴² Rumiyantri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*. (Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, UIN Raden Intan, Lampung, 2018) h, 32

pesaing nya.

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan, yaitu:

a. Penyedia layanan

Adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang jasa.

b. Penerima Layanan

Adalah mereka yang disebut konsumen yang menerima layanan dari penyedia layanan.

c. Jenis dan Bentuk Layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan terhadap pihak yang membutuhkan layanan yang terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan pemberian jasa, layanan yang berkaitan dengan barang, atau layanan yang berkaitan dengan jasa dan barang.⁴³

6. Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam Islam telah mengangkat kerja pada level kewajiban religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik. Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam yakni bersifat profesional, amanah, memelihara etos kerja. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. Bersikap Profesional

Bagi seseorang yang telah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya,

⁴³ Rumiyanthi, h.34

berkerja merupakan kebutuhan hidup yang hukumnya wajib, ini karena bekerja sama mulianya dengan melaksanakan ibadah. Sesungguhnya manusia yang paling mulia adalah yang paling banyak memberikan manfaat bagi sesamanya dan makhluk lain secara menyeluruh.

b. Besikap Amanah

Seseorang muslim yang telah memiliki sifat profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya.

c. Memelihara Etos Kerja/Bersungguh-sungguh

Selain memiliki kecakapan (kafa'ah) dan sifat amanah, seseorang dikatakan profesional jika seseorang berkerja secara semangat dan bersungguh-sungguh. Dia juga harus memiliki etos kerja (himmatul'amal) yang tinggi. Dorongan utama seseorang muslim dalam berkerja adalah bahwa aktivitas kerjanya itu dalam pandangan Islam merupakan bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, dan hasil usaha yang diperoleh seorang muslim dari kerjanya kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia. Dalam hadist dijelaskan yang artinya: "Tidaklah seorang diantara kamu makan suatu makanan lebih baik dari pada memakan dari hasil keringatnya sendiri." (HR. Baihaqi) Dari hadist diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan hidup seseorang harus berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Dan dalam memenuhi kebutuhannya diperlukan semangat yang tinggi dan bersungguh-sungguh. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam Kualitas pelayanan diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikam pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah

guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam menjalankan syariat Islam.

Dalam pandangan ekonomi Islam yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap masalah. Jadi segala sesuatu dalam melakukan sebuah bisnis haruslah memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi perusahaan yaitu kepuasan kepada konsumen.

Ujung tombak dari sebuah usaha adalah konsep marketing yang jitu, Muhammad sudah barang tentu menerapkan konsep marketing yang luar biasa hingga ia begitu populer dan dipercaya di masyarakat. Kalau kita lihat, itu adalah bagian dari konsep Muhammad dalam melakukan aktifitasnya. Jujur merupakan pengaruh yang luar biasa dalam aktifitas pemasaran Muhammad, ini merupakan brand yang bisa membuat para konsumen terharu. Dan sifat fathanah Muhammad menurut Afzalurrahman kaitannya dengan strategi pemasaran merupakan upaya membangun citra dari teladan Muhammad. Hal itu meliputi penampilan, pelayanan, persuasi dan pemuasan. Penampilan bagi Muhammad adalah penampilan yang tidak membohongi pelanggan, baik menyangkut besaran (kuantitas) maupun kualitas. Pelayanan yang baik bagi beliau adalah jika ada pelanggan yang tidak sanggup membayar kontan hendaknya diberi tempo untuk melunasinya. Selanjutnya, pengampunan (bila memungkinkan) hendaknya diberikan jika ia benar-benar tidak sanggup membayarnya. Persuasi dengan bagaimana ia menjauhi sumpah yang berlebihan dalam menjual suatu barang. Dan Pemuasan, hanya dengan kesempatan bersama, dengan suatu usulan dan penerimaan, penjualan akan sempurna.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan model penelitian yang ada dilapangan (*field research*). Penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis esai yang menggambarkan subjek penelitian secara rinci dan ditulis dengan cara yang mirip dengan esai.⁴⁴ Jumlah tanda, atau standar kualitas yang dapat ditemukan di bawah permukaan fakta dengan menggunakan observasi atau wawancara yang disebut "kualitatif".⁴⁵ Jenis penelitian deskriptif kualitatif dipilih karena bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang subjek penelitian, yaitu Analisis Etika Bisnis Islam terhadap pembiayaan Syariah pada PNM majene.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Jl.Lanto Daeng Passewang, Labuang,Kec. Banggae Timur, Kab. Majene yang difokuskan sebagai objek penelitian adalah PNM MAJENE terkait dengan bagaimana sistem pelayanan pembiayaan syariah dalam analisis Etika Bisnis Islam.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, dua pendekatan digunakan:

1. Pendekatan Teologi Normatif

Menurut Khairuddin Nasution, menggunakan pendekatan regulasi berarti melakukan penelitian Islam yang menggunakan pendekatan formal yang halal

⁴⁴<https://insanpelajar.com/data-kualitatif-dan-kuantitatif/>, diakses pada tanggal 22 Juni 2021

⁴⁵ Lexi J.Moleong,*Metodologi Penelitian kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosda karya, 2009), h. 11

dan pendekatan regulasi. Hal-hal yang diidentifikasi dengan aturan seperti haram, hak-hak dasar, pahala-jahat, boleh dan tidak boleh, dll. disebut formal yang absah. Sementara yang implisit menggunakan pengaturan adalah semua pelajaran yang ada di nash.

2. Pendekatan sosio normatif

Yakni sebuah pendekatan yang digunakan untuk mempelajari masalah yang terjadi di masyarakat atau implementasinya dalam praktik, kemudian menghubungkannya dengan peraturan hukum yang berlaku.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer:

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari informan atau narasumber yang terkait dengan penelitian, seperti manajer, bendahara, atau anggota (pekerja).

2. Data Sekunder:

Data yang diperoleh dari subjek penelitian secara bertahap disebut sebagai sumber data sekunder. Data dapat diperoleh melalui kepustakaan, jurnal, dokumentasi, dan sumber data tertulis lainnya. Dalam kasus ini, aliran data tingkat kedua terdiri dari data yang terhubung ke PNM yang terkait dengan PNM dalam sistem pembiayaan syariah.

D. Metode Pengumpulan Data

Ada berbagai cara untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, seperti:

1. Pengamatan (observasi)

Dalam metode pengumpulan data yang dikenal sebagai observasi, peneliti diharuskan untuk melakukan inspeksi langsung ke benda-benda, waktu, tujuan, dan perasaan, serta ruang, tempat, pelaku, kegiatan, dan benda-benda.⁴⁶ Oleh

⁴⁶ M. Junaidi Ghong Dan Fauzan Almansur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012) h. 16

karena itu, observasi adalah metode pengumpulan data di mana peneliti melihat gejala subjek secara langsung atau tanpa alat.⁴⁷ Observasi dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang sistem pelayanan pembiayaan syariah di PNM Majene.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode komunikasi antara dua atau lebih orang yang terlibat mengajukan pertanyaan dengan tujuan tertentu untuk mendapatkan informasi dari seseorang.⁴⁸ Untuk mendapatkan data atau informasi penelitian, wawancara dilakukan. Penelitian ini melibatkan bos dan staf.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Namun, dokumen dapat berupa dokumen resmi, data tambahan berupa data tertulis, atau dokumen foto.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk melihat dan menemukan peristiwa alam dan sosial.⁴⁹ Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang dirancang dan dibangun untuk mengumpulkan data dan informasi yang terkait dengan masalah penelitian. Peneliti menggunakan pedoman wawancara dalam hal ini. Pedoman wawancara terdiri dari daftar pertanyaan yang membantu peneliti mendapatkan informasi dari informan atau sumber data.

⁴⁷ Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2009), h.11

⁴⁸ Dedi Mulyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h.180.

⁴⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, h. 222.

F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teori Miles dan Huberman untuk melakukan pengolahan data dalam tiga tahap. Mereka mengurangi data, menyajikan data (dalam bentuk visualisasi), dan memverifikasi atau menarik kesimpulan. (hasil gambar/verifikasi).⁵⁰

Sehingga data yang telah terkumpulkan kemudian diolah dan dianalisis dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:⁵¹

1. Reduksi data berarti rangkum semua data dengan memilih topik utama, memprioritaskan topik penting, dan kemudian mencari tema dan pola. Dengan kata lain, setelah mengumpulkan data dari observasi, hasil wawancara, dan dokumentasi yang relevan dengan penelitian, peneliti kemudian merangkum atau memilih topik yang relevan dengan penelitian untuk mempermudah pengumpulan data berikutnya.
2. Dalam penelitian kualitatif, berbagai bentuk penyajian data dapat digunakan. Contohnya, setelah data dipilah atau dikurangi, peneliti menyajikan data dalam bentuk bagan, kategori, atau presentasi singkat untuk membantu peneliti memahami apa yang terjadi dan membuat rencana untuk pekerjaan berikutnya berdasarkan apa yang mereka tahu tentang peristiwa tersebut.
3. Verifikasi data dan kesimpulan kesimpulan: Dalam hal verifikasi data, peneliti akan menggunakan hasil dari informan yang memahami masalah untuk memastikan bahwa data yang mereka kumpulkan benar. Setelah itu, peneliti akan menarik kesimpulan dari temuan mereka.

⁵⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, h. 246

⁵¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, h. 246-252.

G. *Pengujian Keabsahan Data*

Peneliti menggunakan Triangulasi, yang berarti membandingkan teori dan hasil penelitian lapangan dari berbagai sumber data untuk menguji keabsahan data. Berikut beberapa macam Triangulasi seperti yang dimaksud oleh Patton:

1. Triangulasi sumber

Dengan menggunakan sistem layanan berbasis syariah, triangulasi sumber dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan data atau memastikan bahwa data yang diperoleh dari berbagai sumber yang terkait dengan pelayanan pembiayaan yang berbasis syariah adalah asli. Dalam penelitian ini, yaitu dengan membandingkan data observasi dan wawancara

2. Triangulasi Teknik:

Triangulasi teknik dapat dilakukan dengan berganti-ganti menggunakan berbagai metode untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar. Wawancara, observasi langsung, dan analisis dokumen digunakan dalam penelitian ini. Peneliti dapat berkonsultasi dengan staf dan manajer PNM Majene yang relevan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam.

3. Triangulasi waktu

Dimungkinkan untuk melakukan triangulasi waktu dengan memeriksa kembali sumber data yang dikumpulkan dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap kantor PNM Majene. Ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode yang sama pada situasi dan waktu yang berbeda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. *Profil Permodalan Nasional Madani (PNM) Persero*

1. **Sejarah Berdirinya PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Persero**

Perjalanan sejarah dalam perkembangan ekonomi di Indonesia termasuk pada krisis ekonomi pada tahun 1997, telah membangkitkan kesadaran akan kekuatan sektor usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi dan prospek potensinya di masa depan. Nilai strategis tersebut kemudian diwujudkan oleh pemerintah dengan mendirikan PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) pada 1 Juni 1999, sebagai (BUMN) yang memban tugas khusus memberdayakan usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Tugas pemberdayaan tersebut dilakukan melalui pelanggaran jasa pembiayaan dan jasa manajemen, sebagai bagian dari penerapan strategi pemerintah untuk memajukan UMKM, khususnya merupakan kontribusi terhadap sektor riil, guna menunjang pertumbuhan pengusaha-pengusaha baru yang mempunyai prospek usaha.

PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Mekaar Syariah didirikan berdasarkan pada Peraturan Pemerintah RI No. 38/99 tanggal 29 Mei 1999 dan disahkan oleh Peraturan Menteri Kehakiman RI No. C11.609.HT.01.01.TH.99 tanggal 23 Juni 1999. Dalam peraturan ini, PNM mewakili komitmen Pemerintah untuk menumbuh kembangkan sektor Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK).

Melalui upaya ini, kemampuan wirausaha dari segmen UMKMK sehingga dapat menciptakan nilai tambah yang akan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. PNM sebagaimana dituangkan dalam SK Menteri Keuangan RI No. 48/KMK.017/1999 tanggal 13 Oktober 1999, ditunjuk sebagai salah satu BUMN Koordinator penyaluran peminjaman Program eks KLBI yang

sebelumnya dilakukan oleh bank indonesia PNM, didirikan dengan modal dasar sebesar RP 1,2 Triliun dan dana diterapkan dan disetor penuh sebesar Rp 300 miliar.¹

Permodalan Nasional Madani (PNM) Persero meluncurkan dua jenis produk pembiayaan yakni PNM UlaaMM dan PNM Mekar. Permodalan Nasional Madani (PNM) Persero Cabang Majene didirikan pada tahun 2013 sampai sekarang ini. Kini PNM cabang majene sudah memiliki 4.888 banyak nasabah.

2. Letak Geografis

Letak geografis PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang majene berada di jln. Daeng Lanto Passewang depan kantor PLN lama lingkungan lipumajene.

Dilihat dari letak geografisnya, Kantor PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) cabang majene terletak pada :

Sebelah Barat : Rutan majene

Sebelah Timur : Kantor PLN

Sebelah Selatan : Ruko Serba 35.000

Sebelah Utara : Rumah Warga

3. Visi, Misi dan Tujuan PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Majene

a) Visi

Menjadi lembaga pembiayaan terkemuka dalam meningkatkan nilai tambah secara berkelanjutan bagi Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK) yang berlandaskan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) atau menjadi Perusahaan yang baik.

¹ <http://www.pnm.co.id/abouts/sejarah-pnm>, diakses tanggal 7 maret 2020, pukul 20:32

b) Misi

Secara umum, PT Permodalan Nasional Madani (Persero) mengembangkan Misi sebagai berikut:

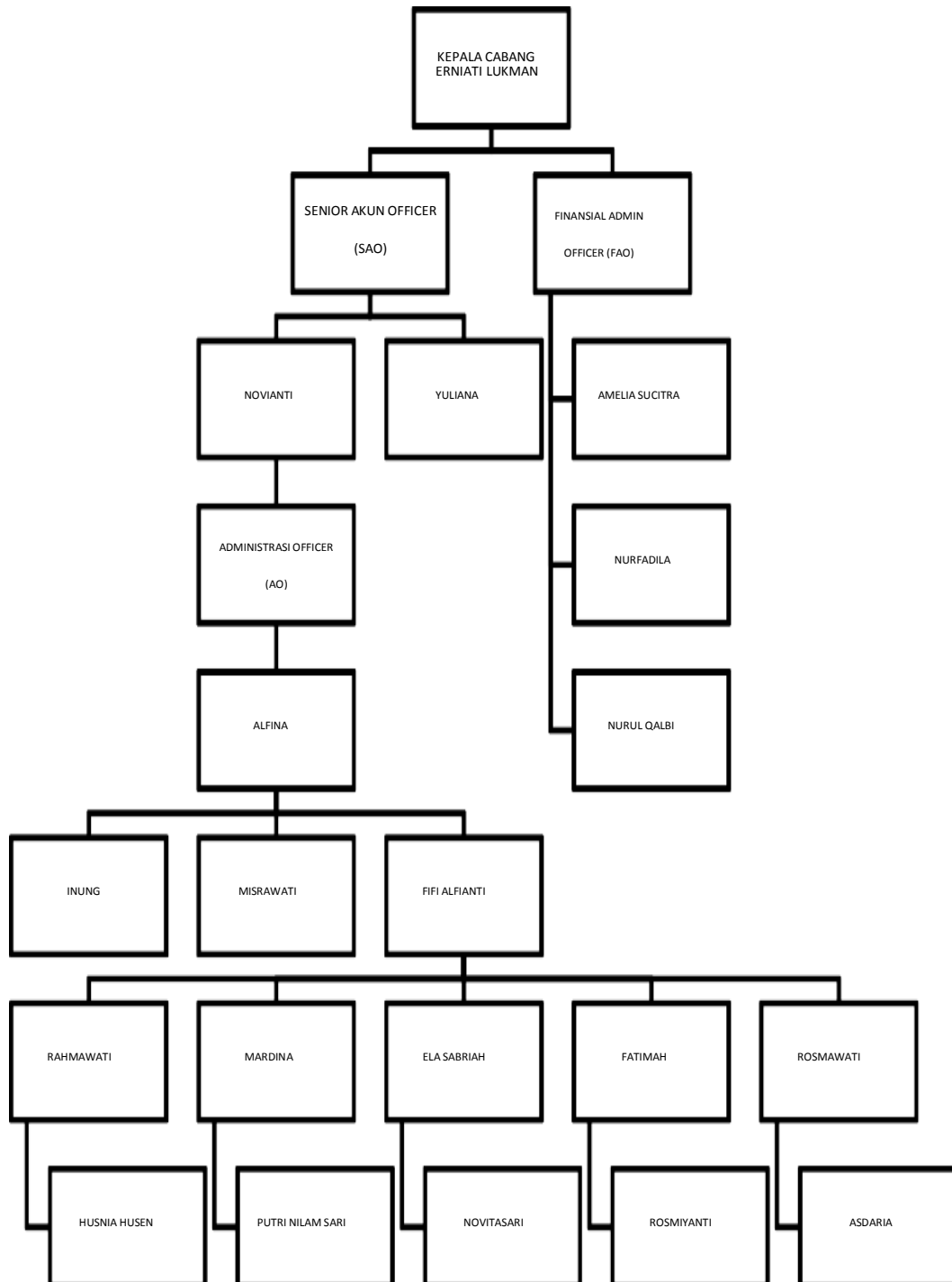
- 1) Menjalankan berbagai upaya, yang terkait dengan operasional perusahaan, untuk meningkatkan kelayakan usaha dan kemampuan wirausaha para pelaku bisnis UMKM.
- 2) Membantu pelaku Super Mikro untuk mendapatkan dan kemudian meningkatkan akses pembiayaan Super Mikro kepada lembaga keuangan baik bank maupun non-bank yang pada akhirnya akan meningkatkan kontribusi dalam perluasan lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- 3) Meningkatkan kreatifitas dan produktifitas karyawan untuk mencapai kinerja terbaik dalam usaha pengembangan sektor UMKM.

c) Tujuan

- 1) Untuk meningkatkan pembiayaan produktif kepada pengusaha UMKM khususnya yang dijalankan oleh para ibu-ibu, sehingga diharapkan dapat mengembangkan usaha dan meningkatkan kesejahteraan keluarganya, sebagai bagian dari upaya mendorong perkembangan usaha sektor UMKM, untuk mendukung menyerap tenaga kerja sehingga pengangguran bisa berkurang dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- 2) Mengembangkan produk pembiayaan kepada pelaku usaha UMKM khususnya yang dijalankan oleh kaum perempuan melalui fasilitas pembiayaan/peminjaman dengan persyaratan

yang mudah dipenuhi oleh pelaku Usaha Super Mikro, sebagai pengembangan lebih lanjut/diversifikasi atas produk pembiayaan yang sudah dijalankan oleh PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) saat ini.

4. Struktur Organisasi PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Persero Majene



B. Sistem Pelayanan Pembiayaan Syariah Pada PNM Majene

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dengan senang hati dan sikap yang ramah agar dapat memberikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan membuat mereka merasa puas. Tujuan pelayanan adalah untuk membuat pelanggan puas setelah melakukan pinjaman, sehingga mitra dapat bertemu dengan pelanggan secara langsung. Pada dasarnya, pelayanan terhadap pelanggan dapat didasarkan pada latar belakang yang dimiliki oleh mitra yang berbisnis.

Bisnis berbasis syariah adalah seperangkat nilai dan prinsip moral yang berlandaskan pada ajaran Islam, yang mengatur cara menjalankan bisnis dengan kejujuran, integritas, dan tanggung jawab sosial. Dalam Islam, bisnis tidak hanya dipandang sebagai aktivitas ekonomi tetapi juga sebagai ibadah, yang harus dijalankan sesuai dengan aturan syariah untuk mencapai kesejahteraan bersama dan keberkahan.

Kejujuran merupakan salah satu pilar utama dalam etika bisnis syariah. Pelaku bisnis harus transparan dalam semua aspek usahanya, mulai dari kualitas produk, harga, hingga kondisi barang atau jasa yang ditawarkan. Jika mitra pebisnis tidak terbuka atau transparansi dalam pelayanannya orang-orang akan berfikir untuk bermitra kepada perusahaan. Mitra atau perusahaan harus jujur dalam memberikan pelayanan.

Hal ini sesuai yang dikatakan oleh kepala kantor cabang Majene, mengatakan bahwa :

“Kita harus jujur dan tidak memaksa terhadap nasabah sebagai bentuk upaya dalam memberikan kepercayaan terhadap nasabah serta transparansi dalam memberikan pinjaman dan apabila ada kekeliruan dalam memberikan pinjaman nasabah diwajibkan melapor atau menghubungi pihak kantor kembali. Layanan seperti ini kita berikan kepada setiap nasabah tanpa terkecuali”²

² Erniati Lukman (ketua kantor cabang Majene) wawancara Majene, 20 Desember 2023

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa kantor PNM dalam memberikan pelayanan harus bersikap jujur, ramah dan sopan semata-mata untuk memberikan kepercayaan kepada nasabah dan sebagai bentuk strategi dalam menarik nasabah.

Setiap pembiayaan pasti memiliki aturan-aturan tertentu Dalam melakukan transaksi, setiap dalam memberikan pinjaman pada nasabah ini ada aturan-aturan/prosedur yang perlu diikuti.

Hal ini sesuai yang dikatakan oleh kepala kantor cabang majene, Mengatakan bahwa :

“Sebelum Kami memberikan pinjaman kami menyampaikan terlebih dahulu melalui brosur kemudian kita jelaskan lebih jelas bagaimana prosedur kami dalam memberikan pinjaman kepada calon nasabah agar tidak ada kekeliruan yang dirasakan oleh nasabah kami”³

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa setiap calon nasabah yang ingin bermitra atau melakukan pinjaman pada kantor PNM ini perlu mendapatkan panduan terlebih dahulu berdasarkan prosedur agar tidak terjadi kekeliruan terhadap nasabah yang ingin melakukan pinjaman.

Berikutnya dalam memberikan layanan pinjaman kepada nasabah PNM juga bertanggung jawab untuk menjadi anggota menjadi nasabah atau bermitra kepada pembiayaan para nasabah tidak hanya mengikuti aturan-aturan tapi juga harus menjunjung tinggi yang namanya etika dalam bisnis itu sendiri. Dalam hal ini sesuai yang dikatakan oleh kepala kantor cabang majene, Mengatakan bahwa :

“Para anggota atau saya sendiri sebagai kepala kantor cabang harus jujur, ramah dan sopan, menaati aturan-aturan yang ada, komitmen dengan apa yang dikatakan, menepati janji, disiplin serta bertanggung jawab”⁴

³ Erniati lukman (ketua kantor cabang majene) wawancara majene, 20 Desember 2023

⁴ Erniati lukman (ketua kantor cabang majene) wawancara majene, 18 Januari 2024

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa Para anggota dan kepala kantor cabang harus menjunjung tinggi yang namanya etika dalam bisnis itu sendiri yakni jujur, ramah dan sopan, menaati aturan-aturan yang ada, komitmen dengan apa yang dikatakan, menepati janji, disiplin serta bertanggung jawab.

Berikutnya calon nasabah baru/nasabah lama harus mengindahkan aturan-aturan dan etika bisnis yang ada. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh kepala kantor cabang majene, Mengatakan bahwa :

“Dalam memberikan pinjaman kami menilai nasabah kalau ada nasabah yang selalu lancar pembayarannya mengindahkan aturan yang ada kami kasikan mereke penilaian tersendiri apakah kita kasikan bonus atau yang tadinya diberikan pinjaman 20% menjadi 25%”⁵

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa apabila ada nasabah yang mengindahkan aturan-aturan yang ada maka ada penilaian atau pelayanan khusus untuk sinasabah.

Berikutnya dalam memberikan pelayanan pihak kantor atau mitra harus menerapkan nilai-nilai etika berdasarkan apa yang sudah seharusnya dalam bisnis guna untuk mendapatkan nasabah sertamemberikan kepuasan terhadap nasabah.

Hal ini sesuai dengan tanggapan ibu suraida nasabah PNM cabang Majene,

Mengatakan bahwa :

“Sangat baik karna mereka ramah dan sopan serta jujur kepada kami kana ada itu brosur nakasikan ki ya sesuai brosurji bahkan nabimbingki juga”⁶

Dikatakan juga oleh ibu sufrana nasabah PNM cabang majene,

Mengatakanbahwa :

“pokoknya apa yang nalakukan ibu sesuaiji dengan brosur dan bagusnya karna tidak adaji kayak napotong pinjamanta biasanya ada begitu ya kalau memang ada ya allahualam”⁷

⁵ Erniati lukman (ketua kantor cabang majene) wawancara majene, 18 januari 2024

⁶ Suraida (nasabah PNM cabang majene) wawancara majene, 26 januari 2024

⁷ Sufrana (nasabah PNM cabang majene) wawancara majene, 26 januari 2024

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pihak kantor PNM selalu memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada mitranya, PNM majene juga memberikan layanan yang sama kepada semua nasabahnya tanpa terkecuali, PNM selalu menunjukkan kepedulian terhadap nasabah mereka selalumembantu nasabahnya yang mengalami kesulitan, dan petugas PNM selalu bekerja dengan profesional dan kompeten. Dengan penerapan nilai-nilai etika tersebut sangat membantu nasabah dalam mengembangkan usahanya. Nasabah akan merasa yakin dan percaya dengan PNM Majene karena mengedepankan kejujuran, keadilan, kepedulian, dan profesionalisme. Hal ini akan membuat nasabah nyaman dan merasa aman dalam menggunakan layanan PNM Majene.

Dalam melakukan pinjaman masyarakat tentu memiliki alasan yang jelas jika ingin meminjam.

Dikatakan oleh ibu sufrana nasabah PNM cabang majene, bahwa :

“saya membutuhkan modal tambahan untuk membeli bahan baku dan peralatan masak dalam usaha saya, dengan modal yang lebih besar saya dapat meningkatkan produksi kue dan memperluas jangkauan pasar, dan harapan saya dengan pinjaman ini dapat meningkatkan keuntungan dengan meningkatkan produksi dan penjualan. Dan alasan saya meminjam di PNM Majene karena proses pinjaman mudah dan cept, saya merasa bunga pinjaman di PNM terjangkau dan tidak memberatkan, dan dengn pinjaman ini saya mendapatkan pendampingan usaha dari PNM yang membantu dalam mengembangkan usahanya”⁸

Dikatakan juga oleh ibu suraida nasabah PNM cabang majene, bahwa :

“saya ingin mengembangkan usaha saya, saya bekerja sebagai penjahit. Jadi saya melakukan pinjaman di PNM untuk membeli mesin jahit baru untu meningkatkan kualitas jahitannya, saya juga ingin memperluas usha saya agar dapat menampung lebih banyak pelanggan, dan dengan tempat usaha yang lebih luas dan mesin jahit yang baru saya dapat mnerima pesanan jahit yang lebih besar. Dan pengalaman saya melakukan pinjaman di PNM yaitu proses pinjaman cepat dan tidak berbelit-belit, saya merasa puas dengan pelayanan yang ramah dan profesional dari PNM, dan saya juga

⁸ Sufrana (nasabah PNM cabang majene) wawancara majene, 26 januari 2024

mendapat motivasi dan dukungan dari PNM untuk mengembangkan usaha”⁹

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa, kedua nasabah PNM Majene memiliki alasan yang sama yaitu untuk mengembangkan usahanya. alasan meminjam di PNM Majene karena proses pinjaman mudah dan cepat tidak berbelit- belit, pelayanan yang ramah dan profesional dari PNM, nasabah merasa bunga pinjaman di PNM terjangkau dan tidak memberatkan, dan dengan pinjaman ini nasabah mendapatkan pendampingan usaha dari PNM yang membantu dalam mengembangkan usahanya.

Dalam melakukan pinjaman masyarakat tidak hanya mencari atau melihat jenis pinjamannya saja akan tetapi juga memperhatikan prosedur yang ada serta aturan-aturan pada pembiayaan yang ada untuk melakukan pinjaman. Para nasabah ini mau berhubungan dengan kantor Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang majene karna beberapa hal.

Dikatakan juga oleh ibu suraida nasabah PNM cabang majene, bahwa :

“alasan saya melakukan pinjaman di PNM Majene yaitu karena proses pinjaman mudah dan cepat tidak memerlukan banyak dokumen dan tidak ada agunan, saya juga merasa bunga pinjaman di PNM Majene terjangkau dan tidak memberatkan, ada juga pendampingannya nadampingiki juga bagaimana caranya makelola ini uang”¹⁰

Dikatakan juga oleh ibu sufrana nasabah PNM cabang majene, bahwa : “karena PNM menawarkan berbagai macam produk pinjaman yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan usaha saya, syarat pinjaman di PNM mudah tidak berbelit-belit, kantor PNM terletak dekat dengan rumah saya sehingga memudahkan saya untuk mengurus pinjaman, sama ada juga kayak sosialisasinya bagaimna makelola ini uang”¹¹

⁹ Suraida (nasabah PNM cabang majene) wawancara majene, 26 januari 2024

¹⁰ Sufrana (nasabah PNM cabang majene) wawancara majene, 26 januari 2024

¹¹ Suraida(nasabah PNM cabang majene) wawancara majene, 26 januari 2024

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa, kedua nasabah memiliki alasan yang sama untuk memilih PNM untuk melakukan pinjaman, yaitu karena proses pinjaman yang mudah, bunga pinjaman yang terjangkau, dan pendampingan usaha yang diberikan. Selain itu, PNM juga memiliki reputasi baik dan menawarkan berbagai macam produk pinjaman yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan usaha nasabah.

Berikutnya dalam memberikan pelayanan pihak kantor atau mitra harus melayani nasabah dengan baik agar para nasabah lebih mudah baik memahami atau melakukan pinjaman.

Dikatakan juga oleh ibu suraida dengan nasabah PNM cabang majene, bahwa

“Sangat memudahkan karna mereka membimbing kami dengan cara malakukan pembinaan satu kali dalam satu pekan”¹²

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa PNM Majene memberikan kemudahan bagi para nasabahnya melalui pembinaan rutin yang dilakukan sekali dalam seminggu. Pembinaan ini merupakan bentuk pendampingan yang membantu nasabah dalam mengembangkan usahanya, mulai dari pengelolaan keuangan, strategi pemasaran, hingga pengembangan produk. Dengan adanya pembinaan ini, nasabah PNM mendapatkan arahan dan panduan yang jelas untuk memajukan usaha mereka.

Setiap mitra/anggota harus mampu memahami dan mengamalkan nilai-nilai etika bisnis dalam islam baik sesama anggota baik dalam kantor maupun luar kantor.

Hal ini sesuai yang dikatakan oleh kepala kantor cabang majene, mengatakan bahwa :

¹² Suraida dan sufrana (nasabah PNM cabang majene) wawancara majene, 26 januari 2024

“Siapapun yang menjadi anggota pada kantor kami harus memahami dan mengamalkan prinsip etika bisnis islam dalam memberikan pelayanan baik sesama anggota agar menjadi contoh kepada nasabah”¹³

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa kantor PNM mampu memahami dan mengamalkan nilai-nilai etika bisnis dalam islam baik sesama anggota baik dalam kantor maupun luar kantor. Dalam hal ini anggota kantor PNM mampu memberikan dan mengamalkan pelayanan baik sesama anggota agar menjadi contoh kepada nasabah.

Berikutnya setiap sistem yang diberlakukan pada satu instansi tentu ada tujuan agar lebih terarah dan terselenggarakan secara teratur.

Hal ini sesuai yang dikatakan oleh kepala kantor cabang majene, mengatakan

bahwa :

“kantor kami menerapkan dan mematuhi seluruh sistem yang berlaku di PNM Majene dengan penuh dedikasi. Hal ini berarti kami mengikuti semua prosedur, aturan, dan kebijakan yang di tetapkan oleh PNM Majene dalam menjalankan operasional kantor dan melayani nasabah. Komitmen kami terhadap sistem ini bertujuan untuk memastikan kelancaran dan keefektifan operasional kantor, serta untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah sesuai dengan standar PNM Majene”¹⁴

Dikatakan juga ibu Misrawati anggota PNM Bahwa :

“kalau kita sudah berikan pinjaman kita adakan pendampingan kayak sosialisasi tata cara dalam mengelola modal usaha dan sudah menjadi kewajiban kita sebagai pihak pemberi pinjaman sesuai yang ada dalam brosur”¹⁵

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa kantor PNM telah menerapkan dan mematuhi seluruh sistem yang berlaku di PNM Majene dengan penuh dedikasi. Hal ini berarti kantor PNM mengikuti semua prosedur, aturan, dan kebijakan yang di tetapkan oleh PNM Majene dalam menjalankan

¹³ Erniati lukman (ketua kantor cabang majene) wawancara majene, 29 januari 2024

¹⁴ Erniati lukman (ketua kantor cabang majene) wawancara majene, 29 januari 2024

¹⁵ Misrawati (Anggota kantor cabang majene) wawancara majene, 29 Januari 2024

operasional kantor dan melayani nasabah. Komitmen kantor PNM terhadap sistem ini bertujuan untuk memastikan kelancaran dan keefektifan operasional kantor, serta untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah sesuai dengan standar PNM Majene.

Dalam sistem pelayanan yang diterapkan pada kantor Permodalan Nasional Madani (PNM) Majene berdasarkan hasil observasi, wawancara kepada kepala Kantor PNM Majene sudah sepenuhnya menerapkan aturan berdasarkan pendekatan dalam pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) itu sendiri diantaranya yaitu kepatuhan dan tanggung jawab.

C. Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Sistem Pelayanan Pembiayaan syariah pada PNM majene

Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya yaitu usaha yang dia lakukan harus mampu membuat dan meningkatkan kepercayaan pada diri seseorang. Kepercayaan dan kejujuran merupakan sifat yang langka dan nyaris hilang dalam dunia praktik ekonomi dan bisnis saat ini. Maka tidak heran apabila kemudian muncul stigma bahwa kalau tidak mengikuti arus, usaha akan mandek dan sulit dilakukan. Kenyataan ini menunjukkan keimanan kepada Allah telah hilang dari diri umat sehingga mereka menjadi pesimis, egois dan menghalalkan apa saja demi melampiaskan keinginannya¹⁶

Selain itu, etika bisnis Islam diartikan dimana bisnis sebagai usaha manusia untuk mencari keridhaan Allah SWT, yang mana dalam melakukan bisnisnya pelaku bisnis bertumpu pada prinsip-prinsip etika bisnis Islam, yaitu:

1. Dalam prinsip etika bisnis Islam yang pertama adalah kejujuran. Kejujuran

¹⁶ (Dalam skripsi Shofiatuil Chasanah, 2017). Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2003), 219

menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan, tindakan, dan semua yang terkait dengan perikatan dalam sistem ekonomi syari'ah sehingga dapat dijadikan pegangan dalam muamalah.¹⁷

Selain memiliki arti kebenaran lawan kesalahan, kebenaran juga memiliki aspek keagungan dan kejujuran. Dalam Islam, nilai kebenaran adalah nilai yang diinginkan. Dalam Al-Qur'an, aksioma kebenaran, yang mencakup keindahan dan kejujuran, dapat digunakan untuk menunjukkan betapa pentingnya memenuhi perjanjian dalam bisnis.¹⁸

Kebeneran dalam bisnis adalah niat, sikap, dan perilaku yang benar. Ini mencakup upaya untuk menemukan atau mendapatkan komoditas pengembangan serta upaya untuk memperoleh atau menetapkan keuntungan. Keagungan dan kejujuran adalah dua komponen utama dari prinsip ini. Dalam bisnis, kejujuran ditunjukkan dengan bertindak jujur dalam semua proses bisnis tanpa penipuan, sedangkan kebajikan dalam bisnis ditunjukkan dengan sikap kerelaan dan iri hati dalam bermuamalah.. Karena kebenaran ini, etika bisnis Islam sangat berguna untuk mencegah kerugian bagi pihak yang melakukan transaksi, kerja sama, atau perjanjian bisnis.

Bisnis tidak akan bisa bertahan lama dan berhasil jika tidak didasarkan atas kejujuran terlebih kejujuran dalam penawaran barang atau jasa dengan mutu dan harga yang sebanding. Dari kejujuran itu akan melahirkan kepercayaan terlebih terhadap konsumen. Kepercayaan merupakan modal yang tersembunyi yang seyogyanya dibangun dan dipertahankan oleh semua pelaku bisnis. Modal dalam arti fisik (financial) akan kehilangan maknanya apabila modal kepercayaan telah hilang dalam aktifitas bisnis. Sebaliknya, kekurangan modal (uang) masih

¹⁷ (dalam Skripsi Shofiatul chanah 2017) Sony Warsono Dan Jufri, Akuntansi Transaksi Syariah Akad Jual Beli Di Lembaga Bukan Bank (Yogyakarta: Asgard Chapter, 2011), 7.

¹⁸ Khoiruddin, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Bandar Lampung: LP2M, 2015), h. 53.

bisa ditanggulangi oleh seorang pebisnis selama ia masih mampu mempertahankan nilai kepercayaan di mata orang lain¹⁹

Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah service quality, yaitu perbandingan antara kenyataan dengan harapan pelanggan/konsumen. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan konsumen akan merasa puas. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu.²⁰

Dalam proses layanan, ada tiga hal penting yang harus diperhatikan yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang dan jasa.
2. penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis dan bentuk layanan, yaitu baik berupa layanan jasa dan barang.

Dari data yang diperoleh penulis melalui wawancara dengan beberapa nasabah yang bermitra/mengambil pinjaman pada kantor PNM tersebut, Jika ditanya mengenai layanan informasi perihal produk yang ditawarkan melalui brosur yang ada, Penulis menemukan beberapa pendapat dari nasabat diantaranya:

Tanggapan ibu suraida nasabah PNM cabang Majene, Mengatakan bahwa :

¹⁹ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Menangkap Spirit Ajaran Langit Dan Pesan Moral Ajaran Bumi* (Jakarta: Niaga Swadaya, 2012), 38.

²⁰ Nur Riyanto Al-Arif, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam* (Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011), 213.

“Sangat baik karna mereka ramah dan sopan serta jujur kepada kami kana ada itu brosur nakasikan ki ya sesuai brosurji bahkan nabimbingki juga”²¹

Dikatakan juga oleh ibu sufrana nasabah PNM cabang majene, Mengakatakanbahwa :

“pokoknya apa yang nalakukan ibu sesuaiji dengan brosur dan bagusya karna tidak adaji kayak napotong pinjamanta biasanya ada begitu ya kalau memang ada ya allahualam”²²

Sama dengan ketika penulis wawancara dengan kepala kantor cabang PNM Majene mengatakan bahwa :

“Sebelum Kami memberikan pinjaman kami menyampai terlebih dahulu melalui brosur kemudian kita jelaskan lebih jelas bagaimana prosedur kami dalam memberikan pinjaman kepada calon nasabah agar tidak ada kekeliruan yang dirasakan oleh nasabah kami”²³

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa system pelayanan pembiayaan syariah pada PNM majene telah menerapkan prinsip kebajikan dan kejujuran. Dalam hal ini PNM Majene transparansi, hal ini dibuktikan dengan PNM Majene menyediakan informasi lengkap yang jelas dan lengkap tentang produk dan layanan pembiayaannya kepada nasabah, hal ini dilakukan melalui berbagai media seperti brosur, website, dan sosialisasi kepada nasabah. PNM Majene adil, hal ini dibuktikan dengan menerapkan proses peyalura pembiayaan syariah yang adil dan tidak diskriminatif, semua nasabah memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pembiayaan syariah. PNM Majene dalam kebajikan, hal ini dibuktikan dengan PNM Majene memberikan kemudahan bagi nasabah dalam proses pembayaran angsuran, PNM Majene juga memberkan program pendampingan dan pelatihan kepada nasabah untuk meningkatkan kemampuan usahanya. PNM Majene jujur, hal ini dibuktikan dengan sistem pelayanan PNM Majene selalu mengedepankan kejujuran dalam

²¹ Suraida (nasabah PNM cabang majene) wawancara majene, 26 januari 2024

²² Sufrana (nasabah PNM cabang majene) wawancara majene, 26 januari 2024

²³ Erniati Lukman (nasabah PNM cabang majene) wawancara majene, 2 Desember 2023

setiap transaksi dan komunikasi dengan nasabah dan PNM tidak pernah memberikan informasi yang menyesatkan atau memanipulasi nasabah.

Berdasarkan analisa diatas, dapat disimpulkan bahwa PNM dalam memberikan pelayanan pinjaman berdasarkan prinsip kejujurannya sudah sesuai dengan prinsip Etika Bisnis Islam. Karena salah satu kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan keinginan konsumen/nasabah. Jika kenyataan yang diterima sudah sesuai atau lebih dari sebuah harapan maka layanan dapat dikatakan bermutu dan konsumen/nasabah dikatakan puas. Kantor PNM telah mencapai itu.

2. Prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab secara logis terkait dengan kehendak bebas, yang berarti menetapkan batasan atas tindakan bebas manusia dan mengambil tanggung jawab atas tindakan bebas tersebut.²⁴ Islam menekankan doktrin tanggung jawab, tetapi itu tidak berarti dia tidak mengakui nilai individu. Sebaliknya, Islam berkomitmen untuk menjaga keseimbangan yang tepat antara keduanya.

Di mana orang bertanggung jawab atas segala sesuatu yang mereka lakukan terhadap orang lain Tanggung jawab adalah prinsip yang selalu berubah yang berkaitan dengan perilaku manusia, bahkan individu dapat menggunakan tanggung jawab ini untuk menjaga keseimbangan dalam masyarakat.²⁵

Etika yaitu cara berhubungan dengan manusia yang satu dengan lainnya. Nah, terutama pada dunia perbankan etika tersebut sangatlah diperlukan untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang itukan tanpa diundang dan nasabah tersebut merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan

²⁴ Syed Nawab Haider Naqvi, *Etika dan Ilmu Ekonomi Suatu Sintesis Islam*, (Bandung: Mizan, 1985), h. 86

²⁵ Yaksan Hamzah dan Hamzah Hafid, *Etika Bisnis...*, h. 89-90

pelayanan yang maksimal. supaya nasabah merasa dihargai, dihormati dan dapat terselesaikan semua masalah yang ada pada si nasabah. Setiap karyawan itu wajib perlu memahami etika yang ada di perbankan.

Dalam menerapkan tanggung jawab, bisnis tidak hanya mengejar keuntungan material tetapi juga berkontribusi dalam kesejahteraan masyarakat. Prinsip ini merupakan bentuk ketaatan kepada Allah, menjaga keberlanjutan lingkungan, dan memastikan manfaat yang merata bagi seluruh pemangku kepentingan. Tanpa etika yang benar maka kemungkinan besar perusahaan tersebut akan kehilangan nasabahnya karena pada perusahaan tersebut tidak memiliki nilai etika yang benar. Dasar-dasar yang harus dipahami oleh setiap karyawan perbankan yaitu :

1. Setiap karyawan harus bisa menyelesaikan permasalahan yang ada pada si nasabah. Kebutuhan dan keinginan yang diperlukan oleh si nasabah harus dipenuhi dan tuntas.

2. Selalu menanyakan dan memberikan perhatian pada saat si nasabah mendapatkan kesulitan.

3. Sopan dan juga ramah dalam melayani setiap nasabah. Jangan marah pada saat si nasabah belum mengerti akan tetapi jika nasabah tidak mengerti apa yang anda jelaskan maka tugas anda yaitu menjelaskan kembali dengan bahasa yang nasabah pahami dan tetap sabar dalam menghadapi nasabah.²⁶

Dari data yang diperoleh penulis dalam wawancara dengan beberapa nasabah yang melakukan pinjaman/bermitra pada kantor tersebut jika ditanya mengenai pelayanan informasi sesuai dengan brosur yang ada pada kantor PNM, Penulis menemukan beberapa pendapat dari nasabah diantaranya :

Dikatakan juga oleh ibu suraida nasabah PNM cabang majene, bahwa:

²⁶ Oktavia Kartika Dewi, *Etika dalam melayani nasabah*. 2016

“alasan saya melakukan pinjaman di PNM Majene yaitu karena proses pinjaman mudah dan cepat tidak memerlukan banyak dokumen dan tidak ada agunan, saya juga merasa bunga pinjaman di PNM Majene terjangkau dan tidak memberatkan, ada juga pendampingannya nadampingiki juga bagaimana caranya makelola ini uang”²⁷

Dikatakan juga oleh ibu sufrana nasabah PNM cabang majene, bahwa :

“karena PNM menawarkan berbagai macam produk pinjaman yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan usaha saya, syarat pinjaman di PNM mudah tidak berbelit-belit, kantor PNM terletak dekat dengan rumah saya sehingga memudahkan saya untuk mengurus pinjaman, sama ada juga kayak sosialisasinya bagaimana makelola ini uang”²⁸

Hal ini sesuai yang dikatakan oleh kepala kantor cabang majene, mengatakan bahwa :“kantor kami menerapkan dan mematuhi seluruh sistem yang berlaku di PNM Majene dengan penuh dedikasi. Hal ini berarti kami mengikuti semua prosedur, aturan, dan kebijakan yang di tetapkan oleh PNM Majene dalam menjalankan operasionl kantor dan melayani nasabah. Komitmen kami terhadap sistem ini bertujuan untuk memastikan kelancaran dn keefektifan operasional kantor, serta untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah sesuai dengan standar PNM Majene”²⁹

Dikatakan juga ibu Misrawati anggota PNM Bahwa :

“kalau kita sudah berikan pinjaman kita adakan pendampingan kayak sosialiasi tata cara dalam mengelola modal usaha dan sudah menjadi kewajiban kita sebagai pihak pemberi pinjaman sesuai yang ada dalam brosur”³⁰

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa system pelayanan pembiayaan syariah pada PNM majene telah menerapkan prinsip tanggung jawab berdasarkan dalam (SOP) yaitu kerja keras. Hal ini dibuktikan dalam pelayanan pembiayaan syariah PNM Majene menerapkan nilai kepedulian terhadap nasabah serta menjunjung tinggi nilai tanggung jawab serta

²⁷ Suraida (nasabah PNM cabang majene) wawancara majene, 26 januari 2024

²⁸ Sufrana (nasabah PNM cabang majene) wawancara majene, 26 januari 2024

²⁹ Erniati lukman (ketua kantor cabang majene) wawancara majene, 29 januari 2024

³⁰ Misrawati (Anggota kantor cabang majene) wawancara majene, 29 Januari 2024

menjadikan poin utama dalam menjalankan kewajibannya. Memperhatikan kondisi dan peduli terhadap apa yang menjadi problem dalam masyarakat tersebut. Pembiayaan syariah disalurkan kepada nasabah yang membutuhkan untuk mengembangkan usahanya. Memberikan hak dan kewajiban nasabah dan nasabah diwajibkan untuk mengembalikan pembiayaan tepat waktu dan PNM Majene berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik. PNM Majene menjaga keseimbangan kepentingan antara nasabah, pemegang saham dan masyarakat, selain itu PNM Majene tidak hanya mengejar keuntungan tetapi juga memperhatikan dampak sosial dan lingkungan dari kegiatannya. Mewujudkan hak dan kewajiban antara pihak antara kantor PNM dan nasabah.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kantor PNM berdasarkan pada prinsip tanggung jawab sudah sesuai dengan prinsip Etika Bisnis Islam. Karena salah satu kualitas pelayanan yang baik adalah perbandingan antara kenyataan dengan harapan pelanggan/konsumen. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan konsumen akan merasa puas. Serta mampu menjalankan hak dan kewajibannya, dan PNM sudah melakukan itu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Sistem pelayanan pembiayaan pada PNM Majene yaitu PNM Majene menawarkan berbagai produk pembiayaan syariah salah satunya yaitu PNM Mekaar Syariah atau produk pembiayaan mikro untuk perempuan prasejahtera yang ingin mengembangkan usahanya. Proses pengajuan pembiayaan syariah pada PNM Majene ada beberapa tahapan pertama nasabah datang ke kantor PNM Majene dan mengisi formulir pengajuan pembiayaan, kedua; petugas PNM akan melakukan survei ke tempat usaha nasabah, ketiga; PNM melakukan analisa terhadap kelayakan usaha nasabah, ke empat; jika nasabah disetujui PNM majene akan mencairkan dana pembiayaan. Angsuran pembiayaan melalui beberapa cara yaitu tunai di kantor PNM Majene, transfer bank ke rekening PNM, dan loket pembayaran yang bekerjasama dengan PNM Majene. Dan suku bunga pembiayaan syariah PNM Majene kompetitif.
2. sistem pelayanan PNM Majene dalam pembiayaan syariah dalam prinsip etika bisnis islam secara garis besar sudah diterapkan. Adapun prinsip etika bisnis islam yang telah diterapkan dalam sistem pelayanan PNM Majene yaitu prinsip tanggung jawab, dan prinsip kebenaran/kejujuran.

B. Implikasi Penelitian

Implikasi adalah suatu konsekuensi atau akibat langsung dari hasil penemuan suatu penelitian ilmiah. Hasil penelitian ini mengenai sistem pelayanan PNM Majene dalam pembiayaan syariah dalam prinsip etika bisnis islam secara garis besar sudah diterapkan. Adapun prinsip etika bisnis islam yang telah diterapkan dalam sistem pelayanan PNM Majene yaitu, prinsip tanggungjawab, dan prinsip kejujuran/transparansi. Adapun prinsip yang belum dipenuhi yaitu prinsip ketuhanan karena PNM Majene masih menerapkan sistem bunga (Riba) pada produk pembiayaan syariah. Hal ini bertentangan dengan prinsip syariah yang melarang riba dalam segala bentuk, bunga yang diterapkan PNM Majene memang lumayan rendah tetapi hal ini tetap tidak dibenarkan dalam islam. Sehubungan dengan hal ini, maka implikasinya adalah:

1. PNM Majene perlu melakukan langkah-langkah untuk menambah kepatuhannya terhadap prinsip etika bisnis islam agar dapat meningkatkan daya minat masyarakat serta selalu berkontribusi pada perkembangan ekonomi syariah diindonesia.
2. PNM Majene harus mampu menerapkan pelayanan berdasarkan semua prinsip etika bisnis islam guna untuk meningkatkan edukasi syariah pada nasabah dalam mengembangkan produk dan layanan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h. 36
- Al-mahali Jalaluddin dan Asshuyuti Jalaluddin, Tafsir Al-Quranil “Adzhim,
(Surabaya: Toko Kitab Imam, n.d.).
- Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media
Komputindo, 2006)
- Buchori Alma, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: AlfabetaCv, 2016)
Dasar Metodologi Penelitian (Yogyakarta: Literas Media Publishing 2015).
- Dedi Mulyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu
Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya* (Bandung: RemajaRosdakarya,
2004),
- EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, “*Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi
Revisi*”, (Semarang: Difa Publisih:2008) cet.ke-3.
falah:jurnal hukum ekonomi syariah Vol.3 nomor 2 2022
- Haris Mudawan Rahmat dan Salam, “Sistem Perkreditan Pada Kantor PT
Permodalan Nasional Madani (PNM) Berbasis Web”, Jurnal Sistem
Informasi Dan Teknik Komputer Catur Sakti 2, No. 1 (2017) perspektif
etika bisnis islam studi kasus di kota Metro”
<https://insanpelajar.com/data-kualitatif-dan-kuantitatif/>, diakses pada tanggal 22
Juni 2021
<https://lifepal.co.id/media/pembiayaan-syariah>
[https://www.bps.go.id/pressrelease/2023/07/17/2016/profilkemiskinandii
ndonesia-maret-2023](https://www.bps.go.id/pressrelease/2023/07/17/2016/profilkemiskinandii
ndonesia-maret-2023)
- Husnasiti dan Ganar Bayu Yulian, “Pengaruh Pelatihan Dan Promosi Jabatan
Terhadap Kinerja Kerja Karyawan Pada PT. Permodalan Nasional
Madani (Persero)”, Jurnal Perkusi 1, No.1 (2021):

- Irham Fahmi *Etika Bisnis*, (Bandung: Alfabeta Cv, 2015), Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2016), Muslich, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: Ekonisia, 2004),
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004) h. 210-211
- Khoiruddin, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Bandar Lampung: LP2M, 2015), h. 53
- M. Junaidi Ghong Dan Fauzan Almansur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012)
- M. Nur Nasution, *Menejemen Jasa Terpadu*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2004)
- M. Nur Rianto, “*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*” . (Bandung: Alfabeta, 2010),
- Malayu Haibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (PT Bumi Aksara, 2005) Cet. Ke-4,
- Misrawati (Anggota kantor cabang majene) wawancara majene.
- Muallif Universitas An-Nur Lampung, *Etika Bisnis Islam: Pengertian, Prinsip, dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan*, 2024

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

Sitem Pelayanan Pembiayaan Syariah Permodalan Nasional Madani

Kantor PNM

1. Bagaimana Sistem pelayanan pada PNM terhadap calon Nasabah yang ingin bermitra?
2. Dari beberapa strategi yang diterapkan, strategi seperti apa yang lebih diprioritaskan?
3. Apakah strategi yang dilakukan berpengaruh dalam peningkatan minat nasabah?
4. Apa yang PNM lakukan setelah memberikan pinjaman ?

Nasabah

1. Apa alasan ingin bermitra di PNM?
2. Bagaimana tanggapannya terhadap system pelayanan PNM?
3. Apakah ada kepuasan yang dirasakan dalam pelayanan yang dilakukan PNM?

LAMPIRAN





DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama lengkap Amran atau bisa dipanggil Anda lahir di Pallembongan, 26 Oktober 2001. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan ayah bernama Bismar dan ibu bernama Bicci. Saat ini penulis bertempat tinggal di Desa Batupanga Daala, Kecamatan Luyo, Kabupaten Polewali Mandar. Penulis memulai Pendidikan di SDN 062 Inpres Pallembongan pada tahun 2008-2013. Kemudian peneliti melanjutkan Pendidikannya di SMP Negeri 3 Campalagian,

Kabupate Polewali Mandar lulus pada tahun 2016. Pendidikan di tingkat SMA pada tahun 2016 di SMA 1 Wonomulyo di Kabupaten Polewali Mandar dan lulus pada tahun 2019. Kemudian ditahun yang sama penulis mendaftar di Sekolah Tinggi Agama Islam Negri (STAIN) Majene melalui jalur SPAN-PTKIN dan diterimah sebagai mahasiswa Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam dengan prodi Hukum Ekonomi Syariah. Penulis mengajukan judul Skripsi sebagai tugas akhir dengan judul: “**Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Sistem Pelayanan Pembiayaan Syariah pada Permodalan Nasional Madani (PNM) Majene**”.