

**PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP JAKARTA  
CIRACAS**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**

**Oleh:**

**KHANIA ARISYA WARDANI  
NIM 2008203001**



**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI  
CIREBON**

**1445 H / 2024 M**

**PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP JAKARTA  
CIRACAS**

Oleh:

**KHANIA ARISYA WARDANI**  
**2008203001**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI  
CIREBON  
1445 H/ 2024 M**

## PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertandatangan di bawah ini.

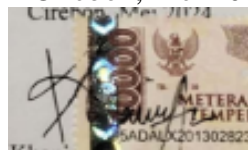
Nama: Khania Arisya Wardani

NIM: 2008203001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul: Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas. Yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Strata Satu pada Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Institut maupun di Perguruan Tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan aturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dan klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Cirebon, Mei 2024

A small rectangular image showing a handwritten signature in black ink over a document. To the right of the signature is a 3000 Rupiah postage stamp featuring a Garuda emblem and the text 'METERAI TAMPIL' and 'SADALX201302823'.

Khania Arisya Wardani

NIM: 2008203001

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP JAKARTA CIRACAS

dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Strata Satu Program S1 pada Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon dan telah disetujui untuk diujikan dalam sidang skripsi/Munaqosah sesuai dengan ketentuan administrasi dan akademik yang berlaku.


Cirebon, 20 Mei 2024

Khania Arisya Wardani  
2008203001

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. H.  M.H  
NIP. 19691226200912 1 0001

 Refaldo Fanther, MBA  
NIP. 19910101 202012 1 021

Ketua Jurusan,

   
Dr. Wartoyo, MSI  
NIP. 19830702 201101 1 008

## NOTA DINAS

Kepada Yth,  
**Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam**  
**IAIN Syekh Nurjati Cirebon**  
 Di Cirebon

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari: Khania Arisya Wardani, NIM: 2008203001 dengan judul:

*PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP JAKARTA CIRACAS*

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasahkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pembimbing I,

  
 Dr. H. Oidi Sulardi, M.H.  
 NIP. 19691226 200912 1 0001

Pembimbing II,

  
 Refaldo Fanther, MBA  
 NIP. 19910101 202012 1 021

Mengetahui,  
 Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



  
 Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 19630702 201101 1 008

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul, **“PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP JAKARTA CIRACAS”** oleh Khania Arisya Wardani, NIM: 2008203001 telah diajukan pada sidang munaqosah IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 29 Mei 2024.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 29 Mei 2024



Ketua Sidang,



**Dr. Wartoyo, MSI**

**NIP. 19830702 201101 1 008**

Sekretaris Sidang,

**Nining Wahyuningasih, MM**

**NIP. 19730930 200710 2 001**

Penguji I,

**Eef Saefulloh, M.Ag**  
**NIP. 19760312 200312 1 003**

Penguji II,

**Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc**  
**NIP. 19901201 202012 1 008**

## KATA PERSEMBAHAN

### **Alhamdulillahurabbil ‘alamiin...**

Dengan rahmat Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas rahmat dan karunia yang Engkau berikan kepadaku sehingga aku mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semua ini tidak terlepas dari izin serta ridho Allah SWT.

Skripsi ini saya persembahkan kepada dua orang hebat dalam hidup saya yaitu Ayahanda saya Haryoko dan Ibunda saya Mariani. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepada saya. Ketika dunia menutup pintunya kepada saya, ayah dan mama membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, ayah dan mama membuka hati untuk saya. Teruntuk mama, terima kasih karena selalu kebersamaan di setiap proses yang saya jalani, selalu menjadi garda terdepan dalam segala suka dan duka yang terjadi di hidup saya. Teruntuk bundayuk, terima kasih telah mendukung dan mendoakan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Teruntuk dosen pembimbing skripsi saya, dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II, Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H dan Bapak Refaldo Fanther, MBA, terima kasih karena telah memberikan bimbingan, dukungan, motivasi, dan evaluasi untuk menjamin keberhasilan skripsi ini.

Teruntuk sahabat-sahabatku teman seperjuanganku Farhah, Chantika, Selvi, Akmal dan Arif yang telah kebersamaan mulai dari awal perkuliahan, kegiatan PPL, seminar proposal, sidang komprehensif sampai dengan penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah saling *support*, saling berbagi dan memberikan dukungan. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga pertemanan kita agar kita dapat saling mendukung satu sama lain. Terima kasih juga kepada pihak-pihak yang ikut andil dalam proses pengerjaan skripsi ini, semoga Allah SWT mudahkan segala urusannya, Aamiin.

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Khania Arisya Wardani, dilahirkan di Medan pada tanggal 23 Maret 2002. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Haryoko dan Ibu Mariani. Dengan riwayat pendidikan sebagai berikut:

1. SDIT Mutiara Hati (2008-2014)
2. SMPIT Permata Hati (2014-2017)
3. SMAI Putradarma (2017-2020)

Selanjutnya, penulis melanjutkan Pendidikan tinggi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan mengambil program studi Perbankan Syariah. Pada tahap akhir Pendidikan S1, penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas”** di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H dan Bapak Refaldo Fanther, MBA.

Demikian riwayat hidup ini menampilkan riwayat pendidikan penulis, serta dedikasi penulis dalam meneliti dan mengkaji topik-topik penting dibidang Perbankan Syariah melalui penelitian yang diselesaikan dengan skripsi.

Cirebon, 29 Mei 2024

**Khania Arisya Wardani**

**NIM. 2008203001**



**MOTTO**

*“Do not be afraid; I am with you all the time, listening and seeing”*

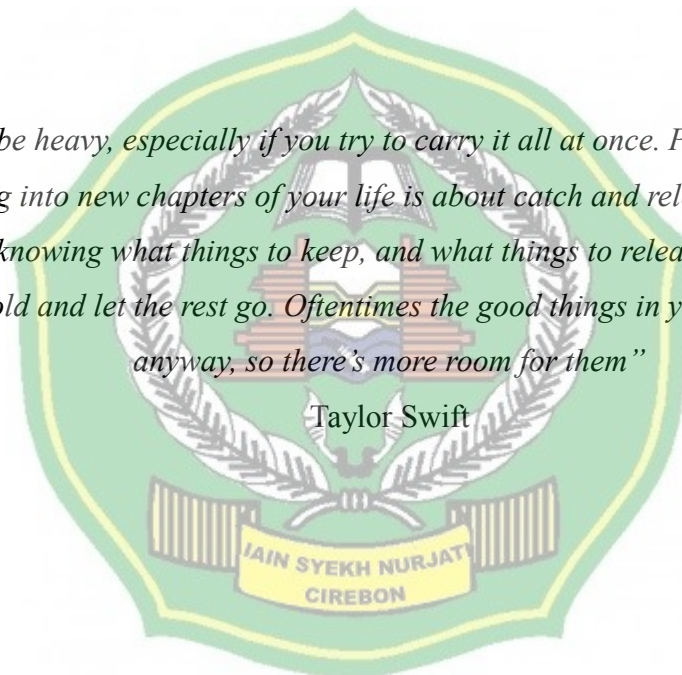
Qur’an (20:46)

*“And put your trust in Allah, for Allah is sufficient as a Trustee of Affairs.”*

Qur’an (33:3)

*“Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch and release. What I mean by that is, knowing what things to keep, and what things to release. Decide what is yours to hold and let the rest go. Oftentimes the good things in your life are lighter anyway, so there’s more room for them”*

Taylor Swift



## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat, rahmat dan karunia Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Dalam penyusunan skripsi ini, tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaiannya. Namun, skripsi ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Allah SWT atas ridho-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Haryoko dan Ibu Mariani yang telah mendukung, memberikan nasehat, doa dan kasih sayang serta menjadi orang tua yang hebat untuk anak semata wayangnya.
3. Bapak Prof. Dr. Aan Jaelani, M.Ag., selaku pimpinan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
4. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Syekh Nurjati Cirebon
5. Bapak Dr. Wartoyo, MSI selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Syekh Nurjati Cirebon
6. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag., selaku pembimbing akademik.
7. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H dan Bapak Refaldo Fanther, MBA selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II, yang telah memberikan motivasi, dorongan, bimbingan, pengarahan dan dukungan dalam perjalanan ini agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Para Dosen Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan kepada saya selama menuntut ilmu di kampus ini beserta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Staff Jurusan Perbankan Syariah.
9. Bapak Joni Amrillah Prasetyo, Bapak Kholis Wardan, Bapak Yoan Purnama, Mba Khairani Nadhilah beserta para staff Bank Syariah Indonesia KCP

Jakarta Ciracas yang telah membantu memberikan informasi mengenai penelitian saya.

10. Kepada teman-teman yang selalu ada disaat suka maupun duka Chantika Dewi, Selvi Widiyanti, Akmal Arif dan Arif Maulana yang selalu menemani di setiap kegiatan perkuliahan dari awal hingga saat ini, terima kasih sudah memberikan kesan dan banyak cerita selama masa perkuliahan, serta telah menjadi sahabat yang baik dan selalu menghibur.
11. Teruntuk sahabat KKN saya Kharisma Fajrin dan Dewi Fitriyandani, teman-teman kelas PS A, sahabat-sahabat SMA serta teman-teman yang lain yang telah memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
12. Kepada Dinda Karunia Putri, sahabat saya sejak SMA. Terima kasih telah menjadi tempat keluh kesah selama ini dan memberikan semangat dari jauh.
13. Kepada Farhah Azzahra, sahabat saya sejak awal perkuliahan. Terima kasih telah membantu saya dalam hal apapun, dan selalu memberikan semangat tak terhingga.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT.
15. Diri sendiri yang sudah berproses dan berjuang untuk menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi. Terima kasih sudah memberikan yang terbaik.

Cirebon, 29 Mei 2024

Penulis

Khania Arisya Wardani

## ABSTRAK

### **Khania Arisya Wardani, NIM: 2008203001, PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP JAKARTA CIRACAS, 2024.**

Dalam dunia modern peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan suatu negara. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Angka pertumbuhan perbankan syariah menunjukkan hal yang menggembirakan akan tetapi perkembangan dari sisi kelembagaan dan produk keuangan syariah tersebut belum diimbangi dengan ketaatan terhadap etika bisnis syariah meskipun implementasi etika bisnis syariah telah diterapkan dalam operasional perbankan syariah. Mempertahankan nasabah yang setia perlu adanya prioritas yang lebih besar daripada mencari nasabah baru.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Etika Bisnis Islam di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas, untuk mengetahui loyalitas nasabah tentang penerapan Etika Bisnis Islam yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas dan untuk mengetahui kendala dan upaya Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas dalam melakukan penerapan etika bisnis.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian empiris. Jenis dan sumber datanya menggunakan data primer dan sekunder dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Teknis analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam yang diterapkan pada perusahaan, nasabah sudah merasakan kualitas etika-etika yang diterapkan pada tiap karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas. Kendala yang terjadi dibagi menjadi dua bagian yaitu kendala internal dan kendala eksternal, akan tetapi kendala-kendala itu sudah terdapat upaya untuk mengatasinya diantara upaya tersebut adalah memberikan sanksi kepada karyawan dan mulai untuk berinovasi melakukan sebuah promosi agar makin banyak nasabah yang mengetahui keunggulan produk-produk bank syariah, khususnya di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas.

Kata kunci: *etika, bisnis, loyalitas*

## ABSTRACT

**Khania Arisya Wardani, NIM: 2008203001, APPLICATION OF ISLAMIC BUSINESS ETHICS IN INCREASING CUSTOMER LOYALTY AT INDONESIAN SHARIA BANK KCP JAKARTA CIRACAS, 2024.**

*In the modern world, the role of banking in advancing a country's economy is very large. Banking institutions are the core of a country's financial system. Almost all sectors related to financial activities always require bank services. The growth figures for sharia banking show encouraging things, however, developments in terms of institutions and sharia financial products have not been balanced with compliance with sharia business ethics, despite the implementation of sharia business ethics in sharia banking operations. Maintaining loyal customers needs to be a bigger priority than looking for new customers.*

*The purpose of this research is to determine the implementation of Islamic Business Ethics at Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas, to determine customer loyalty regarding the implementation of Islamic Business Ethics carried out by Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas and to determine the obstacles and efforts of Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas in implementing application of business ethics.*

*The research method used is a qualitative research method with an empirical research approach. The type and source of data uses primary and secondary data with the data collection methods used are observation and interviews. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions.*

*The results of the research show that with the application of Islamic business ethics applied to the company, customers have felt the quality of the ethics applied to each employee of Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas. The obstacles that occur are divided into two parts, namely internal obstacles and external obstacles, but efforts have been made to overcome these obstacles, including giving sanctions to employees and starting to innovate, carrying out promotions so that more customers know the advantages of the products. sharia banks, especially at Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas.*

Keywords: *ethics, business, loyalty*

## الملخص

خانيا أريسيا ورداني، نيم: 2008203001، تطبيق أخلاقيات الأعمال الإسلامية في زيادة ولاء العملاء في جاكرتا سيراكاس، KCP 2024 بنك الشريعة الإندونيسي.

في العالم الحديث، يعد دور الخدمات المصرفية في تطوير اقتصاد الدولة كبيرًا جدًا. المؤسسات المصرفية هي جوهر النظام المالي في أي بلد. تتطلب جميع القطاعات المتعلقة بالأنشطة المالية تقريبًا خدمات مصرفية دائمة. وتظهر أرقام النمو في الخدمات المصرفية الشرعية أمورًا مشجعة، إلا أن التطورات على مستوى المؤسسات والمنتجات المالية الشرعية لم تتم موازنة الالتزام بأخلاقيات العمل الشرعي، على الرغم من تطبيق أخلاقيات العمل الشرعي في العمليات المصرفية الشرعية. يجب أن يكون الحفاظ على العملاء المخلصين أولوية أكبر من البحث عن عملاء جدد.

KCP الغرض من هذا البحث هو تحديد تطبيق أخلاقيات الأعمال الإسلامية في بنك سياريا إندونيسيا جاكرتا سيراكاس، وتحديد ولاء العملاء فيما يتعلق بتطبيق أخلاقيات الأعمال الإسلامية التي يقوم بها بنك Syariah جاكرتا سيراكاس، وتحديد العقبات والجهود التي تبذلها البنوك. بنك KCP سياريا إندونيسيا جاكرتا سيراكاس في تنفيذ تطبيق أخلاقيات العمل KCP Indonesia.

طريقة البحث المستخدمة هي طريقة بحث نوعية ذات منهج بحث تجريبي. ويستخدم نوع البيانات ومصدرها البيانات الأولية والثانوية، وطرق جمع البيانات المستخدمة هي الملاحظة والمقابلات. وتشمل تقنيات تحليل البيانات جمع البيانات، والحد من البيانات، وعرض البيانات واستخلاص النتائج.

وتظهر نتائج البحث أنه مع تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامي على الشركة، شعر العملاء بجودة الأخلاقيات جاكرتا سيراكاس. وتنقسم العقبات التي تحدث KCP المطبقة على كل موظف في بنك الشريعة إندونيسيا إلى قسمين، وهما العقبات الداخلية والعقبات الخارجية، ولكن تم بذل الجهود للتغلب على هذه العقبات، بما في ذلك إعطاء عقوبات للموظفين والبدء في الابتكار، والقيام بالترقيات حتى يعرف المزيد من العملاء مزايا جاكرتا سيراكاس Syariah Indonesia KCP المنتجات البنوك الشرعية، وخاصة بنك

الكلمات المفتاحية: الأخلاق، الأعمال، الولاء



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	xviii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	5
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>D. Kegunaan Penelitian</b> .....	6
<b>E. Penelitian Terdahulu</b> .....	7
<b>F. Kerangka Pemikiran</b> .....	13
<b>G. Metodologi Penelitian</b> .....	15
<b>H. Sistematika Penulisan</b> .....	19
<b>BAB II</b> .....	21
<b>ETIKA BISNIS ISLAM PADA BANK SYARIAH</b> .....	21
<b>A. Etika Bisnis Islam</b> .....	21
<b>B. Kendala dan Upaya Dalam Penerapan Etika Bisnis</b> .....	25
<b>C. Loyalitas Nasabah</b> .....	26
<b>BAB III</b> .....	33
<b>KONDISI OBJEKTIF</b> .....	33
<b>A. Sejarah Bank Syariah Indonesia</b> .....	33
<b>B. Makna dan Logo Bank Syariah Indonesia</b> .....	34

C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas .....	34
D. Tujuan Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas.....	35
E. Produk-produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas.....	35
F. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas.....	46
G. Nama Karyawan dan Jabatan di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas.....	48
H. Job Description Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas .....	48
<b>BAB IV .....</b>	<b>56</b>
<b>PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP JAKARTA CIRACAS.....</b>	<b>56</b>
A. Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas Dalam Layanan dan Operasional.....	56
B. Kendala dan Upaya Dalam Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas .....	64
a) Kendala.....	64
b) Upaya dalam Menghadapi Kendala Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Bank Syariah KCP Jakarta Ciracas.....	69
C. Loyalitas Nasabah Tentang Penerapan Etika Bisnis Islam di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas .....	71
<b>BAB V.....</b>	<b>79</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>



**DAFTAR TABEL**

**Tabel 1** Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas ..... 47  
**Tabel 2** Nama Dan Jabatan Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas ..... 48



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 2 Logo PT. Bank Syariah Indonesia Tbk .....	34
Gambar 3 Wawancara dengan <i>Branch Manager</i> .....	88
Gambar 4 Wawancara dengan <i>Customer Service</i> .....	88
Gambar 5 Wawancara dengan <i>Operational Staff</i> .....	88
Gambar 6 Wawancara dengan Bapak Reza.....	88
Gambar 7 Wawancara dengan Bapak Jalu .....	88
Gambar 8 Wawancara dengan Ibu Rina .....	88
Gambar 9 Wawancara dengan Bapak Taufik .....	88
Gambar 10 Wawancara dengan Bapak Agus .....	88



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang di pakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan Bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia nomor 159/1987 dan nomor 0543b/U/1987

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ś a	Ś	es(dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	h a	h	ha(dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ş	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ş a	Ş	es (dengan titik dibawah)
ض	đ ad	đ	de(dengan titik dibawah)

ط	ṭ a	ṭ	te(dengan titik dibawah)
ظ	ẓ a	ẓ	zet(dengan titik dibawah)
ع	‘ain	–‘	koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkal atau *difong*.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— / —	Fathah	A	A
— / —	Kasrah	I	I
◌ُ	Dammah	U	U

Contoh :

كَتَبَ	=	<i>kataba</i>
سُئِلَ	=	<i>su'ila</i>
حَسُنَ	=	<i>hasuna</i>

## 2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang labangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي _____ /	fathah dan ya	Ai	a dan i
و _____ /	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ = *kaifa*  
قَوْلٌ = *qaula*

## C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا _____ /	fathah dan alif / ya	Ā	a dan garis atas
ي _____ /	fathah dan ya	I	i dan garis atas
و _____ /	dammah dan wau	Ū	u dan garis atas

Contoh :

قَالَ سُبْحَانَكَ = *qala subhanaka*  
إِذْ قَالَ يُوسُفُ لِأَبِيهِ = *iz qala yusufu li abihi*

## D. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

### 1. Ta Marbutah Hidup

*Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah /t/.

### 2. Ta Marbutah Mati

*Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

### 3. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan /h/.

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = *raudah al-atfal* atau *raudatul atfal*  
طَلْحَةُ = *talhah*

### E. Syaddah/Tasydid

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda *sayaddah* atau *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddah* itu.

Contoh :

$$\begin{aligned} \text{رَبَّنَا} &= \text{rabbana} \\ \text{نُعَمَّ} &= \text{nu'__'ima} \end{aligned}$$

### F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ٲ. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

#### 1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu :

Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu :

1.	ت	T	8.	ش	Sy
2.	ث	S	9.	ص	ṣ
3.	د	D	10.	ض	ḍ
4.	ذ	Z	11.	ط	ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	ẓ
6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh :

$$\begin{aligned} \text{أَلدَّهْرُ} &= \text{ad-dahru} \\ \text{أَلنَّمْلُ} &= \text{an-namlu} \\ \text{أَلشَّمْسُ} &= \text{asy-syamsu} \\ \text{أَللَّيْلُ} &= \text{al-lailu} \end{aligned}$$

#### 2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Huruf-huruf *qamariah* ada empat belas, yaitu :

1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	K
4.	ح	h	11.	م	M
5.	خ	Kh	12.	و	W
6.	ع	-'	13.	ه	H
7.	غ	G	14.	ي	Y

Contoh :

أَقْمَرُ = *al-qamaru*      أَلْفَقْرُ = *al-faqrū*  
 أَلْعَنْبُ = *al-gaibu*      أَلْعَيْنُ = *al-'ainu*

### G. Hamzah

*Hamzah* ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh :

شَيْءٌ = *syai'un*      أَمْرٌ = *umirtu*  
 إِنَّ = *inna*      أَكَلٌ = *akala*

### H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* ( kata benda), dan *haraf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh :

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ = *Ibrahim al Khalil* atau *Ibrahimul-Khalil*  
 بِسْمِ اللَّهِ مَجْرُ بِهَا وَمُرْسَهَا = *Bissmillahi majraha wa mursaha*

### I. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini harus tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan, antara lain huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis

dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang. Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ                    =        *Wa ma Muhammad illa rasul*  
 الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ                =        *Alhamdu lillahi rabbil- 'alamin*

Penggunaan huruf kapital untuk Allah berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian.kalau penulisan itu disatuka dengan kata lain sehingga huruf dan harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh :

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا                    =        *Lillahi al-amru jami'an*  
 وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ                =        *Wallahu bi kulli syai'in 'alim*

## J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep.Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.

