



---

**Penggunaan Bahasa dan Etika  
Dalam Dunia Perbankan Di Bank Syariah Indonesia  
(Studi Kasus BSI Cirebon)**

**Fathul Hidayati<sup>1</sup>, Gama Pratama<sup>2✉</sup>**

Akademi Maritim Cirebon<sup>1</sup> , IAI Bunga Bangsa Cirebon<sup>2</sup>

Email : [fathul.hidayati.fh@gmail.com](mailto:fathul.hidayati.fh@gmail.com), [gamapratama0@gmail.com](mailto:gamapratama0@gmail.com)

---

Received: 2022-01-22; Accepted: 2022-02-27; Published: 2022-02

---

**Abstrak**

Dunia perbankan di Cirebon semakin lama semakin berkembang terutama bank syariah yang berganti nama menjadi BSI. Perkembangannya pun tidak hanya di dalam negeri saja tetapi juga di luar negeri Indonesia. Semakin besar perkembangan dunia perbankan semakin luas jaringan dunia perbankan khususnya di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penggunaan bahasan dan etika dalam dunia perbankan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini mencoba untuk menguji metode tentang komunikasi dan kualitas layanan yang diterapkan oleh Bank BSI Cirebon. Adapun jenis dari metode tersebut yakni melalui pendekatan Paradigma Laswell dan ServQual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) bentuk pengruah bahasa komunikasi yang terjadi sepanjang proses kegiatan transaksi yang dilakukan oleh para karyawan Bank BSI sudah berjalan dengan baik sesuai prosedur dan setiap karyawan memiliki cara atau teknik tersendiri dalam mengambil perhatian serta berbicara dengan nasabah, walaupun adanya masalah yang terjadi antara belah pihak itu tidak menjadi hambatan dalam memberikan yang terbaik dalam mengatasinya. 2) Adapaun etika dalam pelayanan yang diberikan semuanya sudah ada dalam SOP yang berlaku bagi pihak BSI, baik itu dari segi individu karyawan maupun sarana dan prasarana yang ada, mereka benar- benar memberikan pelayanan yang terbaik demi kenyamanan dan perlakuan yang sangat ramah, sopan, serta keadilan untuk nasabah.

**Kata Kunci:** *BSI, Bahasa, Etika*

**Abstract**

The banking world in Cirebon is increasingly developing, especially Islamic banks which have changed their name to BSI. Its development is not only domestic but also abroad in Indonesia. The greater the development of the banking world, the wider the network of the banking world, especially in Indonesia. The purpose of this study is to determine the use of discussion and ethics in the banking world. The type of research used in this research is descriptive qualitative method, the data collection techniques used are observation, interviews and documentation. In this study, we try to test the methods of communication and service quality applied by Bank BSI Cirebon. The types of these methods are through the Laswell and ServQual Paradigm approaches. The results of the study show that 1) the form of communication language change that occurs throughout the process of transaction activities carried out by Bank BSI employees has gone well according to procedures and each employee has their own way or technique in taking attention and talking to customers, even though there are problems that occur. between the parties

it does not become an obstacle in giving the best in overcoming it. 2) As for the ethics in the services provided, everything is already in the SOP that applies to BSI, both in terms of individual employees and existing facilities and infrastructure, they really provide the best service for comfort and very friendly, polite, and courteous treatment. and justice for customers.

**Keywords:** *BSI, Language, Ethics*

## PENDAHULUAN

Tujuan berkomunikasi berkaitan erat dengan pilihan ragam bahasa yang digunakan. Tujuan tutur untuk mendidik, merayu, memarahi, meminta tolong, menyanjung, dan sebagainya, mengandung pilihan kata yang berbeda-beda. Dalam sebuah percakapan antara dua orang atau lebih ada aturan mengenai cara membuka percakapan, kapan harus berbicara, cara menyela, dan cara menutup percakapan, secara baik. Siapa partisipan yang diajak berbicara menentukan pilihan kata sapaan dan ragam tutur. Faktor penentu pemilihan bahasa dari segi partisipan tersebut dapat berupa umur, jabatan organisasi, silsilah keluarga, status sosial, pendidikan, dan bahkan ada gejala tingkat kekayaan juga mempengaruhi pilihan kata dalam berbahasa. (Mansyur, 2017).

Suasana pembicaraan, seperti marah, merayu, bahagia, sedih dan sebagainya, menjadi pertimbangan dalam memilih kata atau ragam bahasa yang sesuai. Penggunaan alat komunikasi, seperti telepon, surat, telegram, faksimile, dan sejenisnya juga menentukan cara dan ragam bahasa yang dipergunakan. Selain itu, norma sosial yang berlaku di masyarakat, seperti agama dan adat istiadat, berpengaruh terhadap etika bertutur sapa. Untuk itu, penutur perlu mempertimbangkan ragam bahasa yang akan digunakan, sesuai dengan kebutuhan. Aturan di atas berlaku pula dalam sopan santun berbahasa Indonesia dan sudah merupakan prinsip umum. (Fathul, 2018).

Menurut Hymes (dalam Sukatman, 2012), apabila seseorang berbahasa perlu mempertimbangkan hal-hal tertentu, antara lain (1) latar dan suasana pembicaraan, (2) siapa peserta wicara (orang pertama, kedua, atau bahkan ketiga), (3) tujuan pembicaraan yang jelas, (4) urutan, aturan, atau giliran wicara (cara menyela secara benar), (5) topik pembicaraan sesuai, (6) alat atau saluran wicara yang digunakan (telepon, surat, telegram dan sebagainya mempunyai aturan tersendiri), (7) norma atau sopan santun berbahasa yang berlaku di masyarakat bahasa yang bersangkutan, dan (8) ragam bahasa yang tepat (resmi, santai, ilmiah, dan sebagainya).

Sesungguhnya bahasa akan indah diucapkan dan manis untuk didengar jika bahasa diucapkan dengan baik dan juga beretika. Bangsa Indonesia sejak lama dikenal sebagai bangsa yang ramah dalam bertutur. Dunia perbankan telah mengakui hal itu karena bangsa kita sangat menjunjung tinggi etika, baik dalam berbahasa, bersikap, maupun dalam bertingkah laku. Hal inilah yang patut dilestarikan dan diwariskan kepada para kita semua dalam dunia perbankan, khususnya dalam proses pelayanan dalam perbankan. Melihat bagaimana bahasa yang santun, sopan dan ramah terhadap nasabah.

Komunikasi menggunakan bahasa tubuh adalah suatu bentuk komunikasi untuk menyampaikan pesan dengan menggunakan berbagai simbol bahasa tubuh, seperti perilaku bahasa tubuh, simbol budaya, dan simbol sosial. Pada pembahasan ini, istilah perilaku bahasa tubuh dan komunikasi bahasa tubuh diartikan serupa karena setiap aktivitas komunikasi bahasa tubuh antarmanusia selalu melibatkan perilaku bahasa tubuh. (Yaqin, 2020)

Bahasa tubuh memiliki karakteristik umum, antara lain: (a) sebagai cara manusia untuk mengekspresikan perasaan, (b) merupakan ekspresi perilaku sehari-hari, (c) makna komunikasi bahasa tubuh sangat tergantung pada konteks tertentu; (d) pesan bahasa tubuh mendahului pesan verbal, (e) bahasa tubuh lebih jujur dibandingkan dengan bahasa verbal, dan (f) komunikasi bahasa tubuh kadangkala sulit untuk diinterpretasikan sehingga membutuhkan adanya pola interpretasi yang holistik (Mansyur, 2017)

Sedangkan etika pelayanan dalam perbankan yaitu suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik (Rohman, dkk 2010). Dalam hal ini menekankan penggunaan nilai-nilai luhur dalam pelayanan publik.

Terkait dengan beberapa definisi diatas, sebagaimana dikutip oleh (Nopriansyah, 2017), memberikan tiga pengertian tentang etika yaitu ;

1. Etika berbahasa terhadap atasan dan nasabah yang menjadi tolak ukur dalam berkomunikasi di dunia perbankan.
2. Etika dipakai dalam arti nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. arti ini dapat juga disebut sistem nilai dalam hidup manusia perseorangan atau hidup bermasyarakat.
3. Etika dipakai dalam arti kumpulan asas dan nilai moral, yang dimaksud disini adalah kode etik
4. Etika dipakai dalam arti ilmu tentang yang baik atau yang buruk. Makna ini berkenaan de

Bank Syariah Indonesia (IDX: BRIS; disingkat BSI) adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank ini merupakan hasil penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi Satu. Bank Syariah Indonesia menjadi bank Syariah Milik HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara).  
ngan filsafat moral

Pada dasarnya bahasa dan etika saling berkaitan satu sama lain, peneliti mencoba menguraikan hasil permasalahan yang ada di dunia perbankan khususnya di BSI, terdapat beberapa rumusan masalah

1. Bagaimana penggunaan bahasa komunikasi di bank BSI ?
2. Bagaimana Etika Pelayanan dalam bank BSI?

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, tujuan, jenis dan cara penelitiannya. Metode Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Dalam analisis terhadap beberapa definisi penelitian kualitatif kemudian membuat definisi sendiri sebagai sintesis dari pokok-pokok pengertian penelitian kualitatif. penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Sugiyono, 2017)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Bagaimana penggunaan bahasa komunikasi di bank BSI**

Penggunaan bahsan dan komunikasi yang terjadi sepanjang proses kegiatan transaksi yang dilakukan oleh para karyawan Bank BSI sudah berjalan dengan baik sesuai prosedur dan setiap karyawan memiliki cara atau teknik tersendiri dalam mengambil perhatian serta berbicara dengan nasabah, walaupun adanya masalah yang terjadi antara belah pihak itu tidak menjadi hambatan dalam memberikan yang terbaik dalam mengatasinya. Ini sesuai dengan teori untuk mengetahui komunikasi di Bank BSI Cirebon, peneliti menggunakan Paradigma Lasswell

sebagai indikator yang dijadikan pisau bedah dalam penelitian ini yang meliputi; sumber (source), komunikator, pesan, saluran (channel), komunikan, hasil (effect).

Berbagai macam media yang digunakan pegawai atau staff dari Bank BSI yang bisa dijadikan perantara dalam berkomunikasi termasuk jika memasarkan produk-produk yang ada di bank sehingga dari segi menjadi seorang komunikator ini bisa tersampaikan di publik.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai variabel penggunaan bahasa pada Standar Layanan oleh karyawan Bank BSI Cirebon maka dapat dikatakan bahwa kategori penggunaan bahasa pada Standar Layanan termasuk dalam kategori baik. Data tersebut sesuai peneliti teliti pada hal ini memberikan wawancara kepada para nasabah dan karyawan/staf BSI wilayah Cirebon.

Hal itu sesuai dengan teori yang menjelaskan bahwa bahasa berarti sistem lambang bunyi yang arbitrer, yang digunakan oleh semua orang atau anggota masyarakat untuk bekerjasama, berinteraksi, dan mengidentifikasi diri dalam bentuk percakapan yang baik, tingkah laku yang baik, sopan santun yang baik (Mansyur, 2017)

penggunaan bahasa yang baik adalah ketepatan memilih ragam bahasa yang sesuai dengan kebutuhan komunikasi. Pemilihan ini bertalian dengan topik yang dibicarakan, tujuan pembicaraan, orang yang diajak berbicara (kalau lisan) atau pembaca (jika tulis), dan tempat pembicaraan. Selain itu, bahasa yang baik itu bernalar, dalam arti bahwa bahasa yang digunakan logis dan sesuai dengan tata nilai masyarakat. Penggunaan bahasa yang benar tergambar dalam penggunaan kalimat-kalimat yang gramatikal, yaitu kalimat-kalimat yang memenuhi kaidah tata bunyi (fonologi), tata bahasa, kosakata, istilah, dan ejaan.

Salah satu bahasa dan komunikasi di bank BSI bagian Customer Service harus memiliki kemampuan kecakapan berbisara yang sopan dan santun serta melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Customer Service yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, Customer Service dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya dengan bahasa yang sopan dan lembut serta tutur kata yang baik, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu seorang Customer Service harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas Customer Service dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan. Hal ini sesuai dengan teori, dijelaskan bahwa penggunaan bahasa pada Standar Layanan merupakan bagian dari kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Secara logika apabila tingkat layanan meningkat, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Hal ini terjadi karena nasabah merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapannya.

## **2. Bagaimana Etika Pelayanan dalam bank BSI**

Adapun pelayanan yang diberikan semuanya sudah ada dalam SOP yang berlaku bagi pihak BSI baik itu dari segi individu karyawan maupun sarana dan prasarana yang ada, mereka

benar-benar memberikan pelayanan yang terbaik demi kenyamanan dan perlakuan yang sangat ramah, sopan, serta keadilan untuk nasabah.

Penerapan etika pada pegawai Bank BSI dalam melakukan pelayanan kepada nasabah sudah baik dengan menjaga sikap perbuatan dan tingkah laku, bertutur kata yang baik dan lembut, berbusana yang sopan serta menjaga nama baik Bank Syariah Indonesia

Seluruh pegawai Bank BSI memberikan pelayanan prima kepada nasabah sehingga menciptakan keamanan dan kenyamanan pada semua transaksi.

Ini merupakan hal yang sangat baik ketika pelayanan prima dilakukan maka nasabah akan merasa puas dan penilaian ini sebagai acuan dalam peningkatan mutu perbankan terutama di bank BSI Cirebon.

Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas yang ada di Bank Syariah Indonesia mempunyai kualitas yang baik. Hal itu dapat dilihat dari pelayanan sehari-hari yang dilaksanakan pegawai sebagai berikut:

- a. Berdiri menyambut nasabah
- b. Menyapa nasabah dan menanyakan keperluan nasabah
- c. Melayani nasabah dengan cepat dan cekatan
- d. Menanggapi keluhan-keluhan nasabah dengan rasa empati dan ekspresi wajah.
- e. Mengucapkan terimakasih setiap mengakhiri pelayanan kepada nasabah.
- f. Teller yang melayani nasabah dengan cepat dan tidak membuat nasabah menunggu lama dan membuat antrian panjang
- g. Back office melayani nasabah dengan ramah dan lembut sehingga nasabah merasa nyaman
- h. Satpam mengikuti tata tertib yang berlaku yang telah menjadi tugasnya yang memberikan informasi kepada nasabah yang datang dan lain-lain

Pelaksanaan etika yang terdapat di PT Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Cirebon adalah sebagai berikut

- a. Seluruh pegawai berpakaian rapi, bersih sesuai standart BRI.
- b. Seluruh pegawai datang tepat waktu
- c. Seluruh pegawai melakukan briefing pagi membaca doa sebelum bekerja.
- d. Seluruh pegawai bertingkah laku sopan dan lemah lembut.
- e. Seluruh pegawai berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta beretika
- f. Seluruh pegawai dapat mendengarkan masukan dan permasalahan dari nasabah.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa bentuk pengaruh bahasa komunikasi yang terjadi sepanjang proses kegiatan transaksi yang dilakukan oleh para karyawan Bank BSI sudah berjalan dengan baik sesuai prosedur dan setiap karyawan memiliki cara atau teknik tersendiri dalam mengambil perhatian serta berbicara dengan nasabah, walaupun adanya masalah yang terjadi antara belah pihak itu tidak menjadi hambatan dalam memberikan yang terbaik dalam mengatasinya. Adapaun etika dalam pelayanan yang diberikan semuanya sudah ada dalam SOP yang berlaku bagi pihak BSI, baik itu dari segi individu karyawan maupun sarana dan prasarana

yang ada, mereka benar- benar memberikan pelayanan yang terbaik demi kenyamanan dan perlakuan yang sangat ramah, sopan, serta keadilan untuk nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, Onong Ichjana. 2012, Ilmu Komunikasi Teori dan praktek , CV. Remaja Karya, Bandung
- Haida, N., Pratama, G., Sukarnoto, T., & Widiawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Masyarakat Tentang Riba Terhadap Minat Bertransaksi Di Bank Syariah. *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, 2(2), 131-139.
- Moeliono, Anton. 2013. Tata bahasa Baku Bahasa Indonesia . Jakarta. Balai Pustaka.
- Muhammad. 2015. Bank Syariah, Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hidayati, F. (2018). Keefektifan Metode Reciprocal Learning terhadap Kemampuan Mengapresiasi Cerita Pendek Ditinjau dari Minat Membaca Karya Sastra. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(9), 10-20.
- Karjuni, A., Pratama, G., Dapiyah, D., & Juningsih, W. (2021). Analisis Pelayanan Bank Terhadap Keputusan Nasabah Sesuai Dengan Perspektif Islam. *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, 2(2), 68-74.
- Mansyur, U. (2017). Peranan Etika Tutur Bahasa Indonesia Dalam Pembelajaran Di Sekolah. *Tamaddun*, 16(2), 69–73. <https://doi.org/10.33096/tamaddun.v16i2.53>
- Mulyana, Dedy. 2012. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nawawi, R., Darmawan, I., Pratama, G., & Robawi, J. (2021). Analisis Administrasi Pembukaan Rekening Baru pada Tabungan Wadiah BNI IB Hasanah di BNI Syariah KCP
- Nopriansyah, W. (2017). Pendekatan Akad Murabahah Di Perbankan Syariah. *Islamic Banking*, 2(7), 15–24.
- Pratama, G. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Barang Dan Jasa Secara Online Sebagai Alternatif Membeli Dikalangan Mahasiswa. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 1(1), 46-54.
- Pratama, G., Haida, N., & Nurwulan, S. (2021). Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Bank Syariah. *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, 2(2), 101-114.
- Pratama, G. (2021). BAB 12 KONSEP DASAR PEMBIAYAAN BANK SYARIAH. TEORI DAN PRAKTIK MANAJEMEN BANK SYARIAH INDONESIA, 212.
- Sugiyono. (2017). *metodologi penelitian*. 270.
- Yaqin, A. (2020). Persepsi Kiai Dan Tokoh Nahdhatul Ulama Terhadap Akad Dan Produk Al-Qardh Al-Hasan, Rahn Dan Hadiah Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah Baitul Mal Wa Tamwil (Kspps Bmt Nu) Jawa Timur Di Gapura Sumenep. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan*, 4(1), 53–65.