



**PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS  
PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN PADA  
BANK TABUNGAN NEGARA  
(Studi Kasus BTN KCP Syariah Bukittinggi)**

**SKRIPSI**

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Program Studi Perbankan Syariah*

**OLEH :**

**ANISA AULIYA**  
**NIM 2030401017**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD  
YUNUS BATUSANGKAR  
1446 H/2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Auliya  
Nim : 2030401017  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul "**Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Tabungan Negara (studi kasus BTN KCP Syariah Bukittinggi)**" adalah benar karya saya sendiri bukan plagiat kecuali yang dicantumkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan semestinya.

Batusangkar, 07 Januari 2025

Saya yang menyatakan,



**Anisa Auliya**  
NIM. 2030401017

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama Anisa Auliya, NIM: 2030401017, dengan judul "Penerapan Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah (Studi Kasus Bank BTN Syariah KCP Bukittinggi)" memandang bahwa Tugas Akhir yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke agenda munaqasah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ketua Prodi  
Perbankan Syariah



Vicv Andriany, M.Ec.Dev., CPDP  
NIP. 198709292019032009

Batusangkar, 08 Januari 2025  
Pembimbing



Dr. Alimin, Lc. M.Ag  
NIP. 197205052002121004




Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri (UIN)  
Mahmud Yunus Batusangkar



Dr. H. Rizal, M.Ag., CRP  
NIP. 19731007 200212 1 001

### PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang ditulis oleh **Anisa Auliya NIM 2030401017** dengan judul **“PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA BANK TABUNGAN NEGARA (Studi Kasus BTN KCP Syariah Bukittinggi)”** telah diuji dalam Ujian Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Mahmud Yunus Batusangkar yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 21 Januari 2024 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana (SE) Program Sata satu (S.1) Program Studi Perbankan Syariah. Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Alimin, Lc., M.Ag 197205052002121004	Ketua Sidang		11/2-2025
2	Siska Febriyanti, S.Pd., M.Pd.e 201702012018	Anggota I/ Penguji I		7/2/2025
3	Fitri Yenti, SE.I., MA. 198108082023212031	Anggota II/ Penguji II		7-2-2025

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Mahmud Yunus Batusangkar



**Dr. H. Rizal, M.Ag., CRP**  
Nip. 197310072002121001

## ABSTRAK

**Anisa Auliya, Nim 2030401017.** Judul Skripsi: **“Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Tabungan Negara (Studi Kasus BTN KCP Syariah Bukittinggi)”**. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar.

Pokok permasalahan dari skripsi ini adalah melibatkan integritas antara prinsip-prinsip syariah dan kualitas pelayanan yang optimal. BTN harus menerapkan prinsip-prinsip syariah seperti, akidah, shiddiq, amanah, dan fathanah. Serta meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa cukup baik dan setia terhadap bank. Dengan demikian BTN dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan tetap relevan dalam persaingan perbankan.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan atau *field reserch*, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi kepada karyawan dan nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah trigulasi sumber.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Penerapan Etika Bisnis Islam Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi sesuai dengan prinsip syariah, mulai dari prinsip akidah, shiddiq, fathanah, amanah, dan tabligh. Sehingga memberikan pelayanan yang cukup baik dengan menerapkan tujuan pelayanan, indikator pelayanan, jenis pelayanan, bentuk produk layanan jasa, hingga strategi untuk meningkatkan pelayanan BTN KCP Syariah Bukittinggi. Maka Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi menunjukkan bahwa, dengan mereka menerapkan etika bisnis Islam, strategi pelayanan dan juga kualitas pelayanan yang dapat menarik perhatian nasabah sehingga menimbulkan loyal terhadap produk dan jasa BTN KCP Syariah Bukittinggi.

Kata kunci: *Penerapan, Etika, Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan*

## ***ABSTRACT***

**Anisa Auliya, Nim 2030401017. Thesis title: "Application of Islamic Business Ethics and Service Quality in an Effort to Increase Customer Loyalty at Bank Tabungan Negara (Case Study of BTN KCP Syariah Bukittinggi)".** Sharia Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, Mahmud Yunus Batusangkar State Islamic University.

The main problem of this thesis is involving integrity between sharia principles and optimal service quality. BTN must apply sharia principles such as, akidah, shiddiq, amanah, and fathanah. And improve the quality of service so that customers feel good enough and loyal to the bank. Thus BTN can increase customer loyalty and remain relevant in banking competition.

The type of research carried out is field research, using a qualitative approach. The data collection techniques used were interviews and documentation with employees and customers of BTN KCP Syariah Bukittinggi. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The data validity technique used is source triangulation.

Based on the research conducted, it can be concluded that the Implementation of Islamic Business Ethics of Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi is in accordance with sharia principles, starting from the principles of akidah, shiddiq, fathanah, amanah, and tabligh. So that it provides quite good service by implementing service objectives, service indicators, types of services, forms of service products, to strategies to improve BTN KCP Syariah Bukittinggi services. So Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi shows that, by implementing Islamic business ethics, service strategies and also service quality that can attract customers' attention so as to create loyalty to BTN KCP Syariah Bukittinggi products and services.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	
<b>SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Rumusan Penelitian .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat dan Luaran Penelitian.....	8
F. Defenisi Operasional .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori.....	10
1. Penerapan.....	10
2. Etika .....	11
3. Etika Bisnis .....	14
4. Etika Bisnis Menurut Islam .....	19
5. Penerapan prinsip Etika Bisnis Islam .....	22
6. Kualitas Pelayanan.....	23
7. Loyalitas Pelanggan.....	29
B. Kajian Relevan .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian .....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
C. Instrumen Penelitian .....	34

D. Sumber Data .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	35
G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
1. Sejarah Singkat BTN KCP Syariah .....	37
2. Profil BTN Syariah .....	39
3. Visi dan misi BTN .....	39
4. Profil BTN KCP Syariah Bukittinggi .....	40
5. Struktur Organisasi BTN KCP Syariah Bukittinggi .....	40
B. Hasil Penelitian.....	41
C. Pembahasan .....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Data Nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi 2020-2024.....	5
---	---

Tabel 3. 1 Rancangan Waktu Penelitian.....	33
--	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi perkembangan perekonomian sangat amat pesat sehingga menimbulkan persaingan ketat antara bank syariah satu dengan bank syariah lainnya, seiring dengan berkembang dan meningkatnya kebutuhan manusia akan sandang, pangan, dan teknologi. Dalam konteks Islam semua aktivitas yang dilakukan harus mengacu kepada Al-qur'an dan Hadist atau ijtihad dari para ulama, bisnis Islam dikendalikan oleh adanya halal dan haramnya baik secara perolehannya maupun pemanfaatannya (Salim, 2018). Saat ini perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global yang begitu ketat didalam dunia perekonomian, dan menjadi suatu tantangan yang harus dihadapi oleh bank syariah dalam upaya untuk memaksimalkan diatas potensi. Bank syariah melakukan upaya pembaharuan dalam bersaing dengan tujuan untuk menarik minat nasabah (Sari, 2018).

Secara umum etika saling berkaitan dengan perbankan syariah, dimana etika mengatur tentang bagaimana seorang staff dalam memuliakan nasabahnya, seperti etika dalam berbicara mengucapkan salam, etika dalam meminta izin serta memberikan fasilitas pelayanan nasabah (Maulida, 2019). Bank syariah harus mampu meningkatkan efektifitas kinerja dalam lingkungan kerjanya. Etika juga dikenal sebagai rambu-rambu pada sekelompok masyarakat yang dapat membimbing dan mengingatkan satu sama lain untuk melakukan tindakan yang terpuji, ada pun bisnis merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu atau sekelompok individu untuk menyediakan barang dan jasa dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan, sedangkan Islam adalah agama yang diturunkan oleh Allah SWT untuk mengatur hubungan manusia dengan sang pencipta. Dalam artian lain, etika bisnis Islam seperangkat prinsip dan norma dimana para staff mengharuskan menjunjung dalam berperilaku serta bertanggung jawab sosial guna untuk mencapai tujuan bisnis yang sesuai dengan syariat (Setyagustina, 2023).

Dalam menjalankan bisnis tentunya ada beberapa sikap yang perlu kita ketahui yaitu: kejujuran, kejujuran menjadi hal yang sangat penting dalam berbisnis sebagai sebuah kepercayaan nasabah kepada perusahaan perbankan dalam bermuamalah. Tidak hanya itu, sikap etika bisnis juga disebut dengan adil, ramah, senang membantu pelanggan dan menjaga hak-hak konsumen dan tidak menjelek-jelekan bisnis orang lain.

Dalam mengejar pertumbuhan persaingan, perbankan syariah secara konsisten menjaga etika bisnis Islam dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Berbicara mengenai pelayanan dimana kinerja tersebut merupakan gambaran dari suatu proses pencapaian visi, misi dan tujuan perbankan syariah itu sendiri, pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah merupakan suatu kepuasan bagi nasabah itu sendiri agar tetap loyal kepada bank syariah dalam menggunakan produk atau jasa yang diberikan, baik itu berupa produk penghimpunan dana, maupun penyaluran (pembiayaan) dana. (Rahmad, 2020)

Pada saat ini kualitas pelayanan terhadap nasabah masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses oleh nasabah dengan prosedur yang berbelit-belit, dampak dari kualitas pelayanan perbankan syariah mencakup aspek seperti kecepatan bertransaksi, kemudahan akses, keramahan karyawan dan ketepatan informasi yang didapat oleh nasabah. Kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan maka layanan tersebut akan dianggap baik dan memuaskan. Dengan memberikan pelayanan yang ramah, fasilitas yang bersih, kesesuaian layanan dengan syariah, serta fisik yang menarik dari staff bank syariah. Jika diperhatikan dengan baik oleh bank syariah, maka dapat meningkatkan kepuasan dari nasabah tersebut (Zaky, 2017).

Kualitas layanan dalam dunia perbankan disebut *Banking Service Quality* (BSQ) dengan memiliki enam dimensi yaitu, pertama, *effectiveness and assurance* (keefektifan dan jaminan), kedua, *access* (akses), *price* (harga), keempat, *service portfolio*, kelima, *reliability* (kehandalan), keenam, *tangible* (keterwujudan). Dikarenakan dalam penelitian ini bertajuk pada

perbankan syariah maka konsep BSQ menambahkan satu dimensi yaitu *syariah compliance* (kepatuhan syariah) (Hendri Wijaya, 2017).

Disamping itu, perbankan merupakan organisasi perusahaan jasa, dimana mereka memberikan pelayanan kepada nasabah yang mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan tersebut. Salah satu indikator pada kepuasan nasabah ialah terdapat pada layanannya, untuk mencapai hal tersebut langkah utama yang diambil oleh perbankan syariah yaitu dengan meningkatkan layanan dari pelayanannya, dimana mereka dapat membandingkan persepsi mereka terhadap hasil yang mereka harapkan, ketika persepsi mereka dapat memenuhi harapan, maka nasabah tersebut akan merasa puas oleh perbankan syariah, demikian pula sebaliknya, ketika persepsi mereka tidak sesuai dengan harapan maka bukan hal yang aneh nasabah tersebut akan meninggalkan jasa pada perbankan syariah (Marlina, 2018).

Loyalitas pelanggan berasal dari merek yang mencerminkan loyalitas pelanggan pada merek tertentu, pelanggan yang setia ialah mereka yang sangat puas dengan produk tertentu sehingga mereka antusias untuk memperkenalkannya kepada orang lain. Pada tahap berikutnya pelanggan yang loyal akan memperluas “kesetiaan” mereka pada produk lain dalam produsen yang sama, pada akhirnya mereka adalah konsumen yang setia kepada produsen tersebut untuk selamanya (Wijayanto, 2015).

Perbankan syariah didirikan untuk pertama kalinya dinegara Mesir dengan nama *Islamic Rural Bank* di Kairo pada tahun 1963, bank Islam swasta pertama yang dimiliki oleh negara dubai ialah *Dubai Islamic Bank* yang didirikan pada tahun 1975 oleh sekelompok pengusaha muslim dari berbagai negara. Kemudian perkembangan perbankan syariah kian mulai dikenal secara internasional dengan adanya sidang para menteri luar negeri yang diselenggarakan oleh organisasi konferensi Islam di Pakistan pada tahun 1970. (Utama, 2018)

Sebagaimana perbankan telah ditegaskan dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yakni bahwa bank adalah badan usaha

yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pada tahun 1991 berdirilah bank muamalat Indonesia untuk pertama kalinya di Indonesia sebagai bank umum yang berdiri satu-satunya yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip bagi hasil. (Anshori, 2018)

Perbankan syariah sendiri didirikan bertujuan untuk menunjang pelaksanaan dalam pembangunan nasional dalam meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat, pada tahun 1998, pemerintahan dan dewan perwakilan rakyat melakukan penyempurnaan dalam UU No. 7 tahun 1992 menjadi UU No. 10 tahun 1998 menegaskan bahwa terdapat dua sistem dalam perbankan di tanah air yaitu, sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Kemudian peluang ini diterima dengan hangat oleh masyarakat perbankan dan ditandai dengan berdirinya bank-bank Islam lainnya, seperti Bank Mandiri Syariah, Bank Niaga, BTN, Bank Bukopin dll (Septiani, 2023).

Salah satu yang membuat peneliti tertarik dalam penelitian ini ialah BTN, PT Bank Tabungan Negara atau juga disebut dengan BTN merupakan bank milik pemerintah Indonesia yang memberikan layanan jasa dan produknya kepada masyarakat Indonesia, BTN unggul dalam produk KPR bersubsidi, tujuan BTN ialah untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan manfaat yang setara, seimbang dalam pemenuhan kebutuhan kepentingan nasabah dan bank (Marlina, 2018).

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Data Nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi**  
**2020-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2020	152
2021	163
2022	223
2023	229
2024	315
<b>Total</b>	<b>1.082</b>

*Sumber: BTN KCP Syariah Bukittinggi 2024*

Berdasarkan dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwasannya adanya kenaikan jumlah nasabah dari tahun 2020 hingga tahun 2024 per juli, dan dari sekian banyak-nya nasabah yang ditemukan terdapat nasabah KPR yang paling banyak dibandingkan nasabah pendanaan, dikarenakan setiap tahunnya adanya kenaikan nasabah melalui produk KPR yang ada di BTN KCP Syariah Bukittinggi. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui apakah BTN menerapkan etika bisnis Islam dan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya sehingga membuat nasabah loyal terhadap BTN KCP Syariah Bukittinggi. Karena itu peneliti ingin melakukan observasi awal yang dilakukan dengan cara wawancara dengan beberapa nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi.

Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan beberapa nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi yang sudah menjadi nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi:

Hasil wawancara dengan nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi yang pertama mengatakan bahwa “ saya menjadi nasabah di BTN KCP Syariah Bukittinggi, saya menggunakan layanan bank tersebut kurang lebih sudah satu tahun, kemudian saya ada kendala pada atm saya dikarenakan terblokir, kemudian saya menghubungi pihak layanan BTN KCP Syariah Bukittinggi untuk mengkonfirmasi bahwasannya ATM saya terblokir dan saya ingin membukanya kembali, namun ada kendala pada pelayanannya yaitu adanya

keterlambatan pada proses layanan sehingga saya menunggu lama pada saat pembukaan blokiran ATM saya” (Resva Aini Putri, wawancara pra seminar)

Hasil dari wawancara dengan nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi yang kedua mengatakan bahwa “untuk di BTN antrian nasabah masih menggunakan manual dan belum menggunakan antrian digital dan para staff terkadang kewalahan dalam menangani disaat antrian nasabah banyak atau ramai sehingga ada beberapa nasabah yang tidak terdengar saat pemanggilan nomor antrian” (fauzan oktarino, wawancara pra seminar)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah disimpulkan ada beberapa faktor masalah layanan yang belum terpenuhi oleh bank terhadap nasabah, salah satunya lambatnya pergerakan staff atau karyawan dalam menangani keluhan nasabah yang ATM-nya terblokir, kemudian kewalahan saat menangani nasabah ketika sedang ramai pada saat antrian yang masih menggunakan nomor manual.

Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti masalah utama mengenai:

1. penerapan etika bisnis Islam, dimana penerapan etika bisnis Islam tersebut dalam dunia perbankan syariah harus dipastikan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan yang mencakup prinsip-prinsip syariah, seperti nilai-nilai moral, kejujuran, keseimbangan, integritas, keadilan, dan tanggung jawab sosial yang menjadi standar operasional di BTN KCP Syariah Bukittinggi.
2. Kualitas pelayanan, hal ini juga termasuk menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan bahwasannya kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, dimana BTN KCP Syariah Bukittinggi dapat memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai produk dan layanan mereka, kemudian dengan menyediakan fasilitas online yang memadai untuk mempermudah transaksi, dan dapat melibatkan nasabah dalam proses pengambilan keputusan terkait produk dan layanan. Dengan demikian BTN KCP Syariah Bukittinggi dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabah secara signifikan.

Berdasarkan fenomena tersebut penulis tertarik dalam melakukan penelitian dengan judul ***“Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Tabungan Negara (Studi Kasus BTN KCP Syariah Bukittinggi).”***

#### **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka yang menjadi fokus pada penelitian ini ialah mengenai *“Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Tabungan Negara (Studi Kasus BTN KCP Syariah Bukittinggi).”*

#### **C. Rumusan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka dalam pembahasan ini penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan etika bisnis Islam pada Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi?
2. Bagaimana tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan pada Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan sub fokus penelitian di atas, maka dalam pembahasan ini penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan penerapan etika bisnis Islam pada Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi
2. Untuk mendeskripsikan tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan pada Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi.

## **E. Manfaat dan Luaran Penelitian**

### 1. Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan bagi penulis.
- b. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengembangan ilmu khususnya mengenai bagaimana penerapan etika bisnis Islam Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi dan tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan pada Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi.
- c. Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan Lembaga Perbankan khususnya kualitas pelayanan dalam loyalitas pelanggan pada Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi.

### 2. Luaran Penelitian

Adapun luaran penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah agar dapat diterbitkan dalam jurnal ilmiah dan bisa menambah khazanah Pustaka UIN Mahmud Yunus Batusangkar.

## **F. Defenisi Operasional**

Agar fokus variabel penelitian ini menjadi jelas, maka defenisi operasional variabel dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

Menurut pendapat Zain (2010) penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Secara bahasa penerapan adalah hal, cara atau hasil.

Etika bisnis Islam adalah norma-norma etika yang berbasis Al-qur'an dan Hadits yang harus dijadikan acuan oleh siapapun dalam aktivitas bisnisnya. Etika bisnis Islam yang penulis maksud ialah dimana para karyawan menerapkan nilai etik, moral, susila, dan akhlak yang mendorong

manusia menjadi pribadi utuh. Seperti kejujuran, kebenaran, keadilan, kemerdekaan, kebahagiaan, dan cinta kasih, apabila nilai etik ini dilaksanakan.

Kualitas pelayanan merupakan harapan para nasabah atas pelayanan yang mereka dapatkan disuatu perusahaan Perbankan syariah (Siska Yuli Anita, 2024). Kualitas pelayanan yang penulis maksud ialah proses pelayanan karyawan staff Perbankan syariah terhadap nasabah yang sesuai dengan syariat Islam serta keramahan para karyawan staff, kemudahan akses bagi nasabah, dan ketepatan informasi yang diberikan kepada nasabah.

Loyalitas pelanggan yang penulis maksud ialah persepsi nasabah terhadap Perbankan syariah, dimana mereka akan kembali lagi dan menggunakan jasa atau produk Perbankan syariah baik dalam jangka Panjang atau jangka pendek.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Penerapan**

###### **a. Pengertian Penerapan**

Menurut Kamus Besar Basaha Indonesia (KBBI) penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentudan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Secara bahasa penerapan adalah hal, cara atau hasil (Zain, 2010).

Adapun menurut Ali penerapan adalah mempraktekkan, memasang, atau pelaksanaan (Ali, 2017). Sedangkan menurut Riant Nugroho penerapan adalah cara yang dilakukan agar individu dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Nugroho, 2003). Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan bukan sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

###### **b. Unsur-unsur Penerapan**

Menurut wahab, adapaun unsur-unsur penerapan meliputi:

- 1) Adanya program yang dilaksanakan
- 2) Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.

3) Adanya pelaksanaan, baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam mengelola, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Berdasarkan penjelasan unsur-unsur penerapan diatas maka penerapan dapat terlaksanakan apabila aadanya program-program yang memiliki sasaran serta dapat memberi manfaat pada target yang ingin dicapai dan dapat di pertanggung jawabkan dengan baik oleh target (Wahab, 2018).

## **2. Etika**

### **a. Pengertian Etika**

Etika berasal dari bahasa Yunani kuno, yaitu “etika” disebut “*ethos*” yang artinya tempat tinggal biasa, padang rumput, kandang, kebiasaan, akhlak, watak, adat, perasaan, dan cara berpikir. (Bertens, 2007). Etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri sendiri maupun kepada orang lain atau masyarakat, kebiasaan etika ini diwariskan secara turun temurun dari generasi satu ke generasi lainnya. (Keraf, 2010). Dalam pergaulan hidup bermasyarakat baik didalam lingkungan maupun luar lingkungan diperlakukan suatu sistem yang mengatur sebagaimana manusia bergaul dengan semestinya yang menjalin seseorang saling menghormati dan dikenal dengan sebutan sopan santun, tata krama, protokoler dan lain-lain. (Muthalib, 2023)

Etika mempunyai sifat mendasar, dimana etika memiliki sifat kritis yang mempersoalkan norma-norma pada seseorang agar bersikap rasional terhadap semua norma, sehingga etika dapat membantu manusia menjadi lebih otonom, otonomi manusia tidak hanya terletak pada kebebasan dari segala norma melainkan tercapai dalam kebebasan untuk mengakui norma-norma yang diyakini oleh diri sendiri sebagai kewajibannya. (Praja, 2020)

Etika pada dasarnya berpengaruh terhadap para pelaku bisnis, etika merupakan aturan, norma atau pedoman yang mengatur perilaku manusia, baik yang harus ditinggalkan maupun yang dilakukan oleh

sekelompok golongan masyarakat. Etika merupakan tindakan keyakinan mengenai tindakan yang benar dan yang salah, atau tindakan yang mempengaruhi hal lainnya.

Pengertian Etika menurut beberapa para ahli yaitu :

- 1) Menurut Drs. O.P. Simorangkir menyatakan etika atau etik sebagai pandangan manusia dalam berperilaku menurut ukuran dan nilai yang baik.
- 2) Menurut Drs. Sidi Gajalba dalam sistematika filsafat etika adalah teori tentang tingkah laku perbuatan manusia dipandang dari segi baik dan buruk, sejauh yang dapat ditentukan oleh akal.
- 3) Menurut Drs. H. Burhanudin Salam mengatakan etika adalah cabang filsafat yang berbicara mengenai nilai dan norma moral yang menentukan perilaku manusia dalam hidupnya.

Dalam perkembangannya etika sangat berpengaruh di kehidupan manusia dan memberikan orientasi bagaimana menjalani hidupnya melalui rangkaian tindakan sehari-hari. Hal itu berarti etika membantu manusia untuk mengambil sikap dan bertindak secara tepat dalam mengambil keputusan tentang tindakan yang akan kita lakukan, dengan demikian etika ini dapat dibagi dari beberapa aspek dalam kehidupan sehari-hari manusia. (Madallo, 2019)

#### **b. Jenis-jenis Etika**

Pada umumnya etika dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu etika umum dan etika khusus. Etika umum membicarakan mengenai prinsip-prinsip atau norma-norma moral yang berlaku secara umum sebagaimana kita bertindak berdasarkan hati nurani dan sebagaimana menggunakan kebebasan serta tanggung jawab yang menjadikan tolak ukur baik atau buruknya seseorang. (Sihotang, 2019)

Sedangkan etika khusus dibagi menjadi dua kelompok yaitu, etika individual dan etika sosial:

### 1) Etika individual

Etika individu dipercaya dari hubungan antara hasil pemikiran individu yang diaktualisasikan dalam bentuk pekerjaan dan tanggung jawab dalam suatu organisasi, hubungan ini menciptakan dua jenis etika, yaitu etika dalam tingkatan pribadi dan etika dalam tingkatan kelompok. Dimana seseorang memiliki etika dalam tingkatan kelompok cenderung terampil dalam menjaga dan mengembangkan kemampuan interpersonalnya. (Purba, 2023)

### 2) Etika sosial

Etika sosial membicarakan mengenai berbagai persoalan sosial seperti etika keluarga, etika profesi, etika politik, dan etika lingkungan, beberapa penjelasannya antara lain yaitu :

#### a) Etika keluarga

Keluarga merupakan lembaga pendidikan pertama yang dihadapi oleh anak-anak, dimana peran orang tua sangat diperlukan, baik buruknya perkembangan anak bergantung dari proses Pendidikan yang diberikan oleh kedua orang tua sejak dini, termasuk dalam perkembangan agama sang anak. (Taufik, 2018)

#### b) Etika Profesi

Istilah profesi berkaitan dengan bidang yang sangat dipengaruhi oleh Pendidikan dan pekerjaan atau keahlian, profesi merupakan pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan pokok untuk menghasilkan nafkah hidup dan mengandalkan suatu keahlian. (Istanto, 2009)

#### c) Etika Politik

Pada hakikatnya negara dan politik adalah satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan, politik merupakan suatu pertarungan kekuatan, asas politik juga dianggap sebagai dunia ideal yang tidak mencontohkan kerasnya realitas yang terjadi dalam politik, dalam sudut pandang etika politik manusia pada dasarnya mempunyai dimensi politis yang bisa ditela'ah dari tiga hal yaitu

manusia sebagai makhluk sosial, manusia dengan dimensi kesosialnya, serta dimensi politis kehidupan manusia. (Febriany, 2021)

d) Etika Lingkungan

Lingkungan (hidup) merupakan kesatuan ruang dengan semua benda, daya, keadaan dan makhluk hidup termasuk manusia dan prilakunya yang mempengaruhi kelangsungan kehidupan dan kesejahteraan serta makhluk hidup lainnya. Pada hakikatnya lingkungan menjadi tanggung jawab semua manusia untuk menjaga, merawat dan mengamankan lingkungan tersebut. (Julius, 2020)

**c. Fungsi Etika**

Etika berfungsi sebagai penilai, penentu dan penetap terhadap suatu perbuatan yang dilakukan oleh manusia yaitu apakah perbuatan tersebut akan dinilai baik, buruk, mulia terhormat, hina dan sebagainya. Dengan demikian etika tersebut berperan sebagai konseptor terhadap sejumlah perilaku yang dilaksanakan oleh manusia, etika lebih mengacu kepada pengkajian sistem nilai-nilai yang ada, etika berfungsi untuk membantu manusia mencari orientasi secara kritis dalam berhadapan dengan moralitas yang membingungkan. (Tas'adi, 2014)

**3. Etika Bisnis**

**a. Pengertian Etika Bisnis**

Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab. Etika adalah ilmu yang berkenaan tentang yang buruk dan tentang yang hak dan kewajiban norma. Bisnis adalah suatu aktivitas yang mengarahkan pada peningkatan nilai tambah melalui proses penyerahan jasa, perdagangan atau pengolahan barang (produksi). Dalam terminologi bahasan ini, pembiayaan merupakan pendanaan, baik aktif maupun pasif, yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan kepada nasabah. Sedangkan bisnis

merupakan aktivitas berupa jasa, perdagangan dan industri guna memaksimalkan nilai keuntungan. (Hasoloan, 2018)

Bisnis adalah organisasi yang menyediakan barang atau jasa untuk dijual dengan tujuan agar mendapatkan laba, setiap bisnis mengadakan transaksi dengan orang-orang yang ditemui dengan tujuan mencapai laba dan tujuan bersama oleh pelanggan. (Butarbutar, 2019). Konsep etika bisnis dimulai pada tahun 1960-an ketika organisasi bisnis mulai sadar dengan kepedulian keberlangsungan usahanya yang bergantung pada konsumen, masalah sosial, dan tanggung jawab perusahaan, etika bisnis berkembang dan dijadikan sebagai moral tentang perilaku dan tindakan yang benar dan salah, etika bisnis dinilai sangat penting karena memiliki implikasi yang dapat mengganggu kepentingan bisnis dan bahkan yang dapat merugikan, dengan meningkatnya kesadaran investor, pemasok, pelanggan, konsumen dan pemangku kepentingan tentang tata kelola yang baik, produk yang berkualitas, masalah lingkungan dan sosial maka reputasi perusahaan dipertaruhkan. (Suryadi, 2021)

#### **b. Sasaran Dan Ruang Lingkup Etika Bisnis**

Ada tiga sasaran dan ruang lingkup pokok yang harus diperhatikan supaya tujuan dari etika bisnis tercapai, yaitu :

- 1) Etika bisnis sebagai etika profesi, membahas berbagai prinsip, kondisi dan masalah yang terkait dengan praktek bisnis yang etis. Dengan kata lain, etika bisnis bertujuan untuk menghimbau para pelaku bisnis untuk menjalankan bisnis secara baik dan etis.
- 2) Menyadarkan masyarakat, khususnya konsumen, pekerja atau karyawan akan hak dan kepentingan mereka yang tidak boleh dilanggar oleh praktik bisnis siapapun juga. Pada tingkat ini, etika bisnis berfungsi untuk mengunggah masyarakat untuk bertindak untuk menuntut para pelaku bisnis secara baik demi terjaminnya hak dan kepentingan masyarakat tersebut.

3) Etika bisnis juga berbicara tentang mengenai sistem ekonomi yang sangat menentukan etis tidaknya suatu praktek bisnis, dalam hal ini etika bisnis bersifat makro, dalam lingkup ini etika bisnis berbicara mengenai monopoli, oligopoly, kolusi dan praktek-praktek semacamnya yang akan sangat mempengaruhi tidak saja sehat tidaknya suatu ekonomi melainkan juga baik atau tidaknya etika bisnis dalam sebuah perusahaan. (Kusmiarti, 2020)

### **c. Peran Etika Bisnis**

Etika bisnis adalah segmen etika terapan yang mencoba untuk mengontrol dan memeriksa pengaturan moral dan etika perusahaan. Adapun peran etika bisnis perusahaan memiliki peran yang sangat penting, yaitu untuk membentuk suatu perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing yang tinggi serta mempunyai kemampuan menciptakan nilai yang tinggi, dimana diperlukan suatu landasan yang kokoh untuk mencapai itu semua, dan dimulai dari perancangan strategi, organisasi yang baik, sistem prosedur yang transparan didukung oleh budaya perusahaan yang handal serta etika perusahaan yang dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen. (Hasoloan, 2018)

Ada beberapa aspek dari etika bisnis yaitu, dari sudut pandang ekonomi, hukum dan etika yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Sudut pandang ekonomis, bisnis adalah kegiatan ekonomis, yang terjadi ialah adanya interaksi antara produsen atau perusahaan dengan pekerja, produsen dengan konsumen, kegiatan ini bertujuan untuk mencari untung, dari sudut pandang ekonomis bisnis bukan saja menguntungkan tetapi juga bisnis yang berkualitas etis.
- 2) Sudut pandang etika, dalam bisnis berorientasi pada profit, hal tersebut sangat wajar, akan tetapi keuntungan yang diperoleh tersebut tidak merugikan orang lain, tidak semua yang bisa kita lakukan boleh dilakukan juga. Yang perlu diperhatikan ialah kita harus menghormati kepentingan dan hak orang lain, bahwa dengan itu kita tidak dirugikan.

- 3) Sudut pandang hukum, dapat dipastikan kegiatan bisnis juga terkait dengan hukum, dalam praktek hukum banyak yang timbul masalah dalam hubungan bisnis, seperti etika, hukum juga merupakan sudut pandang normative, karena menetapkan apa yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan, dari segi norma hukum lebih jelas dan pasti dari pada etika, karena peraturan hukum dituliskan hitam diatas putih dan ada sanksi tertentu bila terjadi pelanggaran.

#### **d. Tujuan Dan Manfaat Etika Bisnis**

##### 1) Tujuan etika bisnis

Bagi para pengusaha, tujuan etika dalam berbisnis adalah untuk meningkatkan kesadaran moral serta membuat batasan-batasan bagi para pelaku bisnis serta menjalankan *good business*. Para pengusaha harus memiliki pemahaman bahwa monkey business atau praktek kotor hanya akan merugikan banyak pihak, termasuk dirinya sendiri pada akhirnya. Pemahaman dan pelaksanaan etika dalam berbisnis dengan baik akan membawa suatu perusahaan kearah manajemen bisnis yang baik sehingga memiliki citra yang baik di mata semua orang. Intinya, bisnis yang menerapkan etika berbisnis yang baik pada umumnya tidak akan merugikan pihak lain. Tidak melanggar hukum yang berlaku, dan menjaga kondisi bisnis tetap kondusif. (Arief, 2019)

##### 2) Manfaat etika bisnis

Ada beberapa manfaat dari etika bisnis yaitu, antara lain:

- a) Perusahaan mendapatkan kepercayaan dari konsumen, Perusahaan yang jujur akan menciptakan konsumen loyal, bahkan konsumen akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk atau jasa tersebut.
- b) Citra perusahaan dimata konsumen baik, dengan citra perusahaan yang baik maka Perusahaan akan dikenal lebih oleh masyarakat dan produknya juga mengalami kenaikan peningkatan penjualan.

- c) Meningkatkan motivasi kerja, karyawan akan bekerja dengan giat apabila perusahaan tersebut memiliki citra yang baik dimata Perusahaan.
- d) Keuntungan Perusahaan dapat diperoleh, etika adalah berkenaan dengan bagaimana kita hidup pada saat ini dan mempersiapkan diri untuk masa depan. Bisnis yang tidak punya rencana untuk menghasilkan keuntungan bukanlah Perusahaan yang beretik.

**e. Indikator Etika Bisnis**

Dari berbagai pandangan tentang etika bisnis, ada beberapa indikator yang dapat dipakai untuk menyatakan apakah seseorang dan suatu perusahaan telah melaksanakan etika bisnis dalam kegiatan usahanya antara lain ialah:

1) Indikator Etika Bisnis Menurut Ekonomi

Apabila perusahaan atau pelaku bisnis telah melakukan pengelolaan sumber daya bisnis dan sumber daya alam secara efisien tanpa merugikan Masyarakat lain.

2) Indikator Etika Bisnis Menurut Peraturan Khusus Yang Berlaku

Berdasarkan indikator ini seseorang pelaku bisnis dikatakan beretika dibisnisnya apabila masing-masing pelaku bisnis mematuhi aturan-aturan khusus yang telah disepakati.

3) Indikator Etika Bisnis Menurut Hukum

Berdasarkan indikator hukum seseorang atau suatu perusahaan dikatakan telah melaksanakan etika bisnis apabila seorang pelaku bisnis atau suatu perusahaan telah mematuhi segala norma hukum yang telah berlaku dalam menjalankan kegiatan bisnisnya.

4) Indikator Etika Berdasarkan Ajaran Agama

Pelaku bisnis dianggap beretika bilamana dalam pelaksanaan bisnisnya senantiasa merujuk kepada nilai-nilai ajaran agama yang dianutnya.

#### 5) Indikator Etika Berdasarkan Nilai Budaya

Setiap pelaku bisnis baik secara individu maupun kelembagaan telah menyelenggarakan bisnisnya dengan mengakomodasi nilai-nilai budaya dan adat istiadat yang ada di sekitar operasi suatu perusahaan, daerah dan suatu bangsa.

#### 6) Indikator Etika Bisnis Menurut Masing-Masing Individu

Apabila masing-masing pelaku bisnis bertindak jujur dan tidak mengorbankan integritas pribadinya. (Ermawan, 2011)

### 4. Etika Bisnis Menurut Islam

Etika bisnis Islam merupakan akhlak dalam melakukan bisnis yang sesuai dengan prinsip Islam, jika nilai etika dijalankan maka akan menyempurnakan hakikat manusia seutuhnya, dan setiap manusia mempunyai pemahaman tentang nilai akan tetapi pemahaman yang mengarahkan terhadap kepribadian orang Islam hanya ada dua yaitu, al-qur'an dan hadits yang menjadi sumber pedoman setiap prinsip kehidupan, termasuk dalam hal berbisnis. (Wati, 2022)

Etika Islam adalah doktrin etis yang berdasarkan ajaran-ajaran agama Islam yang terdapat didalam al-qur'an dan sunah nabi yang didalamnya terdapat unsur-unsur luhur dan sifat-sifat yang terpuji, dalam agama Islam, etika atau pun perilaku serta tindak tanduk dari manusia telah diatur sedemikian rupa sehingga jelas mana perbuatan atau tindakan perbuatan yang tidak baik atau tindakan asusila atau perbuatan tindakan yang disebut bermoral atau sesuai dengan aturan agama Islam. (Athar G. A.2020)

Menurut Syed Nawab Haider Naqvi, ada lima prinsip dalam etika bisnis Islam yaitu:

#### a. Prinsip Kesatuan (Tauhid)

Tauhid merupakan wacana teologis yang mendasari segala aktifitas manusia, termasuk dalam kegiatan berbisnis. Konsep tauhid juga dapat diartikan sebagai dimensi yang bersifat vertikal sekaligus horizontal, karena dari kedua tersebut terciptanya hubungan antara

tuhan dengan hamba-nya, bentuk dari konsep tauhid ialah berupa ketakwaan diri yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau pedagang yang berbisnis yaitu berupa menjalankan shalat lima waktu, sedekah, berdoa dan jujur dalam beraktifitas kerja.

b. Prinsip Keseimbangan (Keadilan Atau Equilibrium)

Prinsip keseimbangan menggambarkan kehidupan pribadi seseorang, dalam dunia bisnis prinsip keadilan atau keseimbangan sangat menentukan perilaku kebijakan seseorang dalam dunia bisnis dan harus diwujudkan dalam bentuk penyajian produk-produk yang bermutu dan berkualitas.

c. Prinsip Kehendak Bebas

Dalam Islam kehendak memiliki tempat sendiri, karena kebebasan sudah ada sejak manusia itu dilahirkan dimuka bumi ini, namun perlu ditekankan bahwasannya sifat kebebasan manusia sendiri bersifat terbatas sedangkan kebebasan yang tak terbatas hanya milik Allah SWT semata. Prinsip kebebasan yang diwujudkan ialah dengan saling menghargai dan menghormati antara pebisnis dengan pebisnis, karyawan dan konsumen, atasan dengan karyawan, dan perusahaan dengan seluruh staff.

d. Prinsip Tanggung Jawab

Manusia diciptakan didunia mempunyai suatu peran untuk mengelola kehidupannya sebaik mungkin. Setelah melaksanakan kegiatan aktifitas bisnis dengan berbagai bentuk kebebasan, bukan berarti semua selesai saat tujuan yang dikehendaki tercapai, atau ketika sudah mendapatkan keuntungan. Karena semua itu perlu pertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan, baik itu pertanggung jawab Ketika ia bertransaksi, menjual produk atau melakukan perjanjian dengan konsumen.

e. Prinsip Kebijakan

Prinsip ini mengajarkan untuk melakukan perbuatan yang dapat mendatangkan manfaat kepada orang lain, tanpa harus ada aturan yang

mewajibkan atau memerintahkannya untuk melakukan perbuatan tersebut. (Athar, 2020)

Dalam pandangan Islam khususnya ekonomi Islam, bisnis dan etika tidak harus dipandang sebagai dua hal yang saling bertentangan. Bisnis merupakan simbol dari urusan duniawi namun juga dianggap sebagai bagian integral dari hal-hal yang bersifat akhirat. Jika orientasi bisnis dan upaya investasi akhirat maka bisnis dengan sendirinya harus sejalan dengan kaidah-kaidah moral yang berlandaskan keimanan kepada akhirat, bahkan dalam Islam, bisnis itu sendiri tidak dibatasi urusan dunia, tetapi mencakup pula seluruh kegiatan yang ada didunia “bisnis” untuk meraih keuntungan atau pahala akhirat. (Iswanto, 2017)

Islam adalah agama yang komprehensif dan universal. Dikatakan lengkap karena islam mengatur seluruh aspek kehidupan manusia. Hal ini seperti firman Allah SWT (Q.S Saba : 28) :

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا كَافَّةً لِّلنَّاسِ بَشِيرًا وَنَذِيرًا وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ﴿٢٨﴾

Artinya : “Dan kami (Allah) tidak mengutus kamu (Muhammad), melainkan seluruh umat manusia, untuk membawa kabar gembira dan peringatan. Tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui.” (Q.S Saba : 28)

Oleh karena itu ibadah yang dilakukan diluar ketentuan Al-Qur’an dan As-Sunnah tidak diperbolehkan untuk bidang muamalah. Islam hanya mengatur akidahnya saja, semua kegiatan muamalah boleh dilakukan selama tidak bertentangan dengan akidah tersebut dan merugikan pihak lain. Prinsip perdagangan atau niaga sebenarnya telah banyak dijelaskan dalam Al-Qur’an dan As-Sunnah, antara lain:

a. Larangan sumpah palsu

Dalam perdagangan (bisnis) kita dilarang membuat pernyataan palsu untuk menjual barang. Hal ini sesuai dengan sabda nabi SAW:

الْحَلْفُ مَنْفَعَةٌ لِلسَّلْعَةِ هَمْحَقَةٌ لِلْبِرْكَاتِ (رواه البخاري ومسلم)

Artinya: “Sumpah (salah/palsu) dapat mempercepat amal kebaikan, tetapi dapat merusak pahala (di dalamnya) (r.a Bukhari dan Muslim)

b. Pengukuran yang tepat

Dalam niaga (bisnis) standar dan nilai sebenarnya dari timbangan itu harus benar-benar diutamakan, artinya kita tidak boleh mengurangi atau menambah timbangan itu. Sesuai dengan firman Allah SWT (Q.S Al-muthaffifin : 1-3):

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾

Artinya: “ini adalah kecelakaan besar bagi para penipu, khususnya mereka yang ketika mendapatkan ukuran dari orang lain meminta untuk mengisinya dan ketika mereka menegukur atua menimbang orang lain, mereka melepasnya.” (Q.S Al-muthaffifin: 1-3)

c. Niat baik

Dalam perdangan (bisnis) niat baik adalah sifat dari bisnis itu sendiri, yaitu ketika melakukan bisnis harus didasarkan pada niat baik dan tujuan, sehingga menguntungkan semua pihak tanpa merugikan sala satu pihak. Itikad baik juga dapat menghasilkan hubungan bisnis yang baik, karena itu Islam manganjurkan agar dalam bertransaksi harus disebutkan secara tertulis dengan menjelaskan rukun dan syaratnya (Zainuddin, 2006)

## 5. Penerapan prinsip Etika Bisnis Islam

Dalam penerapan etika bisnis Islam, dalam praktik Perbankan syariah merupakan persyaratan mutlak yang harus dipenuhi menurut tuntutan syariat agama Islam dan sebagai pembeda antara Bank syariah dengan Bank konvensional (Putritama A. , Jurnal Nominal, 2018). Secara

umum, prinsip etika bisnis Islam harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Akidah, dengan adanya penyerahan diri kepada Allah ta'ala maka pelaku bisnis akan selalu menjaga perbuatannya dari hal-hal yang dilarang oleh syariah.
- b. Shiddiq, sifat shiddiq mendorong rasa tanggung jawab atas segala perbuatan dalam hal kegiatan bertransaksi.
- c. Fathanah, sifat ini mendorong kearifan berfikir dan bertindak sehingga keputusan yang dihasilkan menunjukkan sikap profesionalisme yang didasarkan sikap akhlak Rasulullah SAW.
- d. Amanah atau jujur, hubungan bisnis yang dilandasi kejujuran memunculkan kepercayaan yang merupakan hal paling mendasar dari semua hubungan bisnis.
- e. Tabligh, kemampuan berkomunikasi dalam menunjukkan proses untuk menyampaikan suatu informasi untuk mempengaruhi orang lain melalui perkataan yang baik.

## **6. Kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan. (Moha, 2016) Pelayanan dalam ensiklopedia administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, oleh karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. (Setijaningrum, 2009)

Dari beberapa pengertian tersebut pada prinsipnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kebutuhan konsumen atau Masyarakat luas.

#### **b. Tujuan Pelayanan**

Adapun beberapa tujuan pelayanan yaitu, antara lain :

- 1) Untuk memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada pelanggan
- 2) Untuk memberikan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan
- 3) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan
- 4) Untuk menghindari terjadinya tuduhan-tuduhan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen
- 5) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan (Widiastuti, 2017)

#### **c. Indikator Pelayanan**

Pelayanan yang baik merupakan kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan standar yang ditentukan. (Afrizal, 2019)

Adapun prinsip-prinsip pelayanan ialah sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan prosedur
- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian waktu
- 4) Akurasi produk pelayanan
- 5) Kelengkapan sarana dan prasarana
- 6) Keamanan
- 7) Tanggung jawab
- 8) Kemudahan akses

9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

10) Kenyamanan

#### **d. Jenis Pelayanan**

Pengelompokkan jenis pelayanan pada pelanggan atau masyarakat pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan pelayanan dapat dibedakan yaitu, antara lain :

- 1) Pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
- 2) Pelayanan barang yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda yang dapat memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya.
- 3) Pelayanan jasa yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhir berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. (Dwimawanti, 2004)

#### **e. Strategi untuk meningkatkan pelayanan**

Kondisi Perbankan syariah dalam menghadapi era digital saat ini, terus melakukan strategi agar dapat bertahan dan terus berkembang seiring dengan adanya kemajuan teknologi. Namun dalam hal ini ada dua jenis strategi dalam pelayanan Perbankan syariah yaitu, strategi dalam mencari pelanggan baru (*new customer*) dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada (*existing customer*). Ada dua cara untuk mendekati pelanggan yaitu:

Pertama, harus fokus pada strategi mereka dan dengan memberikan perhatian yang lebih, sehingga perusahaan selalu bekerja untuk memastikan bahwa pelanggannya selalu puas dan melakukan pembelian berulang. Sehingga dalam hal ini, organisasi atau perusahaan dapat menyelaraskan kompetensi, teknologi dan sumber daya yang dimiliki dengan mengikuti keinginan dan kebutuhan pelanggan yang dinamis.

Kedua, kegunaan *phone Banking*, dengan adanya layanan ini memungkinkan untuk membantu nasabah untuk menghubungi nomor telepon tertentu dari Bank dengan tujuan untuk melakukan layanan Perbankan.

Ketiga, dengan adanya *SMS Banking* dengan layanan ini mampu melakukan layanan Perbankan yang dapat diakses dan dilakukan dengan melalui jaringan *Short Message Service* pada telepon seluler yang dimiliki nasabah.

Keempat, dengan adanya *Mobile Banking* salah satu layanan yang sangat memungkinkan nasabah dapat melakukan transaksi Perbankan melalui *smartphone* nasabah itu sendiri, Pada aplikasi mobile Banking juga dapat memberikan pelayanan terkait transaksi informasi saldo, tranfer, pembayaran, dan transaksi lainnya. Dengan demikian pada hal ini Bank dapat bekerja sama dengan operator seluler lainnya, sehingga telah dipasang kartu SIM (Mobile Chip Card) dan Global for Mobile Communication (GSM) dengan program khusus agar dapat melakukan operasional Perbankan, sehingga sangat memudahkan semua pihak, terutama pada proses transaksi pelanggan (Asmuni, 2022)

#### **f. Bentuk-Bentuk produk Pelayanan jasa**

Pada dasarnya, bentuk-bentuk produk pelayanan jasa Perbankan yang ada pada Bank konvensional maupun Bank syariah ialah sama. Adapun bentuk-bentuk produk pelayanan jasa Perbankan yang ada pada Bank syariah yaitu:

### 1) Hawalah,

Hawalah adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Dalam mengaplikasikan akad hawalah pada produk Perbankan syariah paling tidak terdapat tiga pihak yang diantaranya diikat dengan perjanjian, yaitu Bank, nasabah, dan pihak yang mempunyai utang kepada nasabah. Hawalah dilakukan harus dengan persetujuan muhil, muhal/muhtal, dan muhal 'alaih. Kedudukan dan kewajiban para pihak harus dinyatakan dalam akad secara tegas. Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan di antara para pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui musyawarah.

### 2) Kafalah

Akad kafalah adalah akad pemberian jaminan yang diberikan satu pihak kepada pihak lain, dimana pemberi jaminan (kafil) bertanggung jawab atas pembayaran kembali utang yang menjadi hak penerima jaminan (makful). Dalam akad kafalah, penjamin dapat menerima imbalan (fee) sepanjang tidak memberatkan. Kafalah dengan imbalan bersifat mengikat dan tidak boleh dibatalkan secara sepihak. Secara fikih, terdapat tiga macam kafalah yang dapat diimplementasikan dalam produk Bank syariah, yaitu: Kafalah bi nafs, yaitu jaminan dari diri si peminjam (personal guarantee), Kafalah bil maal, yaitu jaminan pembayaran utang atau pelunasan utang. Aplikasinya dalam Perbankan dapat berbentuk jaminan uang muka (advance payment) atau jaminan pembayaran (payment bond) dan Kafalah muallaqah, yaitu jaminan mutlak yang dibatasi oleh kurun tertentu dan untuk tujuan tertentu.

### 3) Wakalah

Akad wakalah adalah akad pemberian kuasa kepada penerima kuasa untuk melaksanakan suatu tugas atas nama pemberi kuasa. Wakalah ada tiga macam, yaitu: Wakalah al mutlaqah, yaitu

mewakilkkan secara mutlak tanpa batasan waktu dan untuk segala urusan, Wakalah al muqayyadah, yaitu penunjukan wakil untuk bertindak atas namanya dalam urusan-urusan tertentu, dan Wakalah al ammah, yaitu perwakilan yang lebih luas dari al muqayyadah, tetapi lebih sederhana dari al mutlaqah. Implementasi wakalah dalam Perbankan syariah cocok untuk produk jasa berupa *Letter of Credit* (L/C). Bank membuka L/C atas permintaan nasabah dengan meminta nasabah untuk menyetorkan dana yang cukup dari besarnya L/C yang dibuka. Setoran dana tersebut disimpan oleh Bank dengan prinsip wadi'ah.

#### 4) Rahn

Rahn adalah menahan sesuatu dengan cara yang dibenarkan yang memungkinkan ditarik kembali. Rahn juga bisa diartikan menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syariah sebagai jaminan utang, sehingga orang yang bersangkutan boleh mengambil utangnya semuanya atau sebagian. Dengan kata lain, rahn adalah akad berupa menggadaikan barang dari satu pihak kepada pihak lain dengan utang sebagai gantinya. Bank tidak boleh menarik manfaat apapun kecuali biaya pemeliharaan atau keamanan barang yang digadaikan tersebut. Murtahin (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan marhun (barang) sampai semua hutang rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi. Marhun dan manfaatnya tetap menjadi milik rahin.

Pada prinsipnya, marhun tidak boleh dimanfaatkan oleh murtahin kecuali seizin rahin, dengan tidak mengurangi nilai marhun dan pemanfaatannya itu hanya sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya. Besarnya biaya pemeliharaan dan penyimpanan marhun tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman. Apabila rahin tetap tidak dapat melunasi hutangnya, maka marhun dijual paksa / dieksekusi melalui lelang sesuai syariah. Hasil penjualan marhun digunakan untuk melunasi hutang, biaya pemeliharaan dan

penyimpanan yang belum dibayar, serta biaya penjualan. Kelebihan hasil penjualan menjadi milik rahin dan kekurangannya menjadi kewajiban rahin. (Fatriani, 2018)

## **7. Loyalitas Pelanggan**

### **a. Pengertian loyalitas pelanggan**

Loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang tidak hanya membeli ulang kembali suatu barang atau jasa tetapi juga merekomendasikannya kepada orang lain untuk mengajak membeli barang dan jasa tersebut. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan suatu usaha atau Perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang terlihat dengan jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang sektor jasa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan merupakan hal yang mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan tersebut mencapai keberhasilan. (Hayani, Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan , 2020)

Loyalitas merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli kembali produk atau jasa yang disukai, meski pengaruh situasi dan pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Loyalitas pelanggan sangat penting bagi suatu perusahaan untuk menjaga kelangsungan kegiatan usahanya. Loyalitas pelanggan dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu, (Sutisna, 2012) :

#### 1) Loyalitas merek

Loyalitas merek merupakan sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang dipersentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu, baik jangka panjang maupun pendek.

## 2) Loyalitas toko

Loyalitas toko merupakan yang dituju oleh perilaku konsisten dengan mengunjungi toko tersebut dimana pelanggan tersebut bisa membeli merek yang mereka inginkan.

### **b. Indikator Loyalitas Pelanggan**

Ada beberapa indikator dalam loyalitas pelanggan antara lain (Hayani, 2020) :

#### 1) Bukti fisik

Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa merupakan penampilan dan kemampuan sarana ataupun prasarana yang dimiliki oleh perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya. Dalam hal ini, perusahaan harus mampu secara nyata menunjukkan kelebihan mereka dalam fasilitas.

#### 2) Keandalan

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini dapat meliputi ketepatan melayani, tidak ceroboh dan akurat. Kinerja yang diberikan oleh pemberi jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan yang telah disepakati bersama.

#### 3) Daya tanggap

Kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

#### 4) Jaminan

Pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan pegawai perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan yang tinggi dan tidak ragu-ragu terhadap Perusahaan.

#### 5) Empati

Kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan konsumen.

## **B. Kajian Relevan**

Ada pun penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mira dengan judul skripsi “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare” berdasarkan hasil penelitian tersebut ditemukan dengan memberikan kualitas yang terbaik dapat membawa perusahaan ke tingkat yang lebih tinggi. Oleh karena itu, dalam memberikan layanan perusahaan harus mempersiapkan strategi pelayanan yang baik dan benar. Selain itu yang tidak kalah pentingnya juga harus dilakukan pengawasan terhadap perusahaan strategi pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga perusahaan dapat memenuhi tantangan dan kendala yang dihadapi dan melakukan perbaikan serta pembenahan dimasa yang akan datang.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Yudhita Meika Wardani dengan judul artikel “Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Pada PT. Tanjung Abadi” dalam penelitiannya ditemukan bahwa dalam membangun loyalitas pelanggan pada PT. Tanjung Abadi dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, kejujuran yang diutamakan oleh perusahaan sehingga mendapatkan kepercayaan pelanggan untuk tetap memilih perusahaan, harga dan ketepatan waktu dalam pengerjaan maupun pengiriman. Maka dapat diperhatikan bahwa pentingnya menerapkan etika bisnis Islam dalam menjalankan usaha agar tetap dapat mengatur Batasan-batasan dalam berbisnis sesuai dengan syariat Islam dan pentingnya penerapan etika dalam sebuah bisnis juga dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan pada perusahaan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Ismawati Asmi dengan judul artikel “Tinjauan Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pusat Kuliner Dijalan Tondong Kecamatan Sinjai Utara” dalam penelitiannya ditemukan bahwa Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi omset penjualan yang dihasilkan. Jika pelanggan merasa puas dengan

produk maka permintaan akan meningkat dan omset penjualan pun ikut naik, sebaliknya jika pelanggan tidak merasa puas maka permintaan akan menurun begitu juga dengan omset penjualan. Hal penting lainnya yang harus diperhatikan yaitu, pelanggan yang kurang puas dengan suatu produk yang kita tawarkan. Adapun faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengaruh lokasi, pengaruh pelayanan dan pengaruh harga pada setiap rumah makan yang terletak di daerah sinjai.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Lisratin dengan judul skripsi “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Hotel Syariah” dalam penelitiannya ditemukan bahwa : (1) Etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Zahra Syariah Kendari. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Zahra Syariah Kendari (3) Etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Zahra Syariah Kendari. (4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Zahra Syariah Kendari, (5)Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Zahra Syariah Kendari, (6) Etika Bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan pelanggan Hotel Zahra Syariah Kendari dan (7) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan pelanggan Hotel Zahra Syariah Kendari.

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis lakukan yaitu penelitian lapangan (*field research*), yaitu dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata. Penelitian kualitatif, datanya dapat penulis peroleh dari lapangan, baik data lisan yang berupa wawancara maupun data tertulis (dokumen) (Sugiyono, 2012)

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

##### 1. Tempat

Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi Jl. Raya Bukittinggi-Payakumbuh, Aur Tajungkang Tengah Sawah, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. Yang mana sasaran penelitiannya ialah nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi.

##### 2. Waktu penelitian

Penelitian dilakukan pada tahun 2024 dengan waktu sebagai berikut :

**Tabel 3. 1  
Rancangan Waktu Penelitian**

Kegiatan	Tahun 2023/2024								
	Mar	Apr	Jun	Jul	Agus	Okt	Nov	Des	Jan
Observasi Awal									
Pengajuan Proposal									
Bimbingan Proposal									
Seminar Proposal									
Penelitian									
Bimbingan skripsi									
Sidang Munaqasah									

Sumber : Olahan Sendiri

### **C. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, instrumen atau alat penelitian adalah peneliti sendiri (*human interest*). Peneliti itu sendiri yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan dan membuat kesimpulan atas penelitiannya. Selain itu juga terdapat instrumen lain yang digunakan dalam penelitian ini sebagai perangkat penunjang lainnya seperti penunjang wawancara dan catatan-catatan lapangan dan alat bantu lain seperti *handphone*, buku catatan, pulpen dan lain-lain. (Sugiyono, 2012)

### **D. Sumber Data**

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer diperoleh langsung dari Lokasi atau objek penelitian, data primer dalam penelitian ini yaitu dari wawancara nasabah dan karyawan BTN KCP Syariah Bukittinggi.

#### **2. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder dari penelitian ini adalah jumlah data nasabah yang dimiliki oleh Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi yang dapat memberikan data dan informasi-informasi mengenai permasalahan yang diteliti.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan sebagai berikut :

#### **1. Observasi**

Observasi yang peneliti lakukan merupakan pengamatan langsung pada sebuah objek untuk melihat gambaran masalah yang akan peneliti angkat menjadi topik dalam karya tulis ini, yakni melalui pengamatan kantor pada Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi.

## **2. Data wawancara**

Wawancara merupakan pengumpulan data berbentuk pengajuan pertanyaan secara lisan, dan pertanyaan yang diajukan dalam wawancara itu lebih dipersiapkan secara tuntas, dilengkapi dengan instrumen. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan *operation, customer service*, nasabah di Bukittinggi.

## **3. Dokumentasi**

Dokumentasi dalam penelitian ini berbentuk seperti foto, rekaman suara, dan teknik pengumpulan yang berkaitan dengan penelitian pada Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi.

## **F. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data dengan cara sebagai berikut :

### **1. Pengumpulan Data**

Pada tahap ini peneliti terlebih dahulu melakukan pengumpulan data yang didapat dari wawancara dan dokumentasi. Tahap ini sangat penting untuk bisa ketahap selanjutnya sebagai modal data yang digunakan.

### **2. Data *Reduction* (reduksi data)**

Setelah data terkumpul selanjutnya peneliti akan membuat reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memiliki hal-hal yang pokok, memfokuskan kepada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mecarinya bila diperlukan. (Sugiyono, 2015)

Data yang peneliti peroleh, nantinya akan dipilih mana yang perlu dan penting yang berhubungan dengan penelitian. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan.

### 3. *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan menyajikan data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi. (Sugiyono, 2015)

Setelah melakukan reduksi data, maka selanjutnya peneliti akan melakukan penyajian terhadap data tersebut. Melalui penyajian data tersebut, maka data akan terorganisasikan sehingga akan semakin mudah untuk dipahami.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan tahap-tahap diatas, maka selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan sesuai dengan data dan informasi yang didapat selama proses penelitian. Hal ini dilakukan untuk menarik kesimpulan yang diambil benar-benar bisa dipertanggung jawabkan sesuai dengan bukti yang valid dan sesuai dengan hasil penelitian dilapangan.

### G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Adapun teknik penjamin keabsahan data dalam penelitian ini yang peneliti gunakan adalah triangulasi. Teknik triangulasi dalam penelitian untuk menguji kredibilitas atau kepercayaan data kepada sumber yang sama dengan wawancara, lalu menyesuaikan dan melihat pada dokumentasi. Dalam teknik penjamin keabsahan data peneliti melakukan dengan cara kualitatif, dimana peneliti melakukan wawancara dengan *operation staff*, *customer service teller*, *financing service*, dan nasabah Bank Tabungan Negara KCP Syariah Bukittinggi. Apabila dengan teknik tersebut pengujian menghasilkan data yang berbeda, maka triangulasi teknik dinyatakan kembali kepada sumber data sekunder untuk dikonfirmasi atau verifikasi data mana yang dianggap benar.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat BTN KCP Syariah**

Berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi Perbankan No. 10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan boomingnya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi Bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah). Maka manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturasi BTN tanggal 12 Desember 2013, manajemen BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah.

Untuk mengantisipasi adanya kecenderungan tersebut, maka PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan anggaran dasar dengan akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris di Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya divisi syariah berdasarkan ketetapan direksi No 14/DIR/DSYA/2004. Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga untuk memperkuat tekad ajaran BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya BTN Unit Usaha Syariah disebut “BTN Syariah” dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama”.

Dalam pelaksanaan kegiatannya, Unit Usaha Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada direksi, pimpinan divisi syariah, dan

pimpinan kantor cabang syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan prinsip syariah. Pada bulan November 2004 dibentuklah struktur organisasi kantor cabang syariah PT. BTN. Dimana setiap kantor cabang syariah dipimpin oleh satu orang kepala cabang yang bertanggung jawab kepada kepala divisi syariah. Yang pada saat bersamaan dirut BTN meminta rekomendasi penunjukan DPS dan pada tanggal 3 Desember 2004, dirut BTN menerima surat rekomendasi DSN/MUI tentang penunjukkan DPS bagi BTN. Yang pada tanggal 18 Maret 2005 resmi ditunjuk oleh DSN/MUI sebagai DPS bagi BTN, yaitu Drs. H. Ahmad Nazri Adlani, Drs. H. Mohammad Hidayat, MBA, MBL, dan Dr. H. Endy M. Astiwaru, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS.

Pada tanggal 15 Desember 2004, BTN menerima surat persetujuan dari BI, Surat No. 6/1350/DPbs perihal persetujuan BI mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) BTN. Maka tanggal inilah yang diperingati secara resmi sebagai hari lahirnya BTN. Yang secara sinergi melalui persetujuan dari BI dan direksi PT. BTN maka dibukalah KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005. Diikuti pada tanggal 25 Februari 2005 dengan dibukanya KCS Bandung kemudian pada tanggal 17 Maret 2005 dibuka KCS Surabaya yang secara berturut-turut tanggal 4 dan tanggal 11 April 2005 KCS Yogyakarta dan KCS Makassar dan pada bulan Desember 2005 dibukanya KCS Malang dan Solo.

Pada tahun 2007, BTN telah mengoperasikan 12 (dua belas) kantor cabang syariah dan 40 kantor layanan syariah (Office Channelling) pada kantor-kantor cabang dan cabang pembantu Konvensional kantor cabang Syariah tersebar dilokasi Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Makasar, Malang, Solo, Medan, Batam, Tangerang, Bogor, dan Bekasi. Seluruh kantor cabang syariah ini dapat beroperasi secara *ontime-realttime* berkat dukungan teknologi informasi yang cukup memadai.

(<https://kreasiprimaland.com/artikel/sejar-berdirinya-Bank-btn-syariah/>)

## 2. Profil BTN Syariah

### a. Latar Belakang

BTN Syariah merupakan *Strategic Business Unit* (SBU) dari BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan kantor cabang syariah pertama di Jakarta.

Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

### b. Tujuan Pendirian

- 1) Untuk memenuhi kebutuhan bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah.
- 2) Mendukung pencapaian sasaran laba usaha bank.
- 3) Meningkatkan ketahanan bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
- 4) Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

### c. Perkembangan jaringan

Jaringan UUS BTN telah memiliki jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia dengan rincian sebagai berikut:

- |                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| 1) Kantor Cabang Syariah          | = 22 KCS  |
| 2) Kantor Cabang Pembantu Syariah | = 21 KCPS |
| 3) Kantor Layanan Syariah         | = 240 KKS |

## 3. Visi dan misi BTN

Visi dan Misi BTN sejalan dengan Visi BTN yang merupakan *Strategic Business Unit* dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga BTN tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang. BTN juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan di mana secara konvensional tidak dapat terlayani.

a. Visi BTN

Menjadi *the best mortgage bank in southeast asia* pada tahun 2025.

b. Misi BTN

- 1) Secara aktif mendukung pemerintahan dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
- 2) Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
- 3) Menjadi *one of home of Indonesia's best talent*.
- 4) Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan blue chip dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
- 5) Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

(<https://www.btn.co.id/id-ID/About/About->)

**4. Profil BTN KCP Syariah Bukittinggi**

Nama	: BTN KCP Syariah Bukittinggi
Alamat	: Jl Soekarno Hatta No 27 (Pasar Banto) Bukittinggi
Telepon	: (0752) 626302
Tanggal Berdiri	: 02 September 2019
Tanggal Beroperasi	: 02 September 2019
Jumlah Karyawan	: 8 Orang Karyawan

**5. Struktur Organisasi BTN KCP Syariah Bukittinggi**

Sub Branch Head	= Nancy Yolanda
Operation	= Miftah Fridl
Financing Service	= Winda Arfina
Customer Service	= Havi Zurrahman Putra
Teller	= Fajar Agustiansyah
Security	= Firmansyah
General Service	= Hasbi Gunalawalun
Driver	= Angga

## **B. Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dengan beberapa nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi dan juga dengan karyawan BTN KCP Syariah Bukittinggi diperoleh hasil sebagai berikut:

### **1. Penerapan Etika Bisnis Islam Pada BTN KCP Syariah Bukittinggi**

Berdasarkan wawancara penulis dengan karyawan BTN KCP Syariah Bukittinggi, dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang mengacu pada etika bisnis Islam pada BTN KCP Syariah Bukittinggi. Di dapat hasil wawancara sebagai berikut:

Pertanyaan *pertama* mengenai etika bisnis Islam. Saudara Miftah Faridl selaku Banker (Operation) mengatakan bahwa, “etika bisnis adalah cara untuk mengelola bisnis yang memperhatikan norma serta moral yang berlaku. Sedangkan etika bisnis Islam adalah akhlak dalam melakukan bisnis yang sesuai dengan prinsip Islam, berdasarkan ajaran-ajaran agama yang terdapat dalam Al-qur’an dan Sunnah, yang didalamnya terdapat unsur dan sifat-sifat yang terpuji. BTN KCP Syariah Bukittinggi menerapkan indikator pada etika bisnis yaitu indikator pada etika bisnis menurut peraturan khusus yang berlaku. Berdasarkan indikator tersebut seseorang pebisnis bisa dikatakan beretika dibisnisnya apabila masing-masing pelaku bisnis telah mematuhi aturan-aturan khusus yang telah disepakati, dalam indikator ini terdapat sejumlah prinsip dan pedoman yang harus diterapkan oleh seluruh karyawan dan pengurus bank, yaitu dengan adanya kepatuhan terhadap ketentuan syariah dan peraturan yang telah dilaksanakan oleh perusahaan, dimana BTN menekankan pentingnya patuh dan taat kepada ketentuan syariat serta perundang-undangan yang berlaku. Contohnya didalam setiap transaksi harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang menghindari riba dan ketidak pastian dalam kontrak kepada nasabah, selain itu adanya transparansi dalam transaksi, bank harus menerapkan hal tersebut agar semua informasi baik terkait akad dan pembagian hasil harus dijelaskan secara jelas kepada nasabah tersebut, jika mereka tidak setuju dengan syarat dan ketentuan yang kami tawarkan

maka nasabah tersebut berhak untuk membatalkan kontrak dengan bank. Pegawai BTN KCP Syariah Bukittinggi juga diharapkan dalam melakukan pencatatan transaksi harus bersikap profesionalisme dan amanah, karena ini menjadi tanggung jawab untuk melaporkan setiap kegiatan keungan secara akurat. Tidak hanya itu BTN juga menegaskan kepada seluruh pegawainya dalam berkomunikasi atau melaksanakan transaksi kepada nasabah agar dapat menghindari keterlibatan dalam mengambil keputusan nasabah, karena hal itu terdapat potensi konflik kepentingan, dan ini juga bertujuan untuk menjaga integritas dan kepercayaan nasabah terhadap bank, dalam indikator etika bisnis menurut peraturan khusus yang berlaku kami selaku pegawai dan pengurus diharuskan untuk menjaga kerahasiaan informasi nasabah. Karena dalam menjaga kerahasiaan informasi nasabah adalah bentuk sala satu indikator etika bisnis yang krusial, dimana pegawai tidak boleh mengungkapkan informasi pribadi nasabah tanpa izin dan itu sebagai bentuk penghormatan dari kita selaku karyawan atau pengurus bank terhadap privasi nasabah”. (wawancara bersama saudara Miftah faridl hari jum’at, 26 juli 2024)

Kemudian didukung oleh penyampaian informasi dari informan saudara Fajar Agustiansyah selaku Banker (Teller) mengatakan bahwa, “etika bisnis Islam kami terapkan pada sistem operasional BTN KCP Syariah Bukittinggi, etika bisnis Islam sendiri merupakan tata cara mengelola bisnis berdasarkan hukum syariah Islam. Dalam ruang lingkup etika bisnis BTN memperhatikan tujuan dari etika bisnis agar tercapai dengan adanya etika bisnis sebagai etika profesi dan prinsip keseimbangan. Etika bisnis di BTN sendiri mencerminkan prinsip-prinsip etika profesi yang berlandaskan pada ajaran Islam, dimana dalam konteks ini BTN tidak hanya berfokus pada keuntungan finansial tetapi juga pada keseimbangan antara kepentingan semua pemangku kepentingan, termasuk nasabah, karyawan, dan masyarakat. Dalam etika profesi tentu adanya kepatuhan terhadap prinsip syariah dimana BTN beroperasi dengan mematuhi prinsip-prinsip syariah tersebut yang melarang riba, maysir atau

perjudian dan gharar ketidak pastian, hal ini akan menciptakan lingkungan bisnis yang adil dan transparansi di mana keuntungan dan risiko dibagi secara proporsional antara bank dan nasabah, dalam menerapkan kepatuhan terhadap prinsip syariah tersebut, tentu saja BTN juga menerapkan tanggung jawab sosial dengan berbagai program yang mendukung masyarakat. Contohnya seperti adanya pembiayaan untuk usaha mikro, dan menengah, hal ini tentu saja menunjukkan BTN berkomitmen untuk berkontribusi positif terhadap ekonomi dan kesejahteraan sosial. Karyawan BTN juga diharapkan untuk bersikap profesional jujur dan amanah dalam setiap transaksi dan kami selaku karyawan diwajibkan juga untuk mencatat semua transaksi secara akurat dengan menjaga kerahasiaan nasabah. Karena hal ini sebagian dari kode etik yang harus kami patuhi oleh seluruh pegawai BTN KCP Syariah Bukittinggi. Sedangkan pada prinsip keseimbangan menggambarkan kehidupan pribadi seseorang dalam dunia bisnis dan menentukan perilaku kebijakan seseorang dalam dunia bisnis yang harus diwujudkan dalam bentuk penyajian produk-produk yang bermutu dan berkualitas. Dalam hal tersebut BTN KCP Syariah Bukittinggi menekankan pentingnya keseimbangan antara urusan duniawi dan spiritual, contohnya dengan adanya waktu salat harus dihormati dengan menghentikan pelayanan operasional selama 15 menit sebelum waktu salat, agar karyawan dapat melaksanakan ibadah mereka. Hal ini menunjukkan bahwa BTN tidak hanya mengejar keuntungan tetapi kami juga memperhatikan aspek spiritual karyawan yang berhubungan dengan dunia dan akhirat. Tidak hanya itu prinsip keadilan sangat dijunjung tinggi dalam setiap transaksi yang terjadi di BTN karena setiap perjanjian harus transparan dan adil bagi kedua belah pihak antara pihak BTN dan nasabah serta memberikan hak-hak yang sesuai kepada semua pihak yang terlibat, hal ini membantu membangun kepercayaan antara bank dengan nasabah, dalam operasional bank Dewan Pengawas Syariah bertugas untuk memastikan bahwa BTN melakukan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah, hal ini termasuk

penilaian berkala terhadap praktik bisnis yang dilakukan untuk memastikan kepatuhan seluruh karyawan atau pengurus dalam perusahaan terhadap etika bisnis Islam tersebut. Dengan adanya penerapan etika bisnis yang kuat dalam prinsip keseimbangan dan etika profesi BTN tidak hanya berfungsi sebagai lembaga keuangan tetapi juga sebagai entitas yang bertanggung jawab secara sosial dan moral dalam perusahaannya”. (wawancara bersama saudara Fajar Agustiansyah jum’at, 26 juli 2024).

Berdasarkan wawancara diatas didukung dengan informasi dari informan saudara Havi Zurrahman Putra selaku Banker (Costumer Service) mengatakan bahwa, “menurut saya etika bisnis adalah tata cara pengelolaan bisnis yang ada dengan aturan norma serta moral yang berlaku di suatu perusahaan Perbankan. Dalam kegiatan operasional Perbankan syariah tentu saja memerlukan peran etika bisnis, di mana etika bisnis adalah segmen etika terapan yang mencoba untuk mengontrol dan memeriksa pengaturan moral dan etika perusahaan, dalam hal ini tentu saja peran etika bisnis sangat penting untuk membentuk suatu perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing yang tinggi serta mempunyai kemampuan untuk menciptakan nilai yang tinggi, dan diperlukan suatu landasan yang kokoh untuk mencapai itu semua dan dimulai dari perancangan strategi, organisasi yang baik, dan sistem prosedur yang transparan, dan didukung oleh budaya perusahaan yang handal, serta etika perusahaan yang dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen. Dalam hal ini tentu saja BTN memainkan peran penting dalam menerapkan etika bisnis yang sejalan dengan hukum dan prinsip syariah, dalam penerapan etika bisnis tentu saja adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan, di mana BTN beroperasi dengan mematuhi berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk adanya undang-undang Perbankan dan ketentuan dari Dewan Syariah Nasional (DSN), untuk memastikan bahwa semua aktivitas bank tidak hanya sesuai dengan prinsip syariah tetapi juga dengan hukum yang berlaku di Indonesia, salah satu yang menjadi indikator utama etika bisnis di BTN yaitu dengan adanya transparansi dalam transaksi dan

berkomitmen untuk menyediakan informasi yang jelas kepada nasabah mengenai produk dan layanan termasuk dengan adanya rincian akad dan pembagian imbal hasil. Contohnya dalam produk pembiayaan murabahah pihak BTN harus menjelaskan secara rinci tentang berapa harga barang, berapa margin keuntungannya, dan ketentuan pembayaran kepada nasabah sebelum akad dilakukan, jika nasabah tidak setuju dalam proses akad tersebut nasabah dapat membatalkan kontraknya tanpa ada paksaan dari pihak ketiga. Dalam proses akad tersebut tentu saja kami berinteraksi dengan nasabah, dalam interaksi tersebut selaku karyawan BTN menerapkan standar etika tinggi termasuk sikap ramah, sopan, dan sikap profesional dalam pelayanan yang kami berikan kepada nasabah. Contohnya kami selaku karyawan di BTN dilatih untuk selalu bersikap baik kepada nasabah, termasuk menyapa dengan ramah dan memberikan penjelasan yang jelas dan rinci mengenai produk keuangan di BTN. Melalui penerapan etika bisnis BTN tidak hanya berfungsi sebagai lembaga keuangan. Tetapi juga sebagai entitas yang bertanggung jawab secara sosial dengan menjaga penerapan etika bisnis dan indikator etika bisnis menurut hukum, dalam hal ini BTN mampu membangun kepercayaan di kalangan nasabah dan masyarakat luas". (wawancara bersama saudara Havi Zurrahman Putra Jum'at, 26 juli 2024).

Berdasarkan wawancara diatas juga didukung secara bersamaan oleh saudari Winda Arfina selaku Banker (Financing Service) mengatakan bahwa, "yang saya ketahui tentang etika bisnis Islam ialah bagaimana tata cara untuk menjalankan sebuah bisnis yang sesuai dengan hukum dan aturan-aturan bisnis yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah. Sedangkan etika bisnis Islam pada BTN KCP Syariah Bukittinggi menerapkan prinsip etika bisnis Islam dalam praktik Perbankan syariah yang harus dipenuhi oleh tuntutan syariat agama Islam dan sebagai pembeda antara bank syariah dengan bank konvensional. Dalam hal ini prinsip etika bisnis Islam yang kami jalankan selama melakukan kegiatan operasional Bank yaitu dengan adanya prinsip kesatuan atau yang disebut

dengan tauhid, di mana prinsip ini mencerminkan konsep tauhid yang menekankan bahwa semua aspek kehidupan, termasuk bisnis, harus terintegrasi dan konsisten dengan ajaran Islam. Dalam bisnis ini berarti bahwa setiap tindakan yang kami lakukan selaku karyawan perusahaan perbankan harus selaras dengan nilai-nilai agama. contohnya perusahaan yang menjalankan bisnisnya dengan mengedepankan kejujuran dan integritas serta tidak terlibat dalam praktik-praktik yang dilarang seperti riba atau penipuan terhadap nasabahnya, hal tersebut sudah menunjukkan penerapan prinsip kesatuan tersebut. Tidak hanya prinsip kesatuan atau tauhid yang diterapkan oleh BTN KCP Syariah Bukittinggi prinsip-prinsip lainnya juga diterapkan seperti adanya prinsip keseimbangan, kebebasan berkehendak, tanggung jawab, serta adanya prinsip kebenaran atau kebijakan”. (wawancara bersama saudari Winda Arfina jum’at, 26 juli 2024).

Pertanyaan *kedua* mengenai sikap kejujuran dan menjaga Amanah yang diberikan pelanggan atau nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi, saudara Miftah faridl selaku Banker (Operation) mengatakan bahwa, “karyawan BTN secara umum menerapkan nilai-nilai integritas dan profesionalisme, termasuk kejujuran, dalam setiap aspek pekerjaan mereka. Dalam lingkungan perbankan, kejujuran menjadi prinsip dasar yang sangat penting karena karyawan berurusan dengan keuangan dan kepercayaan masyarakat. BTN juga memiliki mekanisme pengawasan dan pelatihan yang mendukung penerapan sikap kejujuran di antara karyawannya. Tidak hanya itu, pengawasan internal serta evaluasi berkala dilakukan untuk memastikan setiap karyawan bekerja dengan transparan dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, guna menjaga integritas perusahaan. Karyawan BTN KCP Syariah Bukittinggi, menjaga amanah pelanggan dengan berpegang pada prinsip-prinsip syariah yang menekankan kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab. Kami dapat memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan sesuai dengan aturan syariah, menghindari praktik riba, gharar (ketidak pastian), dan maysir

(spekulasi). Selain itu, kami selaku karyawan selalu berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data nasabah, menjaga kepercayaan dengan memberikan layanan yang transparan, serta selalu mengutamakan kepentingan nasabah dalam setiap keputusan. Keberadaan audit syariah internal juga membantu memastikan bahwa amanah nasabah dijaga dengan baik sesuai dengan prinsip syariah yang kami terapkan”. (wawancara bersama saudara Miftah Faridl jum’at, 26 juli 2024)

Berdasarkan wawancara diatas juga di dukung dengan informasi dari informan saudara Fajar Agustiansyah selaku Banker (Teller) mengatakan bahwa, “BTN Syariah mengimplementasikan prinsip etika bisnis Islam yang berlandaskan pada empat nilai utama yaitu shiddiq, amanah, tabligh dan fathanah. Dalam penerapan prinsip-prinsip ini BTN KCP Syariah Bukittinggi tidak hanya mencerminkan integritas dalam operasional bank, tetapi juga mampu untuk membangun kepercayaan nasabah. Prinsip siddiq menekankan pentingnya hal kejujuran dalam semua aspek bisnis, di BTN dalam aspek ini menjadi cerminan dalam transparansi informasi produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah. Misalnya, pihak bank memberikan penjelasan yang jelas mengenai biaya, risiko, dan manfaat dari setiap produk keuangan, ketika meluncurkan produk baru seperti produk KPR atau pembiayaan rumah syariah, BTN memberikan informasi selengkap-lengkapny mengenai skema pembiayaan tersebut termasuk semua biaya yang terkait dengan syarat-syaratnya. Dimana hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa nasabah tidak merasa tertipu atau akan terjadinya kesalah pahaman mengenai produk yang akan mereka pilih. BTN KCP Syariah Bukittinggi juga menerapkan prinsip amanah, dalam prinsip amanah yaitu dengan menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah ke pihak bank dan memastikan bahwa semua transaksi dan pengelolaan dana dilakukan dengan integritas. Contohnya, bank akan memiliki sistem audit internal yang tepat untuk memonitor penggunaan dana nasabah dan memastikan bahwa semua transaksi yang dilakukan sesuai dengan ketentuan syariah

Islam, dan bank juga dapat menjamin bahwa dana nasabah digunakan untuk investasi yang halal dan produktif, seperti pembiayaan usaha kecil dan menengah tanpa ada melibatkan unsur riba pada produk tersebut, dalam penerapan aspek ini juga terlihat dalam komitmen bank untuk tidak terlibat dalam praktik-praktik yang akan merugikan pihak nasabah tersebut, seperti adanya riba atau spekulasi yang dilarang dalam agama Islam. BTN KCP Syariah Bukittinggi juga aktif dalam melakukan edukasi kepada nasabah mengenai produk-produk syariah melalui seminar, workshop, dan media komunikasi lainnya. Misalnya, BTN KCP Syariah Bukittinggi melakukan secara rutin seminar tentang manfaat perbankan syariah dan cara mengelola keuangan secara bijak sesuai prinsip syariah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang keuangan syariah dan dapat membantu mereka untuk membuat keputusan yang lebih baik lagi. Dengan adanya aspek tabligh ini atau yang disebut dengan komunikatif dalam penerapan etika bisnis Islam, bank dapat membangun hubungan yang lebih kuat lagi dengan nasabah. BTN KCP Syariah Bukittinggi juga menerapkan etika bisnis Islam dengan prinsip fathanah, dimana prinsip ini mencakup kemampuan untuk berpikir cerdas dan inovatif dalam menjalankan bisnis. BTN berinvestasi dalam teknologi informasi untuk meningkatkan layanan digitalnya, sehingga dapat memudahkan para nasabah dalam mengakses layanan perbankan. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional bank tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik lagi bagi nasabah. selain itu, setiap karyawan bank dilatih untuk memiliki kemampuan pengetahuan yang cukup mengenai produk syariah agar dapat memberikan saran yang tepat kepada nasabahnya. Misalnya, dalam aspek ini, BTN akan mengenalkan aplikasi mobile Banking yang memungkinkan para nasabah melakukan transaksi secara mudah dan cepat tanpa harus mendatangi kantor BTN". (wawancara bersama saudara Fajar Agustiansyah jum'at, 26 juli 2024).

Berdasarkan wawancara diatas didukung dengan informasi dari informan saudara Havi Zurrahman Putra selaku Banker (Customer Service) mengatakan bahwa, “selain dengan adanya penerapan etika bisnis Islam yang dilakukan oleh BTN KCP Syariah Bukittinggi, bank juga menerapkan tujuan dari etika bisnis Islam, di mana tujuan dari etika bisnis Islam sendiri adalah untuk meningkatkan kesadaran moral serta membuat batasan-batasan bagi para pelaku bisnis dalam menjalankan *good business*, dengan adanya tujuan ini untuk menciptakan lingkungan perbankan yang adil, transparansi, dan bertanggung jawab. Dalam tujuan tersebut terdapat lah dampak positif terhadap kinerja karyawan, dimana perusahaan akan mendapatkan kepercayaan dari konsumen, sehingga menciptakan konsumen yang loyal bahkan konsumen dapat merekomendasikannya kepada orang lain untuk menggunakan produk atau jasa BTN KCP Syariah Bukittinggi, dengan menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam secara konsisten BTN juga berhasil dalam membangun citra perusahaan di mata konsumen yang baik, dengan adanya citra perusahaan tersebut, maka perusahaan akan dikenal lebih baik lagi oleh masyarakat dan produknya juga akan mengalami kenaikan dalam peningkatan penjualan. BTN menunjukkan bahwa dalam penerapan etika bisnis Islam memiliki tujuan yang lebih luas dari pada hanya sekedar kepatuhan terhadap hukum syariah, dan tidak hanya dapat membangun kepercayaan nasabah, tetapi juga dapat berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dalam penerapan etika ini bertujuan untuk menunjang keberhasilan jangka panjang bank dalam industri perbankan syariah”. (wawancara bersama saudara Havi Zurrahman Putra Jum’at, 26 juli 2024). Hal yang sama juga disampaikan oleh saudari Winda Arfina selaku Banker (Financing Service). (wawancara bersama saudari Winda Arfina jum’at, 26 juli 2024)

Pertanyaan *ketiga* mengenai transaksi yang dilakukan nasabah atau pelanggan dapat dipastikan tidak ada unsur riba, saudara Miftah faridl selaku Banker (Operation) Mengatakan bahwa, “BTN menerapkan prinsip syariah di setiap transaksi, untuk memastikan bahwa tidak ada unsur riba.

Terutama melalui penggunaan pada program akad murabahah yang merupakan bentuk jual beli, di mana pihak bank akan membeli suatu barang kepada mitra kerja atau developer kemudian menjualkannya kembali kepada nasabah dengan harga yang telah disepakati, termasuk juga pada margin keuntungan. Dalam proses transaksi ini dapat dipastikan bahwa tidak melibatkan bunga atau riba. Contohnya, pihak bank akan membeli rumah dari pengembang atau pemilik rumah, setelah pihak bank mendapatkan rumah tersebut atau memiliki rumah tersebut, maka pihak bank akan menjualkannya kepada nasabah dengan harga yang lebih tinggi, dan sudah mencakup dengan margin keuntungan yang telah disepakati. Setelah adanya kesepakatan oleh nasabah, dan setelah melakukan akad, kemudian nasabah membayar angsuran tetap selama jangka waktu tertentu tanpa ada perubahan suku bunga yang dapat memberatkan nasabah. Dalam transaksi murabahah ini, tentu saja tidak ada unsur riba, karena transaksi ini berbasis jual beli, yang di mana nasabah membeli rumah secara langsung dari pihak bank bukan meminjam uang dengan bunga. Hal ini sesuai dengan prinsip syariah yang melarang riba. Dalam transaksi ini tentu saja ada margin keuntungan yang jelas, di mana margin keuntungan itu ditentukan di awal dan disepakati oleh kedua belah pihak antara nasabah dan pihak bank, sehingga tidak ada ketidak pastian atau eksploitasi dalam proses akad tersebut. Kemudian BTN KCP Syariah Bukittinggi memastikan bahwa biaya dan syarat terkait pembiayaan tersebut dijelaskan secara transparansi kepada nasabah kemudian nasabah diberitahu tentang soal harga rumah, margin keuntungan bank, dan berapa total angsuran yang harus dibayarkan hingga akhir tahun yang ditentukan. Setiap produk dan transaksi di BTN itu sudah dilalui oleh dewan pengawas syariah untuk memastikan kesesuaiannya dengan fatwa majelis ulama Indonesia. Tidak hanya produk pendanaan, produk KPR BTN juga telah dinyatakan sesuai dengan ketentuan syariah, sehingga memberikan jaminan tambahan bagi nasabah bahwa transaksi tersebut bebas dari unsur riba. Selain adanya produk KPR, BTN juga menawarkan produk tabungan

mereka yang berbasis mudharabah kepada nasabah, di mana nantinya nasabah akan menyetorkan dana mereka ke pihak bank, kemudian bank mengelola dana tersebut untuk investasi yang halal, setelah adanya keuntungan dari investasi tersebut maka dibagikan kepada nasabah sesuai dengan nisbah yang disepakati. Transaksi ini juga bebas dari riba karena tidak ada bunga yang diberikan kepada nasabah, maka sebaliknya, nasabah akan mendapatkan bagi hasil dari keuntungan investasi bank tersebut. Dengan adanya penerapan akad murabahah dalam produk KPR dan mudharabah dalam produk tabungan, maka BTN dapat memastikan bahwa semua transaksi yang dilakukan oleh nasabah bebas dari unsur riba. Dengan adanya transparansi dalam proses dan pengawasan oleh dewan pengawas syariah, bank menciptakan lingkungan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah Islam dan memberikan kenyamanan, kepercayaan bagi nasabah dalam menjalanis aktivitas keuangan mereka”. (wawancara bersama saudara Miftah Faridl jum’at, 26 juli 2024) hal yang sama juga disampai oleh saudara Fajar Agustiansyah selaku Banker (Teller), Havi Zurrahman Putra selaku Banker (Costumer Service), dan saudari Winda Arfina selaku Banker (Financing Service) (wawancara bersama saudari, 26 juli 2024).

Pertanyaan *keempat* mengenai jam khusus salat bagi karyawan beraga Islam BTN KCP Syariah Bukittinggi, saudara Miftah faridl selaku Banker (Operation) mengatakan bahwa, “BTN Syariah tidak memberikan jam khusus untuk salat, namun BTN menerapkan etika bisnis Islam dengan prinsip tauhid, yang merupakan landasan fundamental yang mengarahkan kepada karyawan untuk senantiasa mengingat dan mengedepankan nilai-nilai ketuhanan. Di BTN dalam penerapan prinsip ini terlihat berbagai aspek operasional dan interaksi dengan nasabah. Contohnya, dalam penerapan prinsip tauhid tersebut tentu adanya kesadaran spiritual dalam aktivitas bisnis, BTN menekankan pentingnya kesadaran akan Allah dalam setiap aktivitas bisnis yang dilakukan, karyawan juga diingatkan untuk selalu berpegang pada nilai-nilai

spiritualnya bahkan saat mereka sibuk sekalipun dalam melayani nasabah. Hal ini tentu saja akan menciptakan lingkungan kerja yang tidak hanya berfokus pada profit, tetapi juga pada keberkahan dan tanggung jawab sosial masing-masing. Misalnya, pihak bank atau manajemen bank menghentikan layanan operasionalnya 15 menit sebelum waktu salat dan memberikan kesempatan kepada karyawan atau nasabah untuk melaksanakan ibadah salat berjamaah atau dengan melakukan ibadah masing-masing. Pada penerapan prinsip tauhid juga mencerminkan sikap tanggung jawab yang tinggi dari karyawan terhadap tugas mereka, di mana karyawan diharapkan untuk bertindak jujur dan disiplin, serta bekerja sama dengan baik dalam tim. Hal ini sesuai dengan pernyataan unit BTN yang menyatakan bahwa standar etika yang diterapkan berlandaskan nilai-nilai Syariah, dengan mengedepankan sikap rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Dengan demikian, setiap karyawan merasa bahwa mereka tidak hanya bertanggung jawab kepada perusahaan, akan tetapi mereka juga memiliki rasa tanggung jawab terhadap diri mereka kepada Allah. Dengan adanya penerapan prinsip tauhid di BTN KCP Syariah Bukittinggi maka terciptalah sebuah budaya kerja yang tidak hanya mengejar keuntungan finansial tetapi juga berorientasi pada keberkahan dan rasa tanggung jawab sosial. Kesadaran spiritual yang tinggi di antara karyawan membantu mereka untuk menjalankan tugas mereka dengan integritas dan kejujuran, sehingga terbangunlah kepercayaan dari nasabah. Dengan adanya menghentikan layanan operasional untuk melaksanakan salat dan menerapkan prinsip keadilan dalam transaksi, maka BTN sudah jelas menunjukkan komitmennya terhadap nilai-nilai Islam. BTN KCP Syariah Bukittinggi juga membuktikan bahwa bisnis dapat berjalan sejalan dengan nilai-nilai spiritual tanpa ada mengorbankan aspek profesionalisme dan efisiensi operasional". (wawancara bersama saudara Miftah Faridl jum'at, 26 juli 2024). Hal yang sama juga disampaikan oleh saudara Fajar Agustiansyah selaku Banker (Teller), Havi Zurrahman Putra selaku Banker

(Customer Service), Winda Arfina selaku Banker (Financing Service).  
(wawancara bersama, 26 juli 2024)

Pertanyaan *kelima* mengenai kegiatan rutin keagamaan seperti zakat, infaq dan sedekah yang dilaksanakan karyawan BTN KCP Syariah Bukittinggi, saudara Miftah faridl selaku Banker (Operation) mengatakan bahwa mengatakan bahwa, “BTN menerapkan etika bisnis Islam dalam mengintegrasikan kegiatan keagamaan seperti zakat infaq dan sedekah dalam operasionalnya. BTN juga memiliki program pengumpulan zakat yang dirancang untuk memudahkan nasabah dan karyawan dalam menunaikan kewajiban zakat mereka, dengan melalui kerjasama pada lembaga zakat bank juga menyediakan layanan untuk menghimpun dan menyalurkan zakat nasabah kepada yang berhak. Bank juga memastikan bahwa setiap dana zakat yang dikumpulkan yang dikelola dengan transparan dan akuntabel. Nasabah juga dapat melihat laporan penggunaan dana zakat tersebut, sehingga mereka merasa yakin bahwa dengan adanya kontribusi mereka digunakan untuk tujuan yang benar. Tidak hanya itu BTN juga aktif dalam menggalang dana infak dan sedekah dari setiap karyawan. Program ini seringkali dilaksanakan dalam bentuk donasi untuk kegiatan sosial, pendidikan, dan juga kesehatan. Dengan adanya keterlibatan karyawan, maka kegiatan impor dan sedekah juga melibatkan partisipasi aktif karyawan, yang tidak hanya berdampak positif bagi penerima bantuan tetapi juga membangun rasa kebersamaan dan kepedulian di antara karyawan dan tim. Dalam penggalangan dana terhadap karyawan, dengan secara otomatis gaji mereka sudah terpotong sebesar tiga uluh ribu rupiah setiap bulannya hanya untuk program kegiatan infaq dan sedekah. Dengan mendukung berbagai program sosial, bang juga menunjukkan rasa tanggung jawab sosialnya dan memperkuat Citra positif di mata masyarakat. Hal ini melaksanakan kajian rutin, yang mana dilaksanakan setiap seminggu sekali, dan dipimpin oleh kantor kantor cabang perusahaan di setiap daerahnya. Dengan adanya kegiatan tersebut seperti kegiatan zakat infaq dan sedekah atau juga keagamaan,

maka BTN tidak hanya menjalankan fungsi perbankan tetapi juga berperan aktif dalam menerapkan prinsip etika bisnis Islam. Dengan adanya kegiatan-kegiatan ini juga mencerminkan komitmen bank terhadap nilai-nilai syariah dan tanggung jawab sosial. Dengan demikian, BTN juga menunjukkan bahwa Perbankan syariah dapat berfungsi sebagai agen perubahan sosial yang positif”. (wawancara bersama saudara Miftah Faridl jum’at, 26 juli 2024). Hal yang sama juga disampaikan oleh Fajar Agustiansyah selaku Banker (Teller), Havi Zurrahman Putra selaku Banker (Costumer Service), Winda Arfina selaku Banker (Financing Service). (wawancara bersama, 26 juli 2024).

Dari hasil wawancara di atas dengan karyawan BTN KCP Syariah Bukittinggi penulis menyimpulkan bahwa penerapan etika bisnis Islam secara menyeluruh dalam operasional bank sudah dapat dipastikan terlaksananya penerapan etika bisnis Islam tersebut. Di mana BTN menekankan pentingnya penerapan pada prinsip etika bisnis Islam dalam perbankan syariah yaitu, dengan adanya prinsip aqidah, siddiq, fathonah, amanah, jujur, dan tabligh.

## **2. Tanggapan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan BTN KCP Syariah Bukittinggi**

Berdasarkan dari wawancara penulis dengan beberapa nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang mengacu pada Kualitas Pelayanan BTN KCP Syariah Bukittinggi di dapat dari hasil wawancara sebagai berikut:

Pertanyaan *pertama* mengenai peningkatan dalam kualitas pelayanan BTN KCP Syariah Bukittinggi, Fauzan Oktarino Rahman mengatakan bahwa, “dalam meningkatkan kualitas pelayanan BTN KCP Syariah Bukittinggi, selain dengan menerapkan dan mempertimbangkan etika bisnis Islam, BTN juga menerapkan beberapa langkah strategi atau indikator pelayanan. Pelayanan yang baik berasal dari kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang baik, dan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan standar yang ditentukan. Dengan

adanya indikator dalam mematuhi prinsip-prinsip syariah pada operasionalnya. BTN harus memastikan semua produk dan layanan sesuai dengan hukum Islam seperti tidak menggunakan bunga atau riba pada pembiayaan, dan juga melakukan audit rutin untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip syariah dan transparansi kepada nasabah. Tidak hanya itu, pada indikator jaminan atau kejelasan juga berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan kepercayaan kepada nasabah. Contohnya setiap karyawan harus dilatih untuk memberikan informasi yang akurat dan menjelaskan produk dengan jelas terhadap nasabah, kemudian Bank juga melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan dalam hal sikap ramah dan juga profesional saat berinteraksi dengan nasabah. Kemudian adanya indikator keandalan dan kenyamanan indikator ini memiliki nilai konsistensi layanan yang diberikan oleh bank. Contohnya, dengan adanya evaluasi frekuensi gangguan pada sistem atau kesalahan dalam transaksi yang dapat mengurangi kepercayaan nasabah dan juga mengukur waktu respon bank dalam menyelesaikan masalah atau keluhan nasabah. Bank juga melakukan survei terhadap perusahaan mengenai tentang kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu serta fasilitas lainnya yang ada di Bank tersebut, dan juga memastikan bahwa semua peralatan, seperti mesin ATM dan sistem *online Banking*, dapat berfungsi dengan baik dan mudah diakses oleh nasabah BTN. Kemudian dengan menerapkannya indikator kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dapat memberikan perhatian yang diberikan kepada nasabah. Contohnya dengan mengamati bagaimana karyawan memperlakukan nasabah apakah mereka menunjukkan perhatian, keramahan, kesopanan, dan juga kesabaran dalam melayani nasabah. Bank juga mengumpulkan pendapat dari nasabah mengenai pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan karyawan atau staf BTN KCP Syariah Bukittinggi. Dengan adanya penerapan indikator tersebut BTN dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan juga kepuasan nasabah". (wawancara bersama saudara Fauzan Oktarino Rahman, 26 juli 2024). Hal

sama juga disampaikan oleh beberapa nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi, Indah Wati, Resva Aini Putri, Ahmad Sayuti, Amelia Zahra, Rahmi Ati, Yusra Muchtar, Hasnul, Sultan Hayyat Zura, Amalia Fathurrahmi, Dwi Fitriana Ramadhani (wawancara bersama nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi selasa, 26 Juli 2024)

Pertanyaan *kedua* mengenai apa tujuan bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Fauzan Oktarino Rahman mengatakan bahwa, “tujuannya untuk mempertimbangkan beberapa aspek yang akan menjadi fokus utama bank. Salah satunya dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada pelanggan, BTN bertujuan untuk memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang memenuhi kebutuhan pada nasabah. Hal ini mencakup dengan adanya pengembangan produk, di mana pihak bank akan menyediakan berbagai produk pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah seperti KPR syariah dan produk investasi yang berbasis mudharabah. Dalam inovasi layanannya bank memberikan teknologi digital untuk mempermudah akses nasabah terhadap layanan perbankan, seperti adanya *Mobile Banking* dan *Internet Banking*. Kemudian dengan memberikan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan bank kepada nasabah, maka BTN juga berfokus pada pencapaian sasaran laba usaha untuk memastikan keberlanjutan operasionalnya. Contohnya, dalam strategi pemasaran, BTN meningkatkan pangsa pasar mereka melalui promosi produk dan memberikan penawaran-penawaran menarik untuk nasabah baru. Dalam meningkatkan efisiensi operasionalnya, bank juga menerapkan manajemen biaya yang efektif untuk meningkatkan profitabilitas tanpa mengorbankan kualitas pelayanan bank. Selain itu, pihak bank juga menghindari terjadinya hubungan yang tidak diinginkan di kemudian hari terhadap produsen. Dengan adanya tujuan-tujuan pelayanan ini, BTN dapat merumuskan strategi mereka lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, dan berfokus pada pemenuhan kebutuhan nasabah, pencapaian laba, ketahanan bank, dan juga membantu

bank dalam membangun reputasi yang solid dan loyalitas nasabah dalam jangka Panjang”. (wawancara bersama saudara Fauzan Oktarino Rahman jum’at, 26 juli 2024). ). Hal sama juga disampai oleh beberapa nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi, Indah Wati, Resva Aini Putri, Ahmad Sayuti, Amelia Zahra, Rahmi Ati, Yusra Muchtar, Hasnul, Sultan Hayyat Zura, Amalia Fathurrahmi, Dwi Fitriana Ramadhani (wawancara bersama nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi selasa, 26 Juli 2024)

Pertanyaan *ketiga* mengenai apa strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan BTN KCP Syariah Bukittinggi, Fauzan Oktarino Rahman mengatakan bahwa, “untuk meningkatkan layanan di BTN KCP Syariah Bukittinggi tentu saja ada strategi pelayanan yang dapat mempertimbangkan beberapa pendekatan yang efektif buat kepada nasabah. Dengan kondisi perbankan syariah dalam era digital saat ini, tentu saja BTN menerapkan strategi agar dapat bertahan dan terus berkembang seiring dengan adanya kemajuan teknologi. Namun dalam hal ini ada dua jenis strategi dalam pelayanan perbankan syariah, yaitu dengan strategi dalam mencari pelanggan baru, dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Sedangkan strategi dalam mencari nasabah baru, yaitu dengan memperkenalkan produk kepada nasabah baru, melalui promosi yang diadakan bank dan karyawan dianjurkan untuk memperkenalkan produk baru mereka yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti adanya pembiayaan yang berbasis syariah untuk sektor usaha kecil dan menengah, serta produk investasi yang sesuai dengan prinsip syariah. Bank juga meningkatkan fitur layanan digital seperti *mobile Banking* dan *internet Banking* untuk memudahkan transaksi nasabah. Hal ini juga termasuk dalam pengembangan aplikasi yang friendly dan aman terhadap nasabah. Dengan adanya media sosial atau *platform* digital lainnya, bank lebih mudah untuk memasarkan produk dan layanan mereka, serta membangun hubungan yang lebih dekat dengan nasabah baru. Sedangkan dalam strategi pada mempertahankan pelanggan yang sudah ada, BTN melakukan program pelatihan dan pengembangan karyawan, di mana

setiap karyawan diwajibkan untuk meningkatkan pengetahuan mereka tentang produk syariah serta keterampilan layanan pelanggan. Pelatihan ini harus mencakup etika bisnis Islam dan tata cara berinteraksi dengan nasabah secara efektif, kemudian bank menerapkan sistem penghargaan bagi karyawan yang sudah menunjukkan kinerja pelayanan yang baik, sehingga memotivasi mereka untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Kemudian dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dengan menerapkan sop yang jelas untuk setiap jenis layanan, dan juga memastikan kepada semua karyawan mengikuti prosedur yang sama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, BTN KCP Syariah Bukittinggi dapat meningkatkan kualitas layanannya secara signifikan. Dan berfokus pada pengembangan produk pelatihan karyawan dan peningkatan kualitas pelayanan dapat membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah dan membantu bank dalam mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi serta meningkatkan loyalitas nasabah”. (wawancara bersama saudara Fauzan Oktarino Rahman jum’at, 26 juli 2024). ). Hal sama juga disampai oleh beberapa nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi, Indah Wati, Resva Aini Putri, Ahmad Sayuti, Amelia Zahra, Rahmi Ati, Yusra Muchtar, Hasnul, Sultan Hayyat Zura, Amalia Fathurrahmi, Dwi Fitriana Ramadhani (wawancara bersama nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi selasa, 26 Juli 2024)

Pertanyaan *keempat* mengenai tanggapan nasabah dalam pelayanan yang diberikan BTN KCP Syariah Bukittinggi. Saudara Fauzan Oktarino Rahman selaku nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi mengatakan bahwa, “dengan adanya penerapan etika bisnis Islam di BTN KCP Bukittinggi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di BTN memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Karena BTN mengedepankan nilai-nilai etika bisnis Islam tersebut dan juga menekankan kepada karyawan untuk menerapkan prinsip etika bisnis Islam yaitu dengan adanya prinsip kesatuan, prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas, dan juga prinsip tanggung jawab”. (wawancara bersama

saudara Fauzan Oktarino Rahman selasa, 30 juli 2024). Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudari Rahma yang mengatakan bahwa, “menurut saya pelayanannya memberikan dampak positif terhadap nasabah, terutama dalam kerapian berpakaian pegawai, keramahan serta kesabarannya menanggapi permasalahan nasabah. BTN juga tidak membedakan status sosial nasabah, semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya, tua maupun muda, yang naik mobil maupun motor, mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya”. (wawancara bersama saudari Rahma selasa, 30 juli 2024). Hal sama juga disampaikan oleh beberapa nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi, Indah Wati, Resva Aini Putri, Ahmad Sayuti, Amelia Zahra, Rahmi Ati, Yusra Muchtar, Hasnul, Sultan Hayyat Zura, Amalia Fathurrahmi, Dwi Fitriana Ramadhani (wawancara bersama nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi selasa, 30 Juli 2024)

Pertanyaan *kelima* mengenai mengapa memilih menjadi nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi dibandingkan Bank lain, saudara Fauzan Oktarino Rahman mengatakan bahwa, “mengenai alasan memilih BTN dibandingkan bank lain karena dari berbagai aspek yang menjadi keunggulan dan daya tarik bank ini, karena BTN beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang diatur dalam Al-quran dan Fatwa Majelis Ulama Indonesia kemudian memastikan bahwa semua transaksi mereka itu bebas dari unsur riba, maysir, dan gharar. Hal ini dapat memberikan rasa aman bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi keuangan mereka sesuai dengan ajaran Islam. Dalam produk dan layanan yang beragam BTN menawarkan berbagai produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Yaitu, dengan adanya pembiayaan KPR dengan akad murabahah nasabah dapat membeli rumah dengan angsuran tetap dan proses cepat. Kemudian di BTN juga ada tabungan dan investasi yang berbasis mudharabah, produk seperti tabungan BTN prima IB juga dapat memberikan bagi hasil yang kompetitif, sehingga dapat menarik keinginan nasabah yang ingin berinvestasi di bank ini. Unggulnya BTN yaitu

mereka memiliki fokus kuat pada pembiayaan perumahan dan ini menjadikannya pilihan utama bagi nasabah yang ingin memiliki rumah, produk KPR BTN platinum ini dirancang untuk memudahkan nasabah dalam memiliki rumah dengan syarat yang ringan. Kemudian BTN berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang unggul terhadap kebutuhan nasabah. Hal ini termasuk kecepatan dalam proses kemudahan akses. Dengan adanya kombinasi prinsip syariah yang kuat, produk yang beragam, dan fokus pada pembiayaan perumahan kemudian unggul dalam pelayanan, serta reputasi yang baik, BTN menawarkan nilai tambah yang signifikan bagi nasabah dibandingkan dengan Bank lain. Hal ini menjadikannya pilihan yang menarik bagi masyarakat yang menginginkan layanan Perbankan sesuai dengan nilai-nilai Islam”. (wawancara bersama saudara Fauzan Oktarino Rahman selasa, 30 juli 2024)

Pendapat lain juga disampaikan oleh saudari Rahma mengatakan bahwa mengapa saya lebih memilih menabung di BTN KCP Syariah Bukittinggi dibandingkan bank lain, “karena saya melihat program yang dipakai itu berbasis syariah, sehingga sudah saatnya sebagai umat Islam untuk memajukan keuangan syariah. Dan juga karena produk-produk yang ditawarkannya bermacam-macam tanpa adanya riba atau keuntungan yang sanagat besar”. (wawancara bersama saudari Rahma selasa, 30 juli 2024). Pendapat yang sama juga disampai oleh beberapa nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi, Indah, Resva Aini Putri, Ahmad Sayuti, Amelia Zahra, Rahmi Ati, Yusra Muchtar, Hasnul, Sultan Hayyat Zura, Amalia Fathurrahmi, Dwi Fitrina Ramadhani (wawancara bersama nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi selasa, 30 Juli 2024)

Pertanyaan *keenam* mengenai apa kelebihan pelayanan yang ada pada BTN KCP Syariah Bukittinggi, saudara Fauzan Oktarino Rahman mengatakan bahwa, “mengenai kelebihan pelayanan pada BTN dapat kita lihat bahwasannya bank tersebut mempertimbangkan beberapa aspek penerapan etika bisnis Islam yang menonjol dalam operasional dan layanan yang ditawarkan mereka. Dengan adanya prinsip syariah yang

kuat BTN beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang jelas dan transparan sesuai dengan hukum Islam. Hal ini memberikan jaminan bahwa semua transaksi yang dilakukan tanpa ada unsur riba, maysir, dan juga gharar. Sehingga nasabah merasa aman dan nyaman dalam transaksi tersebut. Dalam prinsip ini juga menciptakan kepercayaan yang tinggi di kalangan nasabah. Tidak hanya itu, BTN juga menawarkan produk pembiayaan yang beragam dan kompetitif. BTN juga dikenal dengan pelayanan pelanggan yang ramah dan responsif dengan standar operasional prosedur yang ketat memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah dilakukan dengan cepat dan efisien. Hal ini juga termasuk kecepatan dalam proses pengajuan pembiayaan serta kemampuan karyawan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah. BTN juga menyediakan berbagai fasilitas modern seperti *Mobile Banking* dan layanan digital lainnya, yang akan memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Dengan adanya fasilitas ini dapat meningkatkan kenyamanan nasabah dan membuat proses perbankan lebih efisien. Tidak hanya itu BTN juga berkomitmen dalam meningkatkan kualitas layanan mereka melalui pelatihan staff dan evaluasi berkala terhadap pelayanan yang diberikan. Melalui dari penilaian survei kepuasan nasabah dan sistem pengaduan juga diterapkan untuk mengidentifikasi area perbaikan mereka. Dengan demikian, BTN juga berusaha untuk selalu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi para nasabah. Dengan adanya prinsip syariah yang kuat, BTN dapat menunjukkan kelebihan mereka yang sangat signifikan dalam pelayanan dibandingkan bank lain. Karena hal ini menjadikan pilihan menarik bagi masyarakat yang mencari layanan Perbankan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam”. (wawancara bersama saudara Fauzan Oktarino Rahman selasa, 30 juli 2024). Hal yang sama juga disampaikan beberapa para nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi, saudari Rahma, Indah Wati, Resva Aini Putri, Ahmad Sayuti, Amelia Zahra, Rahmi Ati, Yusra Muchtar, Hasnul, Sultan Hayyat Zura, Amalia

Fathurrahmi, Dwi Fitriana Ramadhani (wawancara bersama nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi selasa, 30 Juli 2024)

Pertanyaan *ketujuh* mengenai apa fasilitas yang nasabah dapatkan dari BTN KCP Syariah Bukittinggi, saudara Fauzan Oktarino Rahman mengatakan bahwa, “mengenai fasilitas yang nasabah dapatkan dari BTN mencakup berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah sesuai dengan prinsip syariah. Salah satunya yaitu pada produk tabungan. Yaitu dengan adanya tabungan BTN Batara IB, tabungan BTN prima IB, tabungan Haji IB dan produk tabungan lainnya. Kemudian adanya fasilitas pada produk pembiayaan. Yaitu dengan adanya KPR BTN, pembiayaan modal kerja, dan pembiayaan investasi. Kemudian juga ada fasilitas layanan transaksi digital. Yaitu adanya BTN *Mobile Banking*, ATM link, dan RTGS. BTN juga memberikan layanan khusus di mana pelayanan ini adalah payroll BTN, dan pick up service. Dengan adanya beberapa fasilitas yang ditawarkan oleh bank. BTN berupaya dalam memberikan solusi finansial yang aman dan menguntungkan bagi nasabahnya, sehingga nasabah tersebut loyal akan hal fasilitas yang diberikan, kemudian nasabah dapat merekomendasikan fasilitas layanan tersebut kepada nasabah baru”. (wawancara bersama saudara Fauzan Oktarino Rahman selasa, 30 juli 2024). Hal sama juga disampaikan oleh beberapa nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi, Rahma, Indah Wati, Resva Aini Putri, Ahmad Sayuti, Amelia Zahra, Rahmi Ati, Yusra Muchtar, Hasnul, Sultan Hayyat Zura, Amalia Fathurrahmi, Dwi Fitriana Ramadhani (wawancara bersama nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi selasa, 30 Juli 2024).

Pertanyaan *kedelapan* mengenai apakah pelayanan apakah pelayanan yang diberikan BTN KCP Syariah Bukittinggi sudah sesuai dengan keinginan dan harapan anda, saudara Fauzan Oktarino Rahman mengatakan bahwa, “semua sudah cukup baik, Dengan adanya pengaruh positif dari beberapa nasabah juga mengenai BTN , mulai dari kualitas pelayanan yang diberikan BTN KCP Syariah Bukittinggi kepada nasabah,

kemudian dengan adanya fasilitas dan layanan, hal tersebut tentu saja nasabah menilai fasilitas mereka, seperti ATM dan layanan digital sebagai bagian penting dari pengalaman mereka. BTN juga menunjukkan bahwa pelayanan karyawan sangat ramah dan sopan, namun nasabah mengharapkan adanya peningkatan dalam kualitas produk dan kemudahan penggunaan layanan. Hal ini juga mencerminkan bahwa meskipun pelayanan dasar sudah baik ada juga keinginan untuk peningkatan dalam hal aksesibilitas dan kenyamanan. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan oleh BTN KCP Syariah Bukittinggi telah memenuhi sebagian besar harapan para nasabah dengan tingkat kepuasan yang cukup baik”. (wawancara bersama saudara Fauzan Oktarino Rahman selasa, 30 juli 2024). Hal yang sama juga disampai oleh beberapa nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi, Indah Wati, Resva Aini Putri, Ahmad Sayuti, Amelia Zahra, Rahmi Ati, Yusra Muchtar, Hasnul, Sultan Hayyat Zura, Amalia Fathurrahmi, Dwi Fitriana Ramadhani (wawancara bersama nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi selasa, 30 Juli 2024).

Pertanyaan *kesembilan* mengenai apa yang perlu ditingkatkan dari pelayanan yang ada pada BTN KCP Syariah Bukittinggi, saudara Fauzan Oktarino Rahman mengatakan bahwa, “mengenai peningkatan pelayanan pada BTN yang dapat dipertimbangkan dari beberapa pendapat nasabah. Yaitu adanya inovasi dalam produk dan layanan, di mana nasabah menginginkan lebih banyak variasi dalam bentuk produk dan layanan yang ditawarkan. Meskipun BTN memiliki produk unggul seperti KPR dan tabungan Syariah, ada permintaan untuk produk investasi dan pembiayaan yang lebih inovatif. Hal ini mencakup dengan adanya pengembangan aplikasi *Mobile Banking* yang lebih *frendly* dan fitur-fitur baru yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Kemudian dengan adanya fasilitas digital yang baik, dengan semakin meningkatnya penggunaan teknologi dalam perbankan nasabah mengharapkan fasilitas digital yang lebih baik lagi. BTN perlu memperbarui dan meningkatkan aplikasi *Mobile Banking* serta sistem *Online Banking* agar lebih intuitif dan mudah

digunakan. Misalnya dengan adanya penambahan fitur seperti *real-Time* atau pengelolaan keuangan pribadi dan integrasi dengan platform lain dapat meningkatkan pengalaman nasabah. Kemudian BTN KCP Syariah Bukittinggi lebih meningkatkan lagi sistem pengaduan yang ada saat ini, perlu diperbaiki untuk memastikan bahwa setiap keluhan nasabah ditangani dengan cepat dan efektif. Meskipun ada mekanisme pengaduan, nasabah sering merasa prosesnya agak lambat. Dengan mempercepat proses tindak lanjut terhadap pengaduan dan memberikan pembaruan status kepada nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam peningkatan pelayanan, BTN harus fokus terhadap inovasi-inovasi produk, fasilitas digital, dan respon terhadap pengaduan. Dengan melakukan perbaikan di area ini BTN dapat lebih memenuhi harapan nasabah dan dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas mereka”. (wawancara bersama saudara Fauzan Oktarino Rahman Selasa, 30 Juli 2024). Hal yang sama juga disampaikan oleh para nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi oleh saudari Indah Wati, Resva Aini Putri, Ahmad Sayuti, Amelia Zahra, Rahmi Ati, Yusra Muchtar, Hasnul, Sultan Hayyat Zura, Amalia Fathurrahmi, Dwi Fitriana Ramadhani (wawancara bersama nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi Selasa, 30 Juli 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bersama nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi. Dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan dan diterapkan oleh BTN KCP Bukittinggi yaitu, dengan menerapkan tujuan pelayanan, indikator pelayanan, jenis pelayanan, strategi untuk meningkatkan pelayanan dan juga berpedoman pada Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Peningkatan kualitas pelayanan juga telah dilakukan dalam operasional bank, dengan adanya penerapan kualitas layanan tersebut dapat menarik perhatian dari nasabah yang akan bergabung di BTN, hal ini dapat dilihat dari proses simulasi yang dilakukan oleh para pegawai meminta masukan kepada nasabah mengenai bagaimana layanan di BTN KCP Syariah Bukittinggi sehingga nanti bisa dinilai dari masukan tersebut, apakah sudah

memenuhi harapan nasabah atau belum, dengan demikian terbukti bahwa selalu ada perbaikan kualitas pelayanan yang diperhatikan BTN KCP Syariah Bukittinggi demi kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dari beberapa responden yang menjadi nasabah BTN KCP Syariah Bukittinggi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di BTN KCP Syariah Bukittinggi cukup baik, dalam menerapkan indikator loyalitas pelanggan serta loyalitas toko, serta adanya fasilitas yang memadai. mereka mengatakan selain adanya penerapan etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan mereka juga mempertimbangkan beberapa aspek yang menjadi fokus utama untuk memenuhi kebutuhan nasabah seperti adanya indikator loyalitas pelanggan.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan penyajian hasil penelitian yang penulis buat berdasarkan fakta yang penulis temukan dilapangan dan agar tidak menyimpang dari fokus penelitian dan tujuan penelitian maka disajikan juga dalam pembahasannya. Dalam penjelasan dan analisis penulis terkait Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Tabungan Negara (studi kasus BTN KCP Syariah Bukittinggi).

1. Penerapan etika bisnis Islam pada BTN KCP Syariah Bukittinggi. dari hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa penerapan etika bisnis Islam secara menyeluruh dalam operasional bank sudah dapat dipastikan terlaksanakan-Nya. Di mana BTN menekankan pentingnya penerapan pada prinsip etika bisnis Islam dalam perbankan syariah yaitu, dengan adanya prinsip aqidah, siddiq, fathonah, amanah, jujur, dan tabligh.

Menurut pendapat (Putritama A. , 2018) mengatakan bahwa aqidah merupakan adanya penyerahan diri kepada Allah SWT maka pelaku bisnis akan selalu menjaga perbuatannya dari hal-hal yang dilarang oleh syariah. Hal tersebut penulis temukan dalam penelitian bahwasannya dari hasil

wawancara bersama karyawan bank juga menyatakan hal yang serupa aqidah merupakan pondasi keyakinan dalam Islam dan itu sangat mempengaruhi cara individu berinteraksi dalam dunia bisnis perbankan syariah. Dimana pelaku bisnis (karyawan) akan selalu menjaga perbuatannya dari hal-hal yang dilarang oleh syariah. Setiap karyawan BTN KCP Syariah Bukittinggi diharuskan dan diwajibkan dalam melakukan pencatatan transaksi mereka harus transparansi, karena bank syariah diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas mengenai produk dan layanan mereka kepada para nasabah, setiap transaksi yang dilakukan oleh mereka harus dilakukan dengan keterbukaan tanpa ada unsur penipuan atau ketidakadilan. Dan didukung dengan (Q.S Al-Isra' ayat 35) :

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۗ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ

تَأْوِيلًا ﴿٣٥﴾

Artinya: “ *Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar; dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.*”

Dalam tafsir ringkasan Kementrian Agama RI dijelaskan, bahwa ayat diatas bermakna untuk larangan mengurangi takaran atau melebihkannya. Timbanglah dengan timbangan yang benar sesuai dengan ukuran yang ditetapkan. Dengan demikian orang akan percaya dan merasa nyaman dalam bermuamalah (bisnis) dan lebih baik akibatnya bagi kehidupan manusia. Hal tersebut para karyawan dapat dikatakan jujur pada saat melakukan pencatatan transaksi sehingga terciptanya kepercayaan antara bank dan nasabah.

Menurut pendapat (Putra, 2022) dalam sebuah penelitiannya beliau mengatakan bahwa amanah dalam bisnis mencakup tanggung jawab menjaga hak pelanggan dan memberikan yang terbaik dalam setiap transaksinya. Dan didukung dalam (Q.S Al-Baqarah ayat 283)

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَثِمْنَا مِنْ بَعْضِكُمْ بَعْضًا فليؤدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۗ وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۗ ﴾

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang pencatat, hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Akan tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya, sesungguhnya hatinya berdosa. Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Hal tersebut juga disampaikan oleh karyawan BTN dari hasil penelitian yang penulis temukan bahwasannya amanah dari para nasabah yang dilandasi dengan kejujuran sehingga memunculkan kepercayaan nasabah merupakan hal paling mendasar dari semua hubungan bisnis. Hal ini juga berkaitan pada prinsip siddiq, di mana setiap karyawan memiliki rasa tanggung jawab atas segala perbuatan mereka pada saat kegiatan bertransaksi antara pihak bank dan nasabah. Sedangkan prinsip fathonah merupakan sifat yang mendorong kearifan berpikir dan bertindak sehingga keputusan yang dihasilkan menunjukkan sikap yang profesionalisme, BTN KCP Syariah Bukittinggi menegaskan kepada seluruh pegawainya pada saat berkomunikasi atau melakukan transaksi kepada nasabah agar dapat menghindari keterlibatan dalam mengambil keputusan nasabah, karena hal itu dapat berpotensi konflik kepentingan dan ini juga bertujuan untuk menjaga integritas dan kepercayaan nasabah terhadap bank. Tidak hanya itu, riba juga termasuk hal yang dilarang oleh syariah, terutama dalam penanganan transaksi nasabah, dan ada mekanisme pengawasan untuk memastikan integritas. Kemudian setiap produk harus disetujui oleh Dewan Pengawas Syariah, sehingga nasabah dapat yakin atas produk BTN tidak ada unsur riba. wawancara ini menggambarkan pada nilai budaya

kerja yang mengedepankan nilai-nilai syariah dan kepatuhan terhadap etika bisnis Islam. Hal ini juga didukung oleh kebijakan khusus tentang prosedur tata kelola perusahaan yang penulis lampirkan.

2. Mengenai tanggapan nasabah terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan pada BTN KCP Syariah Bukittinggi.

Dimana BTN memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada nasabahnya dengan fasilitas yang diberikan seperti fasilitas yang berbasis digital atau pelayanan jasa, dan indikator pelayanan. dengan adanya pelayanan tersebut dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan BTN KCP Syariah Bukittinggi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh saudara Ahmad Ajib Ridlwan bahwasannya benar dengan adanya kualitas pelayanan membawa pengaruh yang sangat signifikan oleh kepuasan nasabah (Ridlwan, 2018).

Oleh sebab itu BTN KCP Bukittinggi sudah semestinya untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya agar dapat menarik perhatian dari nasabah yang akan bergabung di BTN , selain itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan BTN KCP Syariah Bukittinggi meminta masukan kepada nasabah mengenai bagaimana layanan di BTN KCP Syariah Bukittinggi sehingga nanti bisa dinilai dari masukan tersebut, apakah sudah memenuhi harapan nasabah atau belum, dengan demikian terbukti bahwa selalu ada perbaikan kualitas pelayanan yang diperhatikan BTN KCP Syariah Bukittinggi demi kepuasan nasabah. Dimana setiap pelayanan yang dilakukan pihak BTN mereka memberikan bukti nyata dari pelayanan dan kemampuan sarana prasarana yang dimiliki perusahaan serta keadaan lingkungan sekitar BTN dikalangan nasabah dan itu dinyatakan sebagai bukti fisik yg dimiliki oleh BTN .

Kemudian ada juga yang namanya keandalan, dimana pihak BTN dapat memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yg dijanjikan kepada nasabah, kemudian ada juga daya tanggap, dimana pihak BTN memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggan mereka, dan juga adanya jaminan dan juga empati yang diberikan pihak

BTN yang dapat menumbuhkan dan membangun kepercayaan nasabah, dari indikator tersebut. Hal ini juga diatur dalam kebijakan perusahaan dan sesuai dengan SOP perusahaan yang penulis lampirkan.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh saudara Efan Elpanso pada penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BTN yang dimoderasi oleh variabel kepuasan, menyatakan bahwa benar dengan adanya kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif pada kepuasan nasabah atau loyalitas nasabah. (Elpanso, 2022) termasuk juga dengan adanya loyalitas merek dan toko, dimana para nasabah menyenangi dan konsisten dalam pemakaian pada produk dan jasa BTN KCP Syariah Bukittinggi baik itu jangka panjang maupun pendek. Hal ini juga didukung dan dijelaskan dalam penelitian yg dilakukan oleh Hayani, 2020 dalam judul loyalitas pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil dari kesimpulan penulis bahwa, aspek-aspek etika bisnis Islam mulai dari tujuan, manfaat, indikator hingga prinsip kesatuan (tauhid), keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab hingga kebijakan, siddiq, amanah, fathanah, tabliq sudah dilaksanakan di BTN KCP Syariah Bukittinggi secara tersistem dalam manajemen internal perusahaan. Mulai dari perencanaan berupa aturan dan kode etik, sampai evaluasi. Kesimpulan tersebut peneliti simpulkan berdasarkan pengakuan atau pengalaman dari para pegawai dan nasabah BTN. Dan bukti penerapan etika bisnis Islam tersebut didukung oleh adanya perencanaan dalam aturan bank berupa pedoman etika bisnis dan perilaku juga kebijakan tata kelola perusahaan yang penulis lampirkan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Tabungan Negara (studi kasus BTN KCP Syariah Bukittinggi), maka dapat ditarik kesimpulan sesbagai berikut:

1. Penerapan Etika Bisnis Islam Bank Tabungan Negara KCP Bukittinggi sesuai dengan prinsip syariah, bahwa aspek-aspek etika bisnis Islam sudah dilaksanakan di BTN KCP Syariah Bukittinggi secara tersistem dalam manajemen internal perusahaan. Mulai dari penerapan prinsip keseimbangan, akidah, shiddiq, fathanah, amanah, jujur, dan tabliq, sampai pada tahap implementasi dari aspek pengorganisasian penegakan etika bisnis Islam, sampai evaluasi.
2. Tanggapan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Tabungan Negara KCP Bukittinggi cukup baik, yaitu dengan menerapkan tujuan pelayanan, indikator pelayanan, jenis pelayanan, bentuk produk layanan jasa, hingga strategi untuk meningkatkan pelayanan BTN KCP Syariah Bukittinggi. Dan juga menerepakan strategi pelayanan, kualiatas pelayanan, loyalitas toko, hingga indikator loyalitas pelanggan mulai dari bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati yang dapat menarik perhatian nasabah pada produk BTN , sehingga menimbulkan sikap loyal nasabah terhadap BTN KCP Syariah Bukittinggi.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diajukan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat bagi:

1. Oleh karena masih adanya para nasabah yang mengeluhkan tentang pelayanan digital aplikasi *Banking*, lambatnya proses pelayanan pada keluhan nasabah, hingga jenuhnya para nasabah saat antrian, dan minimnya ATM BTN yang dijumpai pada sekitaran wilayah Bukittinggi. Maka disarankan kepada pihak BTN KCP Syariah Bukittinggi untuk membenahi dan meningkatkan lagi aspek tanggung jawab, kebijakan, pelayanan jasa, hingga indikator loyalitas pelanggan pada bukti fisik dan daya tanggap. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih sempurna.
2. Oleh karena itu, maka disarankan kepada pihak BTN KCP Syariah Bukittinggi agar dapat membenahi sarana prasana perusahaan sesuai dengan visi misi yang dituju oleh BTN KCP Syariah Bukittinggi.
3. penelitian ini masih bersifat kualitatif dari aspek tujuan, pemanfaatan, dan indikator etika bisnis, pelayanan dan loyalitas. Maka untuk penelitian selanjutnya berpeluang untuk dilaksanakannya penelitian kuantitatif agar mengetahui dari aspek pemasaran yang dilakukan BTN KCP Syariah Bukittinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, D. (2019). Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 2-3.
- Ali, L. (2017). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Apollo.
- Anshori, A. G. (2018). Jurnal Ekonomi Islam. *Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia Dan Implikasinya Bagi Praktik Perbankan Nasional*, 160-161.
- Arief, H. M. (2019). Business Ethic And Good Governance . *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 155.
- Asmuni. (2022). Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. *Strategi Industri Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Era Digital*, 4.
- Athar, G. A. (2020). Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Pedagang Dipasar Tradisional Kota Binjai Sumatera Utara. *Jurnal Wahana*, 127.
- Athar, G. A. (2020). Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Pedagang Dipasar Tradisional Dikota Binjai Sumatra Utara. *Jurnal Wahana Inovasi*, 125.
- Athar, G. A. (2020). Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Pedagang Dipasar Tradisional Dikota Binjai Sumatra Utara. *Jurnal Wahana Inovasi*, 127.
- Bertens, K. (2007). *Etika*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama .
- Butarbutar, B. (2019). Peranan Etika Bisnis Dalam Bisnis. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 190-191.
- Dwimawanti, I. A. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jiakp*, 112.
- Elpanso, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas NasabahBTN Yang Dimoderasi Oleh Variabel Kepuasan. *Jurnal Mirai Management*, 24.
- Ermawan, E. R. (2011). *Busines Ethics*. Bandung: Alfabeta.
- Fatriani, R. (2018). Ensiklopedia Of Jurnal. *Bentuk-Bentuk Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia*, 222-224.

- Febriany, F. S. (2021). Nilai-Nilai Pancasila Dan Dinamika Etika Politik Indonesia. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 692.
- Hasoloan, A. (2018). Penerapan Etika Bisnis Dalam Perusahaan Bisnis. *Jurnal Warta*, 34.
- Hasoloan, A. (2018). Peranan Etika Bisnis Dalam Perusahaan Bisnis. *Jurnal Warta Edisi*, 5-6.
- Hayani. (2020). Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* , 137.
- Hayani. (2020). Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 134.
- Hendri Wijaya, D. (2017). Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen . *Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Xyz Di Jakarta*, 418-419.
- Istanto, R. (2009). *Etika Profesi*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Iswanto, Y. (2017). *Kewirausahaan Dalam Perspektif*. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang , Tangerang Selatan-15418, Banten - Indonesia .
- Julius. (2020). Etika Lingkungan Hidup. *Ejournals*, 521.
- Keraf, A. S. (2010). *Etika Lingkungan Hidup*. Jakarta: Pt. Kompas Media Nusantara.
- Kusmiarti, P. (2020). Implementasi Etika Bisnis Dan Good Corporate Governance Pada Perkebunan Kelapa Sawit . *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 198-199.
- Madallo, E. (2019). Etika Dalam Kehidupan Bermasyarakat. *Jurnal Etika Kehidupan*, 2-3.
- Marlina, A. (2018). Jurnal Ilmiah Inovator. *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*, 16-17.
- Marlina, A. (2018). Jurnal Keuangan Dan Perbankan. *Analisis Kemampuan Membayar (Capacity To Repayment) Dalam Mengambil Kpr BTN Bersubsidi Di Di BTN Cabang Bogor*, 1-2.

- Maulida, R. N. (2019). *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah. Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor*, 222.
- Moha, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen . *Jurnal Emba*, 577.
- Muthalib, Z. A. (2023). *Etika Bisnis*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Nugroho, R. (2003). *Prinsip Penerapan Pembelajaran* . Jakarta: Balai Pustaka.
- Praja, P. D. (2020). *Aliran-Aliran Filsafat Dan Etika*. Jakarta: Kencana Jl. Tandra Raya No. 23 Rawamangun-Jakarta.
- Purba, B. (2023). Analisis Etika Individu Dalam Konteks Organisasi Modern. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 176.
- Putra, F. M. (2022). Membangun Etika Bisnis Islam: Refleksi Atas Nilai Kejujuran, Amanah, Dan Ihsan. *Jurnal Ekonomi Islam*, 97.
- Putritama, A. (2018). *Jurnal Nominal. Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri Perbankan Syariah*, 3.
- Putritama, A. (2018). *Jurnal Nominal. Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri Perbankan Syariah*, 4-5.
- Putritama, A. (2018). Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri Perbankan Syariah. *Jurnal Nominal*, 5.
- Rahmad. (2020). *Jurnal Ekonomi Syariah. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*, 20.
- Ridlwani, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 113.
- S, K. (1998). ETIKA BISNIS. *Kanisius*, 15-16.
- Salim, A. (2018). *Islamic Banking. Analisis Pemahaman Dan Penerapan Etika Bisnis Islam Pedagang Pengepul Barang Bekas Di Kota Palembang*, 58.
- Sari, R. P. (2018). *Jurnal Ekonomi Islam. Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah*, 131.
- Septiani, A. (2023). *Jurnal Riset Ekonomi. Pengertian, Ruang Lingkup Perbankan, Tujuan, Latar Belakang, Prinsip Dan Sejarah Perbankan Syariah Di Indonesia*, 539.

- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Pt. Medika Aksara Globalindo .
- Setyagustina. (2023). In *Pasar Modal Syariah* (Pp. 11-12). Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Setyagustina, K. (2023). *Pasar Modal Syariah*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung .
- Sihotang, K. (2019). *Pendidikan Pancasila: Upaya Internalisasi Nilai-Nilai Kebangsaan*. Jakarta: Unika Atma Jaya.
- Siska Yuli Anita, M. (2024). *Preferensi Nasabah Pada Produk Bank Syariah Berdasarkan Religiusitas Dan Kualitas Layanan*. Bandung: Cv. Intelektual Manifes Media.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeda.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeda.
- Sugiyono. (2015).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan: Kualitatif, Kuantitatif, Kombinasi, Penelitian Tindakan dan Penelitian Evaluasi*. Bandung : Alfabed.
- Suryadi, N. (2021). *ETIKA BISNIS*. Jawa Timur, Malang: Uneversitas Brawijaya Press.
- Sutisna. (2012). *Prilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Edisi Kedua Bandung Remaja Rosdakarya.
- Tas'adi, R. (2014). Pentingnya Etika Dalam Pendidikan. *Ta'dib*, 148-149.
- Taufik, A. (2018). Etika Keluarga Dalam Agama Terhadap Jati Diri Anak. *El-Ghiroh*, 94.
- Utama, A. S. (2018). Jurnal Wawasan Yuridika. *Sejarah Dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia*, 190-191.
- Wahab. (2018). *Penerapan Merupakan Sebuah Kegiatan Yang Memiliki Tiga Unsur Penting Dan Mutlak Dalam Menjalankannya*. Jakarta : Balai Pustaka.

- Wati, D. (2022). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Dalam Transaksi Jual Beli Online . *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 142-143.
- Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial . *Jurnal Administrasi Publik*, 97.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Sumber Daya*, 39.
- Zain, B. d. (2010). *Efektifitas Bahasa Indonesia* . Jakarta: Balai Pustaka.
- Zainuddin, A. (2006). *Hukum Perdata Islam di Indonesia* . Jakarta : Sinar Grafika.
- Zaky, M. (2017). Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*, 27-28.