

**PROSES PELAYANAN NASABAH DALAM PERBANKAN SYARIAH**

Syukri Nasution  
STAI Ma'arif Jambi  
E-mail : [syukrinst123@gmail.com](mailto:syukrinst123@gmail.com)

**Abstrak**

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Peran perbankan syariah dalam pembangunan ekonomi Islam memberikan implikasi yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat. Ekonomi Islam yang di representasikan melalui bank syariah dapat memberikan solusi alternatif bagi masyarakat dalam mengatur dan memajukan masalah keuangannya.

**Kata Kunci : Pelayanan Nasabah, Perbankan Syariah****A. Pendahuluan**

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini ditandai dengan peningkatan jumlah kantor cabang dan jenis serta pengembangan asset. Lahirnya perbankan Syariah di Indonesia dengan beroperasinya Bank Indonesia pada tahun 1992 M yang mempunyai bentuk operasionalisasi jauh berbeda dengan perbankan konvensional diharapkan akan memenuhi kebutuhan yang sangat *urgent* bagi umat Islam di Indonesia dalam menggunakan jasa perbankan secara syariah. Perbedaan yang mendasar antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional adalah adanya larangan riba (*bunga*). Karena *riba* dalam Al-Qur'an dipersamakan dengan bunga yang hukumnya *Haram*.

Perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No.10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan

diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.

Satu perkembangan lain perbankan syariah di Indonesia pasca reformasi adalah diperkenalkannya konversi cabang bank umum konvensional menjadi cabang syariah. Perbankan syariah sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional yang diharapkan dapat menggerakkan sektor riil (*moneter based economy*), karena itu perbankan syariah memerlukan pengaturan khusus. Aturan tersebut harus dapat menampung berbagai kepentingan tidak saja umat Islam, tetapi juga non Muslim karena perbankan syariah bersifat universal. Seperti layaknya sebuah produk barang, perbankan syariah mulai dikeputusani oleh semua kalangan konsumen (baik Muslim maupun non Muslim) di Indonesia. Konsumen mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada bank syariah.

Sistem perbankan syariah memiliki kesamaan dengan sistem perbankan konvensional dalam hal mencari keuntungan dan pelayanan masyarakat dalam bisnis keuangan. Pelayanan menjadi hal yang utama dalam sistem perbankan melalui *shared values* yang sudah dicanangkan, sebab dengan pelayanan yang prima bisa mendatangkan ketertarikan nasabah untuk datang memanfaatkan produk dan jasa perbankan. Sutopo dan Suryanto mengatakan bahwa: “Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.”<sup>1</sup>

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi

---

<sup>1</sup>Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006), hlm. 9.

pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.<sup>2</sup>

## B. Pembahasan

Peran perbankan syariah dalam pembangunan ekonomi Islam memberikan implikasi yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat. Ekonomi Islam yang di representasikan melalui bank syariah dapat memberikan solusi alternatif bagi masyarakat dalam mengatur dan memanjamen masalah keuangannya. Pun demikian, dalam persaingan global, perbankan syariah sudah mulai menunjukkan ritme keuangan syariah yang kompetitif. Sehingga keberadaan perbankan syariah dalam menghadapi MEA 2015 sudah mempunyai strategi dan *planning* yang siap dijalankan, yaitu melalui berbagai tantangan dan konsepsi yang harus dilakukan dalam jangka pendek maupun jangka panjang.<sup>3</sup>

Bank syariah mandiri berkembang di dunia berkat usaha keras para umat Islam mewujudkannya. Sejak tahun 1974 terdapat usaha yang sungguh-sungguh di kalangan cendikiawan muslim dan pemeluk agama Islam untuk menegakkan dan mengamalkan hukum dan peraturan Islam dalam bidang perbankan. Para ahli hukum Islam, ahli ekonomi baik teoritis dan praktis terutama mereka yang dipandang ahli dalam perbankan bersatu dan bekerja keras melakukan percobaan mendirikan bank tanpa bunga.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup>Nuriyanto, *Penyelenggaraan Pelayanan nasabah di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?* (Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014), hlm. 433.

<sup>3</sup>Hayat, "Globalisasi Perbankan Syariah: Tinjauan Teoritis dan Praktis Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean 2015", *Hunafa: Jurnal Studia Islamika*, (Vol. 11, No. 2, Desember 2014), hlm. 311-312.

<sup>4</sup>Mohammad Daud Ali dan Habibah Daud, *Lembaga- Lembaga Islam di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1995), hlm. 218.

Dalam operasionalnya, sistem perbankan syariah memungut dana masyarakat berupa: Giro wadiah, deposito mudharabah, dan tabungan mudharabah. Adapun produk penyaluran dana kepada masyarakat, dapat dilakukan dengan 6 hal: pembiayaan mudhorobah, murabahah, Bai' Bithsaman a'jil, *Qardhul Hasan*, ijarah dan penyertaan musyarakah.<sup>5</sup>

“*Shared values* atau nilai-nilai dasar bank syariah adalah keadilan, *masalahah*, sistem zakat, bebas dari bunga (*riba*), bebas dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian (*maysir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*), bebas dari hal-hal yang rusak atau tidak sah (*bathil*), dan penggunaan uang sebagai alat tukar. Sedangkan nilai-nilai mikro yang harus dimiliki oleh pelaku perbankan syariah adalah sifat-sifat mulia yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW, yaitu *shiddiq*, *tabligh*, *amanah*, dan *fathonah*. Selain itu, dimensi keberhasilan bank syariah meliputi keberhasilan dunia dan akhirat (*long term oriented*) yang sangat memperhatikan kebersihan sumber, kebenaran proses, dan kemanfaatan hasil.”<sup>6</sup>

Mekanisme kerja bank syariah adalah sebagai berikut. Bank syariah melakukan kegiatan pengumpulan dana dari nasabah melalui deposito/investasi maupun titipan giro dan tabungan. Dana yang terkumpul kemudian diinvestasikan pada dunia usaha melalui investasi sendiri (nonbagi hasil/*trade financing*) dan investasi dengan pihak lain (bagi hasil/*investment financing*). Ketika ada hasil (keuntungan), maka bagian keuntungan untuk bank dibagi kembali antara bank dan nasabah pendanaan. Di samping itu, bank syariah dapat memberikan berbagai jasa perbankan kepada nasabahnya.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup>Hendri Tanjung, *Kritik Ekonomi Konvensional dan Solusi Ekonomi Islam*, (Hunafa: Jurnal Studia Islamika, Vol. 11, No. 2, Desember 2014), hlm. 9.

<sup>6</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah: Konsep dan Prakteknya di Beberapa Negara*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2006), hlm. 29.

<sup>7</sup>*Ibid.*, hlm. 30.

Bank Islam atau di Indonesia disebut bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi, jual beli, atau lainnya) berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan nilai-nilai Syariah yang bersifat makro maupun mikro.

### 1. Pelayanan Nasabah

“Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer/yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.”<sup>8</sup> “Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.”<sup>9</sup> Hal yang perlu diperhatikan sebagai bahan pertimbangan segmen pasar adalah faktor masuk layanan segmen pasar itu sendiri.<sup>10</sup>

Pelayanan yang baik dimulai dari pemahaman karyawan terhadap konsep kerja yang benar dan sesuai kebutuhan pelanggan perbankan. Untuk itu dijelaskan mengenai konsep kerja terlebih dahulu. Kerja menurut bahasa adalah Kegiatan melakukan sesuatu; yang dilakukan (diperbuat):, sesuatu yg dilakukan untuk mencari nafkah; mata pencaharian. Sedangkan menurut Istilah Pengertian Kerja adalah segala aktifitas dinamis dan mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan tertentu (jasmani dan rohani), dan di dalam mencapai tujuannya tersebut dia berupaya dengan penuh kesungguhan untuk mewujudkan prestasi yang optimal sebagai bukti pengabdian dirinya kepada

---

<sup>8</sup>Sutopo dan Adi Suryanto, *op. cit.*, hlm. 9.

<sup>9</sup>Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 128

<sup>10</sup>Michael Adiwijaya, *8 Bisnis Jitu Mengelola Bisnis Ritel Ala Indonesia*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010), hlm. 31.

Allah SWT." Sedangkan kerja keras berarti bekerja dengan segala penuh kesungguhan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.”<sup>11</sup>

## 2. Kerja Dalam Islam

Pengertian kerja dalam Islam dapat dibagi dalam dua bagian. Pertama, kerja dalam arti luas (umum), yakni semua bentuk usaha yang dilakukan manusia, baik dalam hal materi atau non materi, intelektual atau fisik, maupun hal-hal yang berkaitan dengan masalah keduniaan atau keakhiratan. Jadi dalam pandangan Islam pengertian kerja sangat luas, mencakup seluruh pengerahan potensi yang dimiliki oleh manusia. Kedua, kerja dalam arti sempit (khusus), yakni kerja untuk memenuhi tuntutan hidup manusia berupa makanan, pakaian, dan tempat tinggal (sandang, pangan dan papan) yang merupakan kewajiban bagi setiap orang yang harus ditunaikannya, untuk menentukan tingkatan derajatnya, baik di mata manusia, maupun dimata Allah SWT. Dalam melakukan setiap pekerjaan, aspek etika merupakan hal mendasar yang harus selalu diperhatikan. Seperti bekerja dengan baik, didasari iman dan taqwa, sikap baik budi, jujur dan amanah, kuat, kesesuaian upah, tidak menipu, tidak merampas, tidak mengabaikan sesuatu, tidak semena-mena (proporsional), ahli dan professional, serta tidak melakukan pekerjaan yang bertentangan dengan hukum Allah atau syariat Islam (al-Quran dan Hadits).

Menurut Toto Tasmara, tidak semua aktivitas manusia dapat dikategorikan sebagai kerja karena di dalam kerja terkandung dua aspek yang harus dipenuhinya secara nalar, yaitu:

- a. Aktivitasnya dilakukan karena ada dorongan untuk mewujudkan sesuatu sehingga timbullah rasa tanggung jawab yang besar untuk menghasilkan karya atau produk yang berkualitas.

---

<sup>11</sup>Departemen Pendidikan, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), hlm. 125

- b. Apa yang dilakukan tersebut dikerjakan karena kesengajaan, sesuatu yang direncanakan.<sup>12</sup>

Bekerja dan kecenderungan untuk memperoleh dan memenuhi kebutuhan material adalah "bawaan naluriah" dan bagian dari sisi emosi manusia. Bahkan bekerja bagi manusia merupakan fitrah sekaligus identitas kemanusiaannya itu sendiri.<sup>13</sup> Dasar hukum bekerja banyak terdapat dalam al-Quran dan sunah salah satunya terdapat dalam surat:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ  
عَلِيمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (التَّوْبَةُ: ١٠٥)

Artinya: “Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan” (Q.S. At-Taubah: 105).<sup>14</sup>

Ayat yang lain, Allah SWT juga berfirman:

قُلْ يَتَقَوِّمُ أَعْمَالَكُمْ عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَدِيمٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ  
(الزمر: ٣٩)

Artinya: “Katakanlah (Muhammad) Hai kaumku bekerjalah sesuai dengan keadaanmu sesungguhnya aku akan bekerja (pula) maka kelak kamu akan mengetahui” (Q.S. Az-Zumar: 39).<sup>15</sup>

<sup>12</sup>Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja yang Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), hlm. 27.

<sup>13</sup>Toto Tasmara, *Etos Kerja Pribadi Muslim*, (Jakarta: PT Dana Bhakti Wakaf, 1995), hlm. 2.

<sup>14</sup>Anonim, *op. cit.*, hlm. 298.

<sup>15</sup>*Ibid.*, hlm. 751.

Dari keterangan ayat di atas, terdapat kesimpulan bahwa konsep kerja menurut Islam adalah meliputi segala bidang ekonomi yang dibolehkan oleh syarak sebagai balasan kepada upah atau bayaran, sama ada kerja itu bercorak jasmani (fizikal) seperti kerja buruh, pertanian, pertukangan tangan dan sebagainya atau kerja bercorak aqli (mental) seperti jawatan pegawai, baik yang berupa perguruan, iktisas atau jawatan perkeranian dan teknikal dengan kerajaan atau swasta.

### 3. Etos Kerja Dalam Islam

Etos kerja dalam Islam adalah hasil suatu kepercayaan seorang Muslim bahwa kerja memiliki kaitan dengan tujuan hidup, yakni memperoleh berkenan Allah SWT. Ini adalah implementasi dari kenyataan bahwa Islam adalah agama amal atau kerja (*praxis*) yang mengajarkan "orientasi kerja" (*achievement orientation*). Islam menghendaki setiap individu hidup di tengah masyarakat secara layak sebagai manusia, paling tidak ia dapat memenuhi kebutuhan pokok berupa sandang dan pangan, memperoleh pekerjaan sesuai dengan keahliannya, atau membina rumah tangga dengan bekal yang cukup. Artinya, bagi setiap orang harus tersedia tingkat kehidupannya sesuai dengan kondisinya, sehingga mampu melaksanakan berbagai kewajiban yang dibebankan Allah SWT. Serta berbagai tugas lainnya. Untuk mewujudkan hal itu, Islam mengajarkan bahwa setiap orang dituntut untuk bekerja atau berusaha dan memanfaatkan rezeki pemberian Allah SWT.<sup>16</sup>

Islam menghendaki adanya etos kerja yang tinggi untuk melayani orang lain, bukan semata-mata berdoa. Menurut Sutopo dan Adi Suryanto bahwa: "Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu, setiap aparaturnya berkewajiban untuk berupaya memuaskan

---

<sup>16</sup>Acep Suryadi, *Islam dan Etos Kerja*, (Jurnal Turats Vol. 4 No. 1 Juni 2008), hlm. 12.

pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparaturnya pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun eksternal.”<sup>17</sup>

Menurut Kotler, karakteristik pelayanan/jasa antara lain: 1) *intangibility* yaitu tidak berwujud atau tidak dapat diraba dengan panca indera, 2) *inseparability* artinya tidak dapat dipisahkan yaitu produksi dan dinikmati pada waktu yang bersamaan, 3) *variability* adalah jasa yang senantiasa mengalami perubahan tergantung dari siapa penyedia, penerima dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan, dan 4) *perish ability* artinya tidak tahan lama oleh karena itu perlu adanya perubahan yang berkesinambungan.<sup>18</sup>

Denhardt &Denhardt dikutip<sup>19</sup> memberikan pandangan kem bali dalam keterkaitan dengan dimensi pelayanan publik yang bermutu yang sepantasnya harus dilakukan oleh pemerintah yaitu ada 8 prinsip pelayanan yang bermutu dalam paradigma ”*The New Public Service*” yakni; Pertama, *Convenience*: yakni ukuran yang menunjukkan tingkat sejauhmana pelayanan yang diberikan dapat diakses dan tersedia dengan mudah oleh warga. Kedua, *Securiti*: ukuran yang menunjukkan tingkat sejauhmana pelayanan yang diberikan menjadikan warga aman dan yakin bila menggunakannya. Ketiga, *Realiability*: menilai tingkat sejauhmana pelayanan pemerintah dapat disediakan secara benar dan tepat waktu; Keempat, *Personal attention*; mengukur sejauhmana pelayanan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat kepada warga Negara dan aparat bisa bekerja sama dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhannya. Kelima; *Problem-solving approach*: mengukur tingkat sejauhmana aparat pelayanan mampu menyediakan informasi bagi warga negara untuk mengatasi masalahnya. Keenam; *Fairness*; ukuran menilai sejauhmana warga percaya bahwa

---

<sup>17</sup>Sutopo dan Adi Suryanto, *op. cit.*, hlm. 49.

<sup>18</sup>Iksan, *Manajemen Strategis dalam Kompetisi Pasar Global*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2009), hlm. 156.

<sup>19</sup>Saiful Deni, *Standarisasi Pelayanan Publik dan Akuntabilitas Pemerintah*, (Jurnal Ilmu Administrasi Vol 1 No 1 Juni 2011), hlm. 36-37.

pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara yang adil bagi semua orang. Ketujuh; *Fiscal responsibility*; ukuran untuk menilai sejauhmana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab. Kedelapan; *Citizen influence* : mengukur sejauhmana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang diterima dari pemerintah. Ke delapan prinsip pelayanan publik yang di kemukakan oleh kedua ahli tersebut, akan bermanfaat pada masyarakat sebagai pengguna jasa apabila dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab dan memiliki integritas pada diri para pelayan publik dalam mewujudkan sebuah pelayanan dan kepentingan masyarakat sebagai tujuan utamanya dari tugas-tugas birokrasi pemerintahan.

Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik, antara lain meliputi:

- a. Melayani pelanggan dengan penampilan yang serasi. Penampilan serasi adalah gaya penampilan seseorang yang ditonjolkan secara fisik dengan memadukan keadaan sosok diri, citra diri, mode, dan kepatutan atau kepatutan. Penampilan serasi biasanya berhubungan dengan keselarasan atau harmoni.
- b. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif. Berpikir positif (*positive thinking*) adalah pola pikir yang tidak dipengaruhi oleh praduga buruk, segala sesuatu dihadapi dengan rasional. Pola pikir positif didasarkan atas logika yang sehat. Dalam menghadapi para pelanggan, harus selalu berpikir secara positif karena setiap orang tahu bahwa pelanggan adalah salah satu penunjang (*stakeholder*) kelangsungan berdirinya perusahaan atau organisasi. Seseorang tidak boleh bersikap apriori (buruk sangka), mencari kelemahan, dan memanfaatkan kelemahan pelanggan.
- c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai. Menghargai adalah sikap “memanusiakan” dan “menempatkan” diri pelanggan sebagai orang yang

paling penting bagi kelangsungan hubungan antara organisasi atau perusahaan dengan mereka. Sikap santun dan ramah disertai tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan.<sup>20</sup>

### C. Kesimpulan

Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang tercermin dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutu/berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini dinyatakan bahwa hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara janji dan percaya.

Dengan demikian apabila janji dan kepercayaan tersebut terpenuhi dengan baik, maka partisipasi masyarakat terhadap pembangunan akan semakin berkurang juga, karena itu untuk menjamin pelayanan yang baik dibutuhkan seorang pemimpin yang mempunyai komitmen terhadap pelayanan masyarakat.

---

<sup>20</sup>A.A. Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm. 212.

**DAFTAR PUSTAKA**

- A.A. Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004)
- Acep Suryadi, *Islam dan Etos Kerja*, (Jurnal Turats Vol. 4 No. 1 Juni 2008)
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah: Konsep dan Prakteknya di Beberapa Negara*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2006)
- Departemen Pendidikan, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2000)
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Hayat, “Globalisasi Perbankan Syariah: Tinjauan Teoritis dan Praktis Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean 2015”, *Hunafa: Jurnal Studia Islamika*, (Vol. 11, No. 2, Desember 2014)
- Hendri Tanjung, *Kritik Ekonomi Konvensional dan Solusi Ekonomi Islam*, (Hunafa: Jurnal Studia Islamika, Vol. 11, No. 2, Desember 2014)
- Iksan, *Manajemen Strategis dalam Kompetisi Pasar Global*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2009)
- Michael Adiwijaya, *8 Bisnis Jitu Mengelola Bisnis Ritel Ala Indonesia*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010)
- Mohammad Daud Ali dan Habibah Daud, *Lembaga- Lembaga Islam di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1995)
- Nuriyanto, *Penyelenggaraan Pelayanan nasabah di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?* (Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014)
- Saiful Deni, *Standarisasi Pelayanan Publik dan Akuntabilitas Pemerintah*, (Jurnal Ilmu Administrasi Vol 1 No 1 Juni 2011)
- Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006)
- Toto Tasmara, *Etos Kerja Pribadi Muslim*, (Jakarta: PT Dana Bhakti Wakaf, 1995)
- Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja yang Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002)