

**PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH  
BPRS DANA HIDAYATULLAH YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

**Disusun oleh:**

**Endah Dwi Agustina  
NIM. 11240131**

**Pembimbing:**

**Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si  
NIP. 19670104 199303 1 003**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2016**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fdk@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.01.3/1380/2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BPRS DANA HIDAYATULLAH


yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Endah Dwi Agustina  
NIM/Jurusan : 11210131/MD  
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 28 Juni 2016  
Nilai Munaqasyah : 91 (A-)


dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

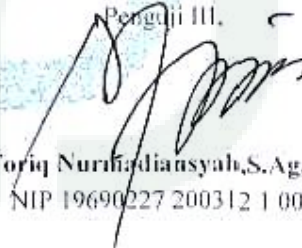
Ketua Sidang/Penguji I.

  
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.  
NIP 19670104 199303 1 003

Penguji II.

  
Drs. Siti Fatmahan, M.Pd.  
NIP 19690401 199403 2 002

Penguji III.

  
M. Toriq Nurhidiansyah, S.Ag, M.Si.  
NIP 19690227 200312 1 001

Yogyakarta, 30 Juni 2016

Dekan,

  
Dr. Nurjannah, M.Si.  
NIP 19600310 198703 2 001





### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberi petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Endah Dwi Agustina  
NIM : 11240131  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan / Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu dalam bidang Sosial Islam.

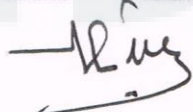
Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 21 Juni 2016

Mengetahui,

**Ketua Jurusan  
Manajemen Dakwah**  
  
**Dr. Muhammad Rasjid Ridla, M.Si.**  
NIP. 19670104 199303 1 003

**Pembimbing,**  
  
**Dr. Muhammad Rasjid Ridla, M.Si.**  
NIP. 19670104 199303 1 003





### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Endah Dwi Agustina  
NIM : 11240131  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul : “Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta” adalah hasil karya pribadi dan sepanjang sepengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 21 Juni 2016

Yang menyatakan,



Endah Dwi Agustina  
NIM. 11240131

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Almamaterku Tercinta

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah Dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



## **MOTTO**

*“ Experience is the best Teacher!!!!!!”*

*Jangan pernah merasa nyaman saat berada di zona ternyaman karena kadang zona nyaman adalah ujian*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan semesta alam yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga kepada hambanya sampai detik ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta”** guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Muhammad SAW, dan kepada keluarga, sahabat serta orang-orang yang selalu teguh di jalan-Nya.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari do'a, bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak. Maka dengan niat suci dan ketulusan hati, peneliti menyampaikan hormat dan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. KH Yudian Wahyudi PhD Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurjannah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga
3. Drs. Muhammad Rasjid Ridla, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga, Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan kendala yang dihadapi peneliti selama perkuliahan, memberikan bimbingan serta masukan dari awal sampai proses skripsi selesai.

4. Para penguji yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada peneliti sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan motivasi, bimbingan, dan ilmunya.
6. Ibu Tejawati, selaku bagian administrasi Jurusan Manajemen Dakwah. Terima kasih atas bantuan dalam mengurus segala keperluan skripsi.
7. Ibu Ita Yulistiani selaku Dewan Komisaris, Bapak Said Syawaludin SH, dan Ibu Charisa Linawati S.Psi terima kasih atas bantuan dan telah bersedia memberi informasi kepada peneliti.
8. Kedua orang tuaku tercinta dan keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, semangat dan motivasi yang tiada hentinya diberikan kepada peneliti.
9. Dania razeeta Shanum, Krisna Yulianingsih, Wahidah Kurniasih dan keluarga besar saya, terima kasih atas dukungan, do'a, dan persaudaraan yang indah ini. Semoga Allah SWT berkenan mengumpulkan kita dalam keluarga yang utuh di *jannah*-Nya.
10. Sahabat-sahabatku terkasih; Rosi, Fidoh, Frida, Dica, yang selalu memberikan keceriaan dari awal masuk perkuliahan sampai saat ini. Semoga persahabatan kita terjaga sampai kapan pun.
11. Teman-teman seperjuangan MD Angkatan 2011, yang telah menjadi teman yang hebat.



12. Mas Taufik, Mas Nafi, Koh Martin, Koh Andre, Mbak Yati, Bu Liana yang selalu berbagi pengalaman dan masukan, menjadi partner kerja yang bijaksana.
13. Teman-teman KKN (Ipul, Astuti, Cicu, Alifah, mas Zein, Yuni, Nurjanah, Noni) terima kasih untuk *sharing*, masukan, motivasi, bantuan, keceriaan, dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti. Semoga tali silaturahmi kita tidak terputus.
14. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, skripsi ini adalah hasil dari proses peneliti yang masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan dan menghargai setiap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, pembaca maupun peneliti selanjutnya.

Yogyakarta, 21 Juni 2016

Peneliti

Endah Dwi Agustina  
NIM. 11240131

## ABSTRAK

Endah dwi Agustina. Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. Skripsi Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden, analisis deskriptif variabel, uji asumsi, dan uji hipotesis.

Nilai R square yang diperoleh sebesar 0,371 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah 37,1% dipengaruhi oleh implementasi etika bisnis Islam yang dilaksanakan oleh lembaga, adapun sisanya sebesar 62,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Hasil Uji simultan (uji f) menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya etika bisnis islam berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. Hasil uji parsial (uji T) menunjukkan bahwa nilai signifikansi keadilan ( $0,644 > 0,05$ ) dan ihsan ( $0,902 > 0,05$ ), artinya keadilan dan ihsan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan kebebasan ( $0,004 < 0,05$ ), tanggung jawab ( $0,047 < 0,05$ ) dan transparansi ( $0,001 < 0,05$ ), artinya kebebasan, tanggung jawab dan transparansi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.

**Keyword:** Etika Bisnis Islam, Kepuasan Nasabah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAM PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Tinjauan Pustaka .....	10
G. Landasan Teori .....	13
1. Tinjauan Tentang Etika Bisnis Islam .....	13
a. Pengertian Etika Bisnis Islam .....	13
b. Unsur-unsur Etika Bisnis Islam .....	15

2. Etika Bisnis dalam Perspektif Islam .....	21
3. Tinjauan Tentang Kepuasan Nasabah .....	23
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	24
b. Pengukuran Kepuasan .....	24
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.	25
d. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	26
H. Kerangka Berfikir .....	28
I. Hipotesis .....	29
<b>BAB II METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	31
B. Subyek dan Obyek Penelitian .....	31
C. Populasi dan Sampel .....	32
D. Jenis dan Sumber Data.....	33
1. Data Primer .....	33
2. Data Sekunder .....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
1. Kuesioner .....	34
2. Wawancara.....	34
3. Dokumentasi .....	35
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	35
1. Variabel Penelitian.....	35
a. Variabel Independen .....	35
b. Variabel Dependen.....	36

2.	Definisi Operasional .....	36
a.	Etika Bisnis Islam .....	36
b.	Kepuasan Nasabah.....	37
G.	Instrumen Penelitian .....	38
1.	Pembuatan Instrumen Penelitian .....	38
2.	Uji Instrumen Penelitian .....	41
a.	Uji Validitas.....	41
b.	Uji Reliabilitas .....	41
H.	Analisis Data.....	41
1.	Analisis Deskriptif Responden .....	41
2.	Uji Asumsi Prasyarat Analisis .....	42
a.	Uji Normalitas.....	42
b.	Uji Heterokedastisitas .....	42
c.	Uji Multikolinearitas.....	44
3.	Uji Hipotesis .....	44
a.	Uji Regresi Linear Berganda .....	44
b.	Uji Simultan (Uji F).....	44
c.	Uji Parsial (Uji T) .....	45
d.	Koefisien Determinasi $R^2$ .....	46
<b>BAB III GAMBARAN UMUM BPRS Dana Hidayatullah .....</b>		<b>47</b>
A.	Sejarah BPRS Dana Hidayatullah.....	47
B.	Visi, Misi, Motto dan Tujuan.....	48
C.	Manajemen BPRS Dana Hidayatullah.....	49



D. Produk-produk BPRS Dana Hidayatullah .....	50
1. Penghimpunan Dana .....	50
2. Penyaluran Dana .....	52
3. Produk Lain BPRS Dana Hidayatullah .....	53
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Persiapan Penelitian .....	54
1. Orientasi.....	54
2. Instrumen Penelitian .....	54
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	55
1. Hasil Uji Validitas Intrumen Penelitian.....	55
2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	57
C. Hasil Analisis Data .....	58
D. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel .....	62
E. Hasil Uji Asumsi Prasyarat Analisis.....	65
F. Hasil Uji Hipotesis.....	68
G. Hasil Uji Asumsi Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
H. Pembahasan .....	73
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kisi-kisi Angket Variabel Etika Bisnis Islam .....	39
Tabel 2.2	Kisi-kisi Angket Variabel Kepuasan Nasabah.....	40
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Etika Bisnis Islam.....	55
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	56
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penghasilan .....	60
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Berdasarkan periode Nasabah .....	61
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Variabel Etika Bisnis Islam dan Kepuasan Nasabah .....	62
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Variabel Etika Bisnis Islam .....	62
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Variabel Etika Bisnis Islam.....	63
Tabel 4.12	distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah.....	64
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas .....	65
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas .....	67
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis .....	68
Tabel 4.16	Hasil Uji Simultan.....	68

Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial .....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien determinasi .....	71
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linear berganda.....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Berfikir .....	28
Gambar 1.2	Hipotesis Penelitian Secara Simultan dan Parsial .....	30
Gambar 4.1	Uji Heterokedastisitas .....	66



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Penegasan Judul**

Untuk menghindari kesalah pahaman tentang penafsiran dan sekaligus memperjelas judul penelitian ini, “Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta”, maka perlu peneliti jelaskan beberapa istilah yang digunakan dalam judul tersebut. Adapun istilah yang menurut peneliti perlu berikan penjelasannya adalah sebagai berikut:

##### 1. Pengaruh

Pengertian pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah daya yang ada atau timbul dari suatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup>

Menurut Suharsimi Arikunto pengertian pengaruh adalah suatu hubungan antara keadaan pertama dengan keadaan yang kedua terhadap hubungan sebab akibat. Keadaan pertama diperkirakan menjadi penyebab yang kedua. Keadaan pertama berpengaruh terhadap keadaan yang kedua.<sup>2</sup>

Adapun dalam penellitian ini yang dimaksud pengaruh dalam penelitian ini adalah bentuk hubungan antara variabel X yaitu etika

---

<sup>1</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2002), hlm. 849.

<sup>2</sup>Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Karya, 2008), hlm. 37.



bisnis Islam yang berpengaruh terhadap variabel Y yaitu kepuasan nasabah.

## 2. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya (yang tidak dibatasi), namun dibatasi dalam perolehan dan pendayaan hartanya (ada aturan halal dan haram). Dalam arti, pelaksanaan bisnis harus tetap berpegang pada ketentuan syariat (aturan-aturan dalam Al-Qur'an dan al-Hadits). Dengan kata lain, syariat merupakan nilai utama yang menjadi payung strategis maupun taktis bagi pelaku kegiatan ekonomi (bisnis).<sup>3</sup> Maksud dari etika bisnis Islam dalam skripsi ini yaitu aktivitas atau pelaksanaan bisnis yang sesuai dengan syariat Islam yang dilakukan oleh BPRS Dana Hidayatullah.

## 3. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler Kepuasan adalah senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>4</sup> Maksud dari kepuasan nasabah dalam skripsi ini adalah kepuasan mengacu kepada harapan yang merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah tentang apa yang akan diterima setelah memakai produk, jasa, barang serta kinerja

---

<sup>3</sup>Veithzal Rivai, dkk, *Islamic Business and Economic Ethics*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 13.

<sup>4</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Ed. 11*, (Jakarta: Gramedia, 2005), hlm. 70.

(hasil) yang dilakukan karyawan BPRS Dana Hidayatullah untuk nasabah.

#### 4. BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta

BPRS Dana Hidayatullah merupakan lembaga intermeditasi keuangan syariah yang menghubungkan kepentingan pemilik dana dan pengguna dana dengan pola kerjasama yang saling menguntungkan dan sesuai dengan prinsip syariah. BPRS Dana Hidayatullah melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan jasa pengiriman uang.

BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta selalu mengunggulkan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk etika bisnis islam yang diberikan BPRS Dana Hidayatullah yakni:

“ layanan jemput bola kepada nasabah mbak, yang tidak bisa datang ke kantor dan juga apabila ada nasabah yang ingin melakukan akad dapat dilakukan diluar kantor.”<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sadat diatas, layanan jemput bola adalah salah satu layanan yang dilakukan BPRS Dana Hidayatullah kepada nasabah yang menginginkan bertemu diluar atau tidak bisa datang ke kantor. Hal ini dilakukan agarnasabah bebas dalam memilih pelayanan yang sesuai dengan kehendak nasabah dan bertujuan untuk mencapai kepuasan pada nasabahdi BPRS Dana Hidayatullah. Pada tahun 2016 BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Sadat Prayitno, Pegawai BPRS Dana Hidayatullah, Yogyakarta tanggal 27 Februari 2016.

juga tercatat oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dengan terdaftarnya BPRS ke dalam OJK membuat peneliti ingin melakukan penelitian lebih dalam mengenai BPRS Dana Hidayatullah.

Maka dari itu, yang dimaksud secara keseluruhan dalam judul skripsi “Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta” adalah suatu kegiatan melihat dan mengamati pengaruh penerapan etika bisnis yang sesuai dengan norma-norma yang berlaku sesuai dengan ajaran bisnis Islam dalam dunia bisnis atau usaha yang meliputi keadilan, kebebasan, tanggung jawab, ihsan dan transparansi untuk meningkat kepuasan nasabah agar tetap menggunakan produk dan jasa BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.

## **B. Latar Belakang Masalah**

*Market share* perbankan syariah masih relatif kecil dibanding dengan *market share* perbankan konvensional. Kecilnya *market share* pada perbankan syariah, mengharuskan bank syariah untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan dan memperluas segmen pasar, agar dapat mengejar selisih *market share* yang terlalu jauh dengan bank konvensional. Dalam upaya meningkatkan *market share* tersebut, bank syariah dapat mencoba menggunakan berbagai macam strategi pemasaran. Salah satu alternatif yang bisa digunakan untuk mengembangkan *market share* yaitu dengan

strategi pengembangan kepuasan nasabah, yaitu yang dimaksudkan di penelitian ini adalah kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah.

Dengan semakin ketatnya persaingan usaha dalam pemenuhan kebutuhan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam penyertaan misinya. Dewasa ini semakin diyakini bahwa memberikan nilai kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing merupakan kunci utama untuk memenangkan persaingan.<sup>6</sup> BPRS harus selalu menyiapkan diri untuk menghadapi persaingan. Persaingan bukan hanya dengan sesama BPRS namun juga dengan Lembaga Keuangan Mikro lainnya seperti halnya BMT dan bank umum syariah yang sekarang mulai berkembang di berbagai wilayah.

Dalam upaya mencapai tujuan utama bisnis yaitu memperoleh laba. Terkadang perusahaan kurang memperhatikan kewajibannya secara moral. Pelaku usaha sering mengabaikan nilai-nilai etika. Di Indonesia pelanggaran etika banyak terjadi pada beberapa perusahaan baik pada bisnis skala besar maupun kecil. Banyak pelaku bisnis yang apatis terhadap etika dan berbuat curang dalam menjalankan bisnisnya. Mereka menganggap semuanya bebas asalkan menguntungkan bagi bisnisnya.

---

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Ed. 3*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hlm.24.

Pandangan etika kontemporer berbeda dari sistem etika Islam dalam banyak hal. Terdapat enam sistem etika yang saat ini menjadi acuan pemikiran etika pada umumnya. Keenam sistem etika ini adalah *relativisme* (kepentingan pribadi), *utilitarisme* (perhitungan untung dan rugi), *universalisme* (kewajiban), hak (kepentingan individu), dan keadilan.<sup>7</sup> Hal ini juga menjadi dasar pemikiran etika bisnis Islam. Bank syariah dalam operasionalnya memiliki berbagai macam keunggulan dibandingkan dengan perbankan konvensional. Salah satu keunggulan tersebut karena dalam operasionalnya bank syariah menerapkan etika bisnis Islam. Etika bisnis Islam merupakan suatu kombinasi bisnis dengan nilai etika ditambah dengan nilai spiritual (agama).

Pengembangan dan peningkatan profesionalitas menjadi hal mutlak yang akan berpengaruh dalam memberikan layanan prima kepada nasabah yang merupakan salah satu strategi untuk memenangkan persaingan bisnis. Layanan prima merupakan salah satu budaya yang diterapkan di BPRS Dana Hidayatullah. Layanan prima dilakukan dengan pendekatan secara profesional, ramah tamah, kekeluargaan dan menjunjung tinggi etika bisnis Islam.

Dengan menerapkan etika bisnis Islam dalam mengelola dana masyarakat maka akan timbul kepercayaan nasabah atau masyarakat terhadap BPRS. Nasabah akan merasa dilayani dan diperlakukan secara

---

<sup>7</sup>Rafik Issa Beekum, *Etika Bisnis Islami*, alih bahasa Muhammad, Cet. 1, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 16.



etis sehingga akan menimbulkan kepuasan pada anggota. Dengan menerapkan etika dan kejujuran dalam menjalankan bisnis maka akan meningkatkan nilai dari bisnis itu sendiri. Tingkat persaingan yang semakin ketat dan konsumen yang semakin kritis mengharuskan pelaku usaha untuk tetap menjaga kepuasan konsumen.

Dengan menggunakan etika bisnis Islam ini diharapkan BPRS Dana Hidayatullah mampu bekerja dengan optimal yang sesuai dengan etika bisnis Islam untuk meningkatkan *market share* BPRS Dana Hidayatullah, serta mampu menyebabkan terjadinya kepuasan nasabah. Menurut Beekun etika Islam memiliki beberapa prinsip dasar antara lain keadilan, kebebasan, tanggung jawab, ihsan.<sup>8</sup> Dan menurut Ika Yunia salah satu prinsip kepercayaan dalam hubungan bisnis Islam adalah menciptakan transparansi.<sup>9</sup> Dengan kelima prinsip tersebut, etika bisnis Islam sangat menjaga dan berlaku preventive terhadap adanya kemungkinan kerugian. Dengan penerapan etika bisnis Islam tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja dalam hal pelayanan terhadap nasabah dan mampu membantu BPRS dalam meningkatkan kepuasan.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti sejauh mana penerapan etika bisnis Islam dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan atau konsumen untuk menjamin kemajuan bisnis yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang dalam tersebut, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Penerapan**

---

<sup>8</sup> Sofyan Harahap, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 78.

<sup>9</sup> Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 181.

## **Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Anggota BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta”.**

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas :

1. Apakah penerapan etika bisnis Islam yang meliputi keadilan, kebebasan, tanggung jawab, ihsan, dan transparansi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ?
2. Apakah penerapan keadilan dalam etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ?
3. Apakah penerapan kebebasan dalam etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ?
4. Apakah penerapan tanggung jawab dalam etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ?
5. Apakah penerapan ihsan dalam etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ?
6. Apakah penerapan transparansi dalam etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang akan dicapai peneliti yaitu:

1. Untuk membuktikan pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah.

2. Untuk membuktikan pengaruh penerapan keadilan dalam etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.
3. Untuk membuktikan pengaruh penerapan konsep kebebasan dalam etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah.
4. Untuk membuktikan pengaruh penerapan konsep tanggung jawab dalam etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.
5. Untuk membuktikan pengaruh penerapan konsep ihsan dalam etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah.
6. Untuk membuktikan pengaruh penerapan konsep transparansi dalam etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perbankan
  - a. Sebagai sumber informasi untuk mengembangkan jasa perbankan.
  - b. Sebagai bahan evaluasi atas kinerja perbankan syariah selama ini, dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya.

## 2. Bagi Peneliti

- a. Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam menganalisis serta memecahkan masalah yang ada dalam dunia perbankan.
- b. Dapat mengetahui pengaruh etika bisnis Islam yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## 3. Bagi Pembaca

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan konsep dalam pemecahan masalah khususnya bagi mahasiswa UIN Sunan Kalijaga.
- b. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang tertarik pada masalah terkait, khususnya di industri perbankan syariah.

## **F. Tinjauan Pustaka**

Penelitian mengenai pengaruh etika bisnis Islam sudah ada beberapa penelitian sebelumnya. Guna mendukung dugaan penelitian dan membedakan dengan penelitian sebelumnya. Berikut ini dibahas beberapa penelitian terkait.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Faiz Rosyadi yang menganalisis etika bisnis Islam terhadap *customer redention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel tanggung jawab memiliki pengaruh terbesar dibanding variabel lainnya dalam penelitian ini, sedangkan variabel kebenaran memiliki pengaruh paling rendah terhadap *customer redention*. Secara simultan variabel dalam penelitian ini yaitu keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebenaran

berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer redention* di BPD DIY cabang Syariah.<sup>10</sup>

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Zuni Lestari yang menganalisis pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap kepuasan anggota (studi kasus BMT Kube Sejahtera Sleman). Hasil menunjukkan bahwa variabel keadilan, kebebasan, dan tanggung jawab tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Kube Sejahtera Sleman. Sedangkan variabel ihsan dan transparansi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Kube Sejahtera Sleman.<sup>11</sup>

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Nurul Asyhar yang menganalisis pengaruh etika bisnis Islam terhadap tingkat kualitas penjualan produk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,522 > 1,986$ ) dengan signifikansi 0,000. Hal ini berarti etika bisnis Islam berpengaruh signifikan terhadap tingkat kuantitas penjualan produk.<sup>12</sup>

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Fauzandan Ida Nuryana tentang pengaruh penerapan etika terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel keadilan dan variabel kejujuran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan

---

<sup>10</sup> Muhammad Faiz Rosyadi, *Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap customer redention (Studi Kasus pada Bank BPD D IY Cabang Syariah)*. Skripsi (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Fakultas Syariah dan Hukum, 2012).

<sup>11</sup> Zuni Lestari, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap kepuasan Anggota (Studi pada BMT Kube Sejahtera Sleman)*. Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Fakultas Syariah dan Hukum, 2015).

<sup>12</sup> Nurul Asyhar, *Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Tingkat Kuantitas Penjualan Produk pada Perusahaan Air Minum PT. Buya Barokah Kudus*. Skripsi, (Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, 2013).

pelanggan. Sedangkan variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>13</sup>

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Julian Valentino yang menganalisis tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan. Variabel independen dari penelitian ini adalah sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab. Menunjukkan bahwa secara parsial variabel sikap, tindakan, dan tanggung jawab tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Prima Swalayan Cabang Nganjuk. Sedangkan variabel perhatian, kemampuan dan penampilan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>14</sup>

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Jefry Wihartono tentang pengaruh etika perilaku penjual terhadap loyalitas melalui kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Etika perilaku penjual dalam penelitian ini memiliki 3 indikator yaitu mengutamakan kepentingan pelanggan, memberikan informasi secara benar, dan berlaku adil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan etika perilaku penjual terhadap kepuasan pelanggan dealer mobil Nissan Basuki Rahmat Surabaya.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Fauzan dan Ida Nuryana, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Bebek Haji Slamet Kota Malang*, Jurnal Modernisasi, vol. 10, No. 1, (Februari 2014).

<sup>14</sup> Julian Valentino, *Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah PNM Binama Semarang)*. Skripsi, (Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walaisongo Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, 2009).

<sup>15</sup> Jefry Wihartono, *Pengaruh Etika Perilaku terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan pada Dealer Mobil Nissan Basuki Rahmat Surabaya*, Jurnal Manajemen (September 2013).

## G. Landasan Teori

### 1. Etika Bisnis Islam

#### a. Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika bisnis berarti seperangkat dan norma dimana para pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi untuk mencapai “daratan” atau tujuan-tujuan bisnisnya dengan selamat.<sup>16</sup>

Etika bisnis adalah studi yang dikhususkan mengenai moral yang benar dan salah. Studi ini berkonsentrasi pada standar moral, sebagaimana diterapkan dalam kebijakan, institusi, dan perilaku bisnis. Standar etika bisnis tersebut diterapkan kedalam sistem dan organisasi yang digunakan masyarakat modern untuk memproduksi dan mendistribusikan barang dan jasa yang diterapkan orang-orang yang ada di dalam organisasi.<sup>17</sup>

Sedangkan Etika bisnis Islam adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya (yang tidak dibatasi), namun dibatasi dalam perolehan dan pendayaan hartanya (ada aturan halal dan haram). Dalam arti, pelaksanaan bisnis harus tetap berpegang pada ketentuan syariat (aturan-aturan dalam Al-Qur'an dan Al-hadis). Dengan kata lain, syariat merupakan nilai utama yang

---

<sup>16</sup> Faisal Badroen dan Suhendra, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 15.

<sup>17</sup> Veithzal Rivai, dkk, *Islamic Business and Economic Ethics*, hlm. 4.

menjadi payung strategis maupun taktis bagi pelaku kegiatan ekonomi (bisnis).<sup>18</sup>

Etika bisnis Islam menurut Muhammad Djakfar adalah norma-norma etika yang berbasiskan Al-Qur'an dan hadis yang harus dijadikan acuan oleh siapapun dalam aktivitas bisnis.<sup>19</sup> Dengan kata lain bagaimanapun etika bisnis yang berbasis kitab suci dan sunah Rasulullah SAW, sebagaimana halnya etika bisnis modern, tidak cukup dilihat secara partialistik semata, tetapi perlu dilihat juga dalam 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>20</sup>

Etika bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan salah yang selanjutnya tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan.<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup>*Ibid.*, hlm. 13.

<sup>19</sup>Faisal Badroen dan Suhendra, *Etika Bisnis dalam Islam*, hlm. 15.

<sup>20</sup>Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Islam*, (Malang: UIN Malang Press, 2008 ), hlm. 84.

<sup>21</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islam dan Dunia Usaha*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013), hlm. 35.



## b. Unsur-unsur Etika Bisnis Islam

### 1) Keadilan

Prinsip keseimbangan dalam ekonomi memiliki kekuatan untuk membentuk mozaik pemikiran seseorang bahwa sikap moderat (keseimbangan) dapat mengantarkan manusia kepada keadaan keharusan adanya fungsi sosial bagi seluruh benda. melalui prinsip keseimbangan pelaku ekonomi dirangsang rasa sosialnya agar peka dalam memberikan sumbangan pada yang berhak. Semua aspek kehidupan harus seimbang agar dapat menghasilkan keteraturan dan keamanan sosial sehingga kehidupan manusia didunia ini dan diakhirat nanti melahirkan harmoni dan keseimbangan.

Dalam perspektif Muthahhari, definisi keadilan mengarah pada empat hal, yaitu keadaan sesuatu yang seimbang, persamaan dan penafian (peniadaan) segala bentuk diskriminasi, pemeliharaan hak-hak individu dengan memberikan hak kepada setiap orang yang berhak menerima dan memelihara hak bagi kelanjutan eksistensi keadilan tuhan. Secara garis besar keadilan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana terdapat kesamaan perlakuan dimata hukum, kesamaan hak kompensasi, hak hidup secara layak, hak menikmati pembangunan dan tidak adanya pihak

yangdirugikan serta adanya keseimbangan dalam setiap aspek kehidupan.<sup>22</sup>

Prinsip keadilan menuntut agar setiap orang diperlakukan secara sama sesuai dengan aturan yang adil dan kriteria yang rasional objektif dan dapat dipertanggung jawabkan. Keadilan berarti tidak ada pihak yang dirugikan hak dan kepentingannya. Salah satu teori mengenai keadilan yang dikemukakan oleh Aristoteles adalah:<sup>23</sup>

- a) Keadilan legal. Ini menyangkut hubungan antar individu atau kelompok masyarakat dengan negara. Semua pihak dijamin untuk mendapat perlakuan yang sama sesuai dengan hukum yang berlaku. Secara khusus dalam bidang bisnis, keadilan legal menuntut agar negara bersifat netral dalam memperlakukan semua pelaku ekonom. Negara menjamin kegiatan bisnis yang sehat dan baik dengan mengeluarkan aturan dan hukum bisnis yang berlaku secara sama bagi semua pelaku bisnis.
- b) Keadilan komunikatif. Keadilan ini mengatur hubungan yang adil antara orang yang satu dengan yang lain. Keadilan ini menyangkut hubungan *vertical* antara negara dan warga negara. Dalam bisnis keadilan berlaku sebagai

---

<sup>22</sup> Muhammad Kamal Zubair, *Aksioma Etika dalam Ekonomi Islam*, " Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, (Desember 2012), hlm. 96.

<sup>23</sup> Emi R Emawan, *Business Ethics*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 37.

keadilan tukar, yaitu menyangkut pertukaran yang *fair* antara pihak-pihak yang terlibat.

c) Keadilan distributif. Atau yang disebut juga keadilan ekonomi, yaitu distribusi ekonomi yang merata atau dianggap adil bagi semua warga negara. Dalam dunia bisnis keadilan ini berkaitan dengan prinsip perlakuan yang sama sesuai dengan aturan dan ketentuan dalam perusahaan yang adil dan baik.

## 2) Berkehendak Bebas/ kebebasan(*Freewill*)

Kehendak bebas adalah prinsip yang mengantar manusia meyakini bahwa Allah tidak hanya memiliki kebebasan mutlak. Manusia yang baik dalam prespektif ekonomi Islam adalah yang menggunakan kebebasan dalam kerangka tauhid dan keseimbangan. Manusia diangkat sebagai Khalifah Allah atau pengganti Allah di bumi untuk memakmurkannya. Manusia dipersilakan dan mampu berbuat sesuka hatinya tanpa paksaan, Tuhan memberikan koridor yang boleh dan yang tidak boleh. Aturan itu dimaksudkan untuk kemaslahatan manusia. Allah menurunkan Rasul-Nya untuk memberikan peringatan dan kabar gembira. Pelanggaran terhadap aturan Allah akan dimintai pertanggungjawaban.

Islam memberikan keleluasan terhadap manusia untuk menggunakan segala potensi sumber daya yang dimiliki.

Demikian juga kemerdekaan manusia, Islam sangat memberikan kelonggaran dalam kebebasan berkreasi, melakukan transaksi dan melakukan investasi.<sup>24</sup> Disini ada beberapa bentuk kebebasan yaitu:

- a) Kebebasan jasmani, yaitu kebebasan manusia untuk menggerakkan anggota tubuhnya. Kebebasan ini tergantung pada kemampuan tubuh itu sendiri.
  - b) Kebebasan kehendak, yaitu kebebasan untuk menginginkan sesuatu yang diukur dengan jangkauan berfikir seseorang.
  - c) Kebebasan moral, yaitu tidak adanya ancaman, tekanan, atau desakan.
- 3) Tanggung jawab (*Responsibility*)

Islam menekankan konsep tanggung jawab walaupun tidak mengabaikan kebebasan individu. Ini berarti bahwa yang dikehendaki ajaran Islam adalah kebebasan yang bertanggung jawab. Karena kebebasan yang diberikan di atas, manusia harus memberikan pertanggungjawabannya nanti dihadapan Allah atas segala keputusan dan tindakan yang dilakukannya.

---

<sup>24</sup> Muslich, *Etika Bisnis Islam Landasan Filosofis, Normatif dan Substansi Implementif*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), hlm. 41.

Bertanggung jawab adalah suatu tindakan yang sangat menjunjung tinggi etika dan moral. Adapun bentuk tanggung jawab itu sebagai berikut:<sup>25</sup>

- a) Tanggung jawab kepada diri sendiri (hati nurani), artinya apakah seseorang sudah bekerja sesuai dengan hati nurani sebagai pelaku bisnis yang baik dan bertanggung jawab atau sebaliknya.
- b) Tanggung jawab kepada pemberi amanah, dapat disamakan dengan tanggung jawab kepada pihak yang telah mempercayakan bisnis padanya. Sehingga ia akan terus menjaga kepercayaan itu dan tentunya ada pertanggung jawaban yang diberikan kepada orang yang telah memberikan kepercayaan itu.
- c) Tanggung jawab kepada orang yang terlibat, dapat dicontohkan sebagai tanggung jawab atasan kepada bawahan, apakah atasan telah memperhatikan hak-hak para bawahan seperti gaji, cuti, bonus, tunjangan, kenaikan pangkat sesuai dengan hak atau prestasi yang telah diberikan.
- d) Tanggung jawab kepada pelanggan dan masyarakat. Dalam dunia bisnis produsen tidak dapat dipisahkan dari konsumen. Seorang konsumen harus diperlakukan dengan

---

<sup>25</sup> Ahmoedin, *Etika Bisnis Perbaankan*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996), hlm. 81.

baik secara moral. Hal ini bukan hanya karena tuntutan etis, melainkan prasyarat mutlak untuk mencapai keberhasilan bisnis.

#### 4) Ihsan (*Benevolence*)

Semua keputusan dan tindakan harus menguntungkan manusia baik di dunia maupun di akhirat, selain hal itu seharusnya tidak dilakukan. Islam tidak membenarkan setiap tindakan yang dapat menimbulkan kerusakan terhadap diri, masyarakat, bahkan makhluk lain seperti binatang, tumbuhan, dan alam.

#### 5) Transparansi

Prinsip ini berarti kewajiban bagi para pengelola untuk menjalankan prinsip keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan penyampaian informasi. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi juga mengandung arti bahwa informasi yang disampaikan harus lengkap, benar, dan tepat waktu kepada semua pemangku kepentingan. Tidak boleh ada hal-hal yang dirahasiakan, disembunyikan, ditutup-tutupi atau ditunda-tunda pengungkapannya.<sup>26</sup>

Islam sangat menganjurkan segala upaya untuk menciptakan budaya bisnis yang transparan. Ajaran islam

---

<sup>26</sup> Sukrisno Agoes dan I Cenik Ardana, *Etika Bisnis dan Profesi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm. 104.

dalam bisnis selalu menyetengahkan keterbukaan yang bermuara pada keadilan, keterbukaan untuk menghindari kerugian di salah satu pihak dan keterbukaan untuk menciptakan budaya bisnis yang berkualitas. Keterbukaan bisa diciptakan apabila bisnis dibangun di atas prinsip *an taradin* (suka sama suka) diantara para pelaku bisnis yang dibangun atas keterpaksaan akan menghilangkan budaya transparansi karena masing-masing pihak sudah tidak menghargai pihak yang lainnya.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang telah dijelaskan di atas maka diharapkan akan membentuk suatu bisnis yang ideal sehingga dapat mencapai kesuksesan. Hal ini karena bisnis yang menerapkan prinsip etika bisnis Islam akan memberikan kepuasan kepada konsumen.

## **2. Etika Bisnis dalam Perspektif Islam**

Dalam konsep ekonomi Islam, kepemilikan atas modal produksi pada dasarnya merupakan suatu amanat titipan dari Allah kepada hamba-Nya. Islam tidak memandang masalah ekonomi dari sudut pandang kapitalis yang sangat bebas untuk menggalakkan usahanya, bukan pula seperti sistem ekonomi sosialis yang menjadikan mereka budak yang dikendalikan negara. Akan tetapi, sistem ekonomi

Islam memandang bahwa kepemilikan individu tetap memiliki kebebasan dengan batasan sesuai aturan-aturan Syari'ah.<sup>27</sup>

Islam mengatur bagaimana menempatkan SDM pada sebuah perusahaan, karena Islam sangat peduli terhadap hukum perlindungan hak-hak dan kewajiban antara pekerja dengan yang mempekerjakan. Etika kerja dalam Islam mengharuskan bahwa bayaran dan gaji serta spesifikasi dari suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya harus sesuai dengan kesepakatan awal, dan pembayaran harus segera dilaksanakan saat pekerjaan itu telah selesai tanpa penundaan ataupun pengurangan. Firman Allah SWT :

و لا تتمنوا اما فضل الله به بعضكم على بعض صيب مما  
نصيب مما اکتسب ....<sup>28</sup>

Dalam pandangan etika Islam, bisnis bukan hanya tentang mencari keuntungan, namun keberkahan. Berbisnis tidak diperkenankan melanggar syariat Islam. Ketentuan syariat baik dalam modal, strategi, proses, maupun praktek dan seterusnya. Islam memiliki perangkat syari'at yaitu norma agama dalam segala aspek kehidupan termasuk dalam usaha dan bisnis.

Bisnis yang sehat adalah bisnis yang berlandaskan pada etika. Oleh karena itu, Seharusnya para pelaku bisnis memiliki kerangka etika bisnis sehingga dapat mengantarkan aktivitas bisnis yang

---

<sup>27</sup><http://ekisonline.com/mikro/item/37-modal-produksi-dalam-konsep-ekonomi-islam>, akses 1 maret 2013.

<sup>28</sup>Q. S an-nisa : 32



berkah.<sup>29</sup> Allah juga melarang kita untuk saling memakan harta sesama secara batil.

كلوا أموالكم بينكم بالباطل و تدلوا بها إلى الحكام لتأكلوا فريقا من

30  
.....

Ketika manusia mulai menyadari kemajuan dalam bidang bisnis yang menyebabkan manusia kehilangan nilai humanitiknya, maka disitulah peran etika yang sesungguhnya. Muncul pula mitos yang mengatakan bahwa bisnis adalah bisnis, bahwa bisnis itu semata-mata hanya mencari keuntungan. Etika merupakan landasan dasar segala tingkah laku manusia dalam segala aspek kehidupan, termasuk bisnis didalamnya.

### 3. Kepuasan Nasabah

#### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank yakni menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.<sup>31</sup>

Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan

<sup>29</sup>Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, ( Yogyakarta:UPP AMP YKPN, 2004) , hlm. 95.

<sup>30</sup>Q.S Al-Baqarah: 188

<sup>31</sup>Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 192-193.

dibandingkan dengan harapannya.<sup>32</sup> Kepuasan konsumen (dalam hal ini nasabah) merupakan investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup perusahaan.

b. Pengukuran Kepuasan

Beberapa metode untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Sistem keluhan dan saran. Organisasi yang berpusat pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan sarannya. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus bebas pulsa dan lain-lain. Informasi-informasi yang masuk melalui metode ini dapat memberikan ide-ide atau masukan kepada bank untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah-masalah yang muncul.
- 2) *Ghost Shopping*, Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost Shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap bank dan pesaing.

---

<sup>32</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, ed. 12*, (Jakarta: Indeks, 2000), hlm. 36.

- 3) *Lost customer analysis*. Sedapat mungkin bank menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.
  - 4) Survei kepuasan pelanggan. Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik survei melalui post, telephone, maupun wawancara pribadi melalui survei bank akan memperoleh tanggap balik (feed back) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa bank memberikan perhatian khusus terhadap para pelanggannya.
- c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
- 1) Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas.
  - 2) Kualitas pelayanan. Pada industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
  - 3) Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk,

tetapi nilai atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

- 4) Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, Tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- 5) Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk atau jasa ini.<sup>33</sup>

d. Dimensi Kepuasan Nasabah

Menurut Garvin, dimensi kepuasan konsumen terbagi menjadi sepuluh adalah:<sup>34</sup>

- 1) Komunikasi. Komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.
- 2) Kepercayaan. Kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
- 3) Keamanan . Keamanan terhadap jasa yang ditawarkan.
- 4) Memahami Pelanggan . Pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.

---

<sup>33</sup>Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Grahi Ilmu 2011), hlm. 117-118.

<sup>34</sup>Dorothea Wahyu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 8.

- 5) **Bukti Fisik.** Bahwa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen harus dapat diukur atau dibuat standarnya.
- 6) **Konsistensi Kerja.** Reabilitas konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa.
- 7) **Daya Tanggap.** Tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.
- 8) **Kemampuan.** Kemampuan atau ketrampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.
- 9) **Akses.** Kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak, konsumen atau penerima jasa.
- 10) **Kesopanan.** Kesopanan, respek, perhatian dan kesamaan dalam hubungan personal.

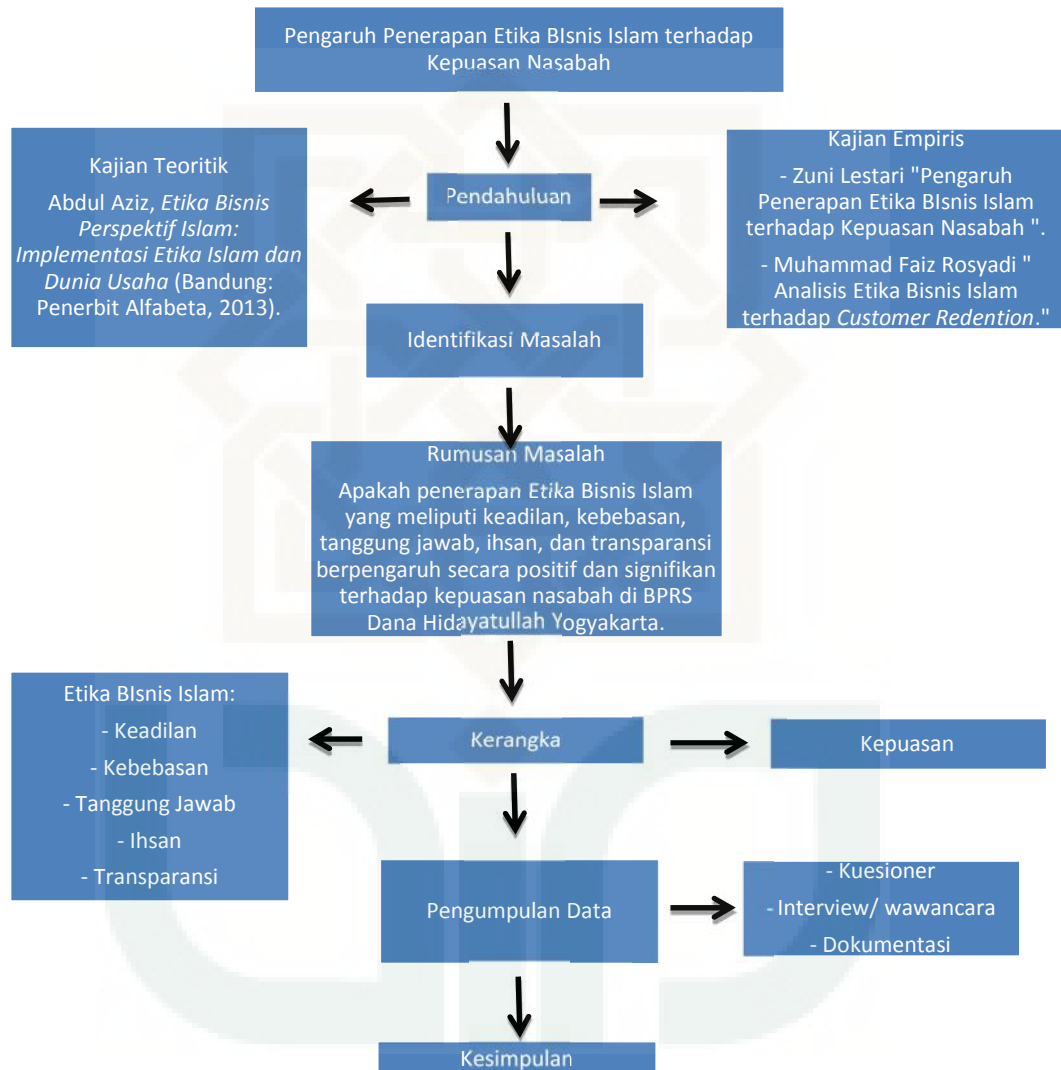
#### **H. Kerangka Berfikir**

Etika bisnis islam perlu diterapkan oleh pelaku bisnis dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Hal ini membangun kepercayaan konsumen sehingga dapat mendukung kelangsungan bisnis. Apabila pelaku bisnis berlaku etis maka konsumen akan merasakan senang menggunakan produk/ jasa yang ditawarkan.

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya kerangka pemikiran yang merupakan landasan dalam meneliti masalah

yang bertujuan untuk menemukan kebenaran suatu penelitian, dapat di gambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Berfikir**



## I. Hipotesis

Berdasarkan uraian mengenai pengaruh penerapan etika bisnis islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Hipotesis Mayor

Hipotesis mayor adalah hipotesis mengenai kaitan seluruh variabel dan seluruh subjek penelitian.<sup>35</sup> Adapun hipotesis mayor dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan etika bisnis islam yang meliputi keadilan, kebebasan, tanggung jawab, ihsan dan transparansi secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.

### 2. Hipotesis minor

Hipotesis minor adalah hipotesis mengenai kaitan sebagian dari variabel atau dengan kata lain pecahan dari hipotesis mayor.<sup>36</sup> Adapun hipotesis minor dalam penelitian ini adalah:

- a) Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan konsep keadilan dalam etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.

---

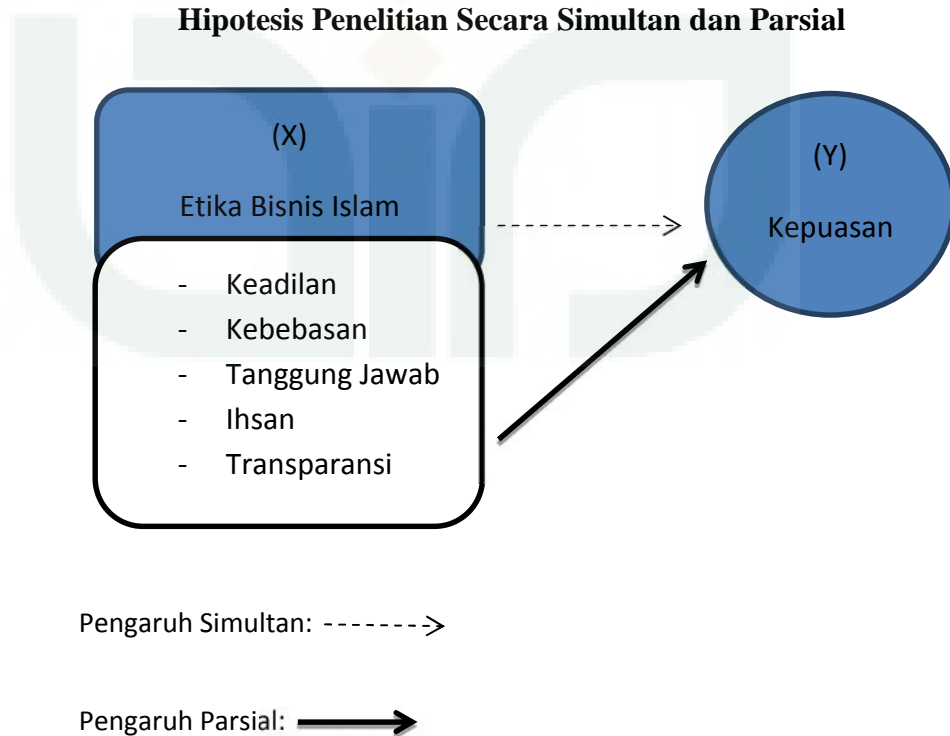
<sup>35</sup> Tukiran Taniredja, *Penelitian Kuantitatif Suatu Pengantar*, (Bandung: Alfabeta, 2012). Hlm. 26

<sup>36</sup>*Ibid.*, hlm. 26

- b) Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan konsep kebebasan dalam etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.
- c) Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan konsep tanggung jawab dalam etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.
- d) Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan konsep ihsan dalam etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.
- e) Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan konsep transparansi dalam etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.

**Gambar 1.2**

**Hipotesis Penelitian Secara Simultan dan Parsial**





## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan yang telah dijelaskan pada bab 4, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan uji f (simultan) Menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikansi keadilan, kebebasan, tanggung jawab, ihsan, transparansi secara simultan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.
2. Berdasarkan uji t Menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,644 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan keadilan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. Hal ini karena terdapat faktor yang menyebabkan keadilan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta yaitu adanya tuntutan kebutuhan. Jadi seberapa besar tingkat bagi hasil yang ditetapkan oleh BPRS tidak mempengaruhi kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan uji t Menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kebebasan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. Hal ini karena pada BPRS Dana Hidayatullah, mayoritas nasabah pembiayaan adalah nasabah yang menjalankan usahanya

secara individu yang langsung berhubungan dengan pihak BPRS sehingga nasabah berhak menentukan pilihan produk, jangka waktu, dan jumlah angsuran sesuai dengan keinginan nasabah. Hal ini menyebabkan kebebasan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah.

4. Berdasarkan uji t Menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,047 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. Hal ini terjadi karena nasabah memiliki kepercayaan terhadap jasa BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta karena BPRS telah mengaplikasikan sikap tanggung jawab, dengan memberikan jaminan keamanan terhadap nasabah, memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi, dan BPRS telah memenuhi kebutuhan nasabah. Dengan demikian nasabah dapat merasakan tanggung jawab BPRS secara langsung. Sehingga tanggung jawab BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta mempengaruhi kepuasan nasabah.
5. Berdasarkan uji t Menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,902 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan ihsan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta merasa bahwa karyawan BPRS belum cukup mampu melayani anggota dengan sabar dan profesional dan belum

sepenuhnya melaksanakan prinsip syariah dalam melayani nasabahnya.

6. Berdasarkan uji t Menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan transparansi terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah. Transparansi mempengaruhi kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta karena nasabah merasa informasi yang diberikan oleh pihak BPRS sudah sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah. Selain penyampaian informasi mengenai produk dan hasil rapat anggota, pihak BPRS juga memiliki fasilitas nomor telepon kantor yang mudah dihubungi sehingga nasabah dapat langsung menghubungi BPRS apabila ada sesuatu yang ingin ditanyakan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta
  - a. Diharapkan lebih meningkatkan etika bisnis Islam, profesionalisme kerja, dan fasilitas pendukung, karena hal-hal tersebut memiliki andil dalam meningkatkan kualitas BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.

- b. Diharapkan lebih meningkatkan komunikasi antara pihak BPRS Dana Hidayatullah dengan nasabah. Misalnya apabila BPRS sudah menindak lanjuti keluhan nasabah sebaiknya diberitahukan kepada nasabah sehingga tidak terjadi misskomunikasi.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

- a. Memilih indikator yang lebih banyak dan bervariasi disesuaikan dengan situasi dan kondisi objek penelitian.
- b. Menambah jumlah sampel agar hasil lebih akurat dan bervariasi.
- c. Pastikan bahwa responden mengerti maksud kuesioner yang akan diisi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Dudung, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta, 2003.
- Ahmoedin, *Etika Bisnis Perbankan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996.
- Ardana, I Cenik dan Sukrisno Agoes “*Etika Bisnis dan Profesi*”, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Ariani, Dorothea Wahyu, *Pengendalian Kualitas Statistik*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Arif, Nur Rianto Al, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Karya, 2008.
- Asyhar, Nurul, *Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Tingkat Kuantitas Penjualan Produk pada Perusahaan Air Minum PT. Buya Barokah Kudus*, Skripsi, Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo Fakultas Syariah dan ekonomi Islam, 2013.
- Aziz, Abdul, *tika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islam dan Dunia Usaha*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013.
- Beekun, Rafik Issa , *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2002.
- Djakfar, Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, Malang: UIN Malang Perss, 2008.
- Dokumentasi PT. BPRS Dana Hidayatullah.
- Effendi, Sofyan dan Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES, 1995.
- Ermawan, Emi R, *Business Ethics*, Bandung: Alfabetaa, 2007.
- Fauzia, Ika Yunia, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Harahap, Sofyan, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Haryanto, SK dan Purwanto, *Statistik untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Jakarta: Salemba Empat, 2004.

- Jasfar, Farida, *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Keller, Kevin Lane dan Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, Jakarta: Indeks, 2000.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi II*, Jakarta: Gramedia, 2005.
- Leaflet Dana Tabungan dan deposito PT. BPRS Dana Hidayatullah.
- Lestari, Zuni, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Anggota (Study Kasus pada BMT Kube Sejahtera Sleman)*, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Fakultas Syariah dan Hukum, 2015.
- Mastuti dan Ririn Tri Ratnasari, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Graha Ilmu, 2011.
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Rosda Karya, 1994.
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta:UPP AMP YKPN, 2004.
- Muslich, *Etika Bisnis Islam Landasan filosofis*, Yogyakarta: Ekonosia, 2004.
- Nuryana, ida dan Fauzan, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Bebek Haji Slamet kota Malang*, Jurnal, Vol. 10, No. 1 Februari 2014.
- Q.S Al-Baqarah: 188
- Q.S An-nisa : 32
- Rivai, Veithzal, *Islamic Business and Economic Ethics*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Rosyadi, Muhammad Faiz, *Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Customer Redention (Study Kasus pada Bank BPD DIY Cabang Syariah)*, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Fakultas Syariah dan Hukum, 2012.
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001.
- Singarimbun, Masri, *Metodologi Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES, 2000.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.

- Suhendra dan Faizal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Taniredja, Tukiran, *Penelitian Kuantitatif Suatu Pengantar*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Valentino, Julian, *Pengaruh Dimensi Reliabilitas dan Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Study pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah PNM Binama Semarang, Skripsi, Semarang: Institut Agama Islam Negeri Wali Songo Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, 2009.*
- Wawancara dengan Sadat Prayitno, Pegawai BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta tanggal 27 Februari 2016.
- Wihartono, Jefry, *Pengaruh Etika Perilaku terhadap Loyalitas melalui Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan pada Dealer Mobil Nisan Basuki Rahmat Surabaya*, Jurnal Manajemen, 2013.
- Zubair, Muhammad Kamal, *Aksioma Etika dalam Ekonomi Islam*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 2012.

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner penelitian
2. Hasil kuesioner penelitian
3. Hasil statistik data
4. Hasil uji asumsi analisis regresi linear berganda
5. Hasil uji analisis regresi linear berganda
6. Hasil uji hipotesis
7. Daftar riwayat hidup
8. Ijazah SMA
9. Surat penelitian
10. Sertifikat-sertifikat





## ANGKET PENELITIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan guna penyusunan skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka dengan kerendahan hati saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini hanya untuk mengetahui etika bisnis Islam dan kepuasan nasaabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. Saya sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuesioner ini. Saya menjamin kerahasiaan anda dalam mengisi kuesioner ini. Hasil penelitian ini semata-mata akan digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan tujuan komersial.

Bantuan serta partisipasi anda sangat berarti untuk saya dan semoga bermanfaat untuk menambah wawasan kita semua serta semoga menjadi amal kebaikan dan diterima Allah SWT. Atas kerjasamanya dan kesediaannya saya mengucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 16 Mei 2016

Hormat Saya,

Endah Dwi Agustina

NIM. 11240131

## DAFTAR PERTANYAAN

### I. PROFIL RESPONDEN

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. Kurang dari 20 tahun
  - b. 21-40
  - c. 41-60
  - d. Lebih dari 60 tahun
3. Pekerjaan
  - a. PNS
  - b. Petani
  - c. Pegawai Swasta
  - d. Wiraswasta
  - e. Lainnya....
4. Pendidikan
  - a. SD/MI
  - b. SMP/MTS
  - c. SMA/SMK
  - d. Diploma/ sarjana
  - e. Lainnya...
5. Pendapatan dalam satu bulan
  - a. Kurang dari Rp. 500.000
  - b. Rp. 500.000 – Rp. 1.500.00

- c. Rp. 1.500.000 – Rp. 2.500.00
  - d. Lebih dari Rp. 2.500.000
6. Berapa lama menjadi nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta
- a. Kurang dari 1 tahun
  - b. 1-2 tahun
  - c. 3-4 tahun
  - d. Lebih dari 4 tahun

## II. PERNYATAAN KEPADA RESPONDEN

Berilah tanda (V) pada salah satu kolom jawaban di bawah ini sesuai dengan kenyataan anda, dengan ketentuan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
KEADILAN						
1.	Pihak BPRS tidak memperlakukan semua nasabah dengan cara yang sama tanpa membedakan penampilan nasabah.					
2.	Perhitungan bagi hasil BPRS sesuai kesepakatan.					
3.	Prosedur untuk mengajukan pembiayaan dari pihak BPRS dinilai tidak memberatkan nasabah					
4.	Penerimaan bagian kompensasi dari BPRS sesuai dengan hak nasabah.					
5.	Pihak BPRS memberikan perhatian yang sama					

	kepada semua nasabah.					
<b>KEBEBASAN</b>						
6.	Nasabah dihimbau dari pihak BPRS untuk menyampaikan kritik dan saran apabila ada pelayanan kurang memuaskan.					
7.	Alternatif pilihan produk BPRS membuat nasabah bebas untuk memilih sesuai keinginan tanpa paksaan.					
8.	Nasabah merasa yakin akan penjelasan pihak BPRS mengenai berbagai keuntungan jika menggunakan produk BPRS.					
9.	Nasabah diberi kebebasan untuk memilih jangka waktu pembiayaan.					
10.	Nasabah BPRS bisa memilih alternatif cara pembayaran angsuran.					
<b>TANGGUNG JAWAB</b>						
11.	Setiap keluhan nasabah ditanggapi dengan baik oleh pihak BPRS.					
12.	BPRS memiliki sistem administrasi yang baik dalam transaksi setiap produknya.					
13.	Memberikan rasa aman kepada nasabah dalam melakukan transaksi.					
14.	Setiap keluhan nasabah selalu ditanggapi dengan baik oleh karyawan BPRS.					
15.	Memiliki sistem administrasi yang baik dalam transaksi setiap produknya.					
<b>IHSAN</b>						
16.	Karyawan BPRS ramah dalam melayani nasabah.					

17.	Karyawan BPRS melayani nasabah secara profesional.					
18.	Karyawan BPRS selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan					
19.	Satpam bersikap ramah dalam menyambut nasabah.					
20.	BPRS telah melaksanakan prinsip syariah					
TRANSPARANSI						
21.	Pihak BPRS memberikan penjelasan mengenai produk secara jelas.					
22.	Pihak BPRS menyampaikan penetapan margin secara jelas.					
23.	Pihak BPRS memiliki tata cara pengaduan layanan untuk nasabah.					
24.	Pihak BPRS menyediakan sistem pelayanan dan fasilitas telepon kantor yang mudah dihubungi.					
25.	Pihak BPRS selalu menyampaikan hasil rapat anggota.					
KEPUASAN NASABAH						
1.	Karyawan BPRS menyampaikan berita dan informasi transparan seperti informasi rapat yang berkaitan dengan nasabah.					
2.	Karyawan BPRS berkomunikasi dengan baik dan benar.					
3.	Karyawan selalu mengingat nama nasabah.					
4.	Penjelasan karyawan mengenai produk yang ditawarkan tidak berbelit-belit.					
5.	Karyawan BPRS selalu datang tepat waktu ketika					

	bertugas.					
6.	Karyawan BPRS menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan nasabah.					
7.	Kantor BPRS dipasang CCTV sehingga kegiatan karyawan terekam.					
8.	Satpam BPRS melakukan tugasnya dengan baik sebagai petugas keamanan.					
9.	Pihak BPRS memberikan rasa aman dan nyaman terhadap nasabah.					
10.	Karyawan BPRS menunjukkan perhatian kepada nasabah.					
11.	Karyawan BPRS membantu nasabah jika nasabah meminta bantuan.					
12.	Karyawan BPRS dapat memberikan solusi atas permasalahan yang nasabah hadapi.					
13.	Karyawan BPRS berpakaian rapi dan selalu menjaga kebersihan.					
14.	Gedung yang digunakan BPRS bagus.					
15.	Peralatan yang disediakan BPRS sesuai dengan kebutuhan.					
16.	Karyawan BPRS selalu ada untuk membantu nasabah.					
17.	Karyawan BPRS cepat tanggap jika konsumen membutuhkan bantuan.					
18.	Karyawan BPRS mampu melayani secara benar sejak awal sampai akhir.					
19.	Karyawaan BPRS mampu menjawab pertanyaan yang					

	diajukan oleh nasabah.					
20.	Karyawan BPRS mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi konsumen.					
21.	Karyawan BPRS selalu antusias menjawab setiap pertanyaan yang nasabah ajukan.					
22.	Karyawan BPRS selalu teliti, ulet, dan cekatan dalam melayani nasabah.					
23.	Jumlah karyawan sudah memadai untuk melayani nasabah.					
24.	Karyawan dalam melayani nasabah menggunakan bahasa yang baik dan benar.					
25.	Sistem pembayaran kepada pihak BPRS tidak menyulitkan nasabah.					
26.	BPRS sudah memiliki website pribadi yang mudah diakses oleh masyarakat.					
27.	Petugas customer service selalu siap untuk melayani nasabah .					
28.	Karyawan BPRS selalu ramah kepada nasabah.					
29.	Karyawan BPRS selalu menjaga sopan santun di kantor.					
30.	Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan BPRS menggunakan bahasa yang mudah dipahami.					

**TERIMAKASIH UNTUK PARTISIPASINYA**







## Hasil Statistik Data

### Jenis Kelamin

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki - Laki	42	60.0	60.0	60.0
Valid Perempuan	28	40.0	40.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20 - 30 Tahun	13	18.6	18.6	18.6
31 - 40 Tahun	30	42.9	42.9	61.4
Valid 41 - 50 Tahun	23	32.9	32.9	94.3
51 - 60 Tahun	4	5.7	5.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

### Pekerjaan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	12	17.1	17.1	17.1
Petani	3	4.3	4.3	21.4
Pegawai swasta	34	48.6	48.6	70.0
Valid Wiraswasta	16	22.9	22.9	92.9
Lainnya	5	7.1	7.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

### Penghasilan

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Rp 1.000.000 - 2.000.000	21	30.0	30.0	30.0
Rp 3.000.000 - 4.000.000	26	37.1	37.1	67.1
Valid Rp 5.000.000 - 6.000.000	14	20.0	20.0	87.1
Rp > 6.000.000	9	12.9	12.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

### Periode nasabah

Periode Nasabah	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 1 tahun	19	27.1	27.1	27.1
1-2 tahun	27	38.6	38.6	65.7
Valid 3-4 tahun	17	24.3	24.3	90.0
>4 tahun	7	10.0	10.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keadilan	70	14	24	20.19	2.336
Kebebasan	70	15	25	19.99	2.210
Tanggung Jawab	70	15	25	19.70	2.274
Ihsan	70	14	24	18.57	2.630
Transparansi	70	15	25	19.81	2.149
Kepuasan	70	103	136	113.69	7.467
Nasabah					
Valid N (listwise)	70				

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Etika Bisnis	70	81	122	98.26	6.814
Islam					
Valid N (listwise)	70				

### Hasil Uji Asumsi Analisis Regresi Linear Berganda

#### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.70477661

Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.722
Asymp. Sig. (2-tailed)		.674

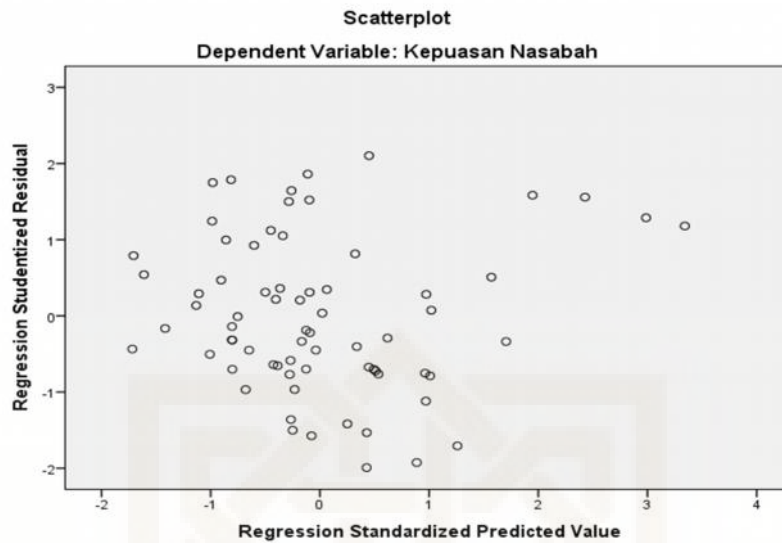
### Uji Multikolinearitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	50.351	10.398		4.842	.000		
Keadilan	.151	.325	.047	.464	.644	.884	1.132
Kebebasan	1.028	.346	.304	2.975	.004	.872	1.147
Tanggung Jawab	.682	.337	.208	2.025	.047	.866	1.155
Ihsan	.035	.284	.012	.124	.902	.913	1.095
Transparansi	1.294	.361	.372	3.588	.001	.846	1.182

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Uji Heterokedastisitas



## Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	50.351	10.398		4.842	.000
Keadilan	.151	.325	.047	.464	.644
Kebebasan	1.028	.346	.304	2.975	.004
Tanggung Jawab	.682	.337	.208	2.025	.047
Ihsan	.035	.284	.012	.124	.902
Transparansi	1.294	.361	.372	3.588	.001

## Hasil Uji Hipotesis

### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1601.517	5	320.303	9.129	.000 <sup>b</sup>
Residual	2245.569	64	35.087		
Total	3847.086	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Transparansi, Tanggung Jawab, Ihsan, Keadilan, Kebebasan

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	50.351	10.398		4.842	.000
	Keadilan	.151	.325	.047	.464	.644
	Kebebasan	1.028	.346	.304	2.975	.004
	Tanggung Jawab	.682	.337	.208	2.025	.047
	Ihsan	.035	.284	.012	.124	.902
	Transparansi	1.294	.361	.372	3.588	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645 <sup>a</sup>	.416	.371	5.923

a. Predictors: (Constant), Transparansi, Tanggung Jawab, Ihsan, Keadilan, Kebebasan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### **A. Identitas Diri**

Nama : Endah Dwi Agustina  
Tempat/tgl. Lahir : Banjarnegara, 15 Agustus 1993  
Alamat : Pejawaran, rt/rw 02/05, Pejawaran, Banjarnegara  
Nama Ayah : Rio Baroto  
Nama Ibu : Turiyah

### **B. Riwayat Pendidikan**

1. Pendidikan Formal
  - a. SD N 2 Pejawaran Lulus tahun 2004
  - b. SMP N 1 Pejawaran Lulus tahun 2007
  - c. SMA N 1 Karangobar lulus tahun 2010
  - d. Institut Pertanian Yogyakarta tahun 2010-2012
  - e. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Lulus tahun 2016

### **C. Pengalaman Organisasi**

1. Yogyakarta Coin a Chance Oktober 2015-sekarang
2. Suara Hati Yogyakarta Februari 2016- sekarang

### **D. Karya Ilmiah**

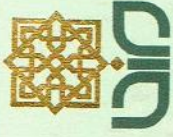
1. Penelitian BOPTN 2013 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji di KBIH Multazam Yogyakarta.

### **E. Contact Person:**

085729459769  
[endahrazeeta08@gmail.com](mailto:endahrazeeta08@gmail.com)

Yogyakarta, 21 Juni 2016

Endah Dwi Agustina



Nomor: UIN.02/R.Km/PP.00.9/2059/2011

**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA**

# Sertifikat

diberikan kepada:

**Nama** : Endah Dwi Agustina  
**NIM** : 11240131  
**Fakultas/Prodi** : Dakwah/ Manajemen Dakwah  
**Sebagai** : **Peserta**

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas workshop

## **SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI**

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2011/2012

Tanggal 06 s. d. 08 September 2011 (20 jam pelajaran)



Yogyakarta, 09 September 2011

a.n. Rektor

Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan

Dr. H. Akhmad Rifa'i, M.Phil.

NIP. 19600905 198603 1006





14

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/L.2/PP.06/P3.134/2015

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan sertifikat kepada :

Nama : Endah Dwi Agustina  
Tempat, dan Tanggal Lahir : Banjarnegara, 15 Agustus 1993  
Nomor Induk Mahasiswa : 11240131  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Tematik Posdaya Berbasis Masjid Semester Khusus, Tahun Akademik 2014/2015 (Angkatan ke-86), di :

Lokasi : Girikarto  
Kecamatan : Panggang  
Kabupaten/Kota : Kab. Gunungkidul  
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 25 Juni 2015 s.d. 31 Agustus 2015 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 96,25 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 09 Oktober 2015

Ketua,

**Fatimah, M.A., Ph.D.**

NIP. : 19651114 199203 2 001





## UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

di berikan kepada

Nama : Endah Dwi Agustina  
 NIM : 11240131  
 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi  
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	95	A
2.	Microsoft Excel	35	E
3.	Microsoft Power Point	85	B
4.	Internet	85	B
5.	Total Nilai	75	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 5 April 2016



**Dea Agung Fatwanto, Ph.D.**  
 Kepala PTIPD  
 NIP. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

Angka	Huruf	Predikat
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang







# SERTIFIKAT

No. 118.PAN-OPAK.UNIV.UIN.YK.AA.09.2011

diberikan kepada :

atas partisipasinya sebagai :

## PESERTA

Dalam Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) 2011 yang diselenggarakan oleh

Panitia Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) 2011 dengan tema :

*Menumbuhkan Peran mahasiswa; Upaya Merujudkan Bhineka Tunggal Ika*

pada 14-16 September 2011 di Kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

mengetahui,

Yogyakarta, 16 September 2011

Pembantu Rektor III

Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA)

Panitia OPAK 2011

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dr. H. Ahmad Rita Te, M. Phil  
NIP. 19600905 198603 1 006

Abdul Kholid  
Presiden

M. Fauzi  
ketua

Ach. Sulaiman  
sekretaris





## شهادة

### اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.5.3930/2016

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Endah Dwi Agustina :

تاريخ الميلاد : ١٥ أغسطس ١٩٩٣

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢٥ فبراير ٢٠١٦، وحصلت على درجة :

٤٠	فهم المسموع
٣١	التراكيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٦	فهم المقروء
٣٢٣	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكاكرتا، ٢٥ فبراير ٢٠١٦

المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨.٠٩١٥١٩٩٨.٠٣١٠٠٥



## TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.2.16197/2016

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Endah Dwi Agustina**  
Date of Birth : **August 15, 1993**  
Sex : **Female**

took Test of English Competence (TOEC) held on **April 08, 2016** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	41
Structure & Written Expression	37
Reading Comprehension	45
<b>Total Score</b>	<b>410</b>

*Validity: 2 years since the certificate's issued*



Yogyakarta, April 08, 2016

Director,



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19680915 199803 1 005





# PT. BPR SYARIAH Dana Hidayatullah

SURAT KETERANGAN  
NO : 53 /INS-DH/VI/2016

Yang bertandatangan dibawah ini HRD PT.BPRS Dana Hidayatullah menerangkan bahwa :

Nama : Endah Dwi Agustina  
NIM : 11240131  
Fakultas / Jurusan : Dakwah Dan Komunikasi Jurusan Managemen Dakwah  
Universitas Islam Negi Sunan Kalijaga  
Judul Skripsi : “ Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan  
Nasabah BPRS Dana Hidayatullah”.

Telah melakukan penelitian skripsi pada tanggal 16 Mei 2016 di PT BPRS Dana Hidayatullah.  
Demikian Surat keterangan ini dibuat sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana  
mestinya.

Yogyakarta, 23 Juni 2016  
PT. BPR Syariah Dana Hidayatullah

  
Charisah Linawati, S.Psi  
HRD





**SURAT PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa proposal skripsi saudara:

Nama : Endah Dwi Agustina  
NIM : 11240131  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Judul Proposal : Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta

Telah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Bagian Pelayanan Seminar dan Munaqasah).

Dengan ini kami berharap agar proposal skripsi tersebut diatas dapat segera diseminarkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 24 Maret 2016

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.  
NIP 19670104 199303 1 003

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.  
NIP 19670104 199303 1 003



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.c.id

**BUKTI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : UIN.02/Kajur MD/PP.08.1/45/IV/2016

Dengan ini, Jurusan/Program Studi MD (Manajemen Dakwah) menerangkan bahwa:

1. Nama : Endah Dwi Agustina
2. NIM/Jurusan : 11240131/MD
3. Judul Proposal : PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS DANA HIDAYATULLAH.

mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan seminar proposal pada hari Kamis, 31 Maret 2016; dan proposal tersebut telah diperbaiki serta siap untuk dilakukan penelitian.

Ketua Jurusan,

**Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.**  
NIP 19670104 199303 1 003

Pembimbing,

**Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.**  
NIP 19670104 199303 1 003





**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/REG/VI/136/5/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **UIN.02/DD.I/PN.01.1/836/2016**  
**FAK. DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Tanggal : **19 APRIL 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
  4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**DIJINKAN** untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **ENDAH DWI AGUSTINA** NIP/NIM : **11240131**  
Alamat : **FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI, MD, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**  
Judul : **PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS DANA HIDAYATULLAH**  
Lokasi :  
Waktu : **4 MEI 2016 s/d 4 AGUSTUS 2016**

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
Pada tanggal **4 MEI 2016**  
A.n Sekretaris Daerah  
Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
Ub.  
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



**Tembusan :**

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. WALIKOTA YOGYAKARTA C.Q DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA
3. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK FAK. DAKWAH DAN KOMUNIKASI, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN





## PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA

## DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682

Fax (0274) 555241

E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

## SURAT IZIN

NOMOR : 070/1870

3444/34

Membaca Surat : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta  
Nomor : 070/REG/v/136/5/2016 Tanggal : 4 Mei 2016

Mengingat :

1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijijinkan Kepada :

Nama : ENDAH DWI AGUSTINA  
No. Mhs/ NIM : 11240131  
Pekerjaan : Mahasiswa UIN SUKA Yogyakarta  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta  
Penanggungjawab : Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS DANA HIDAYATULLAH YOGYAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 4 Mei 2016 s/d 4 Agustus 2016  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Dengan Ketentuan :

1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan  
Pemegang Izin

ENDAH DWI AGUSTINA

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 10 Mei 2016

Plt. Sekretaris



Drs. SAHLAN SUMANTRI  
NIP. 196610041993031008

Tembusan Kepada :

1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY
3. Dir. BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta
4. Ybs.