Analisis Penerapan Nilai- nilai Etika Bisnis Islam dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Mudharabah

(Studi Kasus Pada BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta)

Proposal Penelitian Disusun Sebagai Persyaratan Penyususnan Skripsi Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Diajukan Oleh:

Sigit Budiyanto

NIM 122200025

Pembimbing:

Abdul Salam, S.H.I., M.A.

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SEKOLAH TINGGI ILMU AGAMA

UNIVERSITAS ALMA ATA

YOGYAKARTA

2016

ABSTRAK

Sigit Budiyanto, 2016 Skripsi Judul : Analisis Penerapan Nilai- nilai Etika Bisnis Islam Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Mudharabah

Pembimbing: Abdul Salam, SH.I, M.A.

Pertumbuhan perbankan syariah di indonesia khususnya di Provinsi D.I. Yogyakarta mengalami peningkatan, hal ini berdasarkan laporan tahunan Bank Indonesia tahun 2015 mengenai pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia. Dari fenomena tersebut berakibat tingginya nilai persaingan antara bank- bank pembiayaan syariah yang ada di Provinsi D.I. Yogyakarta dalam mempertahankan nasabahnya. Salah satu alternatif strategi pemasaran yang dapat digunakan bank syariah dalam mempertahankan nasabah adalah *customer retention* (mempertahankan pelanggan). Untuk menghadapi persaingan serta mewujudkan bisnis yang sehat, maka dikenal istilah etika bisnis. Pemikiran etika bisnis Islam kemudian dimunculkan kembali kepermukaan, dengan alasan bahwa Islam adalah agama yang sempurna.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang datanya diambil dari lapangan dan menggunakan pendekatan deskriftif. Data yang diperoleh merupakan hasil dari metode obeservasi, interview, dan dokumentasi. Analisis data yang diperoleh, dikumpulkan, diolah kemudia dianalisis dan dicocokan dengan konsep nilai- nilai etika bisnis Islam pada BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta. penafsiran dan pengulasan kembali kemudian ditarik kesimpulan dan memberikan saran- saran.

BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta telah menerapkan nilai-nilai etika bisnis Islam seperti berkehendak bebas, kejujuran, bertanggung jawab, kebajikan dan keadilan. BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta berusaha agar nilai-nilai etika bisnis yang diterapkan selama ini sesuai dengan nilai-nilai etika bisnis Islam. dikarenakan budaya kerja serta sumber daya manusia (SDM) pada BPRS Bangun Drajat Warga memiliki latar belakang yang berbeda- beda, baik itu dari segi pendidikan maupun pemahaman akan dunia perbankan syariah. Implikasi dari penerapan etika bisnis Islam pada BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pembiayaan mudharabah.

Kata Kunci : Mempertahankan nasabah, Etika bisnis Islam, pembiayaan *Mudharabah*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan perbankan syariah di indonesia khususnya di Provinsi D.I. Yogyakarta mengalami peningkatan, hal ini berdasarkan laporan tahunan Bank Indonesia tahun 2015 mengenai pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia. Berdasarkan laporan tersebut, provinsi D.I. Yogyakarta dari tahun 2009 hingga Juni tahun 2015 mengalami pertambahan jumlah Bank Pembiayaan Syariah. Dalam laporan tersebut tertulis bahwa pada tahun 2009 Bank Pembiayaan Syariah berjumlah 9 bank, sedangkan jumlah Bank Pembiayaan Syariah pada juni 2015 menjadi 11 bank.[1]

Dari laporan tersebut, menunjukan meningkatnya jumlah Bank Pembiayaan Syariah di Provinsi D.I. Yogyakarta. Hal ini menunjukan kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya jumlah bank- bank pembiayaan syariah. Dari fenomena tersebut berakibat tingginya nilai persaingan antara bank- bank pembiayaan syariah yang ada di Provinsi D.I. Yogyakarta, yang manjadikan sebuah bank harus membuat sebuah rencana atau planing dalam mempertahankan nasabahnya.

Menurut Henning- Thurau, T dan A. Klee yang dikutip dari skripsi Muhammad Faiz Rosyadi, salah satu alternatif strategi pemasaran yang dapat

[1] Laporan Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah Juni 2015*, 2015, hal. 3, diunduh dari http://www.bi.go.id/id/statistik/perbankan/syariah/Default.aspx tanggal 07 februari 2015 Pukul 14.43 WIB.

digunakan bank syariah dalam mempertahankan nasabah adalah *customer retention* (mempertahankan pelanggan). *Customer retention* telah banyak digunakan oleh beberapa perusahaan bisnis untuk meningkatkan kinerja perusahaannya.[2]

Retensi pelanggan (mempertahankan pelanggan) lebih murah dalam biaya dibandingkan mencari pelanggan baru. Mendapatkan pelanggan yang baru bisa menghabiskan biaya lima kali lipat lebih besar daripada biaya yang tercakup dalam memuaskan dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.[3]

Perlu adanya suatu tindakan sebagai bukti bahwa pelanggan benar- benar loyal terhadap perusahaan, yaitu adanya *customer retention*. Dalam upaya mempertahankan pelanggan, perusahaan perlu berusaha untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Namun perusahaan perlu menyadari bahwa sikap loyal saja tidak cukup untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan, karena sikap loyal tidak banyak mempengaruhi angka penjualan maupun profit.[4]

Menurut Rafik Issa Beekun yang dikutip dari skripsi Siti Rohmah menyatakan, untuk menghadapi persaingan serta mewujudkan bisnis yang sehat, maka dikenal istilah etika bisnis. Etika bisnis digunakan untuk mengendalikan persaingan bisnis agar tidak menjauhi norma- norma yang ada. Persaingan bisnis dapat dinilai etis apabila memenuhi seluruh norma- norma bisnis yang ada. Etika bisnis juga dapat digunakan oleh para pelaku bisnis agar

---

[2] Muhammad Faiz Rosyadi, *Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention*, (Yogyakarta, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga,2012), hal.1

[3] *Ibid*

[4] *Ibid*

dapat berfikir, apakah dalam melaksanakan kegiatan bisnisnya mengganggu kegiatan bisnis pelaku binsis yang lain atau tidak.[5]

Pandangan etika kontemporer berbeda dari sistem etika bisnis Islam dalam banyak hal. Terdapat enam sistem etika yang saat ini menjadi acuan pemikiran etika pada umumnya. Keenam sistem etika ini adalah kepentingan pribadi (*relativisme*), perhitungan untung dan rugi (*utilitarisme*), kewajiban (*universalisme*), hak, kepentingan individu dan keadilan.[6]

Nidal S Sabri dan M. Hisyam Jabir dalam bukunya etika bisnis dan akuntansi, menyatakan dalam kontek inilah pemikiran etika bisnis Islam lalu dimunculkan kembali kepermukaan, dengan alasan bahwa Islam adalah agama yang sempurna. Islam mencakup sekumpulan ajaran- ajaran atau doktrin dan nilai- nilai yang mengatur manusia dalam kehidupannya menuju tujuan kebahagiaan hidup, baik hidup di dunia maupun di akhirat. Islam merupakan agama yang memberikan cara hidup terpadu mengenai aturan- aturan dalam berbagai aspek kehidupan, yakni aspek sosial, budaya, ekonomi, sipil dan politik selain itu, Islam juga merupakan sistem bagi seluruh aspek kehidupan termasuk sistem spiritual maupun prilaku bisnis, ekonomi dan politik[7]

Berdasarkan teori diatas yang menjelaskan bahwa etika bisnis Islam dapat membantu dalam mengembangkan perbankan syariah yaitu mampu menerapkan *customer retention* (mempertahankan konsumen), maka peneliti tertarik dalam melakukan penelitian pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

---

[5] Siti Rohmah, *Penerapan Nilai- Nilai*....., hal. 7
[6] *Ibid*
[7] *Ibid*

(BPRS) Bangun Drajat Warga Yogyakarta. Dikarenakan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga Yogyakarta merupakan bank yang telah lama berdiri dan memiliki nasabah yang loyal terhadap bank tersbut..

Selain itu, alasan peneliti melakukan penelitian pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga Yogyakarta ialah disaat peneliti melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada bank tersebut, peneliti banyak menyaksikan fenomena nasabah yang melakukan transaksi perbankan berulang kali.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan peneltian terhadap nasabah pembiayaan Mudharabah, hal tersebut dilakukan dikarenakan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga Yogyakarta telah memiliki ratusan nasabah dari berbagai macam pembiayaan. Maka peneliti tidak melakukan penelitian secara global atau secara umum dalam menganalisis penerapan nilai- nilai etika bisnis islam, dikarenakan sampel yang digunakan akan menjadi banyak dan menyulitkan peneliti dalam melakukan penelitian. Selain itu, alasan peneliti memilih nasabah pembiayaan Mudharabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga Yogyakarta ialah jumlah nasabahnya yang mendukung peneliti dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini dan selanjutnya dapat .menganalisis sejauh mana penerapan etika bisnis Islam dalam memberikan pengaruh terhadap strategi *cutomer retention* (mempertahankan konsumen) pada Bank

Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga Yogyakarta terutama pada nasabah pembiayaan Mudharabah.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Penerapan Nilai- Nilai Etika Bisnis Islam dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Mudharabah (Studi kasus pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta)**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Bagaimana penerapan nilai- nilai etika bisnis Islam pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga Yogyakarta dalam mempertahankan loyalitas nasabah pembiayaan Mudharabah?
2. Bagaimana Implikasi dari penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah pembiayaan Mudharabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui nilai- nilai etika bisnis Islam yang diterapkan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga

Yogyakarta dalam mempertahankan nasabah pembiayaan Mudharabah.

2. Untuk mengetahui implikasi dari penerapan nilai- nilai etika bisnis Islam pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga Yogyakarta terhadap loyalitas nasabah pembiayaan Mudharabah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Dengan hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sebuah wawasan pemikiran tentang perbankan syariah terutama wawasan dalam menerapkan nilai- nilai etika bisnis Islam pada dunia perbankan khususnya perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

   Diharapkan dengan penelitian ini, Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga Yogyakarta selaku pihak bank dapat menjadi contoh bagi bank- bank lainnya di Indonesia khususnya di Provinsi D.I Yogyakarta. Dan diharapkan mampu menjaga serta meningkatkan nilai-nilai etika bisnis Islam dalam operasioanalnya sehingga menjadi bank kepercayaan umat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Antonio, M. S. (2001). *Islamic Banking Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik.* Jakarta: Gema Insani Press.

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Renika Cipta.

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Renika Cipta.

Aritkunto, S. (1989). *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar.* Jakarta: Bu n Aksara.

Azwar, S. (2005). *Metode Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Azwar, S. (2010). *Metode Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Djakfar, M. (2008). *Etika Bisnis Islam.* Malang: UIN Malang Press.

Fauzia, I. Y. (2013). *Etika Bisnis Dalam Islam.* Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Hadi, S. (1989). *Metode Research Jilid I.* Yogyakarta: Andi Ofset.

Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Salemba Humanika.

Johan, A. (2009). *Etika Bisnis Islam.* Semarang: Walisongo Press.

Krismanto, A. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.* Semarang: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.

Lapau, B. (2013). *Metode Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Yayasan Obor Pustaka Indonesia.

Mardani. (2014). *Hukum Bisnis Syariah.* Jakarta: Prenamedia Group.

Mardani. (2015). *Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia.* Jakarta: Prendamedia.

Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosda Karya.

Moleong, L. J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muhammad. (2002). *Manajemen Bank Syariah.* Yogyakarta: UPP AMP.

Qhardawi, Y. (2001). *Norma dan Etika Ekonomi Islam.* Jakarta: Gema Insani Press.

Raco, J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya.* Jakarta: Grasindo.

Ridwan, A. H. (2013). *Manajemen Baitul Mal wat Tamwil.* Bandung: Pustaka Setia.

Rohmah, S. (2014). *Penerapan Nilai- nilai Etika Bisnis Islam Di Hotel Madani Syariah Yogyakarta.* Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Kalijaga Yogyakarta.

Rosyadi, M. F. (2012). *Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention.* Yogyakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Sudarsono, H. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi.* Yogyakarta: Penerbit EKONISIA.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

B. Al- Qur'an

QS. Asy- Syu'ara ayat 137

QS. Al- Qalam ayat 4

QS. Al- Jumu'ah ayat 10

QS. Al- Baqarah ayat 198

C. Undang- Undang

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/23/PBI/2009 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS),

D. Website

http://kbbi.web.id

http://www.bi.go.id/id/statistik/perbankan/syariah/Default.aspx

http://www.bprs-bdw.co.id/

E. Journal

Nawatmi, S. (2010). Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam. *Fokus Ekonomi* , 51.

Mulyo Budi Setiawan, etc. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi* , 216.

F. Lain- lain

Fatwa DSN MUI No. 01/ DSN-MUI/IV/2000

Hasil wawancara Direktur BPRS Bangun Drajat Warga Yogayakarta

Hasil wawancara 19 nasabah pembiayaan mudharabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta