

Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur)

Nur Jihan Ainul Arifah¹, Arasy Fahrullah²

**Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomika dan Bisnis,
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia**

Corresponding Author: Nur Jihan Ainul Arifah, e-mail: nurjihan.18057@mhs.unesa.ac.id

Published: Agustus, 2025

ABSTRACT

The aim of this research is to find out how the application of Islamic Business Ethics and its impact on consumer loyalty or who in this case is called a member of the KSPPS BMT Sri Sejahtera Java East. This research uses qualitative methods. The purpose of the use of qualitative methods is to know what phenomena are experienced by the subject in the research, in the subject studied there are several types of data, internal and external, the internal subject is the manager of KSPPS BMT Sri Sejahtera Java East, also the officials who are in the Team Goodwill Member Visitation (TGMV) who are tasked with carrying out more activities in the field to meet the members or candidate members of the KSPPS BMT Sri Sejahtera East Java, while the external research subject is a member who has done various academics repeatedly in KSPPS BMT Sri Sajahtera East Java to give information about how to Apply Islamic Business Ethics in the KSPPS BMT Sri Sejahtera East Java. Data collection on this research using interview techniques to find out and obtain the desired data and further with documentation techniques as well as observation in person. The results of this study show that the application of Islamic Business Ethics has a significant impact on the increased loyalty of members of KSPPS BMT Sri Sejahtera East Java, such as the satisfaction of members through the performance of honest employees and paying attention for the comfort of both sides.

Keywords: Islamic Business Ethics, Loyalty, Baitul Mal Wat Tamwil.

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan Etika Bisnis Islam dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen atau yang dalam kasus ini disebut anggota pada KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Tujuan dari penggunaan metode kualitatif yaitu untuk mengetahui fenomena apa yang dialami oleh subjek dalam penelitian, dalam subjek yang diteliti terdapat beberapa jenis data yaitu internal dan eksternal, subjek internal yaitu manajer KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur, juga pegawai dalam Tim Silaturahmi Anggota (TSA) yang bertugas lebih banyak di lapangan bertemu dengan para anggota ataupun calon anggota KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur, sedangkan subjek penelitian eksternal yakni seorang anggota yang telah melakukan berbagai akad berulang kali di KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur untuk memberikan informasi tentang bagaimana Penerapan Etika Bisnis Islam pada KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan teknik wawancara untuk mengetahui dan mendapatkan data yang diinginkan dan di lanjut dengan teknik dokumentasi serta observasi secara langsung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Etika Bisnis Islam memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan loyalitas anggota KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur, Seperti kepuasan anggota melalui kinerja karyawan yang bijak dan memperhatikan kenyamanan kedua belah pihak.

Kata Kunci: Etika Bisnis Islam, Loyalitas, Baitul Mal Wat Tamwil.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Tak dipungkiri dalam bisnis etika telah menjadi suatu fokus kajian penting. Dari banyaknya kajian teori yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli, pengertian etika sendiri merupakan penggalan dari bahasa Yunani yaitu “*ethos*” yang berarti adat atau kebiasaan. Kata “*ethos*” merupakan cerminan dari bagian keilmuan filsafat. Merujuk pada Rafik Issa Beekun, etika dapat didefinisikan sebagai seperangkat prinsip moral yang menjadi indikator pembeda antara baik dan buruknya suatu tindakan. Pentingnya penerapan etika tidak hanya diaplikasikan dalam bentuk hubungan manusia. Namun juga harus dilakukan dalam segala aspek kehidupan manusia, misalnya dalam kegiatan bisnis atau muamalah dalam kajian Islam.

Sedangkan secara umum, bisnis memiliki pengertian suatu kegiatan individu yang terorganisasi untuk menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Widita, 2019). Menurut Hughes dan Kapoor (Fahmi, 2019), secara historis kata bisnis merupakan penggalan kata yang diambil dari bahasa Inggris yaitu “*business*” dan “*busy*” yang berarti “sibuk” atau mengerjakan segala aktivitas dan pekerjaan dengan mendatangkan keuntungan baik untuk individu, kelompok, maupun sosial. dalam kajian Islam, etika bisnis telah diterapkan oleh Rasulullah saw. dalam berdagang. kegiatan muamalah secara umum disebut dengan bisnis islam. Menurut Sardiyanto (2019), bisnis islam yaitu bisnis yang berdasarkan dengan Al-Qur’an dan Hadis yang mana harus ada keterkaitan dan sesuaian antara kegiatan bisnis dengan hukum syariah yang terdapat dalam Al-Qur’an dan Hadis.

Ada 5 aksioma kunci untuk mengetahui Etika Bisnis Islam di suatu tempat (Beekun, 2006) yaitu:

1. *Unity* atau Tauhid dimana pelaku usaha harus mampu memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan muslim yang sesuai syariat. Ini berarti bisnis tidak hanya terfokus dalam pengambilan profit dunia melainkan juga memikirkan akhirat dan kewajiban pada sang Pencipta (dimensi vertikal).
2. *Equilibrium* atau Adil yaitu selalu menerapkan sikap tabayyun atau menelaah kembali setiap permasalahan yang ada serta selalu berhati-hati dalam setiap mengambil keputusan yang akan di buat , sifat adil dalam pelaku bisnis dapat menghindari disorientasi keberpihakan di salah satu pihak yang bersangkutan, tidak hanya untuk kepentingan pengembangan bisnis tanpa melihat kembali keputusan tersebut apakah telah sesuai dengan syariat atau tidak.
3. *Free Will* atau Kebebasan, Kemampuan manusia untuk bertindak tanpa paksaan eksternal. Sebagai ciptaan Allah di bumi, ia bebas untuk berkembang dan menyampaikan pendapatnya, asalkan tidak melanggar apa yang tidak sesuai syariat.
4. *Responsibility* berarti bertanggung jawab dengan segala konsekuensi yang ada, tidak hanya dalam hal sistem kinerja melainkan seorang pelaku usaha harus siap dalam mempertanggungjawabkan segala sesuatu yang ditentukan dalam Al-Quran, tanggung jawab akan melahirkan suatu perusahaan yang berdiri kokoh karena tuntutan keadilan yang ada di perusahaan selalu terpenuhi secara maksimal. Sifat tanggung jawab merupakan cerminan dari pedagang muslim sebagaimana seperti yang dicontohkan oleh Rasulullah.
5. *Benevolence* atau kebajikan perhatian dan motivasi untuk bertindak sesuai dengan kepentingan.

Dalam menjalankan aktivitas bisnis perlu adanya hubungan yang baik antara pimpinan, karyawan dan konsumen dalam hal ini. Hubungan harmonis yang terjalin pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas konsumen (Rachmad, 2014). Loyalitas adalah komitmen konsumen untuk bertahan dalam berlangganan suatu produk serta kembali melakukan pembelian ulang produk/ jasa yang dipilih secara konsisten baik sekarang atau di masa yang akan datang menurut Oliver dalam (Bahrudin, 2016). Sedangkan menurut Rangkuti dan Fredy (Rizky, Wahyu, & Maryono, 2022) mengatakan bahwa loyalitas merupakan kesetiaan dari konsumen terhadap perusahaan yang disebabkan oleh baiknya layanan dan kualitas yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Dalam hal ini lembaga keuangan koperasi memiliki panggilan khusus untuk para konsumen/pengguna layanannya dengan sebutan “anggota”. Memiliki anggota setia adalah tujuan akhir semua perusahaan. Loyalitas anggota tercipta karena adanya bentuk pelayanan maupun produk yang diberikan kepada anggota. Anggota

setia biasanya mendapatkan keuntungan selama perjalanan bisnis, di mana mereka akan saling membantu mempromosikan perusahaan. Mereka akan merekomendasikan kepada teman, anggota keluarga dan kolega terkait layanan yang ada (Widita, 2019)

Adapun indikator dari loyalitas pelanggan yang digunakan untuk mengukur tingkat loyalitas pelanggan di suatu perusahaan, menurut Menurut Kotler & Keller (2018) loyalitas pelanggan dikatakan baik jika telah memenuhi 3 indikator yang di antaranya sebagai berikut:

1. *Repeat Purchase* (kesetiaan terhadap pembelian produk): *Repeat Purchase* merupakan suatu komponen penting di mana terdapat komitmen yang dipegang oleh pelanggan untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai. *Repeat Purchase* tidak akan mempengaruhi pelanggan untuk beralih pada produk pesaing dalam waktu yang panjang meskipun pengaruh situasi atau usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih ke kompetitor pesaing.
2. *Retention* (Ketahanan perusahaan terhadap pengaruh yang bersifat negatif): *Retention* merupakan suatu keadaan di mana konsumen tetap berpegang teguh dan konsisten dalam pembelian suatu produk atau jasa di perusahaan yang sama walaupun terdapat perubahan dari citra perusahaan serta tarikan yang kuat dari kompetitor. Di dalam *Retention* konsumen tetap menolak untuk menggunakan produk atau jasa yang berbeda sebagai alternatif yang ditawarkan oleh pesaing.
3. *Referrals* (mereferekan secara total eksistensi perusahaan): *Referrals* merupakan suatu keadaan di mana konsumen melakukan promosi secara tidak langsung. Hal ini terjadi karena terdapat rasa kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dari produk atau jasa yang di beli sehingga terjadi komunikasi atau *review* dari mulut ke mulut yang berkenaan dengan keunggulan suatu produk atau jasa dari perusahaan tersebut.

Situasi tersebut memungkinkan terjadi pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) yaitu BMT, *Baitul Mal wat Tamwil* tak banyak bisnis yang dapat bertahan di masa pandemi, ataupun pasca pandemi, namun *Baitul Mal wat Tamwil* yang berasaskan Pancasila dan UUD 45 serta berlandaskan prinsip Islam, keimanan, keterpaduan (*kaffah*) kekeluargaan/koperasi, kebersamaan, kemandirian, dan profesionalisme dapat melewati fase-fase tersebut. maka dari itu jelas keberadaan *Baitul Mal wat Tamwil* menjadi organisasi yang membantu perekonomian resmi sebagai lembaga keuangan Islam. *Baitul Mal wat Tamwil* juga harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip Islam. (Widita, 2019) Keimanan menjadi landasan atas keyakinan untuk tumbuh dan berkembang, keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai sukses di dunia dan akhirat juga keterpaduan antara sisi *Maal* dan *Tamwil* (sosial dan bisnis). agar dapat bertahan, termasuk di masa pandemi, ataupun pasca pandemi, dimana *Baitul Mal wat Tamwil* tidak dapat hidup hanya dengan bergantung pada uluran tangan pemerintah, tetapi harus berkembang dari meningkatnya partisipasi anggota dan masyarakat, untuk itulah pola pengelolaannya harus profesional.

Pengertian tersebut membuat sebuah pola kesimpulan bahwa *Baitul Mal wat Tamwil* merupakan organisasi yang bergerak pada bisnis yang juga mengambil peran pada bidang sosial. Peran sosial *Baitul Mal wat Tamwil* akan terlihat pada definisi *Baitul Maal*, sedangkan peran bisnis *Baitul Mal wat Tamwil* terlihat dari definisi *Baitut Tamwil*. Sebagai lembaga sosial, *Baitul Maal* memiliki kesamaan fungsi dan peran dengan Lembaga Amil Zakat (LAZ), oleh karenanya *Baitul Maal* ini harus didorong agar mampu berperan secara profesional menjadi LAZ yang mapan. Fungsi tersebut paling tidak meliputi upaya pengumpulan dana zakat, infaq, sedekah, wakaf dan sumber dana-dana sosial yang lain. Aspek sosial BMT (*Baitul Maal*) berorientasi pada peningkatan kehidupan anggota yang tidak mungkin dijangkau dengan prinsip bisnis. Keyakinan inilah yang seharusnya dipegang oleh setiap umat muslim dalam kegiatan bisnisnya, karena bisnis dalam al-quran tak hanya untuk urusan dunia tetapi juga wajib menanamkan pandangan yang jelas terhadap akhirat (Zulkifli, 2015). Dengan seperti itu maka persoalan etika dalam bisnis menjadi *highlight* penting dalam ekonomi Islam

(Zamzam, 2020) KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur adalah salah satu yang bertahan dengan menerapkan etika bisnis islam.

KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur berbadan hukum secara resmi, dengan No. P2T/01/09.01/01/2013. Sesuai dengan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah No. 11/PER/M.KUKM/XII/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah. Dimana peraturan inilah yang memperjelas kegiatan simpan pinjam pembiayaan oleh koperasi syariah harus dilakukan sesuai dengan prinsip syariah termasuk pengelolaan infaq, zakat, sedekah, dan wakaf. Ada dua spesialisasi produk jasa yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur antara lain: Penghimpunan Dana; yang terdiri dari *Wadiah* juga *Mudharabah* serta Penyaluran Dana; yang terdiri dari *Hivalah*, *Murabahah*, *Ijarah*, *Qard*, dan *Musyarakah*. KSPPS ini berlokasi pada kantor pusat Jawa Timur di Jalan Raya Simo Kalangan No. 192K, Kota Surabaya. KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur ini juga merupakan kantor pusat di Jawa Timur yang mampu memberikan angka peningkatan anggota dari tahun ke tahun secara signifikan.

Pertumbuhan anggota pada KSPPS Sri Sejahtera Jawa Timur tidak lepas dari hubungan baik yang terjalin antara pengurus dengan para anggotanya. Hal ini menjadi penting karena hubungan baik dengan anggota harus diutamakan. Pada aspek ini, memelihara hubungan baik dapat menjaga sekaligus meningkatkan hubungan anggota yang loyal terhadap lembaga. Cara ini menjadi efektif karena dapat mendorong anggota untuk tetap berbisnis dengan lembaga tersebut. Selain untuk memberi kepercayaan kepada anggota, hal ini bertujuan untuk mempertahankan anggota lama dan menarik anggota baru untuk bergabung di KSPPS Sri Sejahtera Jawa Timur. Dalam dunia koperasi ada hal-hal penting yang harus diperhatikan, salah satunya adalah anggota. Dengan banyaknya anggota yang bergabung diharapkan akan ikut memajukan BMT Sri Sejahtera Jawa Timur. Anggota berperan penting dalam memajukan KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur, karena dengan adanya anggota yang terhimpun bisa diketahui bahwa BMT Sri Sejahtera Jawa Timur memiliki pelayanan yang baik.

Senada dengan pernyataan para ahli bahwa sukses tidaknya suatu lembaga keuangan terletak pada jumlah pengguna jasa yang dimilikinya (Kotler, 2018). Dengan demikian dapat dipastikan kunci keberhasilan suatu lembaga keuangan adalah mampu memberikan kepuasan yang maksimal pada pengguna jasanya. Pelayanan harus dimulai dengan pemahaman pengguna jasa dan berakhir dengan kepuasan pengguna dengan sikap positif terhadap kualitas jasa, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengaruh baik kepada kepuasan pengguna jasa. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muh. Rizwan (2014), serta Muhammed Mamman, Ogunbado, Abu Bakr (2016). Sedangkan dalam penelitian lain oleh Zeyad M (2013), M Taimoor Hassan (2012), serta Rachmad Hidayat dan Sabarudin (2015), disebutkan bahwa kepuasan yang dirasakan akan mempengaruhi loyalitasnya. Dengan demikian instansi yang baik dan berkualitas memberikan kepuasan anggota mengarah pada retensi atau loyalitas anggota. Menurut Richard De George, (2008) untuk sukses dalam bisnis membutuhkan tiga hal, yaitu: produk bagus, manajemen lancar dan etika. Jadi etika adalah satu hal yang mempengaruhi keberadaan dan kehidupan perusahaan. Misalnya, jika anggota merekomendasikan penggunaan produk dan layanan, maka ini menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi

Berdasarkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Risma Nur Maulidya (2019), penerapan etika bisnis islam pada suatu perusahaan membawa dampak yang signifikan terhadap loyalitas anggota. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis islam pada suatu perusahaan sangat penting dan harus dilakukan secara maksimal karena disamping memiliki dampak baik bagi perusahaan, etika bisnis islam merupakan sistem ekonomi yang berlandaskan bukan hanya hadist, namun juga al-quran dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia di dunia dan akhirat sesuai dengan ayat-ayat al-quran sebagai petunjuk dalam bermuamalah. Hal ini dikarenakan selain mampu menciptakan rasa puas pada diri anggota, etika bisnis islam juga mampu menciptakan loyalitas yang tinggi di benak anggota. Kepuasan itu berarti bahwa penerapan etika yang baik dan dilakukan secara benar sesuai

syariat akan memberikan dampak yang bisa mempengaruhi loyalitas anggota, sehingga semakin baik penerapan etika bisnis islam yang diterapkan maka akan semakin tinggi pula loyalitas anggota pada suatu perusahaan. Sebagaimana yang tertuang dalam hadis Bukhari dan Muslim:

Dari Anas bin Malik ra. bahwa Rasulullah saw. bersabda “*Barang siapa ingin dilapangkan baginya rezekinya dan dipanjangkan umurnya hendaknya ia melakukan silaturahmi.*” (HR. Bukhari dan Muslim)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan etika bisnis islam dan dampak penerapan etika bisnis islam pada KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur. Oleh karena itu, masyarakat perlu mengetahui penerapan etika bisnis Islam dalam praktik yang dilakukan oleh *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) agar masyarakat lebih memahami dan lebih percaya bahwa praktik pada keuangan islam telah sesuai dengan etika bisnis islam sebagaimana yang telah disiratkan dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Melihat permasalahan tersebut di atas, penulis ingin mengkaji sejauh mana etika bisnis islam diterapkan dan pengaruhnya terhadap strategi mempertahankan anggota untuk lebih meningkatkan kinerja KSPPS *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) Sri Sejahtera Jawa Timur, sehingga dapat bersaing dengan *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) yang lain dalam perkembangannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi dan menganalisis penerapan Etika Bisnis Islam terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur. yakni memaparkan secara praktis tentang objek yang diteliti beserta hasil penelitian dengan Triangulasi sumber yaitu melalui metode wawancara mendalam dengan manager operasional di KSPPS BMT Sri Sejahtera, Karyawan juga konsumen Anggota KSPPS BMT Sri Sejahtera. Peneliti akan mewawancarai secara mendalam dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang telah dirangkum dan dianalisis oleh peneliti, sehingga menjadi data yang valid untuk digunakan menjadi hasil penelitian (Kusumastuti, 2019).

Teknik analisis yang akan digunakan ada 3, yaitu pertama reduksi data, setelah data yang kompleks telah direduksi. maka, tahap selanjutnya, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana etika bisnis Islam diimplementasikan dalam praktik sehari-hari mempelajari fenomena yang terjadi pada KSPPS BMT Sri Sejahtera tersebut, serta dampaknya terhadap loyalitas anggota. Untuk memperdalam pembahasan peneliti juga menambahkan kajian pustaka dari berbagai sumber. Antara lain buku, artikel ilmiah, serta sumber lain yang sesuai dengan pembahasan dan permasalahan penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam memperkuat pemahaman tentang pentingnya penerapan nilai-nilai Etika Bisnis Islam dalam konteks lembaga keuangan mikro seperti BMT, khususnya dalam membangun loyalitas anggota yang berkelanjutan (Santoso et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Beekun, 2006) Penerapan Etika Bisnis di suatu perusahaan dapat dikatakan baik jika telah memenuhi 5 indikator atau prinsip, di antara indikator tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem Tauhid

Etika bisnis Islam yang berlandaskan atas ketauhidan atau ketuhanan yang didasarkan pada tuhan yang maha esa, segala sesuatu berlandaskan kehendak Allah SWT, dan segala prosedurnya yang dilakukan harus sesuai dengan syariahnya (Aravik & Zamzam, 2020) diperkuat dengan pendapat Wati (2022) bahwa ketika dapat mengintegrasikan aspek religius dengan aspek kehidupan lainnya, maka, akan timbul perasaan di diri manusia bahwa ia akan selalu merasa diawasi dalam setiap aktivitas kehidupannya. Termasuk aktivitas berekonomi sehingga dalam melaksanakan kegiatan bisnis tidak akan gampang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan-Nya. Kegiatan bisnis

dan penjualan haruslah berhubungan dengan prinsip dan tujuan Allah SWT. Sebagaimana dijelaskan dalam Al Quran Surah Al-Jatsiyah Ayat 18:

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya: *Kemudian, Kami jadikan engkau (Nabi Muhammad) mengikuti syariat dari urusan (agama) itu. Maka, ikutilah ia (syariat itu) dan janganlah engkau ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui.*

Dalam penerapan sistem tauhid pada Etika Bisnis Islam di KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur sesuai dengan visi dan misi yang berlandaskan sistem tauhid di antaranya yaitu solat dhuha, puasa sunah, sedekah subuh, hafalan al-quran, sholat wajib *berjamaah* di jelaskan melalui hasil wawancara dengan Pak Kus yang menyatakan sebagai berikut:

“saat kita melakukan kegiatan BMT yang diutamakan adalah kegiatan sosial, orientasinya pada allah ridho atau tidak, lailahaillallah hanya allah sebagai illah, hanya ada ketakutan pada allah, tak akan ada kejadian tanpa izin dari Allah, jadi dalam berbisnis tidak perlu takut pada kerugian, pada manusia, hanya Allah yang perlu ditakuti, dan ini pentingnya kita mengedukasi bagi mereka yang belum memiliki kesepahaman. Kesatuan pemahaman bukan hanya pada anggota, tapi juga karyawan, satu visi menjadikan Allah sebagai tujuan kita, maka dari itu kita laksanakan mengaji bersama setiap hari sabtu dengan seluruh cabang KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur, juga sholat berjamaah Taaruf (kenal), tafahum (paham), takaful/taawun (motivasi membantu)” (Wawancara dengan Pak Kus, Sabtu 4 Maret 2023).

Pada KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur sistem tauhid berlaku untuk semua karyawan baik vertikal ataupun horizontal sama rata, sama rasa tak ada beda reward untuk atasan ataupun bawahan selama kinerja yang dilakukan memang layak mendapatkan hal tersebut, dengan demikian jika karyawan atau staf ingin mendapat reward dengan besaran yang sudah dijanjikan maka karyawan wajib memenuhi yang telah ditetapkan

2. Penerapan Sistem Keadilan

Interaksi antar manusia bisa dikatakan adil, sesuai dengan harkat martabat jika dari hubungan interaksi mampu mengaktualisasikan sifat-sifat mulia Allah SWT dalam kehidupannya, dalam konteks ini manusia mampu berbuat adil pada diri sendiri dan memperlakukan pula orang lain secara adil. Kesempurnaan dalam berbisnis bukan hanya untuk mencari dan memperkaya keuntungan semata sehingga mengabaikan kepentingan orang lain seperti konsumen (Zulkifli, 2015).

Penerapan sistem keadilan pada Etika Bisnis Islam di KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur berfokus dalam konteks kinerja, hal ini berarti porsi job dari setiap karyawan dan staf harus sesuai dengan tanggung jawab masing – masing. hal ini telah dijelaskan melalui hasil wawancara dengan Pak Kus selaku Manajer, dan Pak Prasongko selaku Koordinator Tim Silaturahmi Anggota yang menyatakan sebagai berikut:

“Diterapkan untuk seluruh pegawai dan anggota, seperti contoh ketika pegawai ada yang menikah pihak BMT saling gotong royong tanpa membedakan, kebutuhan karyawan sangat diperhatikan, juga ketika anggota ada yang meninggal BMT akan datang untuk melayat dengan bantuan, tidak akan membicarakan hutang piutang hingga masa berkabung selesai, jika ada anggota yg ingin silaturahmi ke BMT maka akan dijemput oleh BMT dan diantarkan kembali ke rumah nya saat telah selesai. keadilan bagi para mitra BMT, guru di tiap sekolah yang bekerjasama dengan BMT akan diberikan sembako setiap bulan, juga akan ada bantuan bagi para murid yang kesulitan membayar SPP, ketika ada anggota yg kesulitan dalam pembayaran, tetap dirangkul, untuk menemukan solusi, sistem kerja & tanggung jawab karyawan, ketika ada tamu hingga jam pulang, maka karyawan tidak akan pulang terlebih dahulu hingga urusan tamu selesai, tiap karyawan tentu memiliki tanggung jawab masing-masing kepada BMT dan anggota, berkesinambungan, vertikal dan

horizontal contohnya pada saat awal masuk “ (Wawancara dengan Pak Prasongko, Rabu 24 Mei 2023).

Senada dengan apa yang diucapkan oleh Pak Kus selaku manager menjabarkan keadilan bagi anggota “Tidak ada kedzoliman, semua unsur transparan, tidak ada unsur gharar. Pelajaran baginda Rasul antara penjual dan pembeli harus sama-sama memahami berapa persen untung yang di dapat oleh penjual, dan kedua belah pihak saling ridho. Contohnya saat akad berlangsung BMT mengatakan pula berapa keuntungan yang di dapat, dan ada tawar menawar untuk mencapai mufakat, ada atau tidak sisi keberatan di sana, simbiosis mutualisme. Mendapatkan hak, dan menjalankan kewajiban” (Wawancara dengan Pak Kus, Sabtu 4 Maret 2023).

3. Penerapan Sistem Kebebasan

Islam memandang, setiap orang memiliki kebebasan untuk melakukan apapun demi kemaslahatan/kebaikan, namun sebagai seorang muslim kita juga perlu sadar bahwa kebebasan tetap dibatasi oleh aturan-aturan dalam syariat islam (Qardhawi, 2017). Sistem kebebasan yang diterapkan oleh KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur yaitu kebebasan berpendapat, memberi kebebasan terkait hak karyawan dalam menyampaikan pendapat ataupun aspirasinya untuk menunjang kemaslahatan kepentingan KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur, bentuk kebebasan selain yang diterapkan oleh KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur yaitu pada musyawarah pihak karyawan memiliki hak untuk menyampaikan aspirasinya untuk menunjang kebaikan BMT, ide-ide kreatif dapat disampaikan langsung saat briefing harian hal ini telah dijelaskan melalui hasil wawancara dengan Pak Prasongko selaku Manajer dan Pak Kuswanto selaku Koordinator Tim Silaturahmi Anggota (TSA) KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur yang menyatakan sebagai berikut:

“Menyampaikan kritik/saran kita sangat terbuka, sangat berharap, tawasul fil haq tawasul fi sob. contohnya pada saat sholat tidak mungkin imam selalu benar, selalu ada mekanisme untuk mengingatkan, prinsipnya kita semua hadir disini dengan senang hati dan dengan cinta, hidup dengan mengedepankan cinta kasih milik Allah, saling mengingatkan” (Wawancara dengan Pak Kus, Sabtu 4 Maret 2023).

“Menjadikan pekerja sebagai pengusaha, karyawan diminta memiliki rasa pengusaha, dijadikan BMT perusahaan mu, dan itu menjadi kebebasan mutlak, memiliki kebebasan untuk memberi masukan, ide, kritik membangun, berdiskusi untuk menjadikan BMT lebih baik lagi” (Wawancara dengan Pak Prasongko, Rabu 24 Mei 2023).

Penerapan sistem kebebasan pada indikator internal secara umum menggunakan evaluasi mingguan dalam hal ini Pak Kus selaku Manajer mengevaluasi secara rinci setiap bagian-bagian tim terkait apa yang membutuhkan perbaikan, dengan demikian baik karyawan maupun pimpinan dapat secara personal menyampaikan aspirasinya ataupun dapat memberikan suara serta klarifikasi terkait adanya kesalahan teknis yang terjadi.

4. Penerapan Sistem Tanggung Jawab

Islam mengajarkan bahwa tanggung jawab memiliki dimensi majemuk, yaitu, tanggung jawab terhadap diri sendiri, juga tanggung jawab terhadap lingkungan dan orang di sekitar (Susminingsih, 2020). Tanggung Jawab merupakan tolak ukur pertama bagi anggota guna menilai kualitas sebuah perusahaan, penerapan tanggung jawab menjadi penting karena sangat berkaitan dengan stabilitas loyalitas anggota. Penerapan Etika Bisnis islam pada indikator tanggung jawab di KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur diterapkan dengan menggunakan sistem monitoring evaluasi tahunan, hal ini telah dijelaskan melalui hasil wawancara dengan Pak Kus selaku Manajer BMT Sri Sejahtera Jawa Timur yang menyatakan sebagai berikut:

“Untuk karyawan kita ada evaluasi tahunan, bahkan untuk memberikan apresiasi kepada karyawan yang memang berprestasi, kembali ke visi kita yaitu menumbuhkan pengusaha berbasis pembinaan, kami meyakini mereka akan merasa memiliki dan bertanggung jawab terhadap BMT sebagaimana pengusaha mestinya, kita juga membuat daily report yang mana kita gunakan untuk mengetahui sejauh mana tugas yang ia lakukan sesuai dengan instruksi” (Wawancara dengan Pak Kus, Sabtu 4 Maret 2023).

Dalam penerapan sistem tanggung jawab dan bergerak sebagai kesatuan tim maka, indikator yang digunakan untuk penilaian yaitu absensi, kerjasama team, kemampuan, etika kerja, etika berkomunikasi

5. Penerapan Sistem Kebajikan

Beribadah dalam hal ini bekerja dan berbuat kebaikan seakan-akan melihat Allah, jika tidak sanggup, maka yakin bahwa Allah juga maha mengetahui (Qardhawi, 2017). KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur menjadikan ketaatan individual pada Allah menjadi sebuah controlling sistem dapat menentukan kinerja karyawan sehari-hari. hal ini telah dijelaskan melalui hasil wawancara dengan Pak Kus selaku Manajer Operasional KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur yang menyatakan sebagai berikut:

“Hal ini seiring dengan visi BMT yaitu **menumbuhkan dan mengokohkan pengusaha berbasis pembinaan** kita memiliki upgrading atau pembinaan untuk mengarahkan ada ketaatan, kita percaya bahwa taat dengan Tuhan akan selinier dengan ketaatan kerja, ia akan memiliki batasan mana yang baik atau buruk, saat dia taat pada Allah maka ia akan merasa taat sebagai instruksi taat sebagai amanah, orang yang bijak adalah orang yang senantiasa begitu senang mendapatkan arahan, pembinaan dan pendampingan, kejujuran diterapkan terutama pada seluruh karyawan tidak terkecuali direktur dan pengurus, dengan menerapkan kejujuran sebagai menu utama dalam melakukan aktivitas, lalu kami kontrol ulang dengan daily report untuk monitoring” (Wawancara dengan Pak Kus, Sabtu 4 Maret 2023).

Penerapan indikator kebajikan pada semua kinerja dari karyawan akan dapat terlihat melalui kinerja serta *daily report* yang mereka serahkan, bertujuan untuk mengontrol kualitas dari kinerja karyawan. Realitas kerja dalam hal ini yaitu antara laporan yang dibuat oleh karyawan harus sesuai dengan kinerja yang mereka lakukan di hari tersebut dari adanya hal ini setiap team dapat melihat kualitas dan kebajikan kerja, terpantau secara rapi sehingga dapat meminimalisir tindak kecurangan dalam kinerja (Fahmi, 2012).

Dampak Penerapan Etika Bisnis islam Pada Loyalitas anggota

Menurut Kotler Keller (2018) loyalitas anggota telah terjadi pada suatu perusahaan jika telah memenuhi 3 indikator yang di antaranya sebagai berikut:

1. *Repeat Purchase* (Kesetiaan Terhadap Pembelian Produk)

Dari hasil penelitian yang dilakukan, anggota yang melakukan transaksi lebih dari sekali artinya anggota BMT memiliki kepercayaan untuk kembali menggunakan jasa KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur, bahkan menyarankan pada orang lain, hal ini terbukti dengan hasil wawancara dengan anggota KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur yang menyatakan sebagai berikut:

“Niatnya ambil sekali untuk pinjaman, tetapi pada akhirnya sampe ambil dua kali BMT Sri Sejahtera. kalo mereka mengingatkan sambil mendoakan, ga pernah ditagih yang kasar meskipun sudah tenggat waktunya, kalo ada orang meninggal gaakan ditagih sampai masa berkabung selesai, kadang saya yang anggota saja merasa lebih kasar, saking lembutnya tutur para pegawai” (Wawancara dengan Bu Makrus, Kamis 25 Mei 2023).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas anggota KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur yang telah melakukan hal ini didasari karena rasa puas yang dirasakan oleh anggota.

2. Retention (Ketahanan Terhadap Pengaruh Yang Bersifat Negatif Tentang Perusahaan)

Dari hasil penelitian yang dilakukan, alasan anggota memilih KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur untuk melakukan transaksi karena kepuasan anggota terhadap produk serta layanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur. hal ini sesuai dengan pernyataan anggota BMT menyatakan sebagai berikut:

“Iya tetap, akan saya gunakan jasa dari Sri Sejahtera karena saya merasa tidak ada apa-apa dengan saya pribadi, kalau BMT sama org lain ya bukan urusan saya, orang selama ini BMT tidak ada masalah, malah saya yang buat masalah karena ga ngangsur hehe” (Wawancara dengan Bu Makrus, Kamis 25 Mei 2023).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa anggota KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur teguh dengan pendiriannya karena memiliki pengalaman yang baik dan sesuai dengan kesepakatan keduanya.

3. Referalls (Mereferensikan Secara Total Eksistensi Perusahaan)

Dari hasil penelitian yang dilakukan rata-rata anggota BMT Sri Sejahtera akan merekomendasikan jasa BMT Sri Sejahtera kepada teman atau keluarga jamaah hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh pengguna jasa BMT Sri Sejahtera yang menyatakan sebagai berikut:

“Ah iyaa seperti saya tempo hari, awalnya karena dikenalin teman, tentu akan saya rekomendasikan, klo ibu guru-guru ya sudah tau, terlebih pak pras rajin kemari untuk bersilaturahmi, hanya untuk mengobrol biasa, bukan pembiayaan, jelas bagaimana etika karyawannya, orang masuk pintu aja dibukain dan ramah semua karyawannya, tapi karena jarak yang jauh ya mbak, jadi agak susah untuk kesana” (Wawancara dengan Bu Makrus, Kamis 25 Mei 2023).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasanya anggota sangat puas dan tersanjung oleh pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur. Kelengkapan informasi terkait akad juga segala jenis pelayanan yang mereka BMT Sri Sejahtera menjadi alasan mengapa anggota memilih menjadi anggota KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur. selain daripada itu mayoritas dari anggota KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur mengaku bahwasanya mereka pertama kali mengetahui tentang BMT dari hasil rekomendasi anggota lain yang berstatus sebagai teman atau bahkan karyawan dan mereka tetap akan merekomendasikan pada teman, sekalipun berita negatif muncul karena kepercayaan mereka pada KSPPS BMT Sri Sejahtera Jawa Timur.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa penerapan Etika Bisnis islam pada KSPPS BMT Sri Sejahtera Dilakukan dengan menggunakan sistem *daily report* dan evaluasi tahunan, sistem ini dapat memberi kemudahan dalam mengatur proses penerapan Etika Bisnis islam pada KSPPS BMT Sri Sejahtera Surabaya. penerapan Etika Bisnis islam pada BMT dengan menggunakan indikator Tauhid, Bijak, Adil, Kebebasan, Keadilan pula pada anggota secara sehingga dapat meningkatkan kepuasan anggota dan memberikan dampak yang baik terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT Sri Sejahtera Surabaya.

Penerapan Etika Bisnis islam pada Yayasan KSPPS BMT Sri Sejahtera telah dilakukan secara maksimal hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya semua indikator yang ada baik dari indikator Etika Bisnis islam maupun pada indikator loyalitas anggota. dapat disimpulkan loyalitas anggota merupakan komitmen anggota untuk bertahan dalam berlangganan suatu produk/jasa serta selalu melakukan pembelian secara berulang dan konsisten. Pada KSPPS BMT Sri Sejahtera Penerapan

Etika Bisnis islam terbukti mampu membuat anggota konsisten dalam memilih jasa yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Sri Sejahtera Surabaya hal ini dipengaruhi karena kepuasan anggota dapat terjaga dengan penerapan Etika Bisnis islam yang telah dilakukan.

REFERENSI

- Ahmed, Z., Rizwan, M., Ahmad, M., & Haq, M. (2014). Effect of brand trust and customer satisfaction on brand loyalty in Bahawalpur. *Journal of sociological research*, 5(1), 306-326. <https://doi.org/10.1108/QMR-01-2017-0014>
- Al-Qardhawi, Yusuf. 2017. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Aravik, H., & Zamzam, F. (2020). *Filsafat ekonomi Islam: ikhtiar memahami nilai esensial ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17. <http://dx.doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Beekun, R. I. (2006). *Islamic business ethics* (No. 2). International Institute of Islamic Thought (IIIT). <https://doi.org/10.2307/J.CTVK8W1ZV>
- De George, R. T. (2008). *The ethics of information technology and business*. John Wiley & Sons. <http://dx.doi.org/10.1002/9780470774144>
- Fahmi, Moch. Choirul. 2019. “Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Di Toko Bursa Sajadah Surabaya.”, Skripsi, UIN Sunan Ampel, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syari’ah, Surabaya; 1–95. http://digilib.uinsa.ac.id/35949/2/Moch.%20Choirul%20Fahmi_G04214019.pdf
- Hassan, M. T., Ahmed, B., Ahmed, S., Habib, U., Riaz, S., Maqbool, N., & Anwar, A. (2012). Measuring customers loyalty of Islamic banking in Bahawalpur region. *International Journal of Learning and development*, 2(2), 101-111. <http://dx.doi.org/10.5296/ijld.v2i2.1593>
- Hidayat, R., Akhmad, S., & Machmud, M. (2015). Effects of service quality, customer trust and customer religious commitment on customers satisfaction and loyalty of Islamic banks in East Java. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 7(2), 151-164. <http://dx.doi.org/10.15408/aiq.v7i2.1681>
- Mamman, M., Ogunbado, A. F., & Abu-Bakr, A. S. (2016). Factors influencing customer’s behavioral intention to adopt Islamic banking in Northern Nigeria: A proposed framework. *Journal of Economics and Finance*, 7(1), 51-55. <http://dx.doi.org/10.9790/5933-07135155>
- Maulidya, R. N., Kosim, A. M., & Devi, A. (2019). Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor. *Al-Ammwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, 11(2), 221-240. <http://dx.doi.org/10.24235/amwal.v11i2.5340>
- Karyose, H., Astuti, W., & Ferdiansjah, A. (2017). Customer loyalty: the effect of service quality, corporate image, customer relationship marketing and customer satisfaction as intervening variable-an empirical analysis of bank customers in Malang City. *Marketing and Branding Research*, 4(4), 336-347. <http://dx.doi.org/10.33844/mbr.2017.60334>
- Kishada, Z. M. E., & Wahab, N. A. (2013). Factors affecting customer loyalty in Islamic banking: Evidence from Malaysian banks. *International journal of business and social science*, 4(7), 264-273. <https://oarep.usim.edu.my/entities/publication/5fa0835d-57fd-4a4c-938f-4d0648e866d9>

- Kotler, P., Keller, K. L., & Ang, S. H. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson. https://ink.library.smu.edu.sg/lkcsb_research/137/
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Rahayu, H. S., Ginting, P., & Fawzee, B. K. (2021). The Influence of Service Quality and Company Image to Customer Loyalty through Corporate Customer Satisfaction on XXX Group. *International Journal of Research & Review*, 8(8), 207-213. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20210829>
- Santoso, S., Kusnanto, E., & Saputra, M. R. (2022). Perbandingan metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif serta aplikasinya dalam penelitian akuntansi interpretatif. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(3), 351-360. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.4457>
- Sardiyanto, S. (2019). Analisis Pengaruh Promosi Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Konsumen Resto Kampoeng Banyumili Salatiga. *Institut Agama Islam Negeri Salatiga*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis: Pendekatan pengembangan-keahlian*, edisi 6 buku 1.
- Subhan, R., & Maryono, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Tv Kabel Amaco Media Landasan Ulin Banjarbaru. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 8(2), 55-58. <https://dx.doi.org/10.20527/jbp.v8i2.7920>
- Susminingsih, M. A., & Kanafi, I. (2020). *Manusia dan Budaya Wirausaha Dalam Perspektif Islam*. Penerbit Nem.
- Wati, D., Arif, S., & Devi, A. (2022). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Humaira Shop. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(1), 141-154. <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i1.654>
- Widita, Kurniasari. (2019). Implementasi Islamic Spiritual Capital dalam Praktik Bisnis Baitul Maal Wat Tamwil. *Disertasi*. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Zulkifli, C.M. Che Omar Ana Siti Sarpina Saripuddin. (2015). "Concept of Business Ethics in Islam- Approach to The Entrepreneur". *Journal of Asian Business Strategy*, 5(1): 13-18. <https://doi.org/10.18488/journal.1006/2015.5.1/1006.1.13.18>