

**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM BERBASIS DIGITAL  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Oleh:**

**TIARA INTAN LHAKSITA**

**NIM: 2282110104**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI  
CIREBON**

**1448 H/ 2026 M**

## ABSTRAK

**TIARA INTAN LHAKSITA, (2282110104). IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM BERBASIS DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi), 2026.**

**Skripsi ini dibawah bimbingan Ibu Afiqoh Agustin, M.E.Sy dan Bapak H. Achmad Otong Bustomi, Lc. M.Ag.**

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam sektor perbankan, termasuk perbankan syariah, yang menuntut integrasi antara layanan modern dan prinsip etika bisnis Islam. BSI KCP Cirebon Siliwangi juga menyediakan layanan digital bukan hanya dari aplikasi saja namun website dan layanan digital lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Etika Bisnis Islam Berbasis Digital dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Cirebon Siliwangi.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi yang dilakukan langsung di BSI KCP Cirebon Siliwangi, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, website, serta referensi jurnal. Dalam menganalisis data menggunakan dua tahap yaitu teknik uji keabsahan data dan teknik analisis data. Data diolah dengan uji keabsahan untuk memastikan keaslian, keadaan dan tingkat kepercayaan data yang diperoleh dalam penelitian melalui triangulasi. Sedangkan teknik analisis data diperoleh melalui pengorganisasian data ke dalam kategori dan menjabarkan ke dalam unit-unit, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI KCP Cirebon Siliwangi, pertama mengimplementasikan prinsip etika bisnis Islam secara konsisten dalam layanan digitalnya. Kedua, Dampak praktis menekankan pentingnya inovasi berkelanjutan, penguatan komunikasi nilai-nilai Islami, dan pengembangan fitur digital yang responsif terhadap kebutuhan nasabah. Ketiga, nasabah memberikan respon yang berbeda yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Keempat, penerapan etika bisnis Islam dalam layanan digital sudah memenuhi prinsip syariah, tetapi juga menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan perbankan syariah berbasis digital yang etis dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** Etika Bisnis Islam, Layanan Digital, Kepuasan Nasabah

## ABSTRACT

**TIARA INTAN LHAKSITA, (2282110104). IMPLEMENTATION OF ISLAMIC BUSINESS ETHICS BASED ON DIGITAL SERVICES TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION (Case Study at BSI KCP Cirebon Siliwangi), 2026.**

***This thesis is supervised by Ms. Afiqoh Agustin, M.E.Sy and Mr. H. Achmad Otong Bustomi, Lc. M.Ag.***

*The development of digital technology has brought significant changes to the banking sector, including Islamic banking, requiring the integration of modern services with the principles of Islamic business ethics. BSI KCP Cirebon Siliwangi provides digital services not only through applications but also via websites and other digital platforms. This study aims to examine the implementation of Islamic business ethics based on digital services in improving customer satisfaction at BSI KCP Cirebon Siliwangi.*

*This research is descriptive with a qualitative approach, using both primary and secondary data. Primary data were collected through observations, interviews, and documentation conducted directly at BSI KCP Cirebon Siliwangi, while secondary data were obtained from books, websites, and journal references. Data analysis was carried out in two stages: data validity testing and data analysis techniques. Data were validated using triangulation to ensure authenticity, conditions, and reliability. The analysis involved organizing data into categories, detailing into units, selecting important elements for study, and drawing conclusions.*

*The results of the study indicate that BSI KCP Cirebon Siliwangi, first, has consistently implemented the principles of Islamic business ethics in its digital services. Second, the practical implications emphasize the importance of continuous innovation, strengthening communication of Islamic values, and developing digital features that are responsive to customer needs. Third, customers provide diverse responses that reflect their varying needs and expectations. Fourth, the implementation of Islamic business ethics in digital services not only fulfills Sharia principles but also serves as a strategic factor in enhancing customer satisfaction and loyalty. This study contributes to the development of ethical, digital-based Islamic banking that is oriented toward customer satisfaction.*

***Keywords:*** *Islamic Business Ethics, Digital Services, Customer Satisfaction.*

## الملخص

تيارا إنتان لحكسيتا، (2282110104). تطبيق أخلاقيات الأعمال الإسلامية المستندة إلى Cirebon فرع BSI الخدمات الرقمية في تحسين رضا العملاء (دراسة حالة: بنك Siliwangi)، 2026.

هذه الرسالة تحت إشراف السيدة أفيقوه أغوستين، ماجستير في الاقتصاد الإسلامي، والسيد ح أحمد أوتونج بوستومي، إجازة، ماجستير في الشريعة الإسلامية.

شهدت التكنولوجيا الرقمية تغييرات كبيرة في قطاع البنوك، بما في ذلك البنوك الإسلامية، مما يتطلب من BSI KCP دمج الخدمات الحديثة مع مبادئ أخلاقيات الأعمال الإسلامية. يقدم فرع خدمات رقمية ليس فقط من خلال التطبيقات ولكن أيضًا عبر المواقع Cirebon Siliwangi الإلكترونية والمنصات الرقمية الأخرى. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية تطبيق أخلاقيات الأعمال الإسلامية المستندة إلى الخدمات الرقمية في تحسين رضا العملاء في BSI KCP Cirebon Siliwangi.

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية باستخدام منهج نوعي، من خلال البيانات الأولية BSI والثانوية. تم جمع البيانات الأولية من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق المباشر في BSI KCP Cirebon Siliwangi، بينما تم الحصول على البيانات الثانوية من الكتب والمواقع الإلكترونية والمراجع العلمية. تم تحليل البيانات على مرحلتين: اختبار صلاحية البيانات وتقنيات تحليل البيانات. تم التحقق من البيانات باستخدام مثلثية لضمان أصالتها وموثوقيتها. وشمل التحليل تنظيم البيانات في فئات، وتفصيلها إلى وحدات، واختيار العناصر الأكثر أهمية للدراسة، واستنتاج النتائج.

أولاً، قام بتطبيق مبادئ BSI فرع Cirebon Siliwangi، أظهر نتائج الدراسة أن بنك أخلاقيات الأعمال الإسلامية بشكل متسق في خدماته الرقمية. ثانيًا، تؤكد الآثار العملية على أهمية الابتكار المستمر، وتعزيز التواصل بالقيم الإسلامية، وتطوير الخصائص الرقمية التي تستجيب لاحتياجات العملاء. ثالثًا، يُبدي العملاء استجابات مختلفة تتوافق مع احتياجاتهم وتوقعاتهم المتنوعة. رابعًا، إن تطبيق أخلاقيات الأعمال الإسلامية في الخدمات الرقمية لا يقتصر على الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية فحسب، بل يُعد أيضًا عاملاً استراتيجيًا في تحسين رضا العملاء وتعزيز ولائهم. وتسهم هذه الدراسة في تطوير المصرفية الإسلامية الرقمية القائمة على الأخلاق والموجهة نحو تحقيق رضا العملاء.

**الكلمات البحث:** أخلاقيات الأعمال الإسلامية، الخدمات الرقمية، رضا العملاء

## NOTA DINAS

### NOTA DINAS

Kepada

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomi Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi Tiara Intan Lhaksita, NIM 2282110104, judul skripsi "**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM BERBASIS DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi)**" kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosahkan.

Demikian nota dinas ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Cirebon, 10 Februari 2026

Pembimbing I

Pembimbing II

Afiqoh Agustin, M.E.Sv

NIP: 198509182020122004

H.Achmad Otong Bustomi, Lc.,M.Ag,

NIP: 197312232007011022

Mengetahui



Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Wartoyo, M.Si

NIP: 197022011011008

## LEMBAR PENGESAHAN


### LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM BERBASIS DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi)”, oleh Tiara Intan Lhaksita, NIM 2282110104 telah diajukan dalam sidang Munaqasah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada 04 Maret 2026


Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

#### Sidang Munaqasah

Ketua Sidang  
  
**Dr. Wartoyo, M.SI**  
NIP: 198307022011011008

Sekretaris Sidang  
  
**Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.**  
NIP: 197309302007102001

Penguji I  
  
**Abdul Muizz A.W. K.A., M.SI., Ph.D.**  
NIP: 198708272019031009

Penguji II  
  
**Eef Syaefulloh, M.Ag**  
NIP: 197603122003121003

## PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

### PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Tiara Intan Lhaksita

Nim : 2282110104

Tempat Tanggal Lahir : Indramayu, 22 Mei 2005

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM BERBASIS DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi)"** ini beserta isinya adalah benar-benar hasil karya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

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

Cirebon, 04 Maret 2026

Saya yang menyatakan,

  
**Tiara Intan Lhaksita**  
NIM. 2282110104

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Indramayu, pada tanggal 22 Mei 2005. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi nama Tiara Intan Lhaksita. Penulis anak tunggal dari pasangan Ibu Wartinih dan Bapak Alexander J. P. (Muhammad Candra).

Penulis pertama kali masuk pada pendidikan formal TK 2019 dan tamat pada tahun 2010. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri 1 Sukasari dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Lohbener dan lulus pada tahun 2019. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Lelea dan tamat pada tahun 2022. Pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswi di jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Strata Satu (S1). Sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswi jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Dengan semangat dan motivasi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir ini, penulis mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul "*Implementasi Etika Bisnis Islam Berbasis Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi)*".

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat serta rahmat hidayahnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Implementasi Etika Bisnis Islam Berbasis Digital Dlam Meningkatkan Kepuasan Nasabah ( Studi Kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi)”**. Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bimbingan serta bantuan dari beberapa pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah berharga bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Mamah tercinta separuh hidup dari penulis ibu Wartinih, walaupun beliau tidak lulus dari SD namun berkat pengorbanan, doa, kesabaran, keikhlasan serta kasih sayang dalam mendidik penulis sebagai anak yang mandiri serta kuat untuk menjalani kehidupan ini. Penulis persembahkan gelar sarjana ini untuk mamah tercinta.
2. Papah Alexander J. P. (Muhamad Candra), yang katanya ayah merupakan cinta pertama anak perempuan namun penulis tidak merasakan kasih sayang secara batin hanya materi saja. Namun penulis sangat bersyukur berkat pengorbanan, doa serta kesabaran masih diberi biaya pendidikan hingga saat ini. Dan semoga ada hidayah untuk bertemu dengan penulis yang sudah menantikan dari kelas 1 SMP hingga saat ini. Dan walaupun kita berbeda keyakinan aku yakin Tuhan bisa mendengar doa seorang ayah. Namun berkat itu penulis bisa kuat serta mandiri dalam kehidupan ini.
3. Dosen pembimbing I dan Dosen pembimbing II, yaitu Ibu Afiqoh Agustin, M.E.Sy dan Bapak H. Achmad Otong Bustomi, Lc. M.Ag, yang telah memberikan banyak masukan, kritik, saran dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

4. Dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendukung dan memberikan semangat terbaik untuk peneliti.
5. Adik Laki-laki penulis Kristiawan Azis Sidra terima kasih berkat sambutan hangat setiap pulang serta penantian penulis untuk pulang kerumah sudah sabar dalam menanti penulis selama ini.
6. Kakek, nenek, dan paman penulis yang senantiasa memberikan semangat terbaik, doa dan materi kepada penulis.
7. Sahabat penulis, Rahayu Mulia Ahmaida, Mayla Vania, Umi Masripah, Nurhayati Ramadani, Dwi Azizaton Rofi'ah, dan Farah Amalia Putri. Terima kasih sudah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis mulai dari semester I hingga saat ini.
8. Pihak BSI KCP Cirebon Siliwangi yang telah banyak membantu dan memberikan kesempatan untuk mencari pengalaman serta membantu penelitian skripsi ini.
9. Teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah D yang telah memberikan semangat dan dukungan serta pengalaman teman dari berbagai daerah.
10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya Rahmadani Zaputra, S.Pd. Terima kasih telah menjadi bagian dalam masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini selesai. Terima kasih sudah menjadi rumah yang nyaman untuk berteduh dari hiruk pikuk drama perkuliahan penulis. Dan terima kasih telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini baik tenaga, pikiran, waktu, dan memberikan semangat kepada penulis.
11. Terakhir untuk penulis, Tiara Intan Lhaksita, terima kasih sudah berusaha dan tidak lelah dalam kondisi apapun. Terima kasih sudah memlilih bertahan dan tetap hidup hingga saat ini, serta menjadi anak perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup yang menyakitkan dan mengecewakan. Mari kita rayakan diri sendiri untuk kehidupan selanjutnya dan berbahagialah untuk segala proses bagi masa yang akan datang.

## MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah(94); 5-6)

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita mereka hanya ingin tahu bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap semangat ya!”

“Perang telah usai, aku bisa pulang, kubaringkan panah dan berteriak  
MENANG”

Diakhir Perang – Nadin Amizah~

“Pada akhirnya ini semua hanyalah permulaan.”

Beranjak Dewasa – Nadin Amizah~

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanallah Wata'ala, Tuhan semesta alam telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM BERBASIS DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi)”** dengan baik. Shalawat serta salam selalu terhanturkan untukmu Baginda Agung Ya Rasulullah, karena beliau kami dapat mengetahui mana yang benar dan mana yang salah.

Suatu kebanggaan yang tak terkira bagi diri saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Saya sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya campur tangan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, izinkan saya untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Mama dan Papa yang telah memperjuangkan dan mempertaruhkan segalanya untuk kehidupan anaknya termasuk dalam menyelesaikan studi ini. Kepada segenap keluarga dan kerabat terima kasih atas segala dukungan baik yang materil maupun moril, yang mungkin tidak terbalaskan. Walaupun penulis menyadari sepenuhnya bahwa gelar kesarjanaan yang penulis capai tidak akan mampu membalas budi baik mereka. Namun penulis tetap berharap semoga sedikit rahmat ini menjadi pelita bagi keluarga, saudara, kerabat serta teman-teman.
2. Bapak Prof. Dr. H. Aan Djaelani, M.Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon .
3. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
4. Bapak Dr. Wartoyo, M. Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
5. Ibu Nining Wahyuningsih, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah
6. Ibu Afiqoh Agustin, M.E.Sy dan Bapak H. Achmad Otong Bustomi, Lc. M.Ag, selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II, dengan penuh kesabaran

telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan serta pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

7. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya dosen Perbankan Syariah atas ilmu yang diberikan selama ini, semoga ilmu yang telah didapatkan penulis dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.
8. Teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah, khususnya keluarga besar perbankan syariah D angkatan 2022 UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
9. Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin, Jazakumullahu khairul jaza, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Cirebon, 04 Maret 2026

Penyusun,

**UINSSC**

  
**Tiara Intan Lhaksita**  
**NIM. 2282110104**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
المخلص .....	iv
NOTA DINAS .....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI .....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	ix
MOTTO.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	12
G. Penelitian Terdahulu .....	13
H. Kerangka Penelitian.....	21
I. Metode Penelitian .....	23

1. Jenis dan Pendekatan.....	23
2. Subjek dan Objek penelitian.....	24
3. Lokasi dan Waktu penelitian.....	25
4. Jenis dan Sumber data .....	26
5. Teknik Pengumpulan Data .....	27
6. Uji Keabsahan Data dan Uji Dependability .....	29
7. Teknik Analisis Data.....	30
J. Sistematika Penulisan.....	31
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>34</b>
<b>A. GRAND THEORY .....</b>	<b>34</b>
1. Etika Bisnis Islam.....	34
<b>B. MIDDLE RANGE THEORY .....</b>	<b>38</b>
1. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam.....	38
2. Kualitas Pelayanan .....	41
<b>C. APPLIED THEORY .....</b>	<b>45</b>
1. Etika Bisnis Islam dalam Perbankan Syariah.....	45
2. Kode Etik pegawai .....	49
3. Etika Bisnis Islam dalam Dunia Digital.....	51
<b>BAB III GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>53</b>
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Siliwangi .....	53
B. Profil Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Siliwangi .....	55
C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Siliwangi.....	57
D. Struktur Organisasi Pegawai BSI KCP Cirebon Siliwangi .....	57
E. Job Deskripsi Pegawai BSI KCP Cirebon Siliwangi .....	58
F. Produk yang ditawarkan BSI KCP Cirebon Siliwangi.....	60
1. Produk dan layanan pembiayaan.....	60
2. Produk penghimpunan dana .....	61
3. Digital Banking .....	64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Implementasi Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam Pada Layanan Digital di BSI KCP Cirebon Siliwangi .....	66
B. Kendala Yang Dihadapi BSI KCP Cirebon Siliwangi Dalam Menerapkan Etika Bisnis Islam Berbasis Digital, dan Solusi Yang Ditawarkan.....	74
C. Persepsi dan Respon Nasabah Terhadap Implementasi Etika Bisnis Islam Berbasis Layanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah .....	84
D. Sejauh Mana Implementasi Etika Bisnis Islam Pada Layanan Digital Berkontribusi Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah.....	97
BAB V KESIMPULAN .....	112
A. Kesimpulan .....	112
B. Saran .....	113
DAFTAR PUSTAKA .....	115
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	119
DOKUMENTASI.....	127


  
**UINSSC**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**  
**SYEKH NURJATI CIREBON**