

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ETIKA PEMASARAN ISLAM TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN DI BANK BTN SYARIAH
PAREPARE**



OLEH

SITTI SAHARUNI

NIM: 16.2300.022

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

2021

**IMPLEMENTASI ETIKA PEMASARAN ISLAM TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN DI BANK BTN SYARIAH
PAREPARE**



OLEH:

**SITTI SAHARUNI
NIM: 16.2300.022**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

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

2021

**IMPLEMENTASI ETIKA PEMASARAN ISLAM TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN DI BANK BTN SYARIAH
PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**SITTI SAHARUNI
NIM. 16.2300.022**

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

2021

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Implementasi Etika Pemasaran Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Di Bank BTN Syariah Parepare

Nama Mahasiswa : Sitti Saharuni

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.022

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

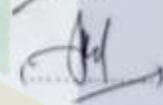
Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B. 1869/In.39.8/PP.00.9/12/2019

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H. 

NIP : 19761118 20051 1 002

Pembimbing Pendamping : Abdul Hamid, S.E., M.M. 

NIP : 19720929 20081 1 012

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Implementasi Etika Pemasaran Islami Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Di Bank BTN Syariah Parepare
Nama Mahasiswa : Sitti Saharuni
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.022
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B. 1869/In.39.8/PP.00.9/12/2019
Tanggal Kelulusan : 5 November 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H (Ketua) (.....)
Abdul Hamid, S.E., M.M. (Sekertaris) (.....)
Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M. (Anggota) (.....)
Dr. Damirah, S.E., M.M. (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Muhammad Kamal Zubair, M.Ag
NIP. 19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. yang maha pengasih lagi maha penyayang. Atas segala rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Etika Islam Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Di Bank BTN Syariah Parepare”. Skripsi ini ditulis berdasarkan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program strata satu(S1) di fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak, namun berkat bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak, terutama dosen pembimbing, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Bapak Dr. Ahmad S. Rustan, M.Si sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa di IAIN Parepare.
3. Bapak Baktiar, M.A. sebagai Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah memberikan pendidikan yang terbaik kepada mahasiswa khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Zainal Said, M.H. dan Bapak Abdul Hamid, S.E., M.M. sebagai pembimbing utama dan pembimbing pendamping penulis yang telah membimbing serta memberikan arahan kepada penulis dari proposal hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Drs. H. Andi Anwar Zaenong, M.A., M.Si. sebagai Penasehat Akademik khusus penulis untuk arahnya sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis. Dan seluruh staf bagian rektorat, staf fakultas dan staf perpustakaan yang selalu melayani mahasiswa.
7. Terima kasih kepada sahabat-sahabat Tim Abal-abal, teman KPM Tonralipue squad yang selalu memberikan support dan semangat yang luar biasa kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2016 serta seluruh mahasiswa IAIN Parepare untuk bantuan dan kebersamaan selama penulis menjalani studi di IAIN Parepare.

Selain ungkapan terima kasih, penulis juga menghaturkan kata maaf apabila selama ini penulis telah memberikan keluh kesah dan segala permasalahan kepada semua pihak. Semoga mendapatkan pahala dan balasan yang setimpal serta berlipat ganda dari Allah Swt.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan segenap pembaca pada umumnya.

Penulis



Sitti Saharuni

Nim 16.2300.022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sitti Saharuni
NIM : 16.2300.022
Tempat/Tgl. Lahir : Ongkoe, 18 januari 1997
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Implementasi Etika Pemasaran Islam Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan di bank BTN Syariah Parepare

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

Pinrang, 15 November 2020

Penulis



Sitti Saharuni
NIM 16.2300.022

ABSTRAK

Sitti Saharuni. *Implementasi Etika Pemasaran Islami Terhadap Keputusan Nasabah memilih pembiayaan di Bank BTN Syariah.(dibimbing oleh Dr.Zainal Said. dan Abdul Hamid.*

Bank BTN Syariah Parepare adalah bank syariah yang beroperasi mengelolah pembiayaan yang berlandaskan prinsip syariah. Kehadirat lembaga perbankan yang membawa banyak perubahan perekonomian masyarakat Indonesia. Namun, kuantitas bank Indonesia yang semakin meningkat pula membuat tekanan tiap bank untuk tetap bertahan dan stabil. Agar bank ini tetap bertahan, maka diperlukan pemasaran yang baik dan sesuai dengan syariah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Oleh karena itu, bank syariah memprioritaskan kepuasan nasabah dalam menjamin kualitas produk-produk serta pelayanannya. Tenaga pemasaran merupakan sarana penghubung utama perusahaan dengan konsumen atau merupakan ujung tombak bisnis perusahaan. Tenaga pemasar dituntut kreatif dan inovatif dalam melakukan kegiatan pemasaran yang sesuai dengan syariah.

Hasil penelitian kegiatan pemasaran yang dilakukan bank BTN Syariah Parepare sepenuhnya telah mengimplementasikan nilai-nilai syariah yang merupakan bagian dari konsep etika bisnis didasarkan pada kaidah yang ada dan tidak bertentangan dengan kaidah islam. Serta menjunjung nilai-nilai kejujuran dan keadilan terhadap pemasaran produk dan jasa yang dilakukan sehingga tidak ada penyimpanan yang diterima oleh nasabah dibank BTN Syariah Parepare.

Kata Kunci: *Pemasaran, Etika Bisnis, Bank Syariah*

LAMPIRAN

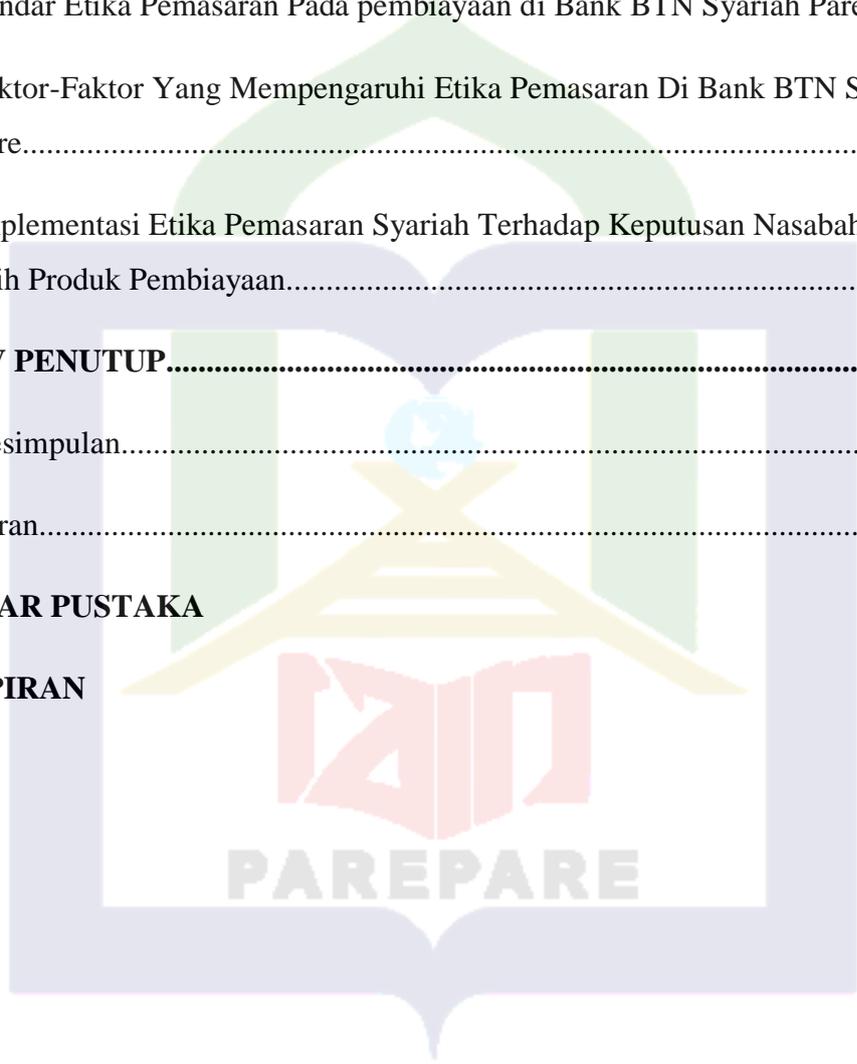
NO.	Judul Lampiran
1.	Surat izin melaksanakan Penelitian dari IAIN Parepare
2.	Surat izin Melaksakan Penelitian dari Dinas Penanman Modal
3.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
4.	Surat keterangan Wawancara
5.	Dokumentasi Kegiatan
6.	Biografi Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	7
1.3.Tujuan Penelitian.....	7
1.4.Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Tinjauan Penelitian.....	11
2.2. Tinjauan Teoritis.....	11
2.2.1. Teori Implementasi.....	12
2.2.2. Teori Etika Islam.....	15
2.2.3. Teori Pemasaran Islam.....	45
2.3. Kerangka Fikir.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1.Jenis Penelitian.....	47
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47

3.3. Tehnik Pengumpulan Data.....	47
3.4. Tehnik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1. Standar Etika Pemasaran Pada pembiayaan di Bank BTN Syariah Parepare.	51
4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Etika Pemasaran Di Bank BTN Syariah Parepare.....	65
4.3. Implementasi Etika Pemasaran Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan.....	72
BAB V PENUTUP.....	81
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



PEDOMAN 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	Tha	th	te dan ha
ج	Jim	j	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Dhal	dh	de dan ha
ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	es dan ye

ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dis bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
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	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. 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
ا	Fathah	a	A
إ	Kasrah	i	I
أ	Dammah	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
أَيَّ	fathah dan ya	ai	a dan i
أَوْ	fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : ḥaula

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
آ / آي	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إِي	kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
أُو	dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ :qīla

يَمُوتُ :yamūtu

d. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

1) *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].

2) *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 :*rauḍah al-jannah* atau *rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْقَادِسِيَّةُ :*al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ :*al-hikmah*

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 :*Rabbanā*

نَجَّيْنَا :*Najjainā*

الْحَقُّ :*al-haqq*

الْحَجُّ :*al-hajj*

نُعَمَ :nu‘ima

عَدُوٌّ :‘aduwwun

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (عِ) maka iali transliterasi 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*)

الْفَلْسَفَةُ : *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’*

شيء :syai'un

أمرت :Umirtu

h. 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 pembendaharaan 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 zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

i. *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:

دينُ الله *Dīnullah* بالله *billah*

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

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmatillāh*

j. 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: IbnuRusyd, Abū al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid MuhammadIbnu)

Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naşr Ḥamīd Abū)

2. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subhānahū wa ta‘āla</i>
saw.	=	<i>şallallāhu ‘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 Ibrahim/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دو	=	بدون مكان
صهعي	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
خ	=	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 katajuz.

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

