

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul : “*Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC. Cilegon Tirtayasa 2*”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 11 Desember 2023



Luciana Anjaningrum  
NIM. 191420177

## ABSTRAK

**Nama: Luciana Anjaningrum, NIM: 191420177, Judul Skripsi: Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC. Cilegon Tirtayasa 2**

Etika Bisnis Islam merupakan nilai normatif yang didalamnya mengandung norma dan nilai yang dapat digunakan dalam kehidupan. Etika bisnis islam juga disebut dengan akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu kekhawatiran karena sudah sebagai sesuatu yang baik dan benar nilai etik, moral, Susila dan akhlaknya. Kualitas pelayanan nasabah merupakan hasil observasi analogi antara harapan nasabah dan kinerja dari nasabah yang diterima, sehingga dapat menjadi wadah dan cara untuk memperkuat koneksi internal antara bank dan nasabah. Perumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah etika bisnis Islam berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC. Cilegon Tirtayasa. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC. Cilegon Tirtayasa 2. Jenis penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, lalu dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Uji Hipotesis yang digunakan adalah uji regresi linier sederhana, uji t (parsial), dan uji koefisien korelasi. Berdasarkan hasil penelitian dari tabel koefisien uji statistik t, nilai t hitung variable etika bisnis Islam (X) sebesar 5,419 sedangkan t tabel sebesar 1,984. Maka dapat diketahui bahwa nilai t hitung  $<$  t tabel ( $5,419 < 1,984$ ) dan nilai sig  $<$  taraf sig ( $0,00 < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara etika bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC. Cilegon Tirtayasa 2. Dilihat dari hasil uji koefisien korelasi, etika bisnis Islam memiliki koefisien sebesar 0,768 terletak pada interval koefisien 0,60- 0,799. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat hubungan etika bisnis Islam terhadap variable kualitas pelayanan nasabah sebesar 76,8% yang berarti kuat. Sisanya 23,2% dipengaruhi oleh faktor- faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, salah satunya adalah strategi bisnis, loyalitas pelanggan, dan *customer retention*.

**Kata Kunci: Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan Nasabah, Bank Syariah, dan Bank Syariah Indonesia (BSI)**

## **ABSTRACT**

**Name: Luciana Anjaningrum, NIM: 191420177, Thesis Title: The Influence of Islamic Business Ethics on Improving the Quality of Customer Service at PT. Indonesian Sharia Bank KC. Cilegon Tirtayasa 2.**

*Islamic Business Ethics are normative values which contain norms and values that can be used in life. Islamic business ethics is also called morals in running a business in accordance with Islamic values so that in carrying out the business there is no need to worry because it is something that is good and true with ethical, moral, ethical and ethical values. Customer service quality is the result of analogous observations between customer expectations and the performance of the customers received, so that it can become a forum and way to strengthen internal connections between banks and customers. The formulation of the problem in this research is whether Islamic business ethics have an effect on improving the quality of customer service at PT Bank Syariah Indonesia KC. Cilegon Tirtayasa 2. The aim of thi research is to find out how much influence Islamic business ethics has on improving the quality of customer at PT Bank Syariah Indonesia KC. Cilegon Tirtayasa 2. This type research uses quantitative data. This research instrument uses a validity test and a reliability test, then the classical assumption test is carried out, namely the normality test and heteroscedasiticity test. Hypothesis tests used are simple linear regression test, t test (partial), and correlation coefficient test. Based on research results from the t statistical test coefficient table, the calculated t value of the Islamic business ethics variable (X) is 5,419 while the t table is 1.984. So it can be seen that the calculated t value < t table (5,419 < 1.984) and the sig value < sig level (0.00 < 0.05) so it can be concluded that there is a significant influence between Iskam business ethics on the quality of customer service at PT. Bank Syariah Indonesia KC. Cilegon Tirtayasa 2. Judging from the results of the correlation coefficient test, Islamic business ethics has a coefficient of 0.768, located in the coefficient interval of 0.60-0.799. This shows that the level of relationship between Islamic business ethics and the customer service quality variable is 76.8%. The remaining 23.2% is influenced by other factors not examined in this research, one of which is business strategy, customer loyalty and customer retention.*

**Keywords: Islamic Business Ethics, Customer Service Quality, Sharia Banks, and Indonesian Sharia Bank (BSI).**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jendral Sudirman, No. 30 Serang 42118 Telp (0254) 2003323  
Fax. (0254) 200022

---

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : **Pengajuan Munaqasyah**  
a.n. Luciana Anjaningrum  
NIM. 191420177

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam  
UIN SMH Banten  
di \_  
Serang

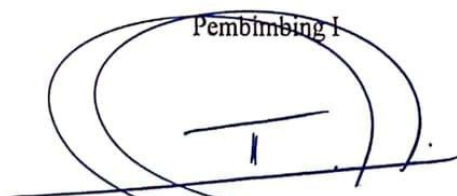
*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara Luciana Anjaningrum, NIM 191420177 yang berjudul **“Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Kc. Cilegon Tirtayasa 2”** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

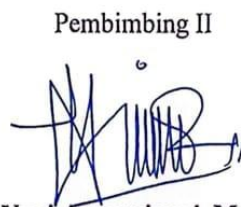
Demikian, atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Serang, 11 Desember 2023

Pembimbing I  


**Rustamunadi, S.H., M.H.**  
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II  


**Yani Agusprivani, M.E.**  
NIP. 198908222019032009

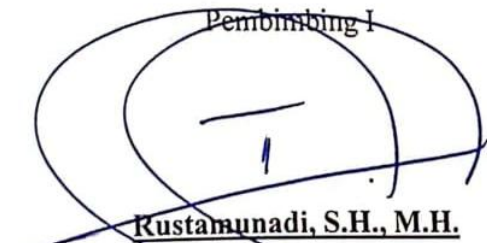
**PERSETUJUAN PEMBIMBING**


**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP PENINGKATAN  
KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH  
INDONESIA KC. CILEGON TIRTAYASA 2**

Oleh:

**LUCIANA ANJANINGRUM**  
191420177


**Menyetujui,**

Pembimbing I  
  
**Rustamunadi, S.H., M.H.**  
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II  
  
**Yani Aguspriyani, M.E.**  
NIP. 198908222019032009

**Mengetahui,**

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam  
  
**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.**  
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah  
  
**Henny Saraswati, M.M.**  
NIP. 198511172019032013

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Luciana Anjaningrum**, NIM: 191420177 yang berjudul “Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC. Cilegon Tirtayasa 2” telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 11 Desember 2023 Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 11 Desember 2023

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



**Dr. Budi Sudrajat, M.A.**  
NIP. 197403072002121004



**Wahri Irawan, M.Si**  
NIDN. 2005059602

Anggota:

Penguji I

Penguji II



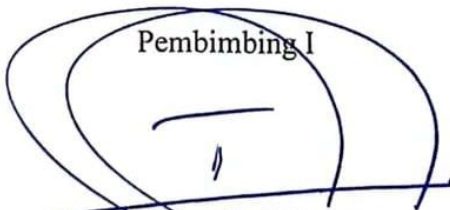
**Dr. Budi Sudrajat, M.A.**  
NIP. 197403072002121004



**Henny Saraswati, M.M**  
NIP. 198511172019032013

Pembimbing I

Pembimbing II



**Rustomunadi, S.H., M.H**  
NIP. 196709241989031001



**Yani Agusprivani, M.E.**  
NIP. 198908222019032009

## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah Tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Luciana Anjaningrum, lahir di Cilegon, 26 November 2001, anak pertama dari 2 bersaudara. Penulis dilahirkan dari kedua orang tua tercinta yang bernama, Ayahanda Wawan Setiawan dan Ibunda Renitha. Pendidikan yang penulis tempuh yaitu SDN XI Cilegon lulus Tahun 2013, Islamic Boarding School Ardaniah lulus Tahun 2016, dan SMA Gaza Al- Islami Bogor lulus Tahun 2019. Kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah tahun 2019. Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi internal kampus yaitu Paduan Suara Mahasiswa Dwani Kartika (PSMDK) tahun 2020 dan Pengurus Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) Tahun 2021. Penulis juga mengikuti organisasi eksternal yakni Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) sejak 2019, sekaligus sebagai sekretaris umum kohati tahun 2022-2023.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia, rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tetap tucurahkan limpahkan kepada baginda besar kita yakni Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menjadi zaman kepintaran, dari zaman gelap gulita menjadi zaman terang benderang hingga yaumul akhir.

Alhamdulillah dengan kemudahan dan keridhaan yang diberikan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul ***“Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Peningkatan Etika Bisnis Islam Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC. Cilegon Tirtayasa 2”***.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, motivasi serta bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah membantu dalam menyelesaikan studi dan skripsi penulis. Semoga Allah SWT selalu memberkati kebaikan Ibu.

3. Ibu Henny Saraswati, M.M. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, juga banyak memberikan ilmu, saran, motivasi, koreksi, arahan di dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Yani Aguspriyani, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, juga banyak memberikan ilmu, saran, motivasi, koreksi, arahan di dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A. dan Ibu Henny Saraswati, M.M. selaku Dosen Penguji 1 dan 2 yang telah memberikan semua kritik dan saran serta memberitahukan kekurangan dari skripsi ini hingga selesai
7. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, Staff dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Nona Nofriana Putri, sebagai aunty saya yang selalu menghibur dan menemani penulis disaat mengalami titik jenuh dan selalu menyemangati saat pengerjaan skripsi ini.
9. Kepada sahabat saya Ikrimatussa'diah, yang telah membantu, menemani, memberikan perhatian serta doa untuk saya. Semoga kebaikan selalu menyertaimu.
10. Kepada seseorang dengan NIM 191120012, yang telah membantu dan memberikan doa, kebaikan, perhatian serta dukungannya.

Terimakasih telah menemani setiap langkahku, semoga hal baik selalu menyertaimu.

11. Teman-teman seperjuangan PBS E 2019, yang telah memberikan rasa kekeluargaan kepada penulis, selama penulis duduk di bangku kuliah.
12. Luciana Anjaningrum, *last but not least*, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang sangat tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Serang, 11 Desember 2023

Penulis,

Luciana Anjaningrum

NIM. 191420177

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	13
C. Batasan Masalah .....	13
D. Rumusan Masalah.....	14
E. Tujuan Penelitian .....	14
F. Manfaat Penelitian .....	14
G. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>18</b>
A. Etika Bisnis Islam .....	18

1. Definisi Etika Bisnis Islam.....	18
2. Prinsip Etika Bisnis Islam .....	27
3. Urgensi Etika Bisnis Islam .....	32
4. Dalil Etika Bisnis Islam.....	34
B. Kualitas Pelayanan Nasabah .....	36
1. Definisi Kualitas Pelayanan Nasabah.....	36
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	44
C. Penelitian Terdahulu .....	46
D. Kerangka Berpikir.....	58
E. Hipotesis .....	60
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	62
B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	63
C. Populasi dan Sampel .....	66
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	68
E. Teknik Analisis Data.....	71
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>79</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	79
B. Produk-produk Bank Syariah.....	81
C. Struktur Organisasi .....	88
D. Pedoman Penerapan Etika Bisnis Islam.....	88
E. Deskripsi Responden Penelitian .....	90
F. Analisis Data.....	93
1. Statistik Deskriptif.....	93
2. Uji Instrumen.....	94
3. Uji Asumsi Klasik .....	98
4. Uji Hipotesis.....	102

G. Hasil dan pembahasan Penelitian.....	105
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>108</b>
A. Kesimpulan .....	108
B. Saran .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>114</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	46
Tabel 3.1 Skala Pengukuran .....	65
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian .....	69
Tabel 3.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	78
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	91
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Usia .....	92
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Kurun Waktu Menjadi Nasabah	93
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	94
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Etika Bisnis Islam (X).....	95
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Nasabah (Y) .....	96
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Etika Bisnis Islam (X).....	97
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Nasabah (Y).....	98
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	99
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	101
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	102
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Parsial) .....	104
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir.....	59
Gambar 4.1 Grafik P-Plot Uji Normalitas .....	100