

**PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS SYARIAH  
DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP  
SANGATTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai  
Timur Sebagai Prasyarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



**Oleh :**

**AI HIDAYATUN NAFSIAH**  
**NIM : 20.2.21.067**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH (ES)  
JURUSAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA  
KUTAI TIMUR  
2024**



**Yayasan Perguruan Tinggi Agama Islam Sangatta (YPTAIS) Kutai Timur  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA KUTAI TIMUR  
TERAKREDITASI B**

Berdasarkan SK BAN-PT nomor: 349/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/VI/2020 Tanggal 13 Juni 2020  
Alamat : Sockarno Hatta, Kec. Sangatta Utara Kutai Timur, 75611 Telp. 0811596662  
Website: <http://www.staiskutim.ac.id> E-mail: [admin@staiskutim.ac.id](mailto:admin@staiskutim.ac.id)

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah saya mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara/i :

Nama : Ai Hidayatun Nafsiah  
NIM : 20.2.21.067  
Jurusan : Syariah  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Syariah dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kcp Sangatta

Dengan ini saya mohon agar naskah skripsi tersebut dapat dimunaqasahkan.

Demikian harap menjadi maklum

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sangatta, 31 Mei 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Imrona Havati, M.Pd

Siti Munfiatik, M.Pd

Mengetahui,

ST/Kepa Jurusan Syariah



Abdul Fachrudin, M.S.I



**Yayasan Perguruan Tinggi Agama Islam Sangatta (YPTAIS) Kutai Timur**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA KUTAI TIMUR**  
**TERAKREDITASI B**

Berdasarkan SK BAN-PT nomor: 349/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/VI/2020 Tanggal 13 Juni 2020  
Alamat : Soekarno Hatta, Kec. Sangatta Utara Kutai Timur, 75611 Telp. 0811596662  
Website: <http://www.staiskutim.ac.id> E-mail: [admin@staiskutim.ac.id](mailto:admin@staiskutim.ac.id)

**PENGESAHAN**

Nama : Ai Hidayatun Nafsiah  
NIM : 20.2.21.067  
Jurusan : Syariah  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Syariah dan Fitur Layanan Terhadap  
Kepuasan Nasabah Bsi Kcp Sangatta

Telah dimunaqasahkan di depan Tim Penguji Jurusan Syariah Program Studi  
Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai Timur pada  
tanggal **15 Juni 2024** dinyatakan **LULUS** dengan Predikat **PUJIAN**, dan dapat  
diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E)**.

**Tim Sidang**

1. **H. Zanuar Anwari Lc. M.SI**  
Ketua Sidang
2. **Anwar Arifin, M.Pd.**  
Sekretaris
3. **Dr.Khusnul Wardan, M.Pd.**  
Penguji Utama
4. **Musthato, M.Pd.I.**  
Penguji I
5. **Surono, M.S.I**  
Penguji II

**Tanda Tangan**

Sangatta, 27 Juni 2024  
Mengesahkan.  
  
Dr. Satriah, M.Pd.

## PERNYATAAN

Nama : Ai Hidayatun Nafsiah  
NIM : 20.2.21.067  
Jurusan : Syariah  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul : **Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Syariah dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kcp Sangatta**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini bukanlah karya dan buah pikiran yang sudah (pernah) ditulis / diterbitkan oleh orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan dalam penelitian ini.

Sangatta, 30 Mei 2024

Yang menyatakan,

The image shows a 1000 Rupiah postage stamp from Indonesia, featuring a portrait of a man. A handwritten signature is written over the stamp. To the right of the stamp, the text 'METERAL TEMPEL' is printed, along with the number '50B21AJX585988575'.

**Ai Hidayatun Nafsiah**

## **MOTTO**

“Hidup sekali, hiduplah yang berarti”

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah rabbil ‘alamin puji syukur kepada Allah SWT dan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah melancarkan segala urusan selama masa awal perkuliahan sampai detik ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang yang penulis amat sayangi ;

1. Terkhusus untuk orang tua saya ayah Kosasih, Ibu Suhanah, kakak In, adik Iip, adik Aam dan keluarga tercinta yang mana selalu memberikan doa dan dukungannya yang tiada pernah putusya.
2. Untuk pembimbing saya, Ibu Imrona Hayati, M.Pd. dan ibu Siti Munfiatik, M.Pd yang telah sabar dalam mengarahkan dan memberikan masukan-masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Untuk para dosen STAI Sangatta yang saya hormati mulai dari semester I hingga sarjana ini serta guru-guru dari jenjang SD, SMP dan SMA terimakasih telah banyak memberikan ilmu dan motivasinya.
4. Untuk teman-teman saya, erita, rita, riqfa, dan ulil yang sama-sama telah berjuang untuk menyelesaikan skripsi.
5. Untuk seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya dan hanya Allah saja yang tahu, yang selalu mensupport dan mendoakan penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah* puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita, nabi Muhammad SAW, yang telah membawa risalah Islam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu keIslaman sehingga dapat menjadi bekal hidup kita, baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Suatu kebanggaan tersendiri jika suatu tugas dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Bagi penulis, penyusunan skripsi merupakan tugas yang tidak ringan, dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis sendiri. Kalaupun skripsi ini dapat terselesaikan, tentunya karena beberapa pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Untuk itu penulis menyampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, khususnya kepada yang terhormat;

1. Ibu Dr. Satriah, M. Pd. selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama (STAI) Sangatta.
2. Kepada bapak Achmad Fahrudin, M.S.I. selaku Ketua Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama (STAI) Sangatta Kutai Timur yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis

untuk menuntut ilmu di Jurusan Syariah,

3. Kepada bapak Firdaus, ME. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama (STAI) Sangatta Kutai Timur yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Kepada ibu Imrona Hayati, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I, dan ibu Siti Munfiatik, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Dosen pengajar dan staff karyawan di lingkungan Program Studi Ekonomi Syariah, Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama (STAI) Sangatta Kutai Timur.
6. Kepada Ayahanda Kosasih dan Ibunda Suhanah yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan semangat dan memperjuangkan demi suksesnya peneliti dalam menuntut ilmu.
7. Seluruh keluarga peneliti Kakak tersayang Siti Mutmainnah, dan Adik tercinta Abdul Latif dan Ahlam Dzulfadli Firdaus yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara material, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada sahabat-sahabat penulis, Rita, Erita, Ulil dan Riqfa yang setia menemani dalam suka dan duka dan semua

pihak yang telah memberikan fasilitas dalam penyusunan skripsi ini, dan semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu dan selalu memberikan motivasi guna menyelesaikan skripsi ini.

Atas jasa-jasa mereka, penulis hanya dapat memohon doa semoga amal mereka nantinya diterima di sisi Allah SWT, dan dapat balasan pahala yang lebih baik serta mendapatkan kesuksesan baik itu di dunia maupun di akhirat kelak.

Penulis dalam hal ini juga mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini. akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. *Amin*

Sangatta, 28 Mei 2024

Peneliti,

Ai Hidayatun Nafsiah

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Definisi Operasional .....	9
C. Perumusan Masalah .....	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	13
E. Sistematika Laporan Penelitian.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS</b> .....	<b>16</b>
A. Deskripsi Teori .....	16
B. Telaah Pustaka.....	51
C. Hipotesis Penelitian.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>55</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	55
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	55
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	55

D. Variabel Penelitian dan Indikator .....	58
E. Teknik Pengumpulan Data .....	59
F. Uji Instrumen Penelitian .....	61
G. Teknik Analisis Data .....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	66
B. Deskripsi Data Penelitian .....	72
1. Data Angket Jawaban Responden.....	73
2. Pengujian Hipotesis .....	94
a. Uji Validitas .....	94
b. Uji Reabilitas.....	95
c. Uji Regresi Linear Berganda .....	97
d. Uji Asumsi Klasik .....	99
e. Uji Hipotesis.....	106
C. Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	112
D. Keterbatasan Penelitian .....	114
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>116</b>
A. Kesimpulan.....	116
B. Saran.....	116

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**BIODATA PENELITI**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi dalam skripsi ini mengacu pada SKB Menteri Agama dan Menteri P dan K Republik Indonesia No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988 sebagai berikut:

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
ا	Alif	Tidak didefinisikan
ب	Ba	B
ت	Ta	T
ث	Tsa	Ts
ج	Jim	J
ح	Ha	H
خ	Kha	Kh
د	Dal	D
ذ	Dzal	Dz
ر	Ra	R
ز	Za	Z
س	Sin	S
ش	Syin	Sy
ص	Shad	Sh
ض	Dhad	Sh

ط	Tha'	Th
ظ	Zha'	Zh
ع	'Ain	'
غ	Gain	G
ف	Fa	F
ق	Qaf	Q
ك	Kaf	K
ل	Lam	L
م	Mim	M
ن	Nun	N
و	Wau	W
ها	Ha	H
ء	Hamzah	'
ي	Ya	Y

## 2. Maddah

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

Contoh:

قال - qāla

رمي - ramā

قيل - qīla

يقول - yaqūlu

### 3. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

a. Ta' Marbutah hidup

Ta' Marbutah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasroh dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta' Marbutah mati

Ta' Marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

روضۃ الاطفال      raudatul al-atfal

### 4. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرجل	- Ar-Rajulu
الشمس	- Asy-Syamsu
البديع	- Al-Badi'u
السيدة	- As-Sayyidatu
القلم	- Al-Qalamu
الجلال	- Al-Jalālu

## 5. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *huruf* ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisaa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَ مَرْسَهَا - Bismillāhi majrehā wa mursāhā.

## DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Kepanjangan
SWT	Subhanahu Wa Ta'ala
SAW	Shallallahu ,alaihi wa sallam
As	,alaihi wa sallam
Qs	Al-Qur'an Surah
HR	Hadist Riwayat
h	Halaman
dst	dan seterusnya
dll	dan lain-lain
tp	Tanpa penerbit
ed	Editor

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telaah Pustaka .....	52
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator.....	59
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	60
Tabel 4. 1 Karakteristik berdasarkan usia responden.....	69
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	70
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	71
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan Menjadi Nasabah Bsi (berapa lama) .....	72
Tabel 4. 5 Pihak Bsi Kcp Sangatta memberikan pelayanan yang sama kepada nasabah dengan adil tanpa membeda-bedakanatas seluruh aktivitas perbankan .....	73
Tabel 4. 6 Setiap keluhan, kritik dan saran nasabah diterima dengan baik apabila ada pelayanan yang kurang memuaskan oleh BSI Kcp Sangatta.....	74
Tabel 4. 7 Pihak BSI Kcp Sangatta bertanggung jawab atas semua kegiatan yang dilakukan dan sepenuhnya bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan .....	75
Tabel 4.8 Pihak BSI Kcp Sangatta menerapkan akad atau transaksi sesuai dengan prinsip syariah .....	76
Tabel 4. 9 Skor hasil angket penerapan etika bisnis syariah.....	77
Tabel 4. 10 BSI Kcp Sangatta memberikan kemudahan dalam mengakses informasi .....	80
Tabel 4. 11 Layanan transaksi BSI Kcp Sangatta cukup beragam .....	81

Tabel 4. 12 Fitur layanan BSI Kcp Sangatta cukup beragam .....	82
Tabel 4. 13 BSI Kcp Sangatta senantiasa berinovasi untuk menciptakan produk baru .....	82
Tabel 4. 14 Skor hasil angket fitur layanan .....	83
Tabel 4. 15 BSI Kcp Sangatta memberikan pelayanan yang sangat baik dan sesuai dengan yang diharapkan nasabah .....	87
Tabel 4. 16 BSI Kcp Sangatta memiliki fasilitas yang memadai sehingga saya merasa nyaman ketika bertransaksi .....	87
Tabel 4. 17 Kualitas produk tabungan di BSI Kcp Sangatta sangat baik dan dapat memberikan investasi jangka panjang.....	89
Tabel 4. 18 Pihak BSI Kcp Sangatta memberikan pelayanan yang sangat ramah dan sopan terhadap nasabah ketika bertransaksi .....	90
Tabel 4. 19 Skor hasil angket kepuasan nasabah .....	90
Tabel 4. 20 Hasil uji validitas variable penerapan etika bisnis syariah (X1). <b>Error!</b>	
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4. 21 Hasil uji validitas variabel fitur layanan (X2) <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4. 22 Hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah (Y) <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4. 23 Hasil uji reabilitas variabel Penerapan Etika Bisnis Syariah (X1) .....	96
Tabel 4. 24 Hasil uji reabilitas variabel Fitur Layanan (X2).....	96
Tabel 4. 25 Hasil uji reabilitas variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	97
Tabel 4. 26 Hasil uji regresi linier berganda.....	98

Tabel 4. 27 Hasil uji normalitas data .....	100
Tabel 4. 28 Hasil uji miltikoloneiritas .....	103
Tabel 4. 30 Hasil uji linieritas variabel (X1) .....	105
Tabel 4. 31 Hasil uji linieritas variabel (X2) .....	105
Tabel 4. 32 Hasil uji t.....	107
Tabel 4. 33 Hasil uji determinasi variabel penerapan etika bisnis syariah (X1), fitur layanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) .....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi .....	68
Gambar 4. 2 Grafik Normal Probability Plot.....	101
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedatisitas .....	102

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Bank dikenal sebagai tempat di mana orang dapat menyimpan uang (kredit) bagi mereka yang membutuhkan di masyarakat. Bank juga memiliki beberapa definisi yang luas. Hal ini berasal dari undang-undang yang berlaku di Republik Indonesia, seperti UU RI No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan pada Bab 1 dan Pasal 1 dan Ayat 2. Secara ringkas, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup>

Dalam praktik perbankan di Indonesia, terdapat dua model untuk menentukan kekayaan bersih bank konvensional dan bank syariah. Ada dua jenis bank di Indonesia yang mengejar keuntungan yaitu bank yang mengikuti prinsip konvensional dan bank yang mengikuti prinsip syariah. Metode bank mengumpulkan margin yang mereka ambil dari transaksi menunjukkan perbedaan mendasar antara aturan syariah dan konvensional.

Sementara bank konvensional mendapatkan keuntungan dari bunga bank, bank syariah beroperasi sesuai dengan aturan syariah, yaitu rasio pembagian keuntungan dan kerugian. Undang-Undang Nomor 21 Tahun

---

<sup>1</sup> Irfham Fahmi, *Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah*, ed. Mitra Kencana Media (Jakarta, 2015).

2008 mendefinisikan bank syariah sebagai lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Bank-bank ini diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>2</sup>

Perbedaan utama adalah bahwa BPRS tidak diizinkan untuk terlibat dalam lalu lintas sistem pembayaran atau menerima simpanan dalam bentuk giro. Karena menerapkan norma-norma bisnis Islam dalam operasinya, bank syariah menawarkan beberapa keunggulan dibandingkan perbankan tradisional. Etika bisnis Islam menggabungkan prinsip-prinsip moral dengan nilai-nilai spiritual (agama) dalam bisnis. Beberapa konsep dalam etika bisnis Islam-keseimbangan, yang dalam beberapa literatur dikenal dengan istilah keadilan ('adl), pilihan bebas, akuntabilitas, dan kebenaran-menjadi pedoman dalam menjalankan bisnis yang sesuai dengan ajaran Islam.<sup>3</sup>

Penggunaan etika bisnis Islam oleh perbankan syariah diantisipasi untuk meningkatkan kinerja organisasi dalam fungsi perbankan internal, layanan pelanggan, dan membantu perbankan syariah membangun strategi retensi klien. Kepuasan nasabah adalah metrik lain yang diukur untuk membantu penerapan prinsip-prinsip bisnis Islam. Tingkat kepuasan seseorang ditentukan dengan membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipertimbangkan dengan kinerja yang diantisipasi.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Trimulato, *Perbankan Syariah* (Gowa: Pustaka Almaida, n.d.), h. 33.

<sup>3</sup> Rafik Issa Beekum, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), h. 32.

<sup>4</sup> Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 2 (Jakarta: Indeks, 2007), h.177.

Sebuah organisasi yang didirikan berdasarkan syariah harus mempertimbangkan prinsip-prinsip Islam ketika beroperasi. Mengingat bahwa bisnis adalah kegiatan yang terkait erat dengan masyarakat dan merupakan sistem penyediaan produk dan jasa untuk memenuhi harapan masyarakat, maka etika dalam bisnis tidak dapat diabaikan. Etika bisnis Islam mencakup mempelajari apa yang benar dan salah dan kemudian membuat keputusan yang tepat tentang barang, jasa, dan berurusan dengan pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan persyaratan perusahaan.<sup>5</sup>

Penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam pada praktik perbankan syariah merupakan suatu keharusan untuk memenuhi tuntutan hukum agama Islam dan untuk membedakan bank syariah dari bank konvensional. Jika perbankan syariah gagal menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam secara memadai, maka bank syariah akan kehilangan keunggulan kompetitifnya dibandingkan dengan bank konvensional dan bahkan dapat menghadapi ancaman terhadap eksistensinya di masa depan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencoba merumuskan bagaimana pengawasan terhadap penerapan etika bisnis Islam di industri perbankan syariah, tantangan penerapan etika bisnis Islam di industri perbankan syariah, dan tindakan untuk mengatasi tantangan tersebut, mengingat urgensi penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam di industri perbankan syariah. Menghasilkan keuntungan adalah tujuan utama bisnis.

---

<sup>5</sup> Syaeful Bakhri, "Tinjauan Etika Bisnis Islam Dalam Strategi Pemasaran Home Industry Tahu Sari Rasa," *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam* 3, no. 2 (2020).

Bisnis terkadang mengabaikan tanggung jawab moral mereka. Para pebisnis sering mengabaikan prinsip-prinsip moral. Ada banyak pelanggaran etika di Indonesia, baik di perusahaan besar maupun kecil. Banyak pemilik perusahaan yang menjalankan perusahaannya secara tidak jujur dan kurang memperhatikan etika. Perusahaan atau pelaku bisnis yang tidak memiliki etika tidak akan menjalankan bisnis dengan benar, sehingga membahayakan konsumen dan terkadang bahkan diri mereka sendiri.<sup>6</sup>

Pelaku bisnis kemungkinan akan menghadapi sejumlah hasil negatif ketika mereka gagal menegakkan standar etika bisnis yang sesuai. Salah satunya adalah tingkat kepuasan pelanggan yang rendah, yang akan berakibat pada berkurangnya pembelian ulang produk, yang akan berdampak buruk pada tingkat pendapatan. Oleh karena itu, perusahaan memiliki tanggung jawab untuk menjaga atau meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat serta memberikan kesejahteraan bagi karyawannya baik secara internal maupun eksternal.<sup>7</sup> Baik jual beli maupun tidak, semua pihak yang terlibat dalam operasi komersial diwajibkan untuk beroperasi dengan cara yang menguntungkan satu sama lain dan sesuai dengan ajaran agama.

Banyak ayat-ayat dalam Al-Quran yang membahas etika dan hukum, dan bahkan hukum Islam menjelaskan apa yang dianggap sebagai perilaku bermoral. Dalam hal ini, pedoman tentang dinamika antara pelaku bisnis telah ditawarkan oleh Al-Quran. Untuk menciptakan hubungan yang baik dan

---

<sup>6</sup> Khoiruddin, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Bandar Lampung: LP2M), h. 124.

<sup>7</sup> *Teori Dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*, (2020), h. 91.

bebas dari ketidakpercayaan di antara para pelaku bisnis, disarankan untuk mengedepankan itikad baik dalam bertransaksi seperti dalam Al-Qur'an surah al-baqarah : 143 yaitu

وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ وَيَكُونَ  
الرَّسُولُ عَلَيْكُمْ شَهِيدًا ۗ وَمَا جَعَلْنَا الْقِبْلَةَ الَّتِي كُنْتَ عَلَيْهَا إِلَّا لِنَعْلَمَ  
مَنْ يَتَّبِعُ الرَّسُولَ مِمَّنْ يَنْقَلِبُ عَلَىٰ عَقْبَيْهِ ۗ وَإِنْ كَانَتْ لَكَبِيرَةً إِلَّا عَلَى الَّذِينَ  
هَدَى اللَّهُ ۗ وَمَا كَانَ اللَّهُ لِيُضِيعَ إِيمَانَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ بِالنَّاسِ لَرَءُوفٌ رَحِيمٌ

143. Dan demikian (pula) Kami telah menjadikan kamu (umat Islam), umat yang adil dan pilihan agar kamu menjadi saksi atas (perbuatan) manusia dan agar Rasul (Muhammad) menjadi saksi atas (perbuatan) kamu. Dan Kami tidak menetapkan kiblat yang menjadi kiblatmu (sekarang) melainkan agar Kami mengetahui (supaya nyata) siapa yang mengikuti Rasul dan siapa yang membelot. Dan sungguh (pemindahan kiblat) itu terasa amat berat, kecuali bagi orang-orang yang telah diberi petunjuk oleh Allah; dan Allah tidak akan menyia-nyiakan imanmu. Sesungguhnya Allah Maha Pengasih lagi Maha Penyayang kepada manusia (Q.S. Al-Baqarah : 143)<sup>8</sup>

Dari ayat-ayat tersebut di atas, jelaslah bahwa Allah swt menciptakan Nabi dan umatnya sebagai umat yang terbaik dan adil dengan memberi mereka petunjuk. Mereka akan bersaksi tentang bagaimana firman Allah disampaikan kepada umatnya oleh para nabi terdahulu, dan dengan kesaksian tersebut, para pengikut Nabi Muhammad dijadikan saksi yang kredibel terhadap kebenaran. Di sini, sumber dan aturan untuk etika bisnis ditemukan dalam Al-Quran dan Hadis. Landasan etika tenaga kerja Islam telah

<sup>8</sup> Depag RI, *Al-Quran Dan Terjemahnya*, (Bandung: Jumanatul Ali- ART, 2012), h. 36.

menyediakan khithab, atau perbedaan antara apa yang terpuji dan apa yang tercela. Islam melarang perusahaan yang tidak jelas sifat dan karakternya.

Dalam rangka mempertahankan kemampuan untuk bersaing dalam bisnis, penelitian ini melihat seberapa besar penerapan prinsip-prinsip bisnis Islam dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Menurut penulis sebuah lembaga atau perusahaan perlu menerapkan etika bisnis dalam kegiatan usahanya karena mayoritas konsumen akan lebih puas setelah menggunakan jasa sebuah perusahaan yang menerapkan etika. Lembaga atau perusahaan yang tidak menjaga etika dengan baik maka dapat mengancam hubungan sosial dan merugikan nasabah atau pelanggan. Jika mereka gagal menggunakan etika dengan baik maka tingkat kepuasan nasabah atau pelanggan rendah dan berkurangnya pembelian produk yang akan berdampak buruk pada pendapatan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah fitur layanan. Kriteria penting dalam penyampaian layanan internet banking adalah kemampuan untuk berinteraksi dengan pelanggan melalui fitur, menurut penulis Pranidana Ainscough dan Lockett. Untuk meningkatkan layanan BSI Mobile menyediakan fitur layanan. Fitur Aplikasi Bank Syariah Indonesia Mobile Banking menyediakan berbagai macam fitur layanan. Fitur layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia diantaranya yakni info rekening, pembayaran, transfer, E-mas, pembelian, QRIS, Tarik Tunai, Info kurs, ATM cabang, Buka Rekening Bank Syariah Indonesia Online, pengaturan kata sandi, ubah pin, BSI mobile keyboard, Aplikasi mobile

banking Bank Syariah Indonesia juga menyediakan berbagai fitur selain perbankan, seperti Al Qur'an dan hikmah, jadwal sholat, donasi online.<sup>9</sup>

Fitur layanan yakni suatu jenis penerapan konsep pemasaran untuk menarik nasabah memakai Mobile Banking. Apabila fitur yang ditawarkan sesuai dan memiliki mutu jaminan yang baik, tentu produk tersebut akan memuaskan konsumen.<sup>10</sup> Selain itu, tidak tertutup kemungkinan bahwa kepuasan pelanggan bisa dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pekerjaan penyedia layanan mempunyai dampak langsung pada kepuasan pelanggan mereka, dan ini terutama benar dalam hal transaksi, kualitas layanan merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan merupakan kunci dari kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang.<sup>11</sup>

Tolak ukur keberhasilan suatu bank, salah satunya bergantung pada kepuasan nasabah. Menurut Kotler dan Keller, mencapai kepuasan merupakan hal yang wajar yang ingin didapatkan oleh semua pihak, baik

---

<sup>9</sup> Bank Syariah Indonesia, "Produk Dan Layanan Digital Banking BSI Mobile Fitur Layanan", <https://bsimobile.co.id/fitur-layanan..>

<sup>10</sup> Siti Nur Mabarokah, "Minat Menggunakan Mobile Banking Milik Negara," *Jurnal Ekonomi Syariah* 7, no. 3 (2016).

<sup>11</sup> Ade Syarif, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI," *Jurnal Ekonomi* 7, no. 2 (2016).

dilingkungan masyarakat umum maupun lingkungan bisnis dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Kepuasan juga tergantung pada fitur layanan yang ditawarkan dan kualitas layanan yang diberikan.<sup>12</sup>

Masalah lainnya dimana saat ini masih ramainya masa migrasi dari bank syariah lama ke Bank Syariah Indonesia sehingga banyak nasabah yang belum paham betul mengenai ketersediaan fitur layanan apa saja yang ada di BSI mobile, sehingga peneliti memutuskan untuk melakukan wawancara bertanya santai dengan nasabah pemilik akun BSI mobile. Salah satunya oleh Ratnawati, mengatakan untuk penggunaan fitur lainnya beliau masih belum maksimal dan optimal biasanya beliau memakai aplikasi BSI Mobile untuk cek saldo dan memeriksa transferan dari suaminya atau melakukan transfer ke anaknya dan jarang untuk menggunakan fitur lain yang ada, kedepannya beliau juga ingin belajar memanfaatkan fitur layanan lainnya yang ada di BSI mobile.

Berdasarkan kasus yang peneliti dapat, setelah mewawancarai beberapa nasabah banyak yang percaya untuk transaksi atau menabung di bank syariah dan penerapan etikanya sangat baik tetapi ada juga nasabah yang mendapatkan pelayanan yang kurang baik karena tiap orang berbeda pendapat. Kemudian tidak semua nasabah bsi kcp sangatta menggunakan fitur layanan dan hanya sebagian saja. Ada beberapa nasabah juga yang mengeluh

---

<sup>12</sup> Mitha Sarmi, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Sus Konsumen Bedak Marc(Kaks Pada Indomaret Di Yogyakarta)", (Skripsi Program Sarjana Ekonomi, Universitas Sanata Dhama," (Yogyakarta:, 2016), 1.

untuk fitur layanan (ATM) hanya satu saja di Sangatta untuk itu, nasabah sangat berharap apabila ada (ATM) baru karena untuk menjangkau nasabah yang alamat rumahnya jauh.

Sehingga peneliti dapat mengetahui dari penerapan etika bisnis syariah dan fitur layanan yang disediakan tersebut apakah dapat menimbulkan manfaat terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan paparan latar belakang di atas, peneliti ingin melakukan sebuah penelitian yang akan menganalisis apakah Etika Bisnis Syariah dan Fitur Layanan, berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Sangatta.

## **B. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kekeliruan dalam penelitian yang mengangkat judul pengaruh penerapan etika bisnis syariah dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah bsi kcp sangatta, terutama mengenai variabel dalam permasalahan ini maka peneliti mendefinisikan antara lain:

Menurut Muhammad Djakfar, etika bisnis syariah adalah norma-norma etika yang berbasiskan Al-Qur'an dan hadis yang harus dijadikan acuan oleh siapapun dalam aktivitas bisnis.<sup>13</sup> Dengan kata lain bagaimanapun etika bisnis yang berbasis kitab suci dan sunnah Rasulullah SAW, sebagaimana halnya etika bisnis modern, tidak cukup dilihat secara partialistik semata, tetapi perlu dilihat juga dalam

---

<sup>13</sup> Faisal Badroen dan Suhendra, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Kencana (Jakarta: 2006), h. 30.

fungsinya secara utuh (holistik). Dalam arti etika bisnis Islam perlu diposisikan sebagai komoditas akademik yang bisa melahirkan sebuah cabang keilmuan, sekaligus sebagai tuntunan para pelaku bisnis dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari.<sup>14</sup>

Menurut Djohar Arifin, etika bisnis syariah merupakan nilai hal baik maupun buruk, benar, dan salah yang pasti terjadi dalam dunia bisnis dan berdasarkan pada prinsip moralitas. Dalam makna yang lain etika bisnis juga bisa dikatakan sebagai prinsip dan norma yang mana mereka sebagai pelaku bisnis mempunyai beberapa komitmen dalam melakukan aktivitas bertransaksi, berperilaku, dan juga berelasi untuk bisa mencapai tujuan bisnisnya yang sesuai dengan apa yang diharapkan.<sup>15</sup>

Maka penulis menyimpulkan dari teori tersebut bahwa etika bisnis syariah adalah ilmu yang menjelaskan kebiasaan aktivitas dalam transaksi yang didasari syari'at Islam yang terkandung dalam Al-Qur'an dan Sunnah yang didalamnya terdapat nilai-nilai terpuji.

Menurut Philip Kotler, fitur layanan adalah salah satu penunjang untuk nasabah dalam menggunakan jasa transportasi online. Semakin banyak fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi transportasi online tersebut, nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan dengan adanya fitur

---

<sup>14</sup> Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam* (Malang, 2007), h.40.

<sup>15</sup> Djohar Arifin, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), h. 22.

layanan dapat memudahkan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaannya.<sup>16</sup>

Menurut Abrilia, N. D., & Tri, S, fitur layanan adalah salah satu faktor penting dalam mengambil suatu keputusan, dikarenakan dalam fitur layanan yang lengkap dan memadai cenderung akan meningkatkan minat konsumen untuk menggunakannya begitupun sebaliknya, fitur layanan yang kurang lengkap dan kurang memadai cenderung akan menurunkan minat konsumen untuk menggunakannya.<sup>17</sup>

Maka penulis menyimpulkan dari teori tersebut bahwa fitur layanan adalah karakteristik yang mempunyai fungsi dasar suatu produk atau jasa. Jika fitur layanannya baik maka akan menjadi alasan bagi nasabah dalam memilih produk atau jasa dan merupakan kunci untuk mengunggulkan produk mereka dengan produk pesaing.

Menurut Philip Kotler, kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan nasabah merupakan investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup perusahaan.<sup>18</sup>

Menurut Tjiptono, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau

---

<sup>16</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta, 2011), h. 84.

<sup>17</sup> S. Abrilia, N. D., & Tri, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya.," *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8, no. 3 (2020): 1006–12.

<sup>18</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta, 2000), h. 36.

kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) satu produk dengan harapan-harapannya.<sup>19</sup>

Maka penulis menyimpulkan dari teori tersebut bahwa penilaian setiap nasabah dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan ekspektasi nasabah maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi nasabah maka nasabah akan merasa kecewa. Pada dasarnya kepuasan nasabah merupakan sesuatu yang bersifat subjektif, maka setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai nilai yang berlaku pada dirinya.

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh penerapan etika bisnis syariah terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia kcp sangatta ?
2. Seberapa besar pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia kcp sangatta ?
3. Seberapa besar pengaruh penerapan etika bisnis syariah dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia kcp sangatta ?

---

<sup>19</sup> Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), h. 368.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang peneliti kemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan etika bisnis syariah terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia KCP sangatta.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia KCP sangatta.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan etika bisnis syariah dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia KCP sangatta.

Adapun manfaat penelitian yaitu :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi maupun acuan bagi peneliti selanjutnya
  - b. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk menambah wawasan terkhusus bagi pihak-pihak yang tertarik pada permasalahan yang dibahas dan diteliti lebih lanjut
  - c. Dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi calon peneliti, pembaca dan pihak bank syariah agar mengetahui mengenai tentang seberapa besar pengaruh penerapan etika bisnis syariah dan fitur layanan terhadap kepuasan

nasabah bsi kcp sangatta.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi peneliti

Agar dapat meraih informasi dan pengalaman seputar pengaruh penerapan etika bisnis syariah dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia kcp sangatta.

### b. Bagi bank syariah

Sebagai bentuk promosi dan evaluasi setelah dilakukan penelitian tentang pengaruh penerapan etika bisnis dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia Kcp sangatta.

### c. Bagi pembaca

Sebagai referensi pada penelitian selanjutnya yang tertarik pada perbankan syariah.

## **E. Sistematika Laporan Penelitian**

Secara keseluruhan penelitian ini terdiri dari lima bab, masing-masing disusun secara rinci dan sesuai sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, penelitian pada bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, definisi operasional, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori dan pengajuan hipotesis, berisi tentang etika bisnis syariah, kepercayaan nasabah, dan kepuasan nasabah.

Bab III Metode Penelitian, yang berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi, sampel dan teknik sampling, variabel penelitian dan indikator, teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian, teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang berisi deskripsi data penelitian, pengujian hipotesis, pembahasan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian.

Bab V Penutup yang memuat tentang, kesimpulan dan saran saran, yang kemudian dilanjutkan dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan biodata peneliti.