

## **ANALISIS PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI KOPERASI SUNAN DRAJAT LAMONGAN**

Abdullah Zawawi<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Institut Pesantren Sunan Drajat, Lamongan

Email [zawawiabdullah130@gmail.com](mailto:zawawiabdullah130@gmail.com)<sup>1)</sup>

### **Abstract:**

*This study aims to determine the effect of the application of Islamic business ethics on member satisfaction in the Sunan Drajat Lamongan Cooperative, East Java, Indonesia. This study uses a qualitative method. The location of this research was carried out at the Sunan Drajat Lamongan Cooperative which is located in Banjaranyar Village, Banjarwati, Paciran District, Lamongan Regency. The instruments used in this qualitative method are guidelines or special methods so that in collecting data, it is easy to process the data, and so that the work is easier and the results are better in collecting data. The author uses two sources of data, namely: Primary data and secondary data. The results of this study indicate that, first, based on the exposure of the research data, it can be seen that Islamic business ethics carried out by the Sunan Drajat Lamongan Cooperative, in general, are in accordance with Islamic business ethics taught in Islam which include not committing usury, justice to all members and also What responsibilities have been entrusted by its members? Second, from the application of Islamic business ethics in increasing customer satisfaction implemented by the Sunan Drajat Lamongan Cooperative so far it has been going well, as evidenced by the existence of several efforts made by the Sunan Drajat Sharia Cooperative in increasing the number of customers each year*  
**Keywords:** Islamic Business Ethics; Customer Satisfaction; Sunan Drajat Lamongan Cooperative.

### **Abstrak:**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan etika bisnis islam terhadap kepuasan anggota di Koperasi Sunan Drajat Lamongan Jawa Timur Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. lokasi penelitian ini, di lakukan di Koperasi Sunan Drajat Lamongan yang terletak di Desa Banjaranyar, Banjarwati, Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan. Instrumen yang digunakan dalam metode kualitatif ini adalah dengan pedoman atau metode-metode khusus sehingga dalam pengumpulan data, dapat dengan mudah untuk mengolah datanya, serta agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam melakukan pengumpulan data. Penulis menggunakan dua sumber data yaitu : Data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pertama berdasarkan paparan data penelitian dapat diketahui bahwa etika bisnis Islam yang dilakukan oleh Koperasi Syariah Sunan Drajat Lamongan, umumnya telah sesuai dengan etika bisnis Islam yang di ajarkan dalam Islam yang meliputi tidak melakukan riba, keadilan kepada seluruh anggota dan juga tanggung jawab apa yang sudah di amanahkan oleh anggotanya. Kedua, dari penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang diterapkan oleh Koperasi Syariah Sunan Drajat Lamongan selama ini sudah berjalan dengan baik, terbukti dengan adanya beberapa upaya yang diberikan Koperasi Syariah Sunan Drajat dalam Peningkatkan jumlah nasabahnya setiap tahunnya.

**Kata Kunci:** Etika Bisnis Islam; Kepuasan Nasabah; Koperasi Sunan Drajat Lamongan.

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan koperasi syariah di Indonesia saat ini berkembang cukup pesat sama seperti perbankan syariah, walaupun market share koperasi syariah di Indonesia masih belum menyentuh angka 5% tapi tingkat kecepatan pertumbuhan hampir menyentuh 20% hal ini di dorong oleh stigma masyarakat tentang amanya sistem syariah di tambah dukungan dari

berbagai pihak seperti kementerian koperasi, BI, maupun lembaga non pemerintah lainnya.<sup>1</sup> Dengan semakin ketatnya persaingan usaha dalam memenuhi kebutuhan konsumen (nasabah) menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama hal ini dapat di lihat dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dalam menyertakan misinya.<sup>2</sup>

Suatu bisnis tidak mungkin berjalan apabila tidak ada konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang di tawarkan oleh bisnis, pelanggan menduduki posisi kunci *the costumer is king* merupakan ungkapan yang menunjukkan bahwa menyediakan jasa memiliki tugas pokok untuk mengupayakan kepuasan konsumen, peter drucker menggaris bawahi peranan sentral konsumen dengan menegaskan bahwa maksud dari bisnis didefinisikan secara tepat sebagai *to create a costumer* yang berarti bahwa konsumen harus di perlakukan dengan baik secara moral, hal tersebut tidak hanya merupakan tuntutan etis tetapi juga sebagai syarat mutlak untuk mencapai keberhasilan dalam bisnis.<sup>3</sup>

Dengan bersikap baik kepada nasabah maka pihak koperasi syariah akan mencapai keberhasilan dalam usahanya, dalam hal upaya mencapai tujuan bisnis memperoleh laba terkadang perusahaan kurang memperhatikan secara moral pelaku usaha sering mengabaikan nilai nilai etika, di Indonesia pelanggaran etika di dapati banyak terjadi pada banyak perusahaan baik pada bisnis skala besar maupun skala kecil, banyak pelaku bisnis yang apatis terhadap etika dan berbuat curang dalam menjalankan bisnisnya mereka menganggap semuanya bebas nilai asalkan bisa menguntungkan bagi bisnisnya, bagi mereka dosa dan pahalanya hanya ada dalam ibadah dan tidak di kenali di dunia bisnis, pelanggaran moral dan praktik curang yang di lakukan oleh dan pelaku bisnis lain, tetapi juga masyarakat.<sup>4</sup>

Kenyataan yang ada sekarang banyak terjadi pergeseran etika dalam berbisnis, misalnya banyak pelaku bisnis yang terlibat dalam transaksi riba, mengambil keuntungan yang tidak wajar, mengurangi timbangan atau takaran, *gharar*, penipuan, penimbunan, dan skandal korupsi, hal tersebut menandakan merosotnya kejujuran, etika, rasa solidaritas serta tanggung jawab, sehingga terjadilah persaingan yang tidak sehat diantara para pelaku bisnis.<sup>5</sup>

Bentuk-bentuk transaksi diatas hendaknya menjadi perhatian serius dari para pelaku bisnis muslim dalam beretika bisnis Islam terdapat prinsip yang menjadikan acuan dalam berbisnis sesuai dengan ajaran.

Sementara itu pada sisi lain perkembangan dunia bisnis dan ekonomi telah berjalan cepat dalam dunianya sendiri yang seringkali berjauhan dengan nilai moralitas dan agama sehingga dalam pelaksanaanya di penuhi praktek praktek mal bisnis dalam pengertian ini adalah mencakup semua perbuatan bisnis yang tidak baik, jelek membawa akibat kerugian, maupun melanggar hukum, dan paling penting disini tidak ada kepercayaan terhadap nasabah, dengan penerapan etika bisnis Islam maka akan timbul kepercayaan nasabah atau masyarakat

<sup>1</sup> <http://egagung.blogspot.co.id/2013/10/perkembangan-koperasi-syariah-htm>, di akses tanggal 26 maret 2018.

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi pemasaran Edisi ke, 3* (Yogyakarta: CV andi offset, 2008), 24.

<sup>3</sup> K bertens, *Pengantar etika bisnis* (Jakarta: Kanisius, 2000), 227.

<sup>4</sup> Emi R Emawan, *Business ethics* (Bandung: alfabeta, 2007), 196.

<sup>5</sup> *Ibid.*, 236.

terhadap Koperasi Sunan Drajat Lamongan, nasabah akan merasa di layani dan di perlakukan secara etis sehingga akan menimbulkan kepuasan terhadap nasabah.

Dengan menerapkan etika dan kejujuran dalam menjalankan bisnis maka akan meningkatkan nilai dari bisnis itu sendiri tingkat persaingan yang semakin ketat dan konsumen yang semakin kritis mengharuskan pelaku usaha untuk tetap menjaga kepuasan nasabah, dengan menggunakan etika bisnis islam ini di harapkan Koperasi Sunan Drajat Lamongan mampu bekerja secara optimal yang sesuai dengan etika bisnis Islam serta mampu menyebabkan terjadinya kepuasan nasabah, menurut Rafik issa beekun etika islam memiliki beberapa prinsip dasar antara lain keadilan, kebebasan, tanggung jawab dan ihsan.<sup>6</sup>

Koperasi Sunan Drajat Lamongan, menjadi salah satu lembaga keuangan yang di minati oleh masyarakat umum, hal ini dapat di lihat dengan antusiasnya masyarakat dalam hal bertransaksi baik pinjaman usaha, maupun dalam bentuk simpanan.

Sehingga masyarakat muslim perlu mengetahui mengenai penerapan etika bisnis Islam dalam praktek yang terjadi di Koperasi Sunan Drajat dan agar masyarakat lebih memahami dan lebih percaya bahwa praktek yang ada di Koperasi Sunan Drajat Lamongan tersebut telah sesuai dengan etika bisnis Islam yang sebagaimana yang tersirat dalam al quran dan al hadits.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti sejauh mana penerapan etika bisnis Islam yang di lakukan oleh Koperasi Sunan Drajat Lamongan. berdasarkan permasalahan tersebut penyusun merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang.

”Analisis penerapan etika bisnis islam dalam meningkatkan kepuasan nasabah di koperasi sunan drajat lamongan”.

## **METODE**

Metode penelitian yang penulis gunakan ini adalah Metode Kualitatif. lokasi penelitian ini, di lakukan di Koperasi Sunan Drajat Lamongan yang terletak di Desa Banjaranyar, Banjarwati, Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan. pemilihan lokasi pada Koperasi Sunan Drajat ini, cukup strategis karena terletak di jalur infrastruktur pusat jalan desa, sehingga mudah untuk di jangkau.

Instrumen yang digunakan dalam metode kualitatif ini adalah dengan pedoman atau metode-metode khusus sehingga dalam pengumpulan data, dapat dengan mudah untuk mengolah datanya, serta agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam melakukan pengumpulan data.

Data yang dikumpulkan oleh peneliti adalah data yang di ambil dari Koperasi Sunan Drajat Lamongan, tentang penerapan etika bisnis Islam, yang di terapkan di Koperasi Sunan Drajat Lamongan. Dalam hal penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

### **a. Data primer**

---

<sup>6</sup> Sofyan harahap, *Etika bisnis dalam perspektif islam* (Jakarta: salemba empat, 2011), 78.

Data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian dengan mengamati atau mewawancarai peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang, penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan cara wawancara manajemen, karyawan dan nasabah yang ada di Koperasi Sunan Drajat Lamongan.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi, data ini dapat ditemukan dengan cepat, dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Dalam observasi ini peneliti menggunakan jenis observasi non partisipan, yaitu observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipan atau kelompok yang di teliti, peneliti ini hanya melihat bagaimana prosesnya di lapangan, peneliti akan melakukan observasi sebanyak empat kali.

2. Dokumentasi

Dalam peneliti ini peneliti menggunakan data dokumentasi untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah di kumpulkan melalui wawancara langsung dengan menejer dan nasabah Koperasi Sunan Drajat, data yang peneliti gunakan adalah : etika bisnis dalam islam, Islamic business and economic ethics dan berbagai tulisan-tulisan di media masa semua sumber tersebut yang dapat membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

3. Interview

Proses ini peneliti mewawancarai pimpinan, karyawan dan nasabah yang ada di Koperasi Sunan Drajat Lamongan, terutama manajer yang menjadi pengelola koperasi syariah tersebut.

## PEMBAHASAN DAN ANALISIS

1. Penerapan Etika Bisnis Islam di Koperasi Syari'ah Sunan Drajat Lamongan

Etika bisnis Islam merupakan modal utama bagi Koperasi Syariah Sunan Drajat Lamongan, dalam menjalankan aktifitas pengelolaan keuangan, supaya terhindar dari praktek riba maisyir dan gharar, Etika bisnis islam tersebut sangat penting karna penerapan etika bisnis Islam inilah yang akan menimbulkan kepercayaan terhadap anggotanya.

Selain menghindari dari transaksi yang mengandung riba ada Prinsip-prinsip umum yang berlaku pada semua transaksi termasuk prinsip mengenai keadilan terhadap nasabah, memperlakukan nasabah dengan adil merupakan perlakuan yang di tuntutan dalam etika bisnis Islam.<sup>7</sup> Dalam hal ini peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah Koperasi Syariah Artha Mulya untuk mengetahui keadilan yang di berikan kepada nasabahnya antara lain yaitu :

a. Pembagian nisbah

---

<sup>7</sup> Rafiq Issa Beekum, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 107

Nisbah merupakan rasio bagi hasil yang akan di terima oleh tiap tiap pihak yang melakukan akad kerja sama usaha, yaitu pemilik dana (shohibul mall) dan pengelola dana (mudharib) di mana nisbah ini tertuang di dalam akad yang di sepakati dan di tanda tangani dengan kedua belah pihak.

b. Melayani nasabah tanpa membedakan status

Adil adalah konsep keseimbangan, antara kepentingan diri dan kepentingan orang lain, islam mengharuskan untuk berbuat adil dan melarang berbuat dzolim tidak terkecuali pada pihak yang tidak di sukai.<sup>8</sup> Menjaga dan meningkatkan mutu produk dan pelayanan juga merupakan usaha dalam rangka menjalankan prinsip keadilan dalam berbisnis. Dalam hal ini Karyawan Koperasi Syariah Sunan Drajat di tuntut untuk dapat melayani anggotanya yang bertransaksi dengan tidak membedakan kedudukan keanggotaanya, pangkat dan umur konsumen, karyawan harus menganggap bahwa nasabah adalah manusia yang juga memiliki perasaan yang harus di jaga, jangan sampai nasabah merasa seperti di asingkan.

Hal ini adalah salah satu bentuk di mana nasabah adalah segalanya dan kepuasan nasabah adalah yang utama oleh sebab itu persamaan status nasabah dibuatnya sama dalam hal pelayanannya.

Dari etika bisnis Islam yang di terapkan oleh Koperasi Syariah Sunan Drajat yaitu :

1. Pelayanan yang maksimal dari teller, keramah tamahan dan kesopanan menjadi sarana komunikasih yang baik dari Koperasi Syariah Sunan Drajat.
2. Tidak ada unsur suap dalam bertransaksi.
3. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan yang menjadi salah satu perwujudan sifat amanah dari pihak Koperasi Syariah Sunan Drajat.
4. Pembagian nisba yang secara adil.
5. Melayani anggota tanpa membedakan status.
6. Kebebasan memberi saran dan kritik bagi Koperasi Syariah Sunan Drajat.

Di lihat dari penjelasan di atas, Koperasi Syariah Sunan Drajat Lamongan sudah menerapkan etika bisnis Islam itu terbukti dengan mengedapankan sikap Kejujuran, keadilan, tanggung jawab dan kehendak bebas, selain itu karyawan juga harus memiliki keinginan untuk menolong, melayani konsumen dengan baik tanpa pilih kasih, sudah merupakan bagian dari prinsip Ekonomi Islam.

2. Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Koperasi Sunan Drajat Lamongan

a. Kualitas pelayanan di Koperasai Syariah Sunan Drajat Lamongan

- 1) Meningkatkan pelayanan yang baik bagi nasabah
- 2) Mempermudah dan mempercepat dalam hal penarikan tabungan atau simpanan
- 3) Melayani dengan penuh tanggung jawab

Dari hasil peneliti terhadap upaya yang di lakukan Koperasi Syariah Sunan Drajat Lamongan dalam penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan kepuasan nasabah,

---

<sup>8</sup> Sofyan Syafri harahap, *Etika bisnis dalam persepektif islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2011),78.

mulai dari kualitas pelayanan yang baik yang di berikan oleh nasabahnya, variasi produk-produk yang di tawarkan dan juga, yang di lakukan oleh Koperasi Syariah Sunan Drajat Lamongan sudah baik terbukti dengan meningkatnya jumlah nasabah yang menabung setiap tahunnya, hal ini di sebabkan karna kepercayaan nasabah terhadap Koperasi Syariah Sunan Drajat Lamongan, dan produk-produk yang di tawarkan oleh Koperasi Syariah Sunan Drajat Lamongan diantaranya yaitu tabungan peduli siswa, deposito syariah, dan juga simpanan umum syariah.

Dari penerapan etika bisnis islam dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang di terapkan oleh Koperasi Syariah Sunan Drajat Lamongan selama ini sudah berjalan dengan baik, alasannya kenapa Koperasi Syariah Sunan Drajat Lamongan anggotanya mayoritas dari masyarakat desa sugihan sendiri karna koperasi tujuan usahanya juga ingin membantu kesejahteraan perekonomian masyarakat sekitar.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian analisis pada bab sebelumnya yang membahas tentang penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Koperasi Syariah Sunan Drajat Lamongan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut bahwa :

1. Berdasarkan paparan data penelitian dapat diketahui bahwa etika bisnis Islam yang dilakukan oleh Koperasi Syariah Sunan Drajat Lamongan, umumnya telah sesuai dengan etika bisnis Islam yang di ajarkan dalam Islam yang meliputi tidak melakukan riba, keadilan kepada seluruh anggota dan juga tanggung jawab apa yang sudah di amanahkan oleh anggotanya.
2. Dari penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang diterapkan oleh Koperasi Syariah Sunan Drajat Lamongan selama ini sudah berjalan dengan baik, terbukti dengan adanya beberapa upaya yang diberikan Koperasi Syariah Sunan Drajat dalam Peningkatkan jumlah nasabahnya setiap tahunnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Sonny Keraf, Etika Bisnis, Yogyakarta: Pustaka Filsafat Kanisius, 2007.
- Ahmad Ifham Sholihin, Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syari'ah, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Chapra, Islam dan Tantangan Ekonomi, Jakarta: Gema Insani Press, 2000.
- Devit Tansah Agung, Pengaruh pelayanan prima dan etika bisnis islam terhadap costumer retention pada anggota KJKS BTM Mentari kademangan blitar, Fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri tulungagung 2016, Skripsi.
- Freddy Rangkuti, Riset Pemasaran, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: CV Andi Offset, Edisi ke, 3 2008.
- Faisal Badroen dan Suhendra, Etika Bisnis Dalam Islam Jakarta : Kencana, 2016
- <http://egagung.blogspot.co.id/2013/10/perkembangan Koperasi Syariah htm>, diakses

Tanggal 26 Maret 2022.

<http://muhsyodiq.wordpress.com/2009/08/12/koperasi-syariah-apa-bagaimana/> diakses  
Tanggal 26 Maret 2022.

<http://www.koperasi-syariah.com/category/koperasi-syariah/page>. Diakses Tanggal 26 Maret  
2022..

Hendar,SE,MSi. Manajemen Perusahaan Koperasi, Surabaya: Erlangga, 2011. Ika Yunita  
Fauziah, Etika Bisnis Dalam Islam, Jakarta: Kencana, 2013.

Kasmir, Pemasaran Bank, Jakarta: Kencana, cet, ke 4, 2010.

Kees Bertens, Pengantar Etika Bisnis, Jakarta: Kanisius, 200.

Muhammad, Etika Bisnis Islami, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004.

Mustaq Ahmad, Etika Bisnis Islam, Pustaka Al Kautsar, Yogyakarta, 2003.

Muslich, Etika Bisnis Islam Landasan Filosofis, dan Substansi Implementatif  
Yogyakarta: Ekonosia, 2004.

Muhammad Fauroni L, Etika Bisnis Dalam Al-Qur'an, Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2006.

Muhammad Djakfar, Etika Bisnis, Jakarta: Penebar Plus Imprint dari Penebar Swadaya 2012.

Mahmoeddin, Etika Bisnis Perbankan, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2014.

Miles, dan Huberman, Data Analysis. Methods Sourcebook, Bandung: Saldana 2014. Nur S.  
Buchori, Koperasi Syari'ah Teori dan Praktik, Banten: Pustaka Aufa Media, 2012.