

SKRIPSI
PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PELAYANAN DI PT. BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) CABANG PINRANG



OLEH
ARMI
NIM. 2120203862202069

PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2026

**PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PELAYANAN DI PT. BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) CABANG PINRANG**



**OLEH
ARMI**

NIM. 2120203862202069

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
pada program studi akuntansi syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisni Islam Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2026

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Penerapan Etika Bisnis Islam dalam
Meningkatkan Kinerja Pelayanan di PT. Bank
Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang

Nama Mahasiswa : Armi

NIM : 21202038622002069

Program Studi : Akuntansi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B-4863/In.39/FEBI.04/PP.00.9/11/2024

Disetujui Oleh

Pembimbing : Ira Sahara, M.Ak. (.....)

NIP : 199012202019032016

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Andi Bahri S.M.E., M.Fil.I.

NIP. 197811012009121003

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Penerapan Etika Bisnis Islam dalam
Meningkatkan Kinerja Pelayanan di PT.
Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang
Pinrang

Nama Mahasiswa : Armi

NIM : 21202038622002069

Program Studi : Akuntansi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B-4863/In.39/FEBI.04/PP.00.9/11/2024

Tanggal Kelulusan : 02 Juli 2026

Disahkan oleh Komisi Penguji

Ira Sahara, M.Ak. : Ketua (.....)

Indrayani, S.E., M.Ak. : Anggota (.....)

Multazam Mansyur Addury, M.A. : Anggota (.....)

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Andy Bahri S.M.E., M.Fil.I.
NIP. 197811012009121003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta taufik-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang” sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Rasul yang dipilih membawa cahaya penerang dengan ilmu pengetahuan. Tidak ada manusia yang lahir dengan sempurna, begitupun dengan penulis, yang dilahirkan dengan keterbatasan sehingga membutuhkan bantuan dari berbagai pihak yang memberi kontribusi baik moril maupun materi.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan peran besar dan dukungan yang tak ternilai dalam kehidupan penulis., yakni ayahanda tercinta Ali dan pintu surgaku ibunda Meli. Mereka adalah pilar utama dalam hidup Penulis. Sejak kecil, mereka telah memberikan kasih sayang, bimbingan, dan dukungan yang tiada henti. Setiap pengorbanan yang mereka lakukan, baik waktu, tenaga, maupun materi, telah memberikan penulis kesempatan untuk mengejar pendidikan yang lebih baik. Tanpa dukungan dan doa yang selalu mereka panjatkan, saya tidak akan bisa mencapai titik

ini. Mereka selalu ada di setiap langkah saya, memberikan semangat ketika saya merasa lelah dan bingung. Terima kasih telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi yang tak pernah padam. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga besar Penulis. Yang telah mem-berikan dukungan moral dan emosional yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap kata-kata penyemangat, tawa, dan kebersamaan yang kami bagi telah membuat perjalanan ini lebih berwarna dan bermakna.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibunda Ira Sahara, M.Ak selaku dosen pembimbing, atas segala bimbingan, arahan, dan bantuan yang diberikan dengan penuh kesabaran dan ketulusan sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tulus penulis haturkan kepada beliau atas segala perhatian dan dedikasinya.

Penulis juga mendapat banyak bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat selesai. Untuk itu perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih pula yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Darmawati, S.Ag, M.Pd., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare yang telah mengelola lembaga Pendidikan yang ada di IAIN Parepare ini menjadi lebih baik.
2. Bapak Dr. Andi Bahri, M.E., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare, atas upaya dan pengabdianannya dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif dan inspiratif bagi mahasiswa/i.
3. Ibu Sri Wahyuni Nur, M.Ak selaku Ketua dari Program Studi Akuntansi Syariah.

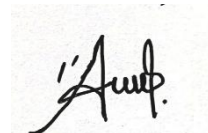
4. Ibu Indrayani, S.E., M.Ak. selaku penguji I yang telah meluangkan waktunya serta tenaga dan pikiran dalam membimbing serta mengarahkan penulis selama Pendidikan penulis di Institut Agama Islam Negeri Parepare.
5. Bapak Multazam Mansyur Addury, M.A. selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen dari Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah yang telah mendidik dan meluangkan waktunya memberikan kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Parepare, serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang membantu penulis dalam mengurus administratif selama menempuh Pendidikan.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh yang selalu memberikan pelayanan yang ramah dan fasilitas yang sangat membantu dalam menunjang proses belajar penulis.
8. Teman-teman seperjuangan, Haswindar, Erin Puspitasari, Fadia nurulinaya, Nurhayati, dan Nur'ainun j terima kasih atas kebersamaan dan diskusi yang selalu memotivasi, serta dukungan dan semangat yang tak pernah surut.
9. Teman-teman Posko 70 Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) Desa Bonra serta seluruh teman-teman Program Studi Akuntansi Syariah, terima kasih atas dukungan, kerja sama, bantuan, dan kebersamaan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
10. Seluruh staf dan karyawan BSI KCP Pinrang terkhusus kepada Ibu Muliani Mahmud selaku *Brach Operational & Service Manager (BOSM)*, Ibu Nurawalia M selaku *Customer Service Representative (CSR)*, Ibu Annisa Tri Muftiyah selaku

Teller dan Ibu Amirah Ansyar selaku *Retail Sakes Executive Mikro (RSE Mikro)* yang telah memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

11. Penulis juga tak lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik moral maupun materi, sehingga tulisan ini bisa diselesaikan. Semoga Allah Swt. Berkenan menilai semua kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat serta pahala-Nya.
12. Terakhir, saya sangat berterima kasih kepada wanita yang telah berjuang tanpa lelah, sosok perempuan yang memiliki impian yang sangat besar, yaitu diri saya sendiri, Armi. Terima kasih telah berusaha keras menyelesaikan skripsi ini meski banyak rintangan, kelelahan dan malam-malam panjang tanpa adanya kata menyerah hingga menyelesaikan studi ini. Bersyukur dan berbahagialah dengan pencapaianmu, ammii. Jangan pernah sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu, dan semoga Allah selalu memberikan kebarakahan setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya, Aamiin. Motto saya adalah *“Kamu boleh menangis karena beratnya proses, tapi ingat Allah tidak akan membawamu sejauh ini untuk gagal.”*

Parepare, 7 Mei 2026

Penulis,



Armi

NIM: 2120203862202069

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

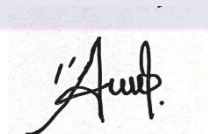
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Armi
NIM : 2120203862202069
Tempat/Tanggal Lahir : Lappa, Oktober 2002
Program Studi : Akuntansi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan
Kinerja Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia
(BSI) Cabang Pinrang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 7 Mei 2026

Penulis,



Armi

NIM: 2120203862202069

ABSTRAK

Armi. *Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang.* (dibimbing oleh Ira Sahara).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika bisnis Islam serta peranannya terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang. Lembaga keuangan syariah memiliki karakteristik tersendiri dalam menjalankan usahanya, yaitu tidak hanya berpedoman pada aturan bisnis secara umum, tetapi juga berlandaskan pada nilai-nilai dan prinsip yang bersumber dari ajaran Islam.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika bisnis Islam telah diterapkan secara nyata dan konsisten melalui prinsip kejujuran, ketepatan, loyalitas, dan kedisiplinan, yang terintegrasi dengan nilai-nilai dasar Islam yaitu tauhid, keadilan, kebebasan, tanggung jawab, dan kebenaran. Penerapan ini telah menjadi bagian dari budaya kerja sehari-hari, baik dalam hubungan internal antar pegawai maupun dalam interaksi langsung dengan nasabah. Lebih lanjut, analisis membuktikan bahwa penerapan etika bisnis Islam memiliki peran signifikan dalam meningkatkan seluruh indikator kinerja pelayanan menurut Stephen P. Robbins, meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Dampak nyatanya terwujud dalam pelayanan yang lebih akurat, aman, cepat, transparan, serta mampu membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah yang tinggi.

Kata Kunci: Etika Bisnis Islam, Kinerja Pelayanan, Perbankan Syariah, Kepuasan Nasabah, Profesionalisme.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Penelitian Relevan	12
B. Tinjauan Teoretis	16
C. Kerangka Konseptual	29
D. Kerangka Pikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Fokus Penelitian	36
D. Jenis dan Sumber Data	37

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	38
F. Uji Keabsahan Data	39
G. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Analisis dan Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN	VI
BIOGRAFI PENULIS	XXI

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1	Bagan Kerangka Pikir	34



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Keterangan Wawancara	84
2	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi	88
3	Surat Pengantar Penelitian Dari Kampus	89
4	Surat Izin Meneliti dari Dpmptsp	90
5	Surat Izin Meneliti dari PT. Bank BSI KCP Pinrang	91
6	Dokumentasi Penelitian	92
7	Biografi Penulis	98

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

1. Transliterasi

a. Konsonan

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

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)

ظ	Za	z	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda(’).

b. Vokal

- 1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhomma	U	U

- 2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa

gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
نَيِّ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
نَوَّ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : Kaifa

حَوْلَ : Haula

c. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
نَا / نَيِّ	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يَيِّ	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
نَوَّ	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتَ : *yamūtu*

d. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ	: <i>rauḍah al-jannah</i> atau <i>rauḍatul jannah</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fāḍilah</i> atau <i>al-madīnatul fāḍilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>Rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>Najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
الْحَجُّ	: <i>al-hajj</i>
نُعَمِّ	: <i>nu‘‘ima</i>

عَدُوٌّ : 'aduwwun

Jika huruf ع bertasydid diakhiri sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah ي, maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلَسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
النَّوْءُ	: al-nau'
شَيْءٌ	: syai'un
أُمِرْتُ	: Umirtu

2. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī ṣilāl al-qur'an
Al-sunnah qabl al-tadwin
Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

3. Lafẓ al-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah* بِاِلهٍ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmatillāh*

4. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur‘an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu) Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naşr Ḥamīd Abū).

2. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta‘āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دم	=	بدون
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
بن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها / إلى آخره
ج	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor).

Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan dunia bisnis yang pesat menghadirkan tantangan sekaligus ancaman bagi para pelaku usaha dalam upaya memenangkan persaingan dan menjaga kelangsungan perusahaan. Perusahaan yang ingin terus berkembang dan meraih keunggulan kompetitif harus mampu menyediakan produk atau jasa yang berkualitas, menawarkan harga yang lebih terjangkau dibandingkan pesaing, serta menghadirkan proses produksi, transaksi, dan pelayanan yang lebih cepat dan unggul.

Untuk dapat bertahan dan memperluas pangsa pasar, perusahaan dituntut memiliki kemampuan dalam menyesuaikan strategi bisnisnya dengan dinamika lingkungan yang terus berubah. Setiap pelaku usaha perlu memiliki kepekaan tinggi terhadap perubahan yang terjadi, serta mampu memenuhi tuntutan pasar yang semakin beragam. Produk yang dihasilkan tidak hanya harus memenuhi kebutuhan fungsional, tetapi juga mampu membangkitkan keterikatan emosional dan menciptakan pengalaman positif bagi pihak yang dilayani.¹

Penerapan etika bisnis memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja suatu lembaga atau perusahaan. Etika bisnis tidak hanya berfungsi sebagai pedoman moral, tetapi juga menjadi strategi untuk membangun kepercayaan, loyalitas, dan reputasi di mata masyarakat. Dengan berpegang pada prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial, perusahaan dapat menciptakan lingkungan usaha yang sehat dan mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan. Selain memperkuat hubungan dengan pelanggan, investor, dan pemangku kepentingan lainnya, penerapan etika bisnis juga berkontribusi pada pembangunan ekonomi yang lebih inklusif. Perusahaan yang menjalankan usahanya secara etis akan lebih mudah

¹ Ahmad Syafiq, 'Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam', *El-Faqih: Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 5.1 (2019), pp. 96–113, doi:10.29062/faqih.v5i1.54.

mendapatkan dukungan berbagai pihak, meningkatkan daya saing, serta menciptakan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya.

Etika bisnis merupakan elemen penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan, tidak hanya sebagai pedoman moral, tetapi juga sebagai strategi untuk membangun kepercayaan, memperkuat reputasi, dan menciptakan hubungan yang berkelanjutan dengan pemangku kepentingan. Dengan berpegang pada prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial, perusahaan dapat menciptakan lingkungan usaha yang sehat, memperluas peluang kerja, mendorong pembangunan ekonomi yang inklusif, serta meningkatkan daya saing di tengah persaingan global.²

Etika bisnis memiliki peranan yang esensial dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Keberhasilan tersebut tidak hanya bertumpu pada manajemen yang efektif dan landasan moral yang kuat, melainkan juga pada implementasi etika bisnis yang konsisten. Perusahaan dituntut untuk menjaga kualitas layanan dan produk serta memenuhi kebutuhan pasar sesuai dengan standar yang diterima masyarakat. Namun demikian, perilaku tidak etis masih kerap terjadi, salah satunya disebabkan oleh adanya celah dalam peraturan perundang-undangan yang kemudian disalahgunakan sebagai pembenaran atas tindakan yang melanggar etika. Penerapan etika bisnis secara berkelanjutan sesungguhnya memberikan manfaat signifikan bagi perusahaan, baik dalam jangka menengah maupun panjang, seperti menekan potensi konflik internal maupun eksternal, meningkatkan motivasi kerja, menjaga prinsip kebebasan berusaha, serta memperkuat daya saing perusahaan. Secara umum, perusahaan yang menjunjung tinggi nilai-nilai etika bisnis cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, terutama apabila tidak memberikan toleransi terhadap tindakan tidak etis, seperti diskriminasi dalam sistem remunerasi maupun pengembangan karier. Karyawan berkualitas merupakan aset paling berharga bagi perusahaan,

² Abdul Aziz and Djohar Arifin, 'Etika Bisnis Islam', *Bandung: Alfabeta*, 2013.

sehingga perlu adanya upaya maksimal untuk mempertahankan dan mengelola sumber daya manusia tersebut dengan baik.³

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, penerapan etika bisnis Islam menjadi salah satu strategi penting yang digunakan pelaku usaha. Etika dalam bisnis Islam tidak hanya menitikberatkan pada penerapan prinsip atau analisis konsekuensi, melainkan juga pada refleksi terhadap nilai-nilai dasar yang membentuk hubungan pribadi dan profesional. Beekun menjelaskan bahwa prinsip kesatuan, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebajikan menjadi fondasi utama dalam etika bisnis syariah. Penerapan prinsip ini mendorong terciptanya praktik bisnis yang adil, transparan, dan bertanggung jawab. Studi Syarofi membuktikan bahwa pengusaha Muslim yang menerapkan etika bisnis Islam mampu menjaga persaingan usaha secara sehat, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa lemahnya pemahaman tentang etika bisnis Islam dapat menyebabkan praktik curang dalam perdagangan. Oleh karena itu, dalam konteks bisnis modern, penerapan etika bisnis Islam sangat penting untuk membangun kepercayaan, meningkatkan daya saing, dan mewujudkan aktivitas bisnis yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.⁴

Penerapan etika bisnis dalam meningkatkan kinerja bank syariah memiliki peranan yang sangat krusial, mengingat operasional bank syariah didasarkan pada prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial. Dengan menghindari praktik-praktik yang bertentangan dengan syariah, seperti riba dan penipuan, bank syariah mampu menjaga reputasi dan memperkuat integritas di tengah masyarakat. Keberhasilan dalam menjaga nilai-nilai tersebut berdampak positif terhadap kinerja keuangan, sebab nasabah cenderung memilih lembaga yang dipercaya dan berkomitmen terhadap prinsip etis. Selain itu, penerapan etika bisnis yang konsisten

³ Muhammad Subhan Iswahyudi and others, *Manajemen Pengembangan Bisnis: Teori Dan Panduan Komprehensif* (Pt. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).

⁴ Yudhita Meika Wardani and Ahmad Ajib Ridlwan, 'Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Pada PT. Tanjung Abadi', *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 12.1 (2022), p. 37, doi:10.21927/jesi.2022.12(1).37-52.

membangun kepercayaan serta loyalitas nasabah, yang pada akhirnya mendorong pertumbuhan dan keberlanjutan usaha bank syariah.⁵

Etika bisnis memegang peranan sentral dalam operasional perbankan syariah, yang menjadi pembeda utama dengan perbankan konvensional. Dalam konteks ini, etika tidak hanya berfungsi sebagai pedoman moral, tetapi juga sebagai instrumen untuk mewujudkan keadilan sosial dan keseimbangan ekonomi. Nilai-nilai Islam seperti keadilan, kejujuran, dan keterbukaan menjadi landasan dalam setiap aktivitas perbankan syariah, memastikan seluruh transaksi berlangsung secara adil dan bertanggung jawab. Penerapan prinsip etika yang kuat tidak hanya meningkatkan kinerja, tetapi juga mengurangi risiko hukum dan reputasi, sekaligus mendorong inovasi produk dan layanan. Dengan demikian, etika bisnis menjadi fondasi strategis untuk mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan jangka panjang bank syariah.⁶

Etika kerja Islam merupakan seperangkat nilai yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah tentang pentingnya kerja keras dan tanggung jawab. Dalam konteks bank syariah, etika ini berperan penting dalam meningkatkan kinerja organisasi, yang didefinisikan sebagai hasil kerja individu atau kelompok yang sesuai dengan tanggung jawab dan harus mematuhi hukum serta etika. Ketika etika kerja Islam menjadi bagian dari kehidupan karyawan, mereka terdorong untuk bekerja sebaik mungkin, bukan hanya demi nafkah, tetapi juga untuk meraih ridho Allah, yang meningkatkan komitmen dan tanggung jawab.

Konsep keadilan dalam perbankan syariah berfokus pada pembagian keuntungan yang adil dan penghindaran praktik riba, dengan prinsip kejujuran dan transparansi yang menjadi dasar operasionalnya. Penerapan etika bisnis yang berlandaskan pada keadilan dan keterbukaan dapat meningkatkan kinerja bank syariah, membangun kepercayaan nasabah, dan memperluas basis nasabah. Hal ini

⁵ Jurnal Ekonomi Islam, 'Penerapan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Setia Budi Kota Medan)', *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 3.1 (2022), pp. 90–101, doi:10.56114/al-sharf.v3i1.254.

⁶ Jaka Setiawan and Rieno Faturrahman, 'Penerapan Etika Bisnis Di Industri Perbankan Syariah : Tantangan Dan Peluang', no. 1 (2025), pp. 187–96.

menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan adil, yang pada gilirannya mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan jangka panjang bank syariah.

Etika bisnis Islam berfungsi sebagai *controlling* (pengatur) terhadap aktivitas ekonomi, memberikan pedoman yang jelas bagi para pelaku bisnis untuk beroperasi dalam koridor yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Dengan mengintegrasikan etika bisnis ke dalam operasional bank syariah, lembaga keuangan ini tidak hanya berfokus pada profitabilitas, tetapi juga pada tanggung jawab sosial dan keberlanjutan. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang menekankan pada kesatuan dan integrasi, di mana setiap aktivitas ekonomi harus saling mendukung dan tidak bertentangan dengan nilai-nilai syari'ah.

Kinerja bank syariah secara umum merupakan gambaran tentang kemampuan bank dalam menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, seperti kejujuran, keadilan, amanah, dan tanggung jawab.⁷ Kinerja ini tidak hanya diukur dari seberapa besar keuntungan yang diperoleh, tetapi juga dari kepatuhan terhadap syariah, kualitas pelayanan kepada nasabah, serta kontribusinya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bank syariah yang memiliki kinerja baik akan mampu menjaga kepercayaan nasabah, menciptakan hubungan yang adil antara pihak bank dan nasabah, serta menyeimbangkan antara tujuan ekonomi dan sosial sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Dengan menerapkan etika bisnis Islam secara konsisten, bank syariah tidak hanya dapat meningkatkan kinerjanya, tetapi juga berperan aktif dalam menciptakan masyarakat yang lebih adil dan sejahtera. Dalam jangka panjang, hal ini akan memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi dan stabilitas sosial, serta memperkuat posisi bank syariah sebagai lembaga keuangan yang beretika dan bertanggung jawab.

Penelitian Rokhman menunjukkan bahwa etika kerja Islam berpengaruh positif terhadap perilaku kerja, mendorong sikap kerja yang produktif. Sikap seperti dedikasi

⁷ Diana Yumanita, 'Bank Syariah: Gambaran Umum', Jakarta: Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2 (2005).

dan kerja keras memberikan manfaat baik bagi individu maupun organisasi. Dengan penerapan etika kerja yang kuat, bank syariah dapat menciptakan lingkungan kerja yang berintegritas dan produktif, yang pada akhirnya memperkuat kinerja keseluruhan dan daya saing di pasar.⁸

Menurut Yusuf Hadijaya dalam bukunya yang berjudul “Menyusun Strategi Berbuah Kinerja Pendidik Efektif” tahun 2013 menjelaskan kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu atau organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja adalah hasil kerja organisasi yang diwujudkan melalui dedikasi dan kemampuan terbaik para pegawainya. Bank Syariah Indonesia (BSI), yang berdiri pada 1 Februari 2021 sebagai hasil merger BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah, bertujuan untuk memperkuat ekosistem ekonomi syariah dan industri halal nasional. Dalam konteks ini, penerapan etika bisnis yang kuat di BSI sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi secara keseluruhan, mendorong karyawan untuk bekerja dengan dedikasi dan komitmen tinggi, serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan memperkuat posisi bank syariah di pasar.⁹

Penerapan etika bisnis dalam meningkatkan kinerja bank syariah sangatlah penting, karena etika berbisnis dalam Islam berfungsi sebagai pedoman moral yang membangun kepercayaan dan reputasi di mata masyarakat. Bank syariah dituntut untuk tidak hanya fokus pada profitabilitas, tetapi juga pada tanggung jawab sosial dan keadilan ekonomi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip seperti kejujuran, transparansi, dan keadilan dalam setiap transaksi, bank syariah dapat menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan berkelanjutan. Hal ini akan menarik lebih banyak nasabah yang mencari lembaga keuangan yang berpegang pada nilai-nilai etika, sehingga meningkatkan kinerja keuangan mereka.

⁸ Putri Rahayu Wulan Sari, Keumala Hayati, and Rr Erlina, “Pengaruh Etika Kerja Islami Dan Kepribadian Terhadap Kreativitas Karyawan,” *Human Falah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 8, no. 1 (2021).

⁹ Yusuf Hadijaya, ‘Menyusun Strategi Berbuah Kinerja Pendidik Efektif’ 2013, 2013.

Etika bisnis dalam perbankan syariah berperan dalam menciptakan stabilitas ekonomi dengan menghindari praktik-praktik yang merugikan, seperti riba dan spekulasi yang berlebihan. Dengan memastikan bahwa setiap aktivitas ekonomi sesuai dengan syariat Islam, bank syariah tidak hanya memenuhi kewajiban moral, tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang lebih sehat dan berkelanjutan. Penerapan etika bisnis yang konsisten akan membedakan bank syariah dari bank konvensional, dan menjadi kunci untuk mempertahankan keberadaan serta daya saingnya di masa depan.

Dalam menghadapi perkembangan masyarakat yang kritis dan kemajuan teknologi, penerapan etika bisnis yang konsisten menjadi semakin penting. Bank syariah harus terus berinovasi dan mengembangkan norma-norma untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Setiap transaksi harus mengikuti prinsip etika bisnis yang sesuai dengan syariat, mencakup nilai tauhid, tolong-menolong, dan tanggung jawab, sesuai dengan ajaran Al-Quran dan Hadist. Dengan menerapkan etika yang kuat, bank syariah tidak hanya dapat meningkatkan kinerjanya, tetapi juga membangun reputasi yang baik di mata masyarakat.¹⁰

Bank syariah hadir sebagai lembaga keuangan yang tidak hanya mengejar profit, tetapi juga menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Salah satu prinsip fundamental dalam operasional bank syariah adalah penerapan etika bisnis Islam, yang meliputi nilai-nilai seperti kejujuran (*shidq*), keadilan (*‘adl*), amanah, tanggung jawab (*mas’uliyah*), dan *ihsan* (berbuat baik). Nilai-nilai ini tidak hanya mencerminkan moralitas Islam, tetapi juga menjadi fondasi dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Di tengah perkembangan industri perbankan syariah yang semakin kompetitif, penerapan etika bisnis Islam menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja bank syariah, baik dari segi pelayanan, produktivitas, maupun kepuasan nasabah. Etika yang diterapkan secara konsisten tidak hanya memperkuat citra

¹⁰ S E Moh Nasuka, *Buku Monograf Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Etika Pemasaran Islam* (Unisnu Press, 2023).

lembaga sebagai institusi keuangan yang Islami, tetapi juga mendorong terciptanya hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara pihak bank dan nasabah.

Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan sejumlah permasalahan umum di lingkungan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menunjukkan belum optimalnya implementasi etika bisnis Islam. Beberapa keluhan dari nasabah di berbagai wilayah menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam aspek transparansi informasi, kecepatan pelayanan, serta sikap dan profesionalisme petugas bank. Hal ini menjadi perhatian serius, mengingat etika bisnis Islam seharusnya menjadi pembeda utama antara bank syariah dan bank konvensional.

Secara khusus, di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang, informasi awal diperoleh melalui kegiatan pra-survei dengan melakukan wawancara informal terhadap tiga orang nasabah, yaitu Fatmawati, Andi, dan Ibu Idah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa ketiga nasabah tersebut menilai pelayanan customer service masih tergolong lambat dan kurang ramah, serta belum memberikan penjelasan yang memadai mengenai akad yang digunakan. Temuan awal tersebut mengindikasikan bahwa penerapan prinsip *shidq* (kejujuran), amanah, dan transparansi dalam pelayanan belum sepenuhnya optimal, padahal prinsip-prinsip tersebut seharusnya menjadi standar dalam operasional bank syariah.

Selain itu, terdapat persepsi dari nasabah bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara pelayanan di BSI dan bank konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai Islami belum sepenuhnya tercermin dalam interaksi dan layanan yang diberikan. Dugaan ini memperkuat asumsi bahwa identitas syariah, yang seharusnya menjadi karakter utama bank syariah, belum sepenuhnya terwujud dalam praktik pelayanan. Permasalahan tersebut berkaitan erat dengan penerapan nilai-nilai ihsan, istiqamah, dan integritas pegawai sebagai bagian dari etika bisnis Islam.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam di

lingkungan kerja Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang dan sejauh mana hal tersebut berpengaruh terhadap peningkatan kinerja bank. Selain memperkuat hasil penelitian sebelumnya, studi ini juga memberikan gambaran terbaru melalui pendekatan studi kasus langsung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana penerapan etika bisnis Islam memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas kinerja pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang?
2. Bagaimana peran prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan kepada nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan penerapan etika bisnis Islam dalam mendukung kinerja pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang.
2. Untuk menganalisis peran prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan kepada nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang.

D. Manfaat Penelitian

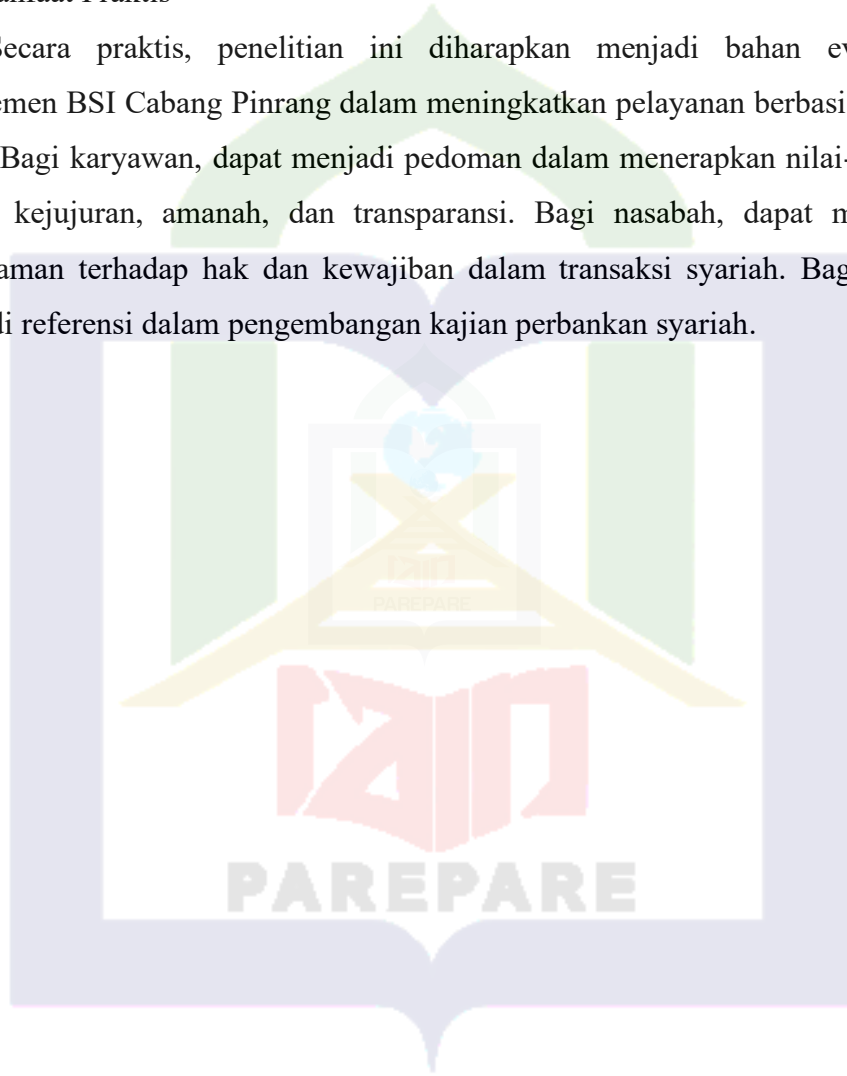
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah dalam bidang ekonomi Islam, khususnya yang berkaitan dengan penerapan etika bisnis Islam dalam sektor perbankan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi atau acuan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi manajemen BSI Cabang Pinrang dalam meningkatkan pelayanan berbasis etika bisnis Islam. Bagi karyawan, dapat menjadi pedoman dalam menerapkan nilai-nilai syariah seperti kejujuran, amanah, dan transparansi. Bagi nasabah, dapat meningkatkan pemahaman terhadap hak dan kewajiban dalam transaksi syariah. Bagi akademisi, menjadi referensi dalam pengembangan kajian perbankan syariah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Tinjauan hasil penelitian relevan berfungsi sebagai pendukung untuk penelitian yang akan dilakukan serta sebagai bahan perbandingan terhadap penelitian sebelumnya, baik dari segi kelebihan maupun kekurangannya. Hal ini juga bertujuan untuk memperkuat argumen penulis. Dalam konteks ini, penulis memilih dua penelitian terkait dengan tema yang di angkat untuk di cantumkan pada tinjauan hasil penelitian terdahulu.

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Ramadhani dan Jannah pada tahun 2021 berjudul *“Implementasi Teknologi Digital dan Etika Bisnis Islam pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah di Kota Makassar”* bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan teknologi digital dan nilai-nilai etika bisnis Islam dapat meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah dalam rangka mencapai kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, serta teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam, seperti kejujuran, tanggung jawab, dan amanah, serta pemanfaatan teknologi digital secara optimal, mampu meningkatkan kualitas pelayanan BSI yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan nasabah.¹¹

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada fokus pembahasan etika bisnis Islam sebagai landasan dalam meningkatkan kinerja di Bank Syariah Indonesia. Kedua penelitian sama-sama menekankan pentingnya nilai-nilai Islami dalam praktik perbankan syariah.

¹¹ Ramadhani And Jannah, “Implementasi Teknologi Digital Dan Etika Bisnis Islam Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah Di Kota Makassar.”

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada ruang lingkup dan objek kajian. Penelitian Ramadhani dan Jannah lebih menekankan pada aspek pelayanan dan kepuasan nasabah, sedangkan penelitian penulis menitikberatkan pada pengaruh etika bisnis Islam terhadap kinerja pegawai dan lembaga secara keseluruhan di BSI Cabang Pinrang.

2. Penelitian kedua yang dilakukan oleh Huzaini, Rokan, dan Syahriza pada tahun 2022 berjudul *“Pengaruh Etika Kerja Islam dan Religiusitas terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah dengan Pendidikan sebagai Variabel Moderasi”* menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh etika kerja Islam dan tingkat religiusitas terhadap kinerja karyawan perbankan syariah, dengan variabel pendidikan sebagai moderator. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak statistik SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika kerja Islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan religiusitas tidak menunjukkan pengaruh signifikan kecuali ketika dimoderasi oleh tingkat pendidikan.¹²

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan mengenai hubungan antara nilai-nilai Islam, khususnya etika kerja Islam, dengan peningkatan kinerja karyawan di lingkungan Bank Syariah. Keduanya menekankan pentingnya nilai-nilai etis Islami dalam membentuk kinerja sumber daya manusia. Perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Huzaini, Rokan, dan Syahriza bersifat kuantitatif dan melibatkan variabel tambahan yaitu religiusitas serta pendidikan sebagai moderator, sedangkan penelitian penulis bersifat kualitatif deskriptif yang menggambarkan realitas empiris di lapangan secara lebih mendalam, serta tidak memasukkan variabel religiusitas maupun pendidikan dalam ruang lingkup analisisnya.

¹² Putri Nur Huzaini, Mustafa Kamal Rokan, and Rahmi Syahriza, ‘Pengaruh Etika Kerja Islam Dan Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah Dengan Pendidikan Sebagai Variabel Moderasi’, *El-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 7.1 (2023).

3. Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Siti pada tahun 2020 berjudul *“Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kinerja Bank Syariah di PT. BPRS Bandar Lampung dan PT. BPRS Metro Madani”* menggunakan metode campuran (mix method) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam operasional perbankan syariah serta dampaknya terhadap kinerja lembaga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun belum semua prinsip etika bisnis Islam diterapkan secara menyeluruh, nilai-nilai seperti keadilan, tanggung jawab, dan kejujuran mulai menjadi bagian penting dari budaya kerja. Hal ini berdampak positif terhadap kepercayaan nasabah dan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja lembaga.¹³

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus pembahasan, yakni penerapan etika bisnis Islam dan dampaknya terhadap kinerja lembaga, bukan hanya pada aspek individu atau karyawan. Keduanya membahas bagaimana nilai-nilai etika Islami diintegrasikan ke dalam sistem manajerial bank syariah. Adapun perbedaan utamanya adalah penelitian yang dilakukan oleh Siti dilakukan pada dua BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) di Lampung, sedangkan penelitian penulis berfokus pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang. Selain itu, Siti menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*), sedangkan penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan kondisi empirik secara mendalam.

4. Penelitian empat yang dilakukan oleh Wardani pada tahun 2020 berjudul *“Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas”* bertujuan untuk menganalisis bagaimana prinsip-prinsip etika bisnis Islam seperti kejujuran (*sidq*), amanah, dan keadilan dapat berkontribusi dalam membangun loyalitas nasabah terhadap layanan bank syariah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan

¹³ Siti, “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kinerja Bank Syariah Di PT. Bprs Bandar Lampung Dan Pt. Bprs Metro Madani.”

pendekatan regresi linier sederhana untuk mengukur pengaruh penerapan etika terhadap tingkat loyalitas nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi penerapan etika bisnis Islam, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah terhadap bank syariah.¹⁴

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas pengaruh nilai-nilai etika Islam terhadap peningkatan performa dalam institusi perbankan syariah. Keduanya berangkat dari asumsi bahwa penerapan etika Islam menjadi landasan penting dalam membangun hubungan yang baik, baik antara lembaga dengan nasabah maupun karyawan. Adapun perbedaannya terletak pada objek yang diteliti, di mana Wardani fokus pada loyalitas nasabah, sedangkan penulis meneliti kinerja karyawan. Selain itu, pendekatan metodologi yang digunakan juga berbeda, di mana penulis menggunakan pendekatan kualitatif.

5. Penelitian kelima yang dilakukan oleh El Ayyubi dan Anggraini pada tahun 2021 berjudul *“Peran Etika Bisnis Islam Terhadap Kinerja Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Pangan Di Kota Bogor”* bertujuan untuk menelaah sejauh mana penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja UMKM, khususnya dalam sektor pangan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif-analitik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai etika seperti kejujuran (sidq), amanah, dan keadilan memberikan dampak positif terhadap kinerja usaha, baik dari sisi peningkatan produktivitas, kepercayaan konsumen, maupun keberlanjutan usaha.¹⁵

¹⁴ Khania Arisya Wardani, ‘Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas’ (S1 Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati, 2024).

¹⁵ Salahuddin El Ayyubi and Sausan Anggi Anggraini, ‘Peran Etika Bisnis Islam Terhadap Kinerja Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Pangan Di Kota Bogor’, *Journal of Business & Banking*, 6.2 (2016), pp. 183–94.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama menilai bahwa etika bisnis Islam berperan penting dalam meningkatkan kinerja lembaga atau pelaku usaha. Perbedaannya, El Ayyubi dan Anggraini meneliti sektor UMKM, sementara penulis fokus pada institusi perbankan syariah dengan pendekatan yang berbeda.

6. Penelitian keenam yang dilakukan oleh Bakri dan Masruroh pada tahun 2019 berjudul *“Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah”* bertujuan untuk menggambarkan bagaimana penerapan prinsip-prinsip syariah seperti larangan riba, gharar, serta prinsip kejujuran dan transparansi dapat memengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi kasus pada salah satu bank syariah nasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsistensi dalam menerapkan nilai-nilai Islam dapat membangun kepercayaan nasabah, meningkatkan kepuasan, serta memperkuat hubungan jangka panjang antara nasabah dan lembaga keuangan syariah.¹⁶

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian penulis adalah keduanya melihat hubungan antara penerapan prinsip-prinsip syariah (termasuk etika bisnis Islam) dengan peningkatan kinerja institusi. Perbedaannya, Bakri dan Masruroh fokus pada pengaruh nilai Islam terhadap loyalitas nasabah, sedangkan penulis menekankan dampak nilai-nilai etika bisnis Islam terhadap kinerja pegawai dan lembaga secara keseluruhan.

B. Tinjauan Teoretis

1. Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penerapan diartikan sebagai tindakan atau proses dalam menerapkan sesuatu. Sementara itu, menurut pandangan beberapa ahli, penerapan merupakan suatu tindakan untuk mengaplikasikan teori, metode,

¹⁶ Adzan Noor Bakri and Umi Masruroh Masruroh, ‘Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah’, *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, 1.1 (2018).

atau hal lainnya secara praktis guna mencapai tujuan tertentu yang telah dirancang sebelumnya, sesuai dengan kepentingan suatu kelompok atau pihak tertentu.

Menurut Usman, penerapan atau implementasi merujuk pada serangkaian aktivitas, tindakan, atau mekanisme dalam suatu sistem. Implementasi tidak hanya sekadar pelaksanaan kegiatan, melainkan merupakan proses yang dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu.

Sementara itu, menurut Setiawan, penerapan merupakan perluasan aktivitas yang melibatkan penyesuaian antara tujuan yang ingin dicapai dan tindakan yang diambil. Proses ini juga memerlukan dukungan dari jaringan pelaksana serta sistem birokrasi yang efektif agar tujuan dapat tercapai secara optimal.¹⁷

Dengan demikian, implementasi menekankan pentingnya keselarasan antara perencanaan, pelaksanaan, serta tujuan akhir yang ingin dicapai. Dalam prosesnya, implementasi tidak hanya membutuhkan tindakan nyata, tetapi juga koordinasi yang baik antar unsur yang terlibat, termasuk sumber daya manusia, kebijakan, serta sistem birokrasi yang mendukung. Tanpa adanya mekanisme yang tertata dan norma yang menjadi acuan, penerapan suatu program atau kebijakan berpotensi mengalami hambatan, bahkan gagal mencapai sasaran yang telah dirumuskan. Oleh karena itu, penerapan (implementasi) harus dipahami sebagai proses yang integral dan sistematis, yang tidak hanya menuntut aktivitas fisik, tetapi juga pemikiran strategis, pengorganisasian yang matang, serta komitmen dalam pelaksanaannya agar tujuan yang telah dirancang sebelumnya dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2. Etika Bisnis Islam

Etika, atau yang sering juga disebut *etik*, berasal dari bahasa Latin *ethica* dan dari kata Yunani *ethos*, yang berarti norma, nilai, kaidah, atau standar yang digunakan untuk menilai perilaku yang dianggap baik. Etika dapat diartikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan antara yang benar dan yang salah. Sebagai cabang ilmu yang bersifat normatif, etika memiliki peran penting dalam menentukan apa yang seharusnya dilakukan oleh

¹⁷ M Si Karmanis and Karjono ST, *Analisis Implementasi Kebijakan Publik* (CV. Pilar Nusantara, 2021).

individu. Pada hakikatnya, etika juga memberikan pengaruh besar terhadap pelaku bisnis, khususnya dalam hal kepribadian, tindakan, dan perilaku mereka dalam menjalankan aktivitas bisnis.¹⁸ Secara etimologis, istilah *etika* memiliki makna yang identik dengan *moral*. Hal ini karena secara umum diketahui bahwa kata *moral* berasal dari bahasa Latin, yaitu *mos* dalam bentuk tunggal dan *mores* dalam bentuk jamak, yang berarti kebiasaan atau cara hidup yang lazim dilakukan.¹⁹

Sebagaimana dikemukakan oleh Hadimulyo, etika bisnis dalam ekonomi Islam adalah penerapan nilai-nilai ajaran Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah Nabi Muhammad SAW ke dalam kegiatan bisnis. Sementara itu, menurut Muslich, etika bisnis dapat diartikan sebagai ilmu yang membahas tata cara ideal dalam mengatur dan menjalankan usaha dengan memperhatikan norma serta nilai moral yang berlaku secara umum, baik dari segi ekonomi maupun sosial. Penetapan norma dan nilai moral tersebut memegang peranan penting dalam mendukung pencapaian tujuan serta menjamin keberlangsungan aktivitas bisnis yang dijalankan.²⁰

Dengan demikian, etika bisnis tidak hanya berperan sebagai pedoman perilaku dalam aktivitas ekonomi, tetapi juga sebagai landasan moral yang mengarahkan pelaku usaha untuk bertindak secara adil, jujur, dan bertanggung jawab. Dalam konteks ekonomi Islam, etika bisnis menekankan pentingnya integritas spiritual dan moral dalam setiap transaksi, yang tidak hanya mengejar keuntungan duniawi, tetapi juga mempertimbangkan aspek keberkahan dan keadilan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Etika bisnis yang berlandaskan nilai-nilai Islam mengatur agar praktik bisnis dilakukan tanpa adanya penipuan, kecurangan, eksploitasi, atau riba, serta mengutamakan prinsip kejujuran, keterbukaan, dan saling menguntungkan. Oleh karena itu, penerapan etika bisnis dalam ekonomi Islam bertujuan

¹⁸ Desi Kristanti and others, 'Etika Bisnis', Padang: Global Eksekutif Teknologi, 2023.

¹⁹ Aris Baedowi, 'Etika Bisnis Perspektif Islam', *Jurnal Hukum Islam IAIN Pekalongan*, 9.2 (2011), p. 37019.

²⁰ Gusti Mahanavami Ayu, *Kinerja Keuangan Lembaga Perbankan Berdasarkan Structural Capital, Relational Capital, Socioal Capital Dan Human Capital Berbasis Asta Brata*, ed. by Miko Andi Wardana (Intelektual Manifes Media, 2023).

untuk menciptakan tatanan ekonomi yang tidak hanya produktif dan efisien, tetapi juga berkeadilan dan berorientasi pada kesejahteraan bersama.²¹

a. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam

Dalam ajaran Islam, telah diatur prinsip-prinsip dasar yang menjadi pedoman dalam menjalankan aktivitas bisnis. Etika bisnis Islam merujuk pada tata cara mengelola usaha yang berlandaskan pada Al-Qur'an, Sunnah Nabi Muhammad SAW, serta ketentuan-ketentuan yang telah dirumuskan oleh para ahli fikih. Prinsip-prinsip dasar ini bertujuan untuk membentuk praktik bisnis yang jujur, adil, dan bertanggung jawab.

1) Prinsip Kejujuran

Prinsip kejujuran merupakan salah satu nilai paling fundamental dalam etika bisnis Islam, yang menjadi kunci keberhasilan dalam menjalankan suatu usaha. Sebuah kegiatan bisnis akan berjalan secara efektif apabila dilandasi oleh kejujuran, baik dalam hubungan dengan karyawan, konsumen, pemasok, maupun pihak lain yang terlibat. Prinsip ini mengajarkan untuk bersikap apa adanya, berdasarkan pada fakta dan keadaan yang sebenarnya. Artinya, apa yang diungkapkan harus sesuai dengan kenyataan, dan apa yang dijanjikan harus benar-benar dilaksanakan. Selain itu, prinsip kejujuran juga menekankan pentingnya memenuhi kontrak, komitmen, serta perjanjian yang telah disepakati dalam setiap aktivitas bisnis.

2) Prinsip Ketepatan

Prinsip ketepatan mengacu pada konsistensi dan ketepatan dalam menjalankan tanggung jawab, khususnya dalam memenuhi permintaan dan kebutuhan konsumen. Hal ini mencakup pengiriman barang yang sesuai dengan pesanan, ketepatan waktu dalam pengiriman, serta pengemasan produk yang disesuaikan dengan keinginan pembeli. Prinsip ini menuntut setiap pekerja untuk memiliki komitmen dan disiplin dalam melaksanakan tugasnya, agar semua proses dalam perusahaan berjalan dengan lancar dan terpercaya.

²¹ Ibdalsyah Huzaimah, 'Analisis Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Tabungan Negara (BtN) Syariah Cabang Bogor', *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4 (2018).

Ketepatan dalam pelayanan mencerminkan profesionalisme dan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.²²

3) Prinsip Loyalitas

Prinsip loyalitas merupakan aspek penting dalam mendukung pertumbuhan dan keberlangsungan suatu bisnis. Loyalitas dalam lingkungan perusahaan tercermin dari dedikasi, kerja keras, serta komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas sesuai dengan visi dan misi organisasi. Loyalitas dapat diartikan sebagai sikap mental yang menunjukkan kesetiaan terhadap perusahaan, atasan, maupun rekan kerja. Namun demikian, kesetiaan tersebut tetap harus dilandasi oleh prinsip kebenaran. Artinya, loyalitas yang diberikan tidak boleh mengabaikan nilai-nilai moral dan etika, karena loyalitas yang sejati adalah kesetiaan terhadap hal-hal yang benar dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang diyakini.

4) Prinsip Kedisiplinan

Prinsip kedisiplinan mencerminkan sikap yang mengajarkan individu untuk bertindak secara tertib, teratur, taat, patuh, dan setia terhadap peraturan yang berlaku, baik dalam lingkungan perusahaan maupun organisasi. Kedisiplinan tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan internal, tetapi juga mencakup penghormatan terhadap norma-norma sosial yang berlaku dalam masyarakat. Sikap disiplin menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang profesional, efisien, dan bertanggung jawab.²³

Berdasarkan uraian prinsip-prinsip di atas, dapat disimpulkan bahwa etika bisnis adalah seperangkat nilai dan norma moral yang mengatur tentang apa yang dianggap baik atau buruk, benar atau salah dalam praktik dunia usaha. Etika bisnis memberikan pedoman bagi pelaku usaha agar dapat menjalankan aktivitasnya secara jujur, adil, bertanggung jawab, dan sesuai dengan prinsip-prinsip moralitas yang berlaku, baik secara universal maupun dalam konteks ajaran Islam.

²² Pandu Kurniawan and others, 'Analisis Kinerja PT Bank Syariah Indonesia Tbk Melalui Pendekatan Balanced Scorecard', *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 3.2 (2025), pp. 306–18.

²³ Huzaimah, 'Analisis Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Tabungan Negara (BtN) Syariah Cabang Bogor'.

b. Nilai-nilai Etika dalam Islam

Etika bisnis Islam berlandaskan pada nilai-nilai fundamental yang bersumber dari ajaran Al-Qur'an dan Sunnah. Nilai-nilai ini menjadi dasar moral dan spiritual dalam setiap aktivitas bisnis umat Islam. Beberapa nilai utama yang terkandung dalam etika bisnis Islam antara lain:²⁴

1) Kesatuan (*Tauhid/Unity*)

Konsep tauhid mencerminkan kesatuan dalam seluruh aspek kehidupan seorang Muslim, termasuk dalam bidang politik, ekonomi, dan sosial. Tauhid menekankan bahwa seluruh aktivitas manusia, termasuk bisnis, harus dipandang sebagai bagian dari pengabdian kepada Allah SWT. Kesatuan ini mendorong pelaku usaha untuk menjalankan bisnis secara konsisten, teratur, dan menyeluruh, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

2) Keseimbangan (*Equilibrium/Adil*)

Islam sangat menjunjung tinggi prinsip keadilan dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam kegiatan ekonomi. Pelaku usaha dianjurkan untuk selalu bersikap adil, menghindari kecurangan, serta tidak melakukan tindakan zalim terhadap pihak lain. Nabi Muhammad SAW sendiri diutus untuk menegakkan keadilan, sehingga nilai ini menjadi fondasi penting dalam etika bisnis Islam.²⁵

3) Kebebasan (*Freedom*)

Etika bisnis Islam mengakui pentingnya kebebasan individu dalam berkreasi dan berinovasi. Namun, kebebasan tersebut tidak bersifat absolut, melainkan dibatasi oleh nilai-nilai moral dan tanggung jawab sosial. Dalam Islam, kebebasan harus dijalankan dengan mempertimbangkan kepentingan bersama dan tidak merugikan pihak lain.

4) Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Kebebasan yang tidak disertai dengan tanggung jawab dianggap sebagai hal yang tidak realistis dalam pandangan Islam. Setiap individu bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil, baik di hadapan sesama manusia maupun di hadapan Allah SWT.

²⁴ Ayu, *Kinerja Keuangan Lembaga Perbankan Berdasarkan Structural Capital, Relational Capital, Socoal Capital Dan Human Capital Berbasis Asta Brata*.

²⁵ Abdul Ghafur, 'Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam', *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4.1 (2018).

Oleh karena itu, dalam konteks bisnis, pelaku usaha dituntut untuk bertanggung jawab atas segala bentuk transaksi dan dampaknya terhadap lingkungan sekitar.

5) Kebenaran (Kejujuran dan Kebijakan)

Nilai kebenaran dalam etika bisnis Islam mencakup dua aspek penting, yaitu kejujuran dan kebijakan. Kejujuran merupakan landasan utama dalam menjalin hubungan bisnis yang sehat, sedangkan kebijakan mencerminkan sikap bijaksana dalam mengambil keputusan. Dalam praktik bisnis, kedua nilai ini sangat penting untuk memastikan bahwa akad atau transaksi dilakukan dengan niat yang baik, transparan, dan tidak merugikan salah satu pihak.

3. Kinerja

Kinerja berasal dari istilah *job performance* atau *actual performance*, yang mengacu pada prestasi kerja nyata yang diraih oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang diperoleh oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah dipercayakan kepadanya.²⁶

Menurut Cardy menyatakan bahwa manajemen kinerja adalah proses dalam mendefinisikan, mengukur, menilai, memberikan umpan balik, dan meningkatkan kinerja. Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan kinerja sebaiknya dilakukan secara kolaboratif dan kooperatif antara pegawai, pimpinan, dan organisasi, melalui pemahaman bersama serta penjelasan kinerja dalam suatu kerangka kerja yang mencakup tujuan yang direncanakan, standar, dan kompetensi yang telah disepakati bersama.²⁷

Manajemen kinerja bersifat menyeluruh dan mencakup semua elemen serta sumber daya yang harus dimanfaatkan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Kinerja merupakan suatu kondisi yang perlu dipantau dan dikomunikasikan kepada pihak terkait agar dapat mengetahui tingkat pencapaian hasil individu dalam kaitannya dengan visi organisasi, serta menilai dampak positif maupun negatif dari kebijakan operasional yang diterapkan.

²⁶ Nasrullah Nursam, 'Manajemen Kinerja', *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2.2 (2017).

²⁷ Hamzah B Uno and S E Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja Dan Pengukurannya* (Bumi Aksara, 2022).

Gibson mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai hasil perkalian dari motivasi (sebagai kekuatan) dan kemampuan seseorang. Kinerja juga dipahami sebagai pelaksanaan tugas-tugas yang diharapkan dari seorang individu. Secara lebih luas, kinerja merupakan catatan hasil dari aktivitas atau fungsi pekerjaan selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dimiliki, yang dapat diukur berdasarkan hasil yang dicapai. Oleh sebab itu, kinerja bukanlah sekadar karakteristik pribadi, melainkan tercermin dari hasil kerja yang telah maupun akan dilakukan.

Menurut Wirawan, kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan individu secara keseluruhan dalam melaksanakan tugas selama periode tertentu, yang diukur dengan membandingkan hasil kerja tersebut terhadap berbagai standar, target, atau kriteria yang telah disepakati sebelumnya.²⁸

Indikator kinerja adalah ukuran, either yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator ini berfungsi sebagai acuan untuk memantau dan memastikan bahwa kinerja organisasi atau unit kerja dari hari ke hari tetap berjalan sesuai arah dan mampu mewujudkan tujuan yang telah direncanakan.

Untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, Stephen P. Robbins dalam bukunya yang berjudul *Perilaku Organisasi* mengemukakan enam indikator utama, yaitu:²⁹

a. Kualitas Kerja

Merupakan tingkat kesempurnaan hasil pekerjaan yang dihasilkan, yang dinilai berdasarkan kesesuaiannya dengan standar, ketelitian, serta kemampuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam menyelesaikan tugas.

b. Kuantitas Kerja

²⁸ Akhmad Fauzi, *Manajemen Kinerja* (Airlangga university press, 2020).

²⁹ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Edisi ke-16, (Jakarta: Salemba Empat, 2021).

Mengacu pada jumlah hasil kerja yang berhasil diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, yang dinyatakan dalam satuan ukuran tertentu seperti jumlah unit, frekuensi aktivitas, atau jumlah pekerjaan yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu

Menunjukkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Hal ini juga mencakup efisiensi penggunaan waktu, sehingga tidak menghambat proses kerja lain dan mendukung kelancaran operasional secara keseluruhan.

d. Efektivitas

Menggambarkan seberapa baik karyawan mampu memanfaatkan sumber daya yang tersedia di organisasi—seperti tenaga, biaya, peralatan, dan teknologi—untuk menghasilkan hasil kerja yang maksimal dan mengurangi pemborosan.

e. Kemandirian

Merupakan kemampuan karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tanpa bergantung terus-menerus pada bimbingan atau bantuan orang lain, serta mampu mengambil keputusan yang tepat dalam lingkup pekerjaannya.

f. Komitmen Kerja

Menunjukkan tingkat keterikatan, kesetiaan, dan tanggung jawab karyawan terhadap organisasi tempatnya bekerja, yang tercermin dari kesediaan menjalankan tugas dengan sungguh-sungguh serta berusaha menjaga nama baik dan kepentingan instansi.

Indikator-indikator kinerja yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins ini menjadi alat ukur yang komprehensif dan terstruktur. Melalui keenam aspek tersebut, organisasi dapat menilai kinerja karyawan secara objektif, adil, dan menyeluruh. Hasil pengukuran ini nantinya dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan yang dimiliki, serta merencanakan langkah-langkah perbaikan dan pengembangan lebih lanjut agar kinerja karyawan senantiasa meningkat dan mendukung tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan.

4. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Menurut UU Nomor 10 / 1998, tentang perubahan atas UU Nomor 07/ 1992 tentang Perbankan, bahwa Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Aturan berdasarkan hukum Islam merupakan pengertian dari syariah itu sendiri.³⁰ Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama dan menjadi pioneer bagi bank syariah lainnya telah lebih dahulu menerapkan sistem ini ditengah menjamurnya bank-bank konvensional. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan.³¹

Bank Syariah, atau yang juga dikenal sebagai bank Islam, merupakan lembaga keuangan yang menjalankan sistem operasional tanpa mengandalkan bunga. Bank ini beroperasi dan mengembangkan produknya berdasarkan prinsip-prinsip yang diambil dari Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad SAW. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang fokus utamanya adalah memberikan pembiayaan dan layanan jasa lainnya dalam proses pembayaran serta peredaran uang, semuanya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.

Perbankan syariah mencerminkan keselarasan dengan nilai-nilai dan etos Islam, sehingga operasional dan produk yang ditawarkan bank ini selalu berpedoman pada syariat Islam, baik dari Al-Qur'an maupun Hadis, serta mematuhi kaidah-kaidah fiqh (hukum Islam).

Penetapan sebuah bank sebagai bank syariah pada dasarnya didasarkan pada tiga prinsip utama dalam ajaran Islam, yaitu aqidah, syariah, dan akhlak. Ketiga unsur ini diterapkan dalam perbankan syariah karena erat kaitannya dengan nilai-nilai dasar Islam, yang mencakup:

³⁰ Republik Indonesia, Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

³¹ C.S. T Kamsil, Dkk, "Pokok – Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia", (Jakarta: Sinar Grafika, 2002).

- a. Aqidah Merupakan bagian dari ajaran Islam yang mengatur keyakinan tentang keberadaan dan kekuasaan Allah. Keyakinan ini menjadi landasan seorang muslim dalam menjalankan segala aktivitas di dunia dengan tujuan memperoleh ridha Allah sebagai khalifah yang dipercaya menjalankan amanah dari-Nya.
- b. Syariah, bagian ajaran Islam yang mengatur kehidupan seorang muslim, baik dalam ibadah kepada Allah (*habluminallah*) maupun dalam hubungan sosial dan muamalah dengan sesama manusia (*hablumminannas*). Syariah merupakan bentuk konkret dari aqidah yang diyakini. Muamalah sendiri meliputi berbagai aspek kehidupan, terutama dalam bidang ekonomi dan perdagangan, yang disebut muamalah maliyah.
- c. Akhlak merupakan dasar perilaku dan karakter yang mencerminkan seorang muslim taat sesuai dengan syariah dan aqidah sebagai pedoman hidupnya. Akhlak yang baik disebut akhlaqul karimah, sebagaimana sabda Nabi Muhammad SAW yang menyatakan bahwa beliau diutus untuk menyempurnakan akhlak manusia.³²

Ketika membicarakan kaidah dasar bank syariah, aspek yang paling menonjol adalah bebas dari riba. Hal ini mengubah paradigma masyarakat untuk mulai menggunakan layanan bank syariah dalam kehidupan sehari-hari, karena mereka terhindar dari kekhawatiran terlibat dalam praktik riba yang sering ditemukan pada produk perbankan konvensional. Adapun aturan dasar yang berkenaan dengan dalil Alqur'an (firman Allah) yang menetapkan hukum riba', Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Baqarah/2: 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ٢٧٥

Terjemahnya:

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat

³² Fairuz Irbah Gina, *Dinamika Kinerja Keuangan Bank*, ed. by Elia Erna Nurdiana (Cv Budi Utama, 2025).

peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya". (QS.Al-Baqarah: 275).³³

Berdasarkan tafsir Quraish Shihab pada ayat tersebut menjelaskan bahwa Orang-orang yang melakukan praktek riba, usaha, tindakan dan seluruh keadaan mereka akan mengalami kegoncangan, jiwanya tidak tenteram. Perumpamaannya seperti orang yang dirusak akalunya oleh setan sehingga terganggu akibat gila yang dideritanya. Mereka melakukan itu, sebab mereka mengira jual beli sama dengan riba: sama-sama mengandung unsur pertukaran dan usaha. Kedua-duanya halal. Allah membantah dugaan mereka itu dengan menjelaskan bahwa masalah halal dan haram bukan urusan mereka. Dan persamaan yang mereka kira tidaklah benar. Allah menghalalkan praktek jual beli dan mengharamkan praktek riba. Barangsiapa telah sampai kepadanya larangan praktek riba lalu meninggalkannya, maka baginya riba yang diambilnya sebelum turun larangan, dengan tidak mengembalikannya. Dan urusannya terserah kepada ampunan Allah. Dan orang yang mengulangi melakukan riba setelah diharamkan, mereka itu adalah penghuni neraka dan akan kekal di dalamnya (1). (1) Riba yang dimaksud dalam ayat ini adalah riba jahiliyah. Prakteknya berupa pungutan tambahan dari utang yang diberikan sebagai imbalan menunda pelunasan. Sedikit atau banyak hukumnya tetap haram. Imam Ahmad mengatakan, "Tidak seorang Muslim pun berhak mengingkarinya." Kebalikannya adalah riba dalam jual beli. Dalam sebuah sabda Rasulullah saw. ditegaskan, "Gandum ditukar dengan gandum yang sejenis dengan kontan, begitu pula emas dengan emas, perak dengan perak, kurma dengan kurma, yang sejenis dan dibayar kontan. Barangsiapa menambah atau minta ditambah sesungguhnya ia telah melakukan riba." Para ahli fikih sepakat bahwa hukum penambahan dalam tukar-menukar barang yang sejenis adalah haram. Mereka membolehkan penambahan kalau jenisnya berbeda, tetapi haram menunda pembayarannya. Mereka berselisih dalam masalah barang-barang yang disebut di atas. Pendapat yang paling bisa diterima, semua itu dikiaskan dengan bahan

³³ Kementrian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an Tajwid Dan Terjemahnya, Al-Qur'an Dan Terjemahnya, 2016.

makanan yang dapat disimpan. Dalam hal riba ala jahiliah, ahli fikih menyepakati keharamannya. Yang mengingkari, berarti telah kafir. Riba tersebut membuat pihak yang terlibat mengalami depresi atau gangguan jiwa sebagai akibat terlalu terfokus pada uang yang dipinjamkan atau diambil. Pihak yang mengutang gelisah karena jiwanya terbebaskan dari kerja. Sementara yang berutang dihantui perasaan was-was dan khawatir tak bisa melunasinya. Para pakar kedokteran menyimpulkan banyaknya terjadi tekanan darah tinggi dan serangan jantung adalah akibat banyaknya praktek riba yang dilakukan. Pengharaman riba dalam al-Qur'an dan agama-agama samawi lainnya adalah sebuah aturan dalam perilaku ekonomi. Ini sesuai dengan pendapat para filosof yang mengatakan bahwa uang tidak bisa menghasilkan uang. Para ahli ekonomi menetapkan beberapa cara menghasilkan uang. Di antara cara yang produktif adalah dengan bekerja di beberapa bidang usaha seperti industri, pertanian dan perdagangan. Dan yang tidak produktif adalah bunga atau praktek riba, karena tidak berisiko. Pinjaman berbunga selamanya tidak akan merugi, bahkan selalu menghasilkan. Bunga adalah hasil nilai pinjaman. Kalau sebab penghasilannya pinjaman, maka berarti usahanya melalui perantara orang lain yang tentunya tidak akan rugi. Banyaknya praktek riba juga menyebabkan dominasi modal di suatu bidang usaha. Dengan begitu, akan mudah terjadi kekosongan dan pengangguran yang menyebabkan kehancuran dan kemalasan.

Indonesia, sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, memiliki potensi besar untuk menjadi pemimpin dalam industri keuangan syariah. Kesadaran masyarakat yang meningkat terhadap produk halal serta dukungan kuat dari para pemangku kepentingan menjadi faktor utama dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia, termasuk sektor perbankan syariah.³⁴

Bank syariah berperan penting sebagai fasilitator dalam seluruh aktivitas ekonomi di ekosistem industri halal. Dalam tiga dekade terakhir, industri perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan dan peningkatan yang signifikan. Inovasi produk, peningkatan layanan, dan perluasan jaringan menunjukkan tren positif setiap tahun. Semangat untuk percepatan juga tercermin dari banyaknya aksi korporasi yang dilakukan oleh bank syariah,

³⁴ Any Meilani and Dian Sugiarti, 'Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.3 (2022), pp. 2501–10.

termasuk bank syariah milik BUMN seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.³⁵

Pada 1 Februari 2021, bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, menjadi momen bersejarah ketika Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah bergabung menjadi satu entitas bernama Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan keunggulan ketiga bank tersebut sehingga dapat menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta kapasitas permodalan yang lebih kuat. Sinergi ini didukung oleh perusahaan induk masing-masing (Mandiri, BNI, dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, mendorong Bank Syariah Indonesia untuk bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga bank ini merupakan upaya untuk menciptakan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi sumber energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional dan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat luas. Kehadiran Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan membawa manfaat bagi seluruh alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).³⁶

C. Kerangka Konseptual

Penelitian ini berjudul “Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang”, dan agar lebih memahami isi dari penelitian ini, maka penulis memberikan keterangan dan penjelasan dari beberapa istilah yang dianggap perlu, dengan harapan dapat membantu pembaca dalam memahami isi penelitian secara lebih jelas dan menyeluruh.

1. Penerapan Etika Bisnis Islam

³⁵ Heri Irawan, Ilfa Dianita, and Andi Deah Salsabila Mulya, ‘Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional’, *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3.2 (2021), pp. 147–58.

³⁶ Bank Syariah Indonesia, *Sejarah Perusahaan*, (Jakarta: BSI, 2021). <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (Diakses pada tanggal 10 Agustus 2025).

Etika bisnis Islam merupakan seperangkat nilai yang membedakan antara perbuatan yang benar dan salah dalam aktivitas bisnis, yang berlandaskan pada prinsip-prinsip moral Islam. Dengan kata lain, etika bisnis Islam adalah pedoman norma dan aturan yang harus dipegang oleh para pelaku usaha agar dapat berinteraksi, bersikap, dan menjalin hubungan bisnis secara etis dan sesuai syariat. Tujuan utama dari penerapan etika ini adalah agar para pengusaha Muslim terhindar dari perbuatan yang dilarang oleh Allah SWT serta mampu menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan ajaran Islam. Dengan begitu, seorang Muslim dapat terhindar dari dosa serta tindakan yang merugikan pihak lain, dan diharapkan usaha yang dijalankan mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.³⁷

Penerapan etika bisnis Islam dalam dunia perbankan, khususnya di lembaga keuangan syariah seperti Bank Syariah Indonesia (BSI), menjadi hal yang sangat penting. Etika ini tidak hanya menjadi pedoman moral, tetapi juga menjadi kerangka kerja dalam menjalankan operasional perbankan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Prinsip-prinsip seperti kejujuran (*ṣidq*), keadilan (*‘adl*), amanah, tanggung jawab, dan transparansi menjadi dasar dalam setiap interaksi antara pihak bank dengan nasabah.³⁸

Dalam praktiknya, etika bisnis Islam menuntut agar setiap transaksi bebas dari unsur riba, gharar (ketidakjelasan), dan maysir (*judi*), serta memperhatikan kemaslahatan bersama. Dengan kata lain, etika ini mendorong lahirnya hubungan bisnis yang adil, saling menguntungkan, dan jauh dari eksploitasi atau kecurangan.³⁹

Penerapan etika bisnis Islam juga berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan. Ketika karyawan atau pegawai bank memiliki komitmen moral dan spiritual dalam bekerja, maka pelayanan yang diberikan kepada nasabah pun akan lebih profesional, jujur, dan penuh tanggung jawab. Hal ini dapat meningkatkan

³⁷ Kurniawan and others, ‘Analisis Kinerja PT Bank Syariah Indonesia Tbk Melalui Pendekatan Balanced Scorecard’.

³⁸ Ayu, *Kinerja Keuangan Lembaga Perbankan Berdasarkan Structural Capital, Relational Capital, Socoal Capital Dan Human Capital Berbasis Asta Brata*.

³⁹ Gina, *Dinamika Kinerja Keuangan Bank*.

kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya turut mendorong pertumbuhan dan keberlanjutan lembaga keuangan syariah.⁴⁰

2. Kinerja Pelayanan

Kinerja pelayanan merupakan hasil atau pencapaian kerja yang dilakukan oleh karyawan dalam memberikan layanan kepada nasabah. Kinerja ini dapat diukur melalui beberapa indikator seperti kecepatan pelayanan, ketepatan, keramahan, serta kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks organisasi jasa seperti perbankan, khususnya bank syariah, kinerja pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan profesionalisme karyawan dalam menjalankan tugasnya. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan yang baik dapat tercermin dari kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau melebihi harapan konsumen secara konsisten. Oleh karena itu, pelayanan yang prima tidak hanya mencakup aspek teknis seperti kecepatan dan ketepatan, tetapi juga mencakup aspek emosional seperti kesopanan, keramahan, dan empati terhadap nasabah.⁴¹

Di lingkungan perbankan syariah, kinerja pelayanan juga memiliki dimensi spiritual. Pegawai tidak hanya dituntut untuk melayani dengan profesional, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai Islam seperti kejujuran, amanah, dan tanggung jawab. Hal ini sejalan dengan prinsip *ihsan* dalam Islam, yaitu berbuat baik secara maksimal dalam setiap aktivitas, termasuk dalam melayani sesama.

Peningkatan kinerja pelayanan akan berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Nasabah yang merasa dilayani dengan baik akan lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan bank tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Dalam jangka panjang, hal ini akan memperkuat citra positif lembaga perbankan syariah di mata masyarakat dan meningkatkan daya saingnya di industri keuangan.

⁴⁰ Hamdan Firmansyah and others, *Teori Dan Praktik Manajemen Bank Syariah Indonesia* (Penerbit Insania, 2021).

⁴¹ Irawan, Dianita, and Mulya, 'Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional'.

Dengan demikian, penerapan etika bisnis Islam yang kuat di lingkungan kerja akan sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan, karena etika yang baik akan membentuk karakter karyawan yang bertanggung jawab, jujur, dan peduli terhadap kepuasan nasabah.

3. Bank Syariah

Bank Syariah, atau yang sering juga disebut sebagai Bank Islam, merupakan lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya tanpa menggunakan sistem bunga (*riba*). Bank ini dikenal sebagai bank yang bebas bunga, karena seluruh aktivitas dan produk yang ditawarkan didasarkan pada prinsip-prinsip syariat Islam, yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad SAW. Dengan demikian, bank syariah merupakan institusi perbankan yang fokus utamanya adalah menyalurkan pembiayaan serta menyediakan berbagai layanan keuangan dan pembayaran, dengan tetap mengacu pada ketentuan-ketentuan Islam.⁴²

Pembentukan bank syariah bertujuan sebagai alternatif terhadap sistem perbankan konvensional yang berbasis bunga, yang dianggap tidak sesuai dengan ajaran Islam. Meski demikian, dalam praktiknya, masih ditemukan tantangan dalam menghapus secara menyeluruh unsur-unsur transaksi yang mengarah pada riba, sehingga lembaga ini terus berupaya memperkuat penerapan prinsip-prinsip syariah dalam seluruh aspek operasionalnya. Sebagaimana diungkapkan oleh A. Riawan Amin dalam karyanya yang berjudul *Satanic Finance*, beliau mengkritisi bahwa praktik perbankan syariah saat ini belum sepenuhnya terbebas dari sistem keuangan konvensional. Ia menyebut bahwa bank syariah masih berada dalam lingkaran sistem keuangan yang dianggap tidak sesuai dengan prinsip Islam, karena masih bergantung pada *fiat money*, sistem berbasis bunga (*interest system*), dan penerapan *fractional*

⁴² Fitra Rizal and Muchtim Humaidi, 'Analisis Tingkat Kesehatan Bank Syariah Di Indonesia 2015-2020', *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1.1 (2021), pp. 12–22.

reserve requirement yang merupakan karakteristik utama dari sistem perbankan modern.⁴³

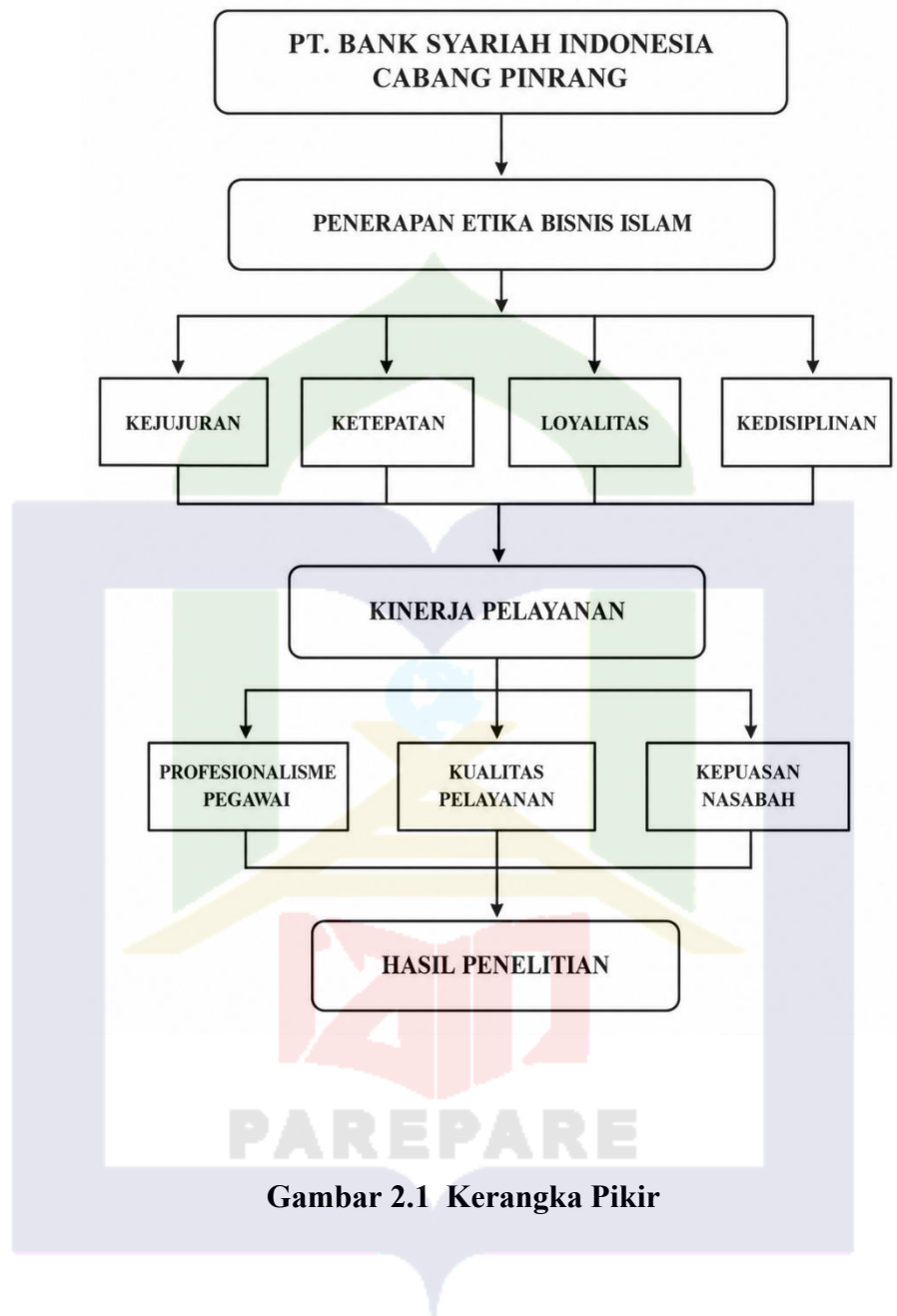
D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah suatu struktur konseptual yang digunakan untuk mengorganisir dan menyusun ide-ide, informasi, dan argumen dalam suatu penelitian atau analisis. Dalam konteks judul "Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kinerja Bank Syariah Indonesia", kerangka pikir berfungsi sebagai panduan untuk memahami dan mengevaluasi bagaimana penerapan etika bisnis Islam berhubungan dengan kinerja bank syariah. Kerangka ini akan membantu peneliti dalam mengidentifikasi elemen-elemen kunci dari etika bisnis Islam yang dapat mempengaruhi aspek-aspek seperti kepuasan nasabah, reputasi bank, dan kinerja keuangan.

Kerangka pikir ini membantu peneliti atau pembaca untuk mengikuti alur pemikiran yang sistematis, mulai dari pengenalan masalah, analisis penerapan etika bisnis dalam operasional bank, hingga penarikan kesimpulan dan rekomendasi. Dengan adanya kerangka pikir, analisis menjadi lebih terstruktur dan fokus, sehingga memudahkan dalam memahami hubungan antara penerapan etika bisnis Islam dan peningkatan kinerja bank syariah. Selain itu, kerangka pikir ini juga akan memfasilitasi peneliti dalam mengeksplorasi bagaimana nilai-nilai etika dapat diintegrasikan ke dalam strategi bisnis bank syariah untuk mencapai tujuan jangka panjang yang berkelanjutan.⁴⁴

⁴³ Irawan, Dianita, and Mulya, 'Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional'.

⁴⁴ Faustyna S Sos and M I MM, *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi (Teori Dan Praktek)* (umsu press, 2023).



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif,⁴⁵ yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena sosial atau kejadian yang terjadi dalam konteks penerapan etika bisnis Islam dan dampaknya terhadap peningkatan kinerja pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian ini adalah memahami secara mendalam bagaimana etika bisnis Islam diterapkan dan berpengaruh dalam aktivitas pelayanan bank secara nyata di lapangan.

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*),⁴⁶ yaitu melakukan pengamatan dan pengumpulan data langsung dari lingkungan kerja BSI Cabang Pinrang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Data yang dikumpulkan berupa data deskriptif, seperti kata-kata tertulis, wawancara, dan observasi terhadap pelaku dan proses di lapangan.

Selain itu, penelitian ini bersifat deskriptif,⁴⁷ yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena penerapan etika bisnis Islam dan hubungannya dengan peningkatan kinerja pelayanan tanpa menguji hipotesis tertentu. Dengan demikian, penelitian kualitatif ini menempatkan individu dan organisasi dalam konteks yang menyeluruh, tanpa membatasi variabel atau membuat kesimpulan prematur, sehingga memperoleh gambaran utuh mengenai penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan kinerja pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pinrang.

⁴⁵ Agus Salam, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Azka Pustaka, 2023).

⁴⁶ Komang Ayu Henny Achjar and others, *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif Dan Studi Kasus* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).

⁴⁷ Qoiria Rohmadina, 'Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Pembulatan Pembayaran Di SPBU Pekalongan Lampung Timur' (IAIN Metro, 2017).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang, yang beralamat di Jl. Sultan Hasanuddin No.34, Kel. Sawitto, Kec. Wattang Sawitto, Kab. Pinrang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika bisnis Islam dan dampaknya terhadap kinerja bank.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama kurang lebih 2 bulan lamanya disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam judul "Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kinerja Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang" diarahkan pada dua hal utama. Pertama, untuk memahami secara mendalam bagaimana prinsip-prinsip etika bisnis Islam diterapkan dalam aktivitas operasional perbankan syariah. Kedua, untuk melihat sejauh mana penerapan prinsip-prinsip etika tersebut berpengaruh terhadap peningkatan kinerja lembaga perbankan, baik secara internal maupun eksternal.

Penelitian ini akan menggali lebih jauh bagaimana nilai-nilai dasar etika dalam Islam, seperti kejujuran (*ṣidq*), amanah (dapat dipercaya), keadilan (*‘adālah*), keterbukaan (*tablīgh*), dan tanggung jawab diterapkan oleh karyawan maupun manajemen di Bank Syariah Indonesia KCP Pinrang. Peneliti akan melihat bagaimana nilai-nilai tersebut diwujudkan dalam kebijakan, pelayanan, komunikasi dengan nasabah, serta dalam pengambilan keputusan. Selain itu, penelitian ini juga akan mencermati kendala yang dihadapi dalam menerapkan etika bisnis Islam secara konsisten di tengah berbagai tantangan operasional dan kompetisi industri perbankan.

Aspek selanjutnya dari fokus penelitian ini adalah menganalisis pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap peningkatan kinerja bank. Peneliti akan melihat bagaimana penerapan etika yang konsisten dapat mendorong perbaikan dalam hal pelayanan kepada nasabah, hubungan antarpegawai, efisiensi kerja, serta pencapaian target organisasi. Dengan kata lain, penelitian ini berupaya untuk menggambarkan

hubungan antara etika dan hasil kerja yang dicapai oleh bank, baik dari sisi produktivitas, kepuasan kerja, hingga citra lembaga di mata masyarakat.

Penelitian ini penting dilakukan agar diperoleh pemahaman yang utuh mengenai peran etika Islam dalam menciptakan sistem perbankan yang tidak hanya profesional, tetapi juga berlandaskan nilai-nilai moral dan spiritual. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan praktik bisnis yang tidak hanya mengutamakan keuntungan, tetapi juga mengedepankan keadilan, kejujuran, dan keberkahan

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu data yang menggambarkan fenomena penerapan etika bisnis Islam dan pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pinrang secara mendalam. Data kualitatif ini berupa kata-kata, wawancara, observasi, dan dokumen terkait yang menggambarkan proses, sikap, dan perilaku dalam pelaksanaan etika bisnis Islam di lingkungan bank.⁴⁸

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu sumber data primer dan sekunder.⁴⁹

- a. Data primer diperoleh langsung dari informan utama yang terkait dengan penelitian, seperti manajer, pegawai, dan staf pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pinrang melalui wawancara mendalam dan observasi langsung aktivitas pelayanan.
- b. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi perusahaan, laporan kinerja, kebijakan internal bank, serta literatur dan referensi terkait etika bisnis Islam dan kinerja pelayanan di perbankan syariah.

⁴⁸ Salam, *Metode Penelitian Kualitatif*.

⁴⁹ Achjar and others, *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif Dan Studi Kasus*.

Penggunaan kedua sumber data ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan valid mengenai penerapan etika bisnis Islam serta dampaknya terhadap peningkatan kinerja pelayanan di bank tersebut.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa metode utama untuk mendapatkan data yang komprehensif dan mendalam.⁵⁰

a. Observasi

Observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan di bank, khususnya dalam aspek penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam dalam interaksi dengan nasabah dan pelaksanaan tugas sehari-hari. Observasi ini membantu peneliti mendapatkan gambaran nyata tentang praktik etika dalam lingkungan kerja.

b. Wawancara

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dilakukan dengan beberapa informan kunci yang terdiri dari manajer, karyawan, dan staf pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pinrang. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang jelas mengenai penerapan etika bisnis Islam serta dampaknya terhadap kinerja pelayanan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai sumber data tambahan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen resmi seperti kebijakan perusahaan, laporan kinerja, prosedur pelayanan, serta peraturan terkait etika bisnis Islam yang diterapkan di bank. Dokumentasi ini digunakan untuk mendukung dan memperkuat data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.⁵¹

⁵⁰ Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodignostik* (Penerbit LeutikaPrio, 2016).

⁵¹ Rohmadina, 'Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Pembulatan Pembayaran Di SPBU Pekalongan Lampung Timur'.

Ketiga teknik tersebut saling melengkapi untuk menghasilkan data yang valid dan dapat dipercaya guna menganalisis penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan kinerja pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pinrang.

2. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah suatu proses yang bertujuan untuk mempermudah pembacaan dan penerapan data, sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan lebih efektif dan menghasilkan kesimpulan yang valid dari hasil evaluasi. Proses ini sangat krusial dalam metode ilmiah karena berfungsi untuk memberikan makna dan pemahaman yang lebih dalam terhadap data yang telah dikumpulkan. Dalam konteks penelitian ini, pengolahan data akan dilakukan untuk menganalisis informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai penerapan etika bisnis Islam di bank syariah.⁵²

Dengan demikian, pengolahan data memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, tren, dan hubungan yang mungkin tidak terlihat pada pandangan pertama. Misalnya, peneliti dapat menganalisis bagaimana penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan kinerja keuangan bank syariah. Selain itu, analisis ini juga dapat membantu dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan etika yang diterapkan oleh bank, serta dampaknya terhadap reputasi dan kepercayaan nasabah. Dengan pengolahan data yang tepat, peneliti diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berbasis bukti untuk meningkatkan penerapan etika bisnis Islam dan kinerja bank syariah di Indonesia.

F. Uji Keabsahan Data

Penelitian kualitatif memiliki dua kelemahan utama, yakni:⁵³

- a. Peneliti tidak sepenuhnya independen dan netral dari konteks penelitian;
- b. Penelitian kualitatif bersifat sangat terstruktur dan sangat interpretatif.

⁵² Lailatus Sa'adah, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Lppm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah, 2021).

⁵³ Salam, *Metode Penelitian Kualitatif*.

Menurut Sugiyono, triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai metode dan sumber data yang ada.⁵⁴ Teknik ini digunakan untuk meningkatkan tingkat kepercayaan (validitas) dan konsistensi (reliabilitas) data, serta sebagai alat bantu dalam menganalisis data di lapangan. Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan cara membandingkan dan mengonfirmasi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber data yang berbeda untuk topik atau peristiwa yang sama. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari manajemen, pegawai layanan, serta dokumen resmi perusahaan.

Apabila ditemukan adanya perbedaan keterangan atau informasi dari sumber-sumber tersebut, peneliti akan menelusuri kembali penyebab perbedaannya dan melakukan konfirmasi ulang hingga diperoleh informasi yang konsisten, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Teknik ini bertujuan untuk meminimalkan adanya bias persepsi serta memastikan bahwa data yang didapat benar-benar menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan..⁵⁵

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode bertujuan untuk memeriksa keabsahan data atau temuan penelitian. Moleong menjelaskan bahwa ada dua pendekatan dalam triangulasi metode: pertama, memverifikasi tingkat kepercayaan temuan penelitian dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data; kedua, memeriksa keabsahan data dari berbagai sumber dengan menggunakan metode yang sama. Jika ditemukan perbedaan, peneliti akan menelusuri penyebab perbedaan tersebut hingga menemukan sumbernya, dan melakukan konfirmasi dengan informan atau sumber lain..⁵⁶

⁵⁴ Eko Haryono, 'Metodologi Penelitian Kualitatif Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam', *An-Nuur*, 13.2 (2023).

⁵⁵ Gemala Dewi, 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Mixed Methods Dalam Hukum Ekonomi Islam', *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* 2022, 2022.

⁵⁶ Ifit Novita Sari and others, *Metode Penelitian Kualitatif* (Unisma Press, 2022).

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan induktif, yaitu mengkaji data yang telah dikumpulkan untuk menemukan pola, tema, dan makna yang berkaitan dengan penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan kinerja pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pinrang. Proses analisis data terdiri dari beberapa tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁵⁷

1. Reduksi Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan penyaringan terhadap seluruh data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses reduksi data bertujuan untuk memfokuskan pada informasi yang relevan dengan penerapan etika bisnis Islam dan dampaknya terhadap kinerja pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pinrang. Data yang bersifat umum atau tidak mendukung tujuan penelitian akan dihilangkan agar analisis menjadi lebih terarah dan mendalam. Dengan demikian, data yang tersisa merupakan inti dari fenomena yang diteliti.

2. Penyajian Data

Setelah proses reduksi, data yang sudah terpilih akan disusun secara sistematis dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan bagaimana etika bisnis Islam diterapkan dalam aktivitas pelayanan di BSI. Penyajian data juga dapat berupa tabel, diagram, atau kutipan langsung dari hasil wawancara yang mendukung temuan. Tahap ini memudahkan peneliti dan pembaca dalam memahami pola hubungan antara penerapan nilai-nilai etika Islam dan peningkatan kinerja pelayanan, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan kendala yang dihadapi.⁵⁸

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti mulai menyimpulkan hasil sementara dari data yang telah disajikan. Kesimpulan ini akan diuji kembali melalui proses triangulasi, yaitu

⁵⁷ Muhammad Makbul, 'Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian' 2021, 2021.

⁵⁸ Ahmad Rijali, 'Analisis Data Kualitatif', *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17.33 (2018), pp. 81–95.

membandingkan dan mengonfirmasi data dari berbagai sumber seperti wawancara dengan karyawan dan manajemen, hasil observasi langsung, serta dokumen resmi perusahaan. Tujuannya adalah untuk memastikan keakuratan, konsistensi, dan validitas temuan penelitian. Jika terdapat data yang bertentangan, peneliti akan mencari penjelasan tambahan untuk memperkuat kesimpulan.⁵⁹



⁵⁹ Putri Maha Dewi and M SH, 'Metode Penelitian Kualitatif BAB', *Metode Penelitian Kualitatif*, 101 (2025).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Bentuk Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kinerja Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang

Penerapan etika bisnis Islam dalam lembaga perbankan syariah bukan sekadar kewajiban formalitas, melainkan menjadi identitas utama dan landasan filosofis yang membedakannya dengan lembaga keuangan konvensional. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan manajemen, pegawai, serta nasabah, dan dikaitkan dengan prinsip serta nilai etika bisnis Islam, diperoleh gambaran bahwa penerapan etika ini telah berjalan secara konsisten dan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang.

Etika bisnis Islam yang diterapkan mengacu pada prinsip-prinsip dasar yaitu kejujuran, ketepatan, loyalitas, dan kedisiplinan, serta didasari oleh nilai-nilai fundamental kesatuan (tauhid), keseimbangan (keadilan), kebebasan, tanggung jawab, dan kebenaran. Penerapan nilai-nilai ini tidak hanya dipahami secara teoretis, tetapi diwujudkan dalam tindakan nyata sehari-hari, sehingga membentuk budaya kerja yang berkualitas dan berorientasi pada keberkahan.

Dalam wawancara yang dilakukan secara langsung terkait pemahaman dan penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam di lingkungan kerja, Ibu Muliani Mahmud selaku pimpinan operasional menyampaikan pernyataan sebagai berikut:

“Yang saya ketahui, etika bisnis adalah cara mengelola usaha yang tetap memperhatikan norma dan nilai moral yang berlaku. Sedangkan etika bisnis Islam adalah setiap tindakan dalam menjalankan usaha yang sesuai dengan ketentuan dan hukum syariat Islam. Di sini kami berusaha menerapkannya dalam kegiatan sehari-hari, seperti bersikap jujur, bertanggung jawab penuh atas tugas, serta saling menghormati baik antarpegawai maupun kepada nasabah. Dalam pelayanan, kami juga membiasakan menyapa dengan salam,

melayani dengan ikhlas dan niat beribadah, serta menjelaskan setiap produk secara terbuka, termasuk kelebihan maupun risikonya agar nasabah tidak merasa dirugikan.”⁶⁰

Pernyataan tersebut mempertegas bahwa etika bisnis Islam tidak hanya dipahami secara teoretis, tetapi sudah diwujudkan dalam tindakan nyata. Penerapan nilai kejujuran, tanggung jawab, dan rasa hormat menjadi landasan utama dalam setiap interaksi. Selain itu, sikap melayani dengan ikhlas dan keterbukaan informasi menjadi ciri khas yang membedakan pelayanan bank syariah dan menjadi wujud nyata dari prinsip *ihsan* dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lebih lanjut, peranan etika bisnis Islam dalam meningkatkan kinerja pelayanan dapat diuraikan secara lebih rinci melalui beberapa prinsip utama berikut:

1. Kejujuran

Prinsip kejujuran merupakan pondasi paling utama dan tidak tergantikan dalam kerangka etika bisnis Islam. Ia bukan sekadar perilaku baik biasa, melainkan syarat mutlak yang harus dipenuhi agar setiap aktivitas perdagangan dan pelayanan dapat berjalan lancar, memperoleh keberkahan, serta membangun kepercayaan yang kokoh antara lembaga dengan semua pihak yang terlibat. Dalam pandangan Islam, kejujuran berarti bersikap apa adanya, tidak memutarbalikkan fakta, tidak menyembunyikan informasi penting, tidak melebih-lebihkan atau merendahkan kenyataan, serta selalu menepati setiap janji dan kesepakatan yang telah disepakati bersama. Prinsip ini mengandung makna tanggung jawab moral dan spiritual, di mana setiap ucapan dan perbuatan harus selaras dengan kenyataan yang sebenarnya.

⁶⁰ Muliani Mahmud, *Branch Operational & Service Manager Atau BOSM Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 27 Desember 2025.

Di lingkungan kerja BSI Cabang Pinrang, prinsip kejujuran tidak hanya tertulis dalam peraturan perusahaan, melainkan dijadikan pedoman hidup dan acuan utama dalam setiap interaksi dengan nasabah maupun sesama rekan kerja. Hal ini terlihat jelas dan konsisten dalam cara penyampaian informasi mengenai seluruh produk dan layanan yang ditawarkan. Menurut penjelasan Ibu Nurawalia M selaku *Customer Service Representative (CSR)*:

“Bagi kami, kejujuran adalah nyawa dari pekerjaan ini. Sebagai bank syariah, kami tidak boleh hanya menyampaikan sisi yang menguntungkan saja. Saat menjelaskan produk tabungan, pembiayaan, atau layanan lainnya, kami sampaikan secara lengkap jenis akad yang digunakan, cara perhitungan bagi hasil, syarat dan ketentuan, biaya administrasi, hingga risiko yang mungkin timbul. Semua kami sampaikan apa adanya tanpa dilebih-lebihkan atau disembunyikan. Kami sadar bahwa kepercayaan nasabah dibangun dari kejujuran, dan jika kami berbohong sekecil apa pun, maka kepercayaan itu akan hilang selamanya.”⁶¹

Pernyataan ini diperkuat lagi oleh Ibu Muliani Mahmud selaku *Branch Operational & Service Manager (BOSM)* yang menekankan aspek spiritual dan tanggung jawab lembaga:

“Kami mengingatkan seluruh tim bahwa apa yang disampaikan kepada nasabah harus sesuai dengan kenyataan. Jika ada hal yang belum kami ketahui, kami katakan jujur dan akan mencari jawaban, bukan menjawab asal-asalan. Ini adalah bentuk tanggung jawab kami sebagai lembaga yang berlandaskan syariat.”⁶²

Konsistensi penerapan prinsip ini pun dirasakan secara langsung dan nyata oleh para nasabah, salah satunya adalah Bapak Andi yang telah menggunakan jasa BSI selama lebih dari dua tahun:

⁶¹ Nurawalia M, *Customer Service Representative Atau CSR Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 12 Januari 2026.

⁶² Muliani Mahmud, *Branch Operational & Service Manager Atau BOSM Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 27 Desember 2025.

“Selama saya menjadi nasabah, saya merasakan keterbukaan dan kejujuran yang baik. Apa yang dijelaskan petugas saat saya mendaftar, semuanya sesuai dengan kenyataan yang saya alami. Tidak ada biaya tersembunyi atau janji manis yang tidak ditepati. Ketika saya bertanya mengenai keuntungan dan risiko, jawabannya jelas dan tidak berbelit-belit. Hal inilah yang membuat saya merasa aman dan percaya untuk terus menabung di sini.”⁶³

Penerapan prinsip kejujuran secara menyeluruh di BSI Cabang Pinrang memiliki makna yang sangat mendalam serta memberikan dampak yang luas dan berkelanjutan, baik dari sisi internal perusahaan maupun bagi nasabah dan lingkungan sekitar.

Secara konsep, hal ini sejalan dengan ajaran Islam yang menempatkan kejujuran sebagai syarat diterimanya amal dan kunci mendatangkan keberkahan. Rasulullah SAW bersabda bahwa pedagang yang jujur dan terpercaya akan dibangkitkan bersama para nabi, orang yang benar, dan orang yang bersyahadat pada hari kiamat. Hal ini menunjukkan bahwa kejujuran bukan hanya membawa manfaat di dunia, tetapi juga menjadi bekal di akhirat.

Dalam praktiknya, penerapan prinsip ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas kinerja pelayanan. Dengan menyampaikan informasi yang benar, lengkap, dan jujur, berbagai potensi kesalahpahaman, perselisihan, atau keluhan nasabah dapat dicegah sejak awal. Proses transaksi pun berjalan lebih lancar, cepat, dan efisien karena kedua belah pihak telah memahami hak dan kewajibannya masing-masing secara jelas. Di sisi lain, nasabah merasa dihargai, diperlakukan dengan adil, dan tidak merasa tertipu, sehingga timbul rasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan perbankan.

⁶³ Andi, Nasabah Bank BSI Pinrang (*Wawancara*), Tanggal 27 Desember 2025.

Lebih dari itu, kejujuran yang diterapkan secara konsisten akan membentuk citra positif lembaga di mata masyarakat. Ketika kepercayaan sudah terbentuk kuat, maka nasabah akan menjadi pelanggan setia, bahkan secara tidak langsung akan merekomendasikan layanan tersebut kepada kerabat dan kenalan mereka. Inilah yang menjadi modal terbesar bagi keberlangsungan dan perkembangan usaha jangka panjang. Kejujuran menghilangkan ketidakpastian, membangun hubungan yang saling menguntungkan, serta menjadikan aktivitas bisnis tersebut mendapatkan keberkahan dari Allah SWT. yang terwujud dalam keberlanjutan usaha, keuntungan yang halal, dan lingkungan kerja yang penuh tanggung jawab.

2. Ketepatan

Prinsip ketepatan mengacu pada konsistensi, ketelitian, dan keakuratan dalam menjalankan tanggung jawab, mulai dari pencatatan data, penghitungan transaksi, hingga penyelesaian layanan sesuai waktu yang ditetapkan. Prinsip ini mencerminkan profesionalisme dan menjamin keamanan harta nasabah.

Di lingkungan operasional BSI Cabang Pinrang, prinsip ketepatan dijalankan secara ketat dan menjadi standar baku yang harus dipatuhi oleh seluruh staf di setiap lini pekerjaan. Hal ini terlihat sangat nyata dalam aktivitas transaksi dan pelayanan sehari-hari. Ibu Annisa Tri Muftyah selaku Teller menjelaskan secara rinci bagaimana prinsip ini diterapkan dalam tugasnya:

“Hal yang paling kami jaga itu ketelitian. Setiap kali ada transaksi penyetoran, penarikan, atau transfer, kami tidak boleh tergesa-gesa. Kami menghitung uang berkali-kali, memeriksa nomor rekening, nama nasabah, dan jumlah transaksi secara saksama sebelum menyelesaikannya. Kami juga berusaha menyelesaikan setiap layanan dalam waktu yang telah ditetapkan agar nasabah tidak menunggu terlalu lama. Bagi kami, kesalahan sekecil apa pun

bisa merugikan nasabah dan merusak citra bank, sehingga ketelitian adalah kewajiban yang harus dijaga.”⁶⁴

Penjelasan ini diperkuat oleh Ibu Amirah Ansyar selaku *Retail Service Executive* yang menambahkan aspek ketepatan dalam penyampaian informasi dan komitmen waktu:

“Kami juga menerapkan keakuratan dalam memberikan informasi jadwal dan prosedur. Jika kami katakan prosesnya memakan waktu satu hari kerja, maka akan selesai dalam waktu tersebut. Tidak memberi janji waktu yang lebih cepat dari kemampuan, agar nasabah tidak kecewa. Ini adalah wujud tanggung jawab kami.”⁶⁵

Penerapan prinsip ketepatan secara menyeluruh di BSI Cabang Pinrang memiliki makna yang sangat strategis dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan, baik dari sisi operasional, keuangan, maupun kepercayaan masyarakat.

Secara ajaran Islam, prinsip ini sejalan dengan perintah untuk menjaga amanah dan melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Rasulullah SAW bersabda bahwa Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, ia melakukannya dengan sempurna dan tepat. Dalam konteks bisnis, ketepatan menjadi wujud nyata dari kewajiban menjaga hak orang lain, karena setiap kesalahan yang terjadi dapat mengganggu hak nasabah dan melanggar prinsip keadilan yang menjadi inti syariat Islam.

Dari sisi operasional, bekerja dengan tepat dan teliti secara langsung meningkatkan kualitas kinerja pelayanan. Risiko terjadinya kesalahan perhitungan, selisih dana, atau kesalahan pencatatan dapat diminimalkan bahkan dihindari sama sekali. Hal ini mengurangi potensi perselisihan, keluhan, atau komplain yang bisa memakan waktu dan tenaga untuk diperbaiki. Selain itu, ketepatan waktu dalam

⁶⁴ Annisa Tri Muftiyah, *Teller Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 13 Januari 2026.

⁶⁵ Amirah Ansyar, *Retails Sales Executive Mikro Atau RSE Mikro Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 19 Januari 2026.

penyelesaian layanan membuat proses menjadi lebih efisien, sehingga nasabah tidak membuang waktu secara sia-sia.

Dalam menerapkan prinsip ketepatan ini pun dirasakan langsung oleh nasabah, salah satunya adalah Ibu Idah yang telah rutin menggunakan jasa perbankan di BSI Cabang Pinrang selama bertahun-tahun:

“Saya sangat mengapresiasi ketelitian petugas di sini. Selama bertahun-tahun menjadi nasabah, tidak pernah terjadi kesalahan dalam pencatatan saldo atau jumlah uang yang saya terima. Prosesnya juga cukup cepat meskipun kadang antreannya agak panjang. Semua dilakukan dengan rapi dan tepat, sehingga saya tidak perlu khawatir soal keamanan uang saya.”⁶⁶

Bagi nasabah, kepastian akan keakuratan data dan keamanan transaksi menimbulkan rasa percaya dan ketenangan pikiran. Mereka merasa harta mereka dikelola dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Pada akhirnya, prinsip ketepatan yang diterapkan secara konsisten akan membangun sistem kerja yang rapi, teratur, dan andal. Hal ini menjadikan lembaga perbankan syariah tersebut mampu beroperasi dengan lancar, terhindar dari kerugian yang tidak perlu, serta mendapatkan keberkahan dalam setiap aktivitas usahanya, karena segala sesuatunya dilakukan dengan cara yang benar dan bertanggung jawab.

b. Loyalitas

Selain aspek teknis, etika bisnis Islam juga mengatur tata cara berinteraksi yang baik, yang tercermin dalam sikap keramahan, kesabaran, dan profesionalisme dalam melayani nasabah. Hal ini merupakan wujud dari penerapan prinsip *ihsan*, yaitu berbuat sebaik mungkin dalam setiap tindakan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Muliani Mahmud selaku BOSM, diperoleh pernyataan sebagai

⁶⁶ Idah, Nasabah Bank Bsi Pinrang (*Wawancara*), Tanggal 13 Januari 2026.

berikut Prinsip loyalitas dalam etika bisnis Islam memiliki makna yang mendalam dan tidak terbatas hanya pada kesetiaan semata, melainkan mencakup dedikasi yang tulus, kerja keras yang konsisten, serta komitmen yang kuat dalam menjalankan setiap tugas dan tanggung jawab. Loyalitas yang sesungguhnya tidak diukur dari kepatuhan buta terhadap aturan semata, melainkan keselarasan antara tindakan dengan visi, misi, serta nilai-nilai dasar yang dipegang oleh organisasi, yang senantiasa berlandaskan pada kebenaran, keadilan, dan ketentuan syariat Islam. Dalam pandangan Islam, loyalitas dipandang sebagai wujud dari memelihara amanah, di mana setiap orang yang diberi kepercayaan wajib menjaganya dengan sebaik-baiknya. Loyalitas yang sejati adalah kesetiaan terhadap hal-hal yang baik dan benar, sehingga jika terdapat hal yang menyimpang dari ketentuan syariat atau prinsip kebaikan, maka sikap setia justru tercermin dari keberanian untuk memperbaikinya demi keberlangsungan dan keberkahan usaha tersebut. Prinsip ini menjadi perekat yang memperkuat hubungan antara individu dengan lembaga, serta menjamin keberlangsungan operasional organisasi dalam jangka panjang.

Di lingkungan kerja BSI Cabang Pinrang, prinsip loyalitas diwujudkan dalam bentuk kesungguhan menjaga nama baik lembaga serta memegang teguh setiap amanah yang telah diberikan kepada seluruh jajaran karyawan. Ibu Muliani Mahmud menyatakan:

“Rasa komitmen kami terwujud dengan cara bekerja sebaik mungkin, menjaga rahasia perusahaan dan nasabah, serta tidak melakukan tindakan apa pun yang dapat merugikan lembaga. Kami menganggap kemajuan bank adalah tanggung jawab bersama. Jika ada hal yang kurang sesuai dengan aturan syariah atau kebijakan, kami berani menyampaikannya demi kebaikan bersama, bukan karena tidak memiliki dedikasi. Komitmen kami adalah

ketaatan pada kebenaran dan kepercayaan yang telah diberikan kepada kami.”⁶⁷

Loyalitas yang diterapkan di sini tidak hanya diartikan sebagai kewajiban melaksanakan tugas, tetapi juga meliputi sikap menjaga segala informasi yang bersifat rahasia, menjauhi perbuatan yang dapat merusak citra lembaga, serta menganggap kemajuan dan keberhasilan bank sebagai keberhasilan diri sendiri. Lebih dari itu, kesetiaan kepada kebenaran menjadikan karyawan berani memberikan masukan atau perbaikan jika ditemukan hal yang tidak sesuai, karena hal itu justru bertujuan untuk menjaga keberlangsungan lembaga agar tetap berada di jalur yang benar dan diridai Allah SWT.

Ibu Nurawalia M menambahkan:

“Keterikatan kami juga terlihat dari semangat kami untuk terus meningkatkan pengetahuan tentang produk dan akad syariah. Kami sadar dengan semakin menguasai tugas, semakin baik pula kinerja kami, dan itu adalah wujud kesetiaan kami terhadap pekerjaan dan nasabah yang kami layani.”⁶⁸

Dengan diterapkannya sikap yang ramah, sabar, dan profesional, maka kinerja pelayanan menjadi lebih berkualitas. Hal ini tidak hanya menciptakan suasana yang nyaman bagi nasabah, tetapi juga memperkuat citra bank sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan nilai-nilai Islami. Sikap tersebut secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah serta membangun hubungan baik yang berkelanjutan antara pihak bank dan nasabah.

Secara keseluruhan, dapat dipahami bahwa peranan etika bisnis Islam sangat signifikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Nilai-nilai yang diterapkan

⁶⁷ Muliani Mahmud, *Branch Operational & Service Manager Atau BOSM Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 27 Desember 2025.

⁶⁸ Nurawalia M, *Customer Service Representative Atau CSR Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 12 Januari 2026.

menjadi pedoman moral dan sekaligus standar operasional yang membuat pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, jujur, dan memuaskan. Penerapan yang konsisten atas prinsip-prinsip ini menjadikan kinerja pelayanan semakin meningkat, serta membangun kepercayaan jangka panjang antara nasabah dan pihak bank.

d. Kedisiplinan

Prinsip kedisiplinan mencerminkan sikap tertib, teratur, patuh terhadap peraturan perusahaan, norma sosial, serta ketentuan syariah. Kedisiplinan menjadi fondasi agar sistem kerja berjalan lancar dan terstruktur. Kedisiplinan menjadi kunci agar operasional bank berjalan lancar setiap harinya. Ibu Amirah Ansyar menjelaskan penerapannya:

“Ketertiban kami jaga mulai dari hal-hal kecil. Kami datang ke kantor sebelum jam operasional dimulai untuk mempersiapkan segala kebutuhan layanan, berpakaian rapi sesuai standar, mematuhi prosedur kerja yang telah ditetapkan, hingga mengakhiri pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan. Kami juga konsisten menjalankan ketentuan syariah pada setiap transaksi, tidak boleh menyimpang sedikit pun. Tanpa sikap yang teratur dan taat aturan, pekerjaan akan berantakan dan kualitas pelayanan akan menurun.”⁶⁹

Penerapan kedisiplinan di sini dimulai dari kebiasaan sehari-hari yang tampak sederhana namun sangat berpengaruh, mulai dari ketepatan waktu kehadiran, kesiapan peralatan dan dokumen sebelum melayani nasabah, hingga penampilan yang mencerminkan citra lembaga. Lebih dari itu, kedisiplinan dijalankan secara ketat dalam penerapan aturan syariah, di mana setiap transaksi dan layanan harus sesuai dengan akad dan ketentuan yang dibolehkan, tanpa ada penyimpangan sekecil apa pun. Hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan tidak hanya bertujuan untuk kelancaran

⁶⁹ Amirah Ansyar, *Retails Sales Executive Mikro Atau RSE Mikro Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 19 Januari 2026.

administrasi, tetapi juga untuk menjaga kehalalan dan keberkahan setiap aktivitas usaha.

Ibu Annisa Tri Muftyah menambahkan:

“Sikap tertib juga berarti menjaga etika berinteraksi. Kami tidak membawa masalah pribadi ke tempat kerja, dan selalu berusaha menjaga sikap serta ucapan saat melayani nasabah.”⁷⁰

Kedisiplinan juga mencakup pengendalian diri dan sikap dalam berperilaku. Bagi karyawan, menjaga emosi, memisahkan urusan pribadi dengan tugas pekerjaan, serta berbicara dan bersikap dengan sopan dan santun merupakan bentuk kedisiplinan yang tidak kalah penting. Hal ini didasari oleh kesadaran bahwa sebagai pelaku usaha yang berlandaskan Islam, setiap perkataan dan perbuatan harus tetap terjaga, karena sikap yang baik adalah bagian dari amanah dan akhlak yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah.

Kedisiplinan ini juga dirasakan langsung oleh nasabah. Bapak Andi menyampaikan:

“Saya melihat jam operasionalnya jelas dan dipatuhi dengan baik. Pelayanan dimulai tepat waktu dan petugasnya selalu siap melayani. Setiap proses juga dijalankan mengikuti urutan yang benar, sehingga tidak terjadi kekacauan meskipun sedang ramai pengunjung. Ini menunjukkan kedisiplinan yang baik dan membuat saya merasa nyaman bertransaksi di sini.”⁷¹

Dari sisi nasabah, penerapan kedisiplinan terasa melalui keteraturan dan kepastian layanan. Ketika jadwal operasional dipatuhi dan setiap tahapan transaksi dijalankan sesuai prosedur, maka suasana pelayanan menjadi teratur dan tertib, bahkan pada saat jumlah pengunjung sedang banyak sekalipun. Keteraturan ini memberikan rasa aman

⁷⁰ Annisa Tri Muftyah, *Teller Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 13 Januari 2026.

⁷¹ Andi, Nasabah Bank BSI Pinrang (*Wawancara*), Tanggal 13 Januari 2026.

dan nyaman bagi nasabah, karena mereka dapat memprediksi alur layanan dan tidak merasa terganggu oleh kekacauan atau ketidaksiapan petugas.

2. Peran Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Pelayanan Kinerja PT. BSI Cabang Pinrang

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan nasabah PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang, diperoleh temuan bahwa penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam memberikan peran yang nyata terhadap peningkatan kinerja pelayanan. Peran tersebut terlihat dari meningkatnya kualitas pelayanan, ketepatan waktu dalam proses pelayanan, efektivitas pelaksanaan pekerjaan, kemandirian dan komitmen karyawan, serta meningkatnya jumlah pelayanan yang dapat diselesaikan selama jam operasional.

Untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, penelitian ini menggunakan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.⁷² Keenam indikator tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam berperan dalam meningkatkan kinerja pelayanan di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan nasabah, diperoleh temuan sebagai berikut.

a. Kualitas Kerja

Menurut Stephen P. Robbins, kualitas kerja merupakan tingkat kesempurnaan hasil pekerjaan yang dinilai berdasarkan kesesuaiannya dengan standar, ketelitian, serta kemampuan dan keterampilan karyawan dalam menyelesaikan tugas.

⁷² Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Edisi ke-16, (Jakarta: Salemba Empat, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan prinsip kejujuran dan ketepatan berperan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan. Pegawai berupaya memberikan informasi yang benar, lengkap, dan transparan serta melaksanakan setiap transaksi dengan teliti sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional dan meminimalkan terjadinya kesalahan.

Hal tersebut disampaikan oleh Nurawalia M selaku *Customer Service Representative* yang menyatakan:

"Dengan bekerja secara jujur dan teliti, kami memastikan setiap penjelasan dan transaksi yang kami berikan itu benar. Inilah yang membuat kualitas layanan kami terjaga dan nasabah merasa aman serta puas."⁷³

Pernyataan tersebut didukung oleh Bapak Andi selaku nasabah yang mengatakan:

"Selama menjadi nasabah, saya merasa kualitas pelayanannya sangat baik. Semua informasi jelas, tidak ada yang disembunyikan, dan tidak pernah terjadi kesalahan pencatatan yang merugikan saya."⁷⁴

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip kejujuran dan ketelitian mampu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan indikator kualitas kerja menurut Robbins.

b. Kuantitas

Stephen P. Robbins menjelaskan bahwa kuantitas kerja merupakan jumlah hasil pekerjaan yang mampu diselesaikan dalam periode tertentu sesuai target yang telah ditentukan.

⁷³ Nurawalia M, *Customer Service Representative Atau CSR Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 12 Januari 2026.

⁷⁴ Andi, Nasabah Bank Bsi Pinrang (*Wawancara*), Tanggal 13 Januari 2026.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan prinsip kedisiplinan membuat proses kerja lebih teratur sehingga pegawai mampu melayani lebih banyak nasabah tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Amirah Ansyar selaku *Retail Service Executive* menjelaskan:

"Dengan kedisiplinan yang terjaga, pekerjaan menjadi lebih teratur. Kami bisa melayani lebih banyak nasabah dalam sehari, karena tidak ada kekacauan atau keterlambatan yang menghambat jalannya layanan."⁷⁵

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Andi selaku nasabah yang menyampaikan:

"Pelayanan berjalan lancar dan teratur. Meskipun ramai, prosesnya tetap cepat dan banyak nasabah yang bisa terlayani dalam waktu singkat."⁷⁶

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kedisiplinan kerja memberikan kontribusi terhadap peningkatan jumlah pelayanan yang dapat diselesaikan selama jam operasional.

c. Ketepatan Waktu

Menurut Robbins, ketepatan waktu merupakan kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga tidak menghambat pekerjaan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip ketepatan dan disiplin membuat proses pelayanan berjalan sesuai standar waktu pelayanan. Pegawai mampu menyelesaikan transaksi tepat waktu sehingga waktu tunggu nasabah menjadi lebih singkat. Hal tersebut disampaikan oleh Annisa Tri Muftyah selaku Teller:

⁷⁵ Amirah Ansyar, *Retails Sales Executive Mikro Atau RSE Mikro Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 19 Januari 2026.

⁷⁶ Andi, Nasabah Bank Bsi Pinrang (*Wawancara*), Tanggal 13 Januari 2026.

"Karena kami bekerja dengan tertib dan mengutamakan ketepatan, setiap layanan bisa diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan. Tidak ada waktu yang terbuang untuk memperbaiki kesalahan akibat keteledoran."⁷⁷

Ibu Idah selaku nasabah juga menyampaikan:

"Proses pelayanannya cepat dan tepat waktu. Meskipun kadang pengunjung cukup banyak, antreannya tetap lancar dan saya tidak perlu menunggu terlalu lama."⁷⁸

Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip ketepatan memberikan dampak positif terhadap ketepatan waktu pelayanan kepada nasabah.

d. Efektivitas

Stephen P. Robbins menyatakan bahwa efektivitas menunjukkan kemampuan karyawan memanfaatkan sumber daya organisasi secara optimal untuk memperoleh hasil kerja yang maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai BSI Cabang Pinrang mampu memanfaatkan waktu kerja, prosedur operasional, serta fasilitas yang tersedia secara efisien sehingga pelayanan berlangsung lebih efektif dan mengurangi terjadinya pemborosan waktu maupun pekerjaan yang harus diulang. Annisa Tri Muftyah selaku Teller menjelaskan:

"Karena kami bekerja dengan tertib dan mengutamakan ketepatan, setiap layanan bisa diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan. Tidak ada waktu yang terbuang untuk memperbaiki kesalahan akibat keteledoran."⁷⁹

⁷⁷ Annisa Tri Muftyah, *Teller Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 13 Januari 2026.

⁷⁸ Idah, Nasabah Bank BSI Pinrang (*Wawancara*), Tanggal 13 Januari 2026.

⁷⁹ Annisa Tri Muftyah, *Teller Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 13 Januari 2026.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam turut meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penggunaan waktu dan prosedur kerja yang lebih efisien.

e. Kemandirian

Menurut Robbins, kemandirian merupakan kemampuan karyawan melaksanakan tugas tanpa selalu bergantung pada arahan maupun bantuan orang lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip amanah membentuk sikap tanggung jawab sehingga pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya secara mandiri sesuai tugas masing-masing. Muliani Mahmud selaku *Branch Operational & Service Manager* menyampaikan:

"Kami memandang pekerjaan ini sebagai amanah yang harus dijaga. Oleh karena itu, kami bekerja dengan tanggung jawab sendiri, menjaga kerahasiaan nasabah, dan berusaha memberikan yang terbaik meskipun tidak selalu dalam pengawasan langsung atasan."⁸⁰

Temuan tersebut menunjukkan bahwa nilai amanah mendorong pegawai memiliki inisiatif serta kesadaran untuk menjalankan pekerjaan secara mandiri.

f. Komitmen Kerja

Menurut Robbins, komitmen kerja merupakan tingkat kesetiaan dan tanggung jawab karyawan terhadap organisasi yang tercermin melalui kesungguhan dalam melaksanakan tugas dan menjaga kepentingan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan prinsip loyalitas dan amanah membentuk komitmen kerja yang tinggi pada pegawai BSI Cabang Pinrang. Hal

⁸⁰ Muliani Mahmud, *Branch Operational & Service Manager Atau BOSM Bank BSI Pinrang (Wawancara)*, Tanggal 27 Desember 2025.

tersebut terlihat dari kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah.

Ibu Fatmawati selaku nasabah menyampaikan:

"Petugas di sini melayani dengan sepenuh hati dan terlihat sangat bertanggung jawab. Mereka selalu siap membantu dan sabar menjawab setiap pertanyaan yang saya ajukan."⁸¹

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa komitmen kerja pegawai tercermin melalui sikap profesional, tanggung jawab, serta kesediaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan nasabah PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam berperan dalam meningkatkan kinerja pelayanan berdasarkan enam indikator kinerja Stephen P. Robbins, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Nilai-nilai kejujuran, amanah, ketepatan, loyalitas, dan kedisiplinan mendorong terciptanya pelayanan yang lebih berkualitas, efisien, tepat waktu, produktif, bertanggung jawab, serta berorientasi pada kepuasan nasabah.

B. Analisis dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang telah diterapkan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari dan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah. Penerapan tersebut terlihat dari cara pegawai menjalankan tugas, berkomunikasi, memberikan informasi, serta melayani nasabah sesuai dengan prinsip pelayanan

⁸¹ Fatmawati, Nasabah Bank Bsi Pinrang (*Wawancara*), Tanggal 13 Januari 2026.

berbasis syariah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan, pembahasan penelitian ini dibagi ke dalam beberapa indikator yang berkaitan dengan penerapan etika bisnis Islam dan kinerja pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang.

1. Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kinerja Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang tercermin melalui prinsip kejujuran, ketepatan, loyalitas, dan kedisiplinan dalam aktivitas pelayanan kepada nasabah. Penerapan tersebut terlihat dari sikap pegawai yang memberikan informasi secara terbuka, menjaga kerahasiaan data nasabah, melayani dengan sopan, serta menjalankan tugas sesuai prosedur kerja yang berlaku.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang telah menjadi bagian dari aktivitas kerja sehari-hari. Hal ini terlihat dari cara pegawai menjalankan tugas, berinteraksi antarpegawai, serta memberikan pelayanan kepada nasabah. Penerapan tersebut tidak hanya terlihat dalam hubungan kerja internal, tetapi juga dalam interaksi langsung dengan nasabah melalui pelayanan yang mengedepankan sikap jujur, terbuka, dan bertanggung jawab. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan, penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang dapat dilihat melalui beberapa prinsip etika bisnis Islam yaitu sebagai berikut :

a. Kejujuran

Berdasarkan hasil penelitian, prinsip kejujuran diterapkan secara menyeluruh, konsisten, dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari budaya kerja di BSI

Cabang Pinrang. Bagi pimpinan maupun seluruh karyawan, kejujuran bukan sekadar aturan operasional yang harus dipatuhi untuk menghindari sanksi, melainkan merupakan amanah yang harus dijalankan sebagai wujud dari keimanan dan ketaatan kepada ajaran agama. Dalam setiap interaksi dengan nasabah, petugas berusaha menyampaikan segala informasi secara terbuka, lengkap, dan apa adanya.⁸²

Mulai dari penjelasan mengenai jenis akad yang digunakan, mekanisme perhitungan keuntungan atau bagi hasil, besaran biaya administrasi, jangka waktu perjanjian, hingga potensi risiko yang mungkin dihadapi nasabah, semuanya dijelaskan secara rinci tanpa menyembunyikan satu pun aspek yang dianggap penting. Bahkan ketika terdapat informasi yang belum dikuasai sepenuhnya, petugas dengan jujur menyampaikan bahwa mereka akan mencari kejelasan terlebih dahulu, bukan menjawab secara asal-asalan hanya untuk terlihat menguasai materi. Sikap ini memberikan dampak yang sangat nyata bagi nasabah, di mana mereka merasa diperlakukan dengan adil, tidak dibohongi, dan yakin bahwa segala janji yang disampaikan akan dipenuhi sebagaimana mestinya. Rasa aman dan percaya yang tumbuh dari sini menjadi dasar yang kuat untuk membangun hubungan kerja sama yang berkelanjutan.

Secara teoretis, kejujuran atau yang disebut dalam istilah Islam sebagai *shiddiq* merupakan pondasi utama yang tidak dapat digantikan dalam kerangka etika bisnis Islam. Menurut pandangan Beekun dan Badawi, kejujuran adalah syarat mutlak yang harus dipenuhi agar setiap aktivitas muamalah dapat diterima secara syariat dan mendatangkan keberkahan. Hal ini selaras dengan firman Allah SWT dalam Surah Al-Baqarah ayat 275 yang secara tegas melarang segala bentuk penipuan,

⁸² a R I Siti Arifah, 'Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kompensasi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Perusahaan Properti Di Lampung' (UIN Raden Intan Lampung, 2020).

pengurangan hak, dan penyembunyian fakta yang dapat merugikan pihak lain. Selain itu, sabda Rasulullah SAW juga menegaskan bahwa pedagang yang jujur dan terpercaya akan mendapatkan kedudukan yang mulia, yaitu dibangkitkan bersama para nabi, orang yang benar, dan orang yang bersyahadat pada hari kiamat. Pendapat Muslich juga memperkuat konsep ini, yang menjelaskan bahwa etika bisnis Islam menuntut setiap pelaku usaha untuk bersikap transparan, terbuka, dan mengatakan apa adanya dalam setiap penyampaian informasi agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Analisis menunjukkan bahwa penerapan prinsip ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hadimulyo, yang menyatakan bahwa kejujuran yang diterapkan secara konsisten akan membangun kepercayaan yang kuat dan berkelanjutan antara lembaga dengan nasabahnya. Kepercayaan yang terbentuk ini kemudian menjadi modal terbesar yang tidak ternilai harganya dalam menjaga hubungan kerja sama jangka panjang dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.⁸³

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Beekun dan Badawi, yang menyatakan bahwa kejujuran atau dalam istilah Islam disebut *shiddiq* merupakan pondasi utama dan syarat mutlak agar setiap aktivitas muamalah dapat diterima secara syariat dan mendatangkan keberkahan. Pandangan ini juga diperkuat oleh Muslich, yang menjelaskan bahwa etika bisnis Islam menuntut setiap pelaku usaha untuk bersikap transparan dan menghindari segala bentuk penipuan atau penyembunyian fakta, karena hal tersebut dapat merusak kepercayaan dan mengurangi keberkahan usaha. Selain itu, temuan ini juga mendukung teori dari

⁸³ Pandu Kurniawan and others, 'Analisis Kinerja PT Bank Syariah Indonesia Tbk Melalui Pendekatan Balanced Scorecard', *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 3.2 (2025), pp. 306–18.

Hadimulyo, yang menyatakan bahwa kejujuran yang diterapkan secara terus-menerus akan membangun kepercayaan yang kuat dan abadi antara lembaga dengan nasabahnya, yang pada akhirnya akan meningkatkan citra dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Ramadhani & Jannah⁸⁴ dan Bakri & Masruroh juga menyimpulkan bahwa kejujuran dan transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan kepatuhan syariah. Persamaannya terletak pada pengakuan akan pentingnya prinsip ini, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menguraikan penerapannya secara lebih rinci dalam konteks operasional harian dan dampaknya langsung terhadap kinerja pelayanan.

b. Ketepatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip ketepatan menjadi standar baku yang sangat dijaga pelaksanaannya di lingkungan kerja BSI Cabang Pinrang. Dalam konteks perbankan syariah, ketepatan bukan hanya dipahami sebagai kewajiban administratif semata, melainkan sebagai bentuk pertanggungjawaban moral dan spiritual yang harus dijunjung tinggi. Ketepatan diwujudkan dalam berbagai aspek pekerjaan, mulai dari ketelitian dalam menghitung jumlah transaksi, memeriksa kesesuaian data diri nasabah, memverifikasi keabsahan dokumen pendukung, hingga menjaga ketepatan waktu dalam menyelesaikan setiap permintaan layanan yang diajukan. Setiap karyawan menyadari bahwa bekerja dengan tergesa-gesa, asal-asalan, dan kurang teliti hanya akan menimbulkan risiko kesalahan yang dapat merugikan nasabah maupun lembaga dalam jangka panjang. Oleh karena itu, mereka

⁸⁴ Ramadhani And Jannah, "Implementasi Teknologi Digital Dan Etika Bisnis Islam Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah Di Kota Makassar."

meluangkan waktu yang cukup dan bekerja dengan penuh konsentrasi untuk memastikan setiap langkah pekerjaan dilakukan dengan akurat, benar, dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Jika suatu proses dinyatakan membutuhkan waktu penyelesaian tertentu, maka akan diselesaikan tepat pada waktunya tanpa penundaan yang tidak perlu, sehingga nasabah dapat merencanakan kebutuhan keuangannya dengan baik dan tidak mengalami hambatan dalam pengelolaan dananya. Sikap teliti dan tepat ini memberikan jaminan kepada nasabah bahwa dana dan data pribadi mereka dikelola dengan sangat hati-hati, cermat, dan bertanggung jawab, sehingga timbul rasa aman yang tinggi dan keyakinan penuh dalam menggunakan layanan bank.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Usman, yang menjelaskan bahwa ketelitian dan keakuratan merupakan wujud nyata dari pelaksanaan konsep amanah, yaitu menjaga segala sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang dengan sebaik-baiknya, tidak menyia-nyiakannya, dan tidak menyalahgunakannya. Dalam pandangan Islam, amanah adalah kewajiban yang harus dipenuhi agar hak setiap pihak tetap terjaga. Hal ini juga sesuai dengan pandangan Gibson dalam teori kinerja organisasi, yang menyatakan bahwa hasil kerja yang berkualitas hanya dapat dicapai jika didasari oleh ketepatan, kesungguhan, dan kecermatan dalam setiap tahap pelaksanaan tugas. Penerapan prinsip ini terbukti mampu menekan angka kesalahan kerja, mengurangi keluhan nasabah terkait ketidaksesuaian transaksi, serta membuat proses operasional berjalan lebih lancar, sistematis, dan efisien.

Penelitian Huzaini dkk.⁸⁵ dan El Ayyubi & Anggraini menemukan bahwa sikap teliti meningkatkan kinerja dan kepercayaan pihak eksternal. Persamaannya sama-sama melihat dampak positifnya, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menjelaskan penerapannya pada sistem perbankan yang memiliki standar keamanan dan akurasi yang jauh lebih tinggi dibandingkan sektor usaha lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa prinsip ketepatan berperan sebagai jembatan yang menghubungkan nilai-nilai etika Islam dengan kinerja pelayanan yang nyata. Ketepatan dalam bekerja tidak hanya mengurangi risiko kerugian materiil, tetapi juga menjadi bukti nyata bahwa lembaga ini menjalankan tugasnya sesuai dengan amanah yang diberikan oleh nasabah dan sesuai dengan ajaran agama. Dalam praktiknya, ketepatan menciptakan dua dampak utama, yaitu efisiensi kerja dan peningkatan kepercayaan. Dari sisi efisiensi, pekerjaan yang dilakukan dengan akurat sejak awal akan menghindari proses perbaikan ulang yang memakan waktu dan tenaga. Dari sisi kepercayaan, nasabah akan merasa tenang mengetahui bahwa setiap transaksi yang mereka lakukan tercatat dan dikelola dengan benar, sehingga keinginan untuk tetap setia menggunakan layanan bank semakin kuat.

Lebih jauh lagi, penerapan prinsip ini menunjukkan bahwa di BSI Cabang Pinrang, etika bisnis Islam tidak hanya menjadi slogan atau teori yang tertulis saja, melainkan menjadi budaya kerja yang terinternalisasi dalam setiap tindakan karyawan. Kesadaran bahwa ketepatan adalah wujud dari tanggung jawab kepada Allah SWT menjadikan sikap teliti ini dilakukan secara konsisten, baik saat diawasi maupun tidak diawasi oleh pimpinan. Inilah yang kemudian membedakan kinerja

⁸⁵ Putri Nur Huzaini, Mustafa Kamal Rokan, and Rahmi Syahriza, 'Pengaruh Etika Kerja Islam Dan Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah Dengan Pendidikan Sebagai Variabel Moderasi', *El-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 7.1 (2023).

pelayanan yang berlandaskan etika Islam dengan kinerja biasa, yaitu adanya dorongan batin yang membuat hasil kerja menjadi lebih berkualitas, dapat dipertanggungjawabkan, dan mendatangkan keberkahan bagi seluruh pihak yang terlibat.

c. Loyalitas

Prinsip loyalitas di BSI Cabang Pinrang dipahami dan dijalankan dengan makna yang sangat luas, tidak terbatas hanya pada kesetiaan kepada atasan atau perusahaan semata. Bagi karyawan, loyalitas berarti kesungguhan untuk memberikan kinerja terbaik dalam setiap tugas, menjaga kerahasiaan informasi baik yang menyangkut lembaga maupun data pribadi nasabah, serta menjaga nama baik lembaga dalam setiap kesempatan. Lebih dari itu, loyalitas juga diartikan sebagai kesetiaan kepada kebenaran dan prinsip syariah, di mana jika ditemukan kebijakan atau prosedur yang kurang sesuai dengan ketentuan agama atau kebutuhan nasabah, karyawan berani menyampaikan masukan dan usulan perbaikan sebagai bentuk tanggung jawab, bukan sebagai wujud ketidakpatuhan. Sikap ini didukung pula dengan keinginan untuk terus meningkatkan kompetensi dan pengetahuan mengenai produk syariah, sehingga kualitas layanan yang diberikan dapat terus berkembang dan memenuhi harapan nasabah.⁸⁶

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Rokhman, yang menjelaskan bahwa loyalitas dalam perspektif etika bisnis Islam bukanlah kepatuhan buta, melainkan kesetiaan yang didasarkan pada nilai kebenaran, keadilan, dan tanggung jawab. Hal ini juga selaras dengan konsep ihsan, yaitu berusaha

⁸⁶ Pandu Kurniawan and others, 'Analisis Kinerja PT Bank Syariah Indonesia Tbk Melalui Pendekatan Balanced Scorecard', *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 3.2 (2025), pp. 306–18.

melakukan sesuatu dengan sebaik mungkin dan melampaui standar yang ditetapkan. Ketika karyawan memiliki rasa loyalitas yang tinggi, maka akan tumbuh rasa memiliki dan motivasi internal yang kuat, yang pada akhirnya menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

Tidak berbeda jauh dengan penelitian Wardani⁸⁷ dan Siti⁸⁸ mengakui pentingnya komitmen dan loyalitas bagi keberhasilan lembaga. Persamaannya terletak pada manfaatnya, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menekankan makna loyalitas sebagai kesetiaan pada prinsip kebenaran, bukan hanya hubungan kerja antara karyawan dan perusahaan.

d. Kesiplinan

Kedisiplinan menjadi fondasi yang menjamin kelancaran seluruh aktivitas operasional di BSI Cabang Pinrang. Penerapannya mencakup berbagai aspek kehidupan kerja, mulai dari hal-hal yang sederhana seperti ketepatan waktu hadir dan pulang kerja, kerapian penampilan, hingga ketaatan penuh terhadap prosedur kerja dan ketentuan syariah yang berlaku. Setiap karyawan menyadari bahwa tanpa kedisiplinan, maka aturan dan standar yang telah ditetapkan tidak akan berjalan dengan baik.⁸⁹

Selain disiplin terhadap aturan tertulis, karyawan juga menerapkan kedisiplinan dalam mengendalikan sikap dan emosi. Hal ini terlihat dari kebiasaan memisahkan masalah pribadi dari pekerjaan, serta tetap bersikap sabar dan ramah meskipun

⁸⁷ Khania Arisya Wardani, 'Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas' (S1 Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati, 2024).

⁸⁸ Siti, "Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kinerja Bank Syariah Di PT. Bprs Bandar Lampung Dan Pt. Bprs Metro Madani."

⁸⁹ Irfan Setiawan, *Pengawasan Pemerintahan Dalam Ulasan Teori Dan Praktek* (CV. Rtujuh Media Printing, 2024).

menghadapi situasi yang padat atau pertanyaan nasabah yang diajukan berulang-ulang. Sikap ini membuat suasana pelayanan menjadi teratur, tertib, dan nyaman bagi semua pihak, sehingga nasabah merasa dihargai dan percaya bahwa setiap proses yang dijalankan sesuai dengan standar yang berlaku.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Setiawan, yang menyatakan bahwa kedisiplinan merupakan syarat mutlak agar suatu sistem kerja dapat berjalan terstruktur, terarah, dan mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam pandangan etika bisnis Islam, kedisiplinan dipandang sebagai wujud nyata dari ketaatan kepada perintah dan pengendalian diri, yang menjadi syarat utama agar prinsip-prinsip etika lain seperti kejujuran, ketepatan, dan tanggung jawab dapat diterapkan secara konsisten dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kedisiplinan berperan sebagai landasan utama yang menguatkan seluruh aspek kinerja pelayanan di BSI Cabang Pinrang. Kedisiplinan tidak hanya berarti mematuhi aturan secara kaku, melainkan menjadi bentuk kesadaran diri yang tumbuh dari pemahaman nilai-nilai etika Islam. Kesadaran inilah yang membuat karyawan mampu menjalankan tugas secara konsisten, baik dalam hal teknis pekerjaan maupun sikap dalam berinteraksi dengan nasabah.

Penerapan kedisiplinan yang mencakup pengendalian diri dan etika perilaku memberikan dampak ganda: secara internal menciptakan lingkungan kerja yang teratur, efisien, dan bebas dari gangguan yang tidak perlu; sedangkan secara eksternal membangun citra lembaga yang terpercaya, profesional, dan dapat diandalkan oleh masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa kedisiplinan menjadi penghubung antara teori etika dengan praktik nyata, sehingga prinsip-prinsip lain seperti kejujuran,

ketepatan, dan tanggung jawab dapat berjalan dengan baik dan memberikan hasil yang maksimal.⁹⁰

Dengan demikian, kedisiplinan bukan sekadar kewajiban pekerjaan, melainkan bagian dari ibadah dan bentuk pertanggungjawaban kepada Allah SWT. Inilah yang membuat kinerja pelayanan di BSI Cabang Pinrang tidak hanya memenuhi standar operasional, tetapi juga memiliki nilai keberkahan dan keberlanjutan dalam jangka panjang.

2. Peran Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam dalam meningkatkan Pelayanan Kinerja PT. BSI Cabang Pinrang

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang terbukti memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai kejujuran (*sidq*), amanah, ketepatan, loyalitas, dan kedisiplinan tidak hanya menjadi pedoman moral bagi karyawan, tetapi juga memengaruhi cara mereka memberikan pelayanan kepada nasabah. Kondisi tersebut tercermin dari meningkatnya kualitas pelayanan, produktivitas kerja, ketepatan waktu penyelesaian layanan, efektivitas pemanfaatan sumber daya, kemandirian dalam bekerja, serta komitmen karyawan terhadap organisasi.

Hasil penelitian ini dianalisis menggunakan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.⁹¹

a. Peran Prinsip Etika Bisnis Islam terhadap Kualitas Kerja

⁹⁰ Huzaimah, 'Analisis Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Tabungan Negara (BtN) Syariah Cabang Bogor'.

⁹¹ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Edisi ke-16, (Jakarta: Salemba Empat, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip kejujuran dan ketepatan mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan. Hal ini terlihat dari kemampuan pegawai memberikan informasi yang benar, transparan, serta melaksanakan transaksi secara teliti sehingga meminimalkan kesalahan dalam pelayanan. Sikap tersebut menciptakan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.⁹²

Temuan ini sejalan dengan indikator kualitas kerja menurut Stephen P. Robbins yang menekankan bahwa kualitas kerja diukur dari tingkat ketelitian, kemampuan, dan kesesuaian hasil pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan. Semakin tinggi ketelitian dan ketepatan dalam melaksanakan pekerjaan, maka semakin baik pula kualitas kerja yang dihasilkan.

Dalam perspektif etika bisnis Islam, kejujuran merupakan salah satu prinsip utama dalam menjalankan aktivitas bisnis. Informasi yang disampaikan secara benar serta pelayanan yang diberikan tanpa adanya unsur manipulasi mencerminkan implementasi nilai *sidq* yang menjadi dasar dalam membangun kepercayaan (*trust*) antara lembaga dan nasabah. Oleh karena itu, penerapan prinsip kejujuran tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat citra BSI sebagai lembaga keuangan syariah yang terpercaya.

b. Peran Prinsip Etika Bisnis Islam terhadap Kuantitas Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan kerja membuat proses pelayanan menjadi lebih teratur sehingga pegawai mampu menyelesaikan lebih banyak pelayanan dalam satu hari kerja tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

⁹² Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Edisi ke-16, (Jakarta: Salemba Empat, 2021).

Temuan tersebut sesuai dengan indikator kuantitas kerja menurut Robbins yang mengukur jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan dalam periode tertentu. Kedisiplinan membuat alur pekerjaan menjadi lebih sistematis sehingga waktu kerja dapat dimanfaatkan secara optimal untuk menyelesaikan lebih banyak transaksi maupun pelayanan kepada nasabah.

Dalam etika bisnis Islam, disiplin merupakan bagian dari tanggung jawab seorang pekerja dalam menunaikan amanah. Islam mengajarkan bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan secara sungguh-sungguh (*itqan*) sehingga menghasilkan produktivitas yang tinggi.⁹³ Dengan demikian, meningkatnya jumlah pelayanan yang mampu diselesaikan pegawai BSI Cabang Pinrang menunjukkan bahwa penerapan nilai kedisiplinan telah memberikan dampak positif terhadap produktivitas kerja.

a. Peran Prinsip Etika Bisnis Islam terhadap Ketepatan Waktu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip ketepatan dan kedisiplinan membuat pelayanan dapat diselesaikan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Hal tersebut berdampak pada berkurangnya waktu tunggu nasabah dan meningkatnya kelancaran proses pelayanan.

Menurut Robbins, ketepatan waktu merupakan kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai batas waktu yang telah ditentukan tanpa menghambat pekerjaan lainnya.⁹⁴ Temuan penelitian menunjukkan bahwa pegawai mampu menjalankan tugas secara tepat waktu karena bekerja sesuai prosedur operasional dan menghindari kesalahan yang menyebabkan pekerjaan harus diulang.

⁹³ Achmad Mohyi, *Etika Bisnis Islam: Islamic Business Ethics* (Malang: UMM Press, 2026).

⁹⁴ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Edisi ke-16, (Jakarta: Salemba Empat, 2021).

Dalam perspektif Islam, menghargai waktu merupakan bagian dari etika kerja yang harus dimiliki setiap muslim. Waktu dipandang sebagai amanah yang harus dimanfaatkan secara optimal untuk menghasilkan pekerjaan yang bermanfaat. Oleh karena itu, ketepatan waktu dalam pelayanan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mencerminkan penerapan nilai-nilai Islami dalam aktivitas kerja sehari-hari.

b. Peran Prinsip Etika Bisnis Islam terhadap Efektivitas Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai mampu memanfaatkan waktu kerja, prosedur operasional, dan fasilitas yang tersedia secara optimal sehingga pelayanan berlangsung lebih efektif dan kesalahan kerja dapat diminimalkan. Temuan tersebut sejalan dengan indikator efektivitas menurut Robbins yang menekankan kemampuan memanfaatkan sumber daya organisasi secara efisien untuk memperoleh hasil yang maksimal.

Efektivitas kerja terlihat dari kemampuan pegawai menyelesaikan pelayanan dengan cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.⁹⁵ Dalam etika bisnis Islam, penggunaan sumber daya secara efisien merupakan bentuk tanggung jawab terhadap amanah yang diberikan organisasi. Setiap bentuk pemborosan (*israf*) harus dihindari karena bertentangan dengan prinsip Islam. Oleh sebab itu, efektivitas pelayanan yang ditunjukkan pegawai BSI Cabang Pinrang mencerminkan implementasi nilai amanah dan tanggung jawab dalam mengelola sumber daya organisasi.

c. Peran Prinsip Etika Bisnis Islam terhadap Kemandirian

⁹⁵ Achmad Mohyi, *Etika Bisnis Islam: Islamic Business Ethics* (Malang: UMM Press, 2026).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip amanah mendorong pegawai memiliki kesadaran untuk melaksanakan tugas secara mandiri tanpa harus selalu berada dalam pengawasan atasan. Pegawai memahami bahwa pekerjaan merupakan tanggung jawab yang harus dipertanggungjawabkan, sehingga mereka berusaha menyelesaikan setiap tugas dengan penuh kesadaran dan profesionalisme.

Temuan ini sesuai dengan indikator kemandirian menurut Robbins yang menunjukkan kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa ketergantungan kepada orang lain. Pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab akan mampu mengambil keputusan sesuai kewenangannya serta menyelesaikan pekerjaannya secara mandiri.

Dalam perspektif etika bisnis Islam, amanah menjadi landasan utama dalam menjalankan pekerjaan.⁹⁶ Seorang pekerja dituntut untuk menjaga kepercayaan yang diberikan kepadanya serta melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab meskipun tidak berada dalam pengawasan langsung. Oleh karena itu, penerapan nilai amanah di BSI Cabang Pinrang berkontribusi terhadap terbentuknya sikap kerja yang mandiri dan profesional.

d. Peran Prinsip Etika Bisnis Islam terhadap Komitmen Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip loyalitas dan amanah membentuk komitmen kerja yang tinggi pada pegawai. Hal tersebut tercermin dari kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta berupaya mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap BSI.

Temuan ini sesuai dengan indikator komitmen kerja menurut Robbins yang menggambarkan tingkat kesetiaan dan keterikatan karyawan terhadap organisasi.

⁹⁶ Achmad Mohyi, *Etika Bisnis Islam: Islamic Business Ethics* (Malang: UMM Press, 2026).

Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan menunjukkan tanggung jawab, dedikasi, dan kesediaan memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi.⁹⁷

Dalam etika bisnis Islam, loyalitas kepada organisasi diwujudkan melalui pelaksanaan amanah, tanggung jawab, dan pelayanan yang dilakukan secara ikhlas sebagai bentuk ibadah kepada Allah Swt. Dengan demikian, komitmen kerja yang dimiliki pegawai tidak hanya didorong oleh tuntutan pekerjaan, tetapi juga oleh kesadaran spiritual untuk menjalankan tugas secara profesional dan penuh integritas.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kinerja pelayanan di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang. Nilai-nilai kejujuran, amanah, ketepatan, loyalitas, dan kedisiplinan berperan sebagai landasan perilaku kerja yang mendorong terciptanya pelayanan yang berkualitas, produktif, tepat waktu, efektif, mandiri, serta didukung oleh komitmen kerja yang tinggi. Dengan demikian, etika bisnis Islam tidak hanya berfungsi sebagai pedoman moral, tetapi juga menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan memperkuat kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan syariah.

⁹⁷ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Edisi ke-16, (Jakarta: Salemba Empat, 2021).

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Pada dasarnya, penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang memegang peranan penting dalam membentuk perilaku kerja pegawai serta meningkatkan kualitas kinerja pelayanan kepada nasabah. Melalui penerapan nilai-nilai kejujuran, tanggung jawab, profesionalisme, kedisiplinan, dan amanah dalam setiap aktivitas pelayanan, bank mampu menciptakan pelayanan yang lebih transparan, ramah, dan sesuai dengan prinsip syariah. Penerapan tersebut tidak hanya terlihat dalam hubungan antarpegawai, tetapi juga dalam interaksi langsung dengan nasabah melalui pelayanan yang terbuka, sopan, serta menjaga keamanan data nasabah. Selain itu, penerapan etika bisnis Islam juga memberikan dampak terhadap meningkatnya kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang telah berjalan secara nyata, konsisten, dan menjadi bagian dari budaya kerja sehari-hari. Penerapannya terwujud melalui empat prinsip utama, yaitu kejujuran, ketepatan, loyalitas, dan kedisiplinan, yang terintegrasi dengan nilai-nilai dasar Islam meliputi tauhid, keadilan, kebebasan, tanggung jawab, dan kebenaran. Hal ini terlihat dari sikap pegawai yang memberikan informasi secara terbuka dan transparan, menjalankan tugas dengan teliti dan bertanggung jawab, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta mematuhi seluruh prosedur operasional dan ketentuan syariah dalam setiap aktivitas pelayanan.
2. Penerapan prinsip dan nilai etika bisnis Islam memiliki peran dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Penerapan prinsip kejujuran meningkatkan kualitas kerja dan efektivitas pelayanan; prinsip ketepatan meningkatkan ketepatan waktu dan keandalan hasil kerja; prinsip loyalitas meningkatkan kemandirian dan komitmen kerja pegawai; serta prinsip kedisiplinan

meningkatkan kuantitas kerja dan efisiensi operasional. Dampak nyataanya terwujud dalam pelayanan yang lebih akurat, aman, cepat, transparan, dan bertanggung jawab, sehingga mampu menciptakan kepuasan, kepercayaan, serta loyalitas nasabah yang tinggi, menjadikan kinerja lembaga berjalan secara profesional, berkelanjutan, dan mendatangkan keberkahan sesuai ajaran Islam.

Dengan demikian, penerapan etika bisnis Islam merupakan fondasi penting dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan pada lembaga perbankan syariah. Implementasi etika bisnis Islam yang dilakukan secara konsisten tidak hanya menciptakan pelayanan yang profesional dan sesuai prinsip syariah, tetapi juga memperkuat kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan penerapan etika bisnis Islam serta kualitas kinerja pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang. Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pinrang

Diharapkan agar penerapan etika bisnis Islam terus ditingkatkan, tidak hanya dalam bentuk kepatuhan terhadap aturan kerja, tetapi juga dalam penguatan implementasi nilai-nilai etika dalam setiap aktivitas pelayanan. Peningkatan kualitas komunikasi kepada nasabah, khususnya dalam menjelaskan akad, prosedur layanan, serta penanganan keluhan, perlu lebih dioptimalkan agar nilai transparansi dan pelayanan yang humanis dapat dirasakan secara maksimal oleh nasabah.

2. Peningkatan Kompetensi SDM

Bank disarankan untuk secara rutin memberikan pelatihan kepada seluruh pegawai, khususnya yang berhubungan langsung dengan pelayanan seperti customer service, teller, dan security, terkait penerapan etika bisnis Islam dalam praktik kerja.

Pelatihan ini penting untuk meningkatkan pemahaman, sikap profesionalisme, serta kemampuan komunikasi pegawai dalam menghadapi berbagai karakteristik nasabah, sehingga kualitas pelayanan dapat terus terjaga dan meningkat.

3. Penguatan Kualitas Pelayanan dan Evaluasi Berkala

Peningkatan kualitas pelayanan perlu didukung dengan evaluasi kinerja secara berkala, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, maupun kepuasan nasabah. Selain itu, perlu adanya penguatan dalam pengelolaan kondisi tertentu seperti gangguan sistem atau tingginya jumlah nasabah, agar pelayanan tetap optimal. Pendekatan pelayanan yang humanis dan responsif terhadap keluhan nasabah juga perlu terus ditingkatkan guna memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam ruang lingkup dan pendekatan yang digunakan. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, seperti membandingkan penerapan etika bisnis Islam di beberapa kantor cabang atau mengkaji lebih dalam pengaruhnya terhadap aspek lain, seperti loyalitas nasabah atau kinerja keuangan, serta mengaitkannya dengan perkembangan digitalisasi layanan perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'anul Al-Karim

7Republik Indonesia, Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.'

Achjar, Komang Ayu Henny, and others, *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif Dan Studi Kasus* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023)

Ahmad Syafiq, 'Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam', *El-Faqih : Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 5.1 (2019), pp. 96–113, doi:10.29062/faqih.v5i1.54

Ansyar, Amirah, *Retails Sales Executive Mikro Atau RSE Mikro Bank BSI Pinrang (Wawancara)*

Ayu, Gusti Mahanavami, *Kinerja Keuangan Lembaga Perbankan Berdasarkan Structural Capital, Relational Capital, Socioal Capital Dan Human Capital Berbasis Asta Brata*, ed. by Miko Andi Wardana (Intelektual Manifes Media, 2023)

El Ayyubi, Salahuddin, and Sausan Anggi Anggraini, 'Peran Etika Bisnis Islam Terhadap Kinerja Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Pangan Di Kota Bogor', *Journal of Business & Banking*, 6.2 (2016), pp. 183–94

Aziz, Abdul, and Djohar Arifin, 'Etika Bisnis Islam', *Bandung: Alfabeta*, 2013

Baedowi, Aris, 'Etika Bisnis Perspektif Islam', *Jurnal Hukum Islam IAIN Pekalongan*, 9.2 (2011), p. 37019

Bakri, Adzan Noor, and Umi Masruroh Masruroh, 'Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah', *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, 1.1 (2018)

'Bank Syariah Indonesia, Sejarah Perusahaan, (Jakarta: BSI, 2021).<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>(10 Agustus 2025)'

'C.S. T Kamsil, Dkk, "Pokok – Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia", (Jakarta: Sinar Grafika, 2002)'

- Dewi, Gemala, 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Mixed Methods Dalam Hukum Ekonomi Islam', *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* 2022, 2022
- Dewi, Putri Maha, and M SH, 'Metode Penelitian Kualitatif BAB', *Metode Penelitian Kualitatif*, 101 (2025)
- Edi, Fandi Rosi Sarwo, *Teori Wawancara Psikodignostik* (Penerbit LeutikaPrio, 2016)
- Fauzi, Akhmad, *Manajemen Kinerja* (Airlangga university press, 2020)
- Firmansyah, Hamdan, and others, *Teori Dan Praktik Manajemen Bank Syariah Indonesia* (Penerbit Insania, 2021)
- Ghafur, Abdul, 'Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam', *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4.1 (2018)
- Gina, Fairuz Irbah, *Dinamika Kinerja Keuangan Bank*, ed. by Elia Erna Nurdiana (Cv Budi Utama, 2025)
- Hadijaya, Yusuf, 'Menyusun Strategi Berbuah Kinerja Pendidik Efektif' 2013, 2013
- Haryono, Eko, 'Metodologi Penelitian Kualitatif Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam', *An-Nuur*, 13.2 (2023)
- Huzaimah, Ibdalsyah, 'Analisis Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Tabungan Negara (BtN) Syariah Cabang Bogor', *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4 (2018)
- Huzaini, Putri Nur, Mustafa Kamal Rokan, and Rahmi Syahriza, 'Pengaruh Etika Kerja Islam Dan Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah Dengan Pendidikan Sebagai Variabel Moderasi', *El-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 7.1 (2023)
- Tdant Pustaka, 'A. Teori 1. Pengertian Penerapan', *Intan Syaifah Shuda NIM. 11920420245*, 13
- Irawan, Heri, Ilfa Dianita, and Andi Deah Salsabila Mulya, 'Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional', *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3.2 (2021), pp. 147–58
- Islam, Jurnal Ekonomi, 'Penerapan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Setia Budi Kota Medan', *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 3.1 (2022), pp. 90–101, doi:10.56114/al-sharf.v3i1.254

- Iswahyudi, Muhammad Subhan, and others, *Manajemen Pengembangan Bisnis: Teori Dan Panduan Komprehensif* (Pt. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023)
- Karmanis, M Si, and Karjono ST, *Analisis Implementsi Kebijakan Publik* (CV. Pilar Nusantara, 2021)
- ‘Kementrian Agama Republik Indonesia, Al-Qur’an Tajwid Dan Terjemahnya, Al-Qur’an Dan Terjemahnya, 2016.’
- Kristanti, Desi, and others, ‘Etika Bisnis’, *Padang: Global Eksekutif Teknologi*, 2023
- Kurniawan, Pandu, and others, ‘Analisis Kinerja PT Bank Syariah Indonesia Tbk Melalui Pendekatan Balanced Scorecard’, *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 3.2 (2025), pp. 306–18
- M, Nurawalia, *Customer Service Representative Atau CSR Bank BSI Pinrang (Wawancara)*
- Mahmud, Muliani, *Branch Operational & Service Manager Atau BOSM Bank BSI Pinrang (Wawancara)*
- Makbul, Muhammad, ‘Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian’ 2021, 2021
- Meilani, Any, and Dian Sugiarti, ‘Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.3 (2022), pp. 2501–10
- Moh Nasuka, S E, *Buku Monograf Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Etika Pemasaran Islam* (Unisnu Press, 2023)
- Mohyi, Achmad. *Etika Bisnis Islam: Islamic Business Ethics*. Malang: UMM Press, 2026.
- Moko, Wahdiyat, Ananto Basuki, and Yusuf Risanto, *Manajemen Kinerja: Teori Dan Praktik* (Universitas Brawijaya Press, 2021)
- Muftyah, Annisa Tri, *Teller Bank BSI Pinrang (Wawancara)*
- Nursam, Nasrullah, ‘Manajemen Kinerja’, *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2.2 (2017)
- Ramadhani, A Faadhillah Awaliah, and Raodatul Jannah, ‘Implementasi Teknologi Digital Dan Etika Bisnis Islam Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah Di

- Kota Makassar’, *Jurnal Ilmu Pengetahuan Naratif*, 6.1 (2025)
- Rijali, Ahmad, ‘Analisis Data Kualitatif’, *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17.33 (2018), pp. 81–95
- Rizal, Fitra, and Muchtim Humaidi, ‘Analisis Tingkat Kesehatan Bank Syariah Di Indonesia 2015-2020’, *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1.1 (2021), pp. 12–22
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2021. *Perilaku Organisasi*. Edisi ke-16. Jakarta: Salemba Empat.
- Rohmadina, Qoiria, ‘Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Pembulatan Pembayaran Di SPBU Pekalongan Lampung Timur’ (IAIN Metro, 2017)
- Sa’adah, Lailatus, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Lppm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah, 2021)
- Salam, Agus, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Azka Pustaka, 2023)
- Sari, Ifit Novita, and others, *Metode Penelitian Kualitatif* (Unisma Press, 2022)
- Sari, Putri Rahayu Wulan, Keumala Hayati, and Rr Erlina, ‘Pengaruh Etika Kerja Islami Dan Kepribadian Terhadap Kreativitas Karyawan’, *HUMAN FALAH: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 8.1 (2021)
- Setiawan, Irfan, *Pengawasan Pemerintahan Dalam Ulasan Teori Dan Praktek* (CV. Rtujuh Media Printing, 2024)
- Setiawan, Jaka, and Rieno Faturrahman, ‘Penerapan Etika Bisnis Di Industri Perbankan Syariah : Tantangan Dan Peluang’, no. 1 (2025), pp. 187–96
- Siti Arifah, A R I, ‘Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kompensasi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Perusahaan Properti Di Lampung’ (Uin Raden Intan Lampung, 2020)
- Siti, Patimah, ‘Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kinerja Bank Syariah Di Pt. Bprs Bandar Lampung Dan Pt. Bprs Metro Madani’ (Uin Raden Intan Lampung, 2021)
- Sos, Faustyna S, and M I MM, *Metode Penelitian Qualitatif Komunikasi (Teori Dan Praktek)* (umsu press, 2023)
- Uno, Hamzah B, and S E Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*

(Bumi Aksara, 2022)

Wardani, Khania Arisya, 'Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciracas' (S1 Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati, 2024)

Wardani, Yudhita Meika, and Ahmad Ajib Ridlwan, 'Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Pada PT. Tanjung Abadi', *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 12.1 (2022), p. 37, doi:10.21927/jesi.2022.12(1).37-52

Yumanita, Diana, 'Bank Syariah: Gambaran Umum', *Jakarta: Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia*, 2 (2005)





LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

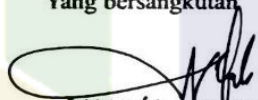
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MULIANI MAHMUD
Umur : 39
Jabatan : BOSM

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Armi yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi "Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 27 Desember 2025
Yang bersangkutan


MULIAN MAHMUD

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

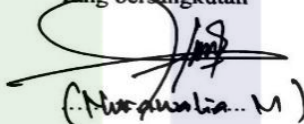
Nama : Nurawalia M
Umur : 31 Tahun
Jabatan : CSR

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Armi yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi “Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 12 Januari 2026

Yang bersangkutan


(Nurawalia M)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

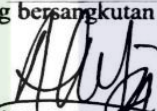
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANNISA TRI MUFTYAH
Umur : 24 TAHUN
Jabatan : TELLER

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Armi yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi "Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 13 Januari 2026
Yang bersangkutan


ANNISA TRI MUFTYAH

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AMIRAH ANSYAR

Umur : 25 TAHUN

Jabatan : KSE MIKRO

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Armi yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi “Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 19 Januari 2026

Yang bersangkutan


...AMIRAH ANSYAR



DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : B-4863/In.39/FEBI.04/PP.00.9/11/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

- Menimbang
- Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024
 - Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk disertai tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.
- Mengingat
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 - Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Memperhatikan :
- Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2.307381/2024, tanggal 24 November 2023 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024
 - Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024, tanggal 21 Pebruari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan :
- Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024
 - Menunjuk saudara: **Ira Sahara, M.Ak.**, sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :
Nama Mahasiswa : ARMI
NIM : 2120203862202069
Program Studi : Akuntansi Syari'ah
Judul Penelitian : PENERAPAN ETIKA BISNIS DALAM MENINGKATKAN KINERJA BANK SYARIAH (STUDI KASUS PT. BANK BSI KANTOR CABANG PINRANG)
 - Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
 - Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
 - Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 19 November 2024

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadni, M.Ag.
NIP 197102082001122002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-5571/In.39/FEBI.04/PP.00.9/11/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

10 November 2025

Yth. BUPATI PINRANG
Cq. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
di
KAB. PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : ARMI
Tempat/Tgl. Lahir : LAPPA, 07 Agustus 1999
NIM : 2120203862202069
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi Syari'ah
Semester : IX (Sembilan)
Alamat : LAPPA, DESA ULUSADDANG, KECAMATAN LEMBANG, KABUPATEN PINRANG.

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI PINRANG dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) CABANG PINRANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 11 November 2025 sampai dengan tanggal 27 Desember 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**
 Nomor : 503/0576/PENELITIAN/DPMPSTP/11/2025

Tentang

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

- Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 18-11-2025 atas nama ARMI, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.
- Mengingat** : 1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
 2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
 3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
 5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
 10. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan** : 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0904/R/T.Teknis/DPMPSTP/11/2025, Tanggal : 18-11-2025
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0576/BAP/PENELITIAN/DPMPSTP/11/2025, Tanggal : 18-11-2025

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- KESATU** : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :
1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
 2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 8
 3. Nama Peneliti : ARMI
 4. Judul Penelitian : PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) PINRANG
 5. Jangka waktu Penelitian : 1 Bulan
 6. Sasaran/target Penelitian : PIMPINAN / KARYAWAN
 7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Watang Sawitto
- KEDUA** : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 18-05-2026.
- KETIGA** : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 20 November 2025



Biaya : Rp 0,-



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP., M.Si
 NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE





PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Pinrang
Jl. Sultan Hasanuddin No. 34
Kec. Watang Sawitto Kab. Pinrang
Indonesia
www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muliani Mahmud
Jabatan : *Branch Operation & Service Manager*
NIP : 2186009770

Menerangkan bahwa:

Nama : Armi
Nim : 2120203862202069
Program Studi : Akuntansi Syariah
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Adalah benar telah melaksanakan penelitian perihal **“Penerapan Etika Bisnis Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pinrang”**

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu’alaikum Wr.wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
KCP PINRANG


Muliana Mahmud

Branch Operation & Service Manager







PAREPARE



	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

NAMA : ARMI
NIM : 2120203862202069
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI : AKUNTANSI SYARIAH
JUDUL : PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) CABANG PINRANG

PANDUAN WAWANCARA

1. Apa saja bentuk penerapan etika bisnis Islam yang diterapkan di PT. BSI KCP Pinrang?
2. Mengapa etika bisnis Islam penting diterapkan dalam kegiatan operasional dan pelayanan di BSI KCP Pinrang?
3. Siapa saja pihak yang bertanggung jawab dan terlibat dalam penerapan etika bisnis Islam di BSI KCP Pinrang?
4. Kapan penerapan etika bisnis Islam mulai diterapkan secara konsisten dalam aktivitas kerja sehari-hari?
5. Di bagian atau unit kerja mana penerapan etika bisnis Islam paling terlihat?

6. Bagaimana proses penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam seperti kejujuran, amanah, tanggung jawab, kedisiplinan, dan profesionalisme dalam kegiatan operasional bank?
7. Apa saja indikator peningkatan kinerja pelayanan yang terlihat setelah penerapan etika bisnis Islam di BSI KCP Pinrang?
8. Mengapa penerapan etika bisnis Islam dianggap mampu meningkatkan kualitas kinerja pelayanan?
9. Siapa saja pihak yang merasakan langsung dampak dari penerapan etika bisnis Islam terhadap kinerja pelayanan?
10. Kapan dampak penerapan etika bisnis Islam mulai dirasakan terhadap peningkatan kinerja pelayanan?
11. Di unit pelayanan mana penerapan etika bisnis Islam paling berpengaruh terhadap peningkatan kinerja?
12. Bagaimana penerapan etika bisnis Islam mampu meningkatkan kinerja pelayanan, khususnya dari aspek kejujuran, ketepatan waktu, loyalitas, dan kedisiplinan pegawai?
13. Bagaimana tanggapan manajemen terhadap keluhan nasabah terkait pelayanan yang dianggap lambat atau kurang ramah?
14. Apakah pihak bank pernah menerima keluhan nasabah terkait pelayanan yang lambat atau kurang ramah? Jika pernah, bagaimana cara penanganannya?
15. Bagaimana upaya pegawai dalam mempertahankan sikap ramah, sopan, dan profesional saat melayani nasabah?
16. Apa saja langkah yang dilakukan PT. BSI KCP Pinrang untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam?

BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama lengkap Armi, lahir di Lappa, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang, pada tanggal 13 Oktober 2002. Penulis merupakan anak ke 3 dari 7 bersaudara, putri pertama dari pasangan Bapak Ali dan Ibu Meli. Saat ini, penulis berdomisili di Jl. Laupe Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar di SDN Inpres Batusura dari tahun 2009 hingga 2015.

Pendidikan Sekolah Menengah Pertama ditempuh di SMP Negeri 8 Lembang pada periode 2015–2018, lalu melanjutkan ke SMA Negeri 2 Pinrang, kemudian berpindah ke SMK Dipanegara Sidrap dengan jurusan Perbankan Syariah dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan tinggi di Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, **Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare**. Selama masa perkuliahan, penulis telah mengikuti Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Bonra, Kecamatan Mapilli, Kabupaten Polewali Mandar, Sulawesi Barat pada tahun 2024, serta melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Parepare pada tahun yang sama. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S. Akun) dengan judul: **“Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pinrang.”**