



UIN SUSKA RIAU

© Pak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH:

RENI PRATIWI

NIM. 21890325454

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1442 H./2021 M.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا

THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs. (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Lembaran Pengesahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nama
Nomor Induk Mahasiswa
Gelar Akademik
Judul

: Reni pratiwi
: 21890325454
: M.E. (Magister Ekonomi Syariah)
: Pengaruh penerapan prinsip etika bisnis Islam terhadap
retensi pelanggan pada koperasi syariah BMT Al Ittihad
Pekanbaru

Tim Penguji:

Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si
Penguji I/Ketua

Dr. Yanti, M.Ag
Penguji II/Sekretaris

Dr. Heri Sunandar, M.Cl
Penguji III

Dr. Julina, SE., M.Si
Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan

27/05/2021

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PENGUJI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku Tim Penguji Tesis mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul "*Pengaruh Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam Terhadap Retensi Pelanggan pada Koperasi Syariah BMT Al Ittihad Pekanbaru*" yang ditulis oleh saudara:

Nama : Reni Pratiwi
NIM : 21890325454
Program Studi : Ekonomi Syari'ah (S2)

Telah diujikan dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Penguji Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, pada tanggal 27 Mei 2021.

Penguji I,
Dr. Heri Sunandar, M.CI

NIP. 196608031993031004

Tgl. 12/6/2021

Penguji II,
Dr. Julina, S.E. M.Si

NIP.197307221999032001

Tgl. 12 Juni 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah

Dr. Hj. Sitti Rahmah, M. Si
NIP. 19640508 199303 2 002



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PEMBIMBING

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku pembimbing Tesis mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul "**Pengaruh Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam Terhadap Retensi Pelanggan pada Koperasi Syariah BMT Al Ittihad Pekanbaru**" yang ditulis oleh saudara:

Nama : Reni Pratiwi
NIM : 21890325454
Program Studi : Ekonomi Syari'ah (S2)

Telah diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Tesis Program Pasca sarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah diujikan pada tanggal 27 Mei 2021.

Pembimbing I,
Dr. Mahyarni, SE. MM
NIP. 19700826 19903 2 001


.....
Tgl. 14. Juni 2021

Pembimbing II,
Dr. Hj. Sitti Rahma, M.Si
NIP. 19640508 199303 2 002


.....
Tgl. 14. Juni 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah


Dr. Hj. Sitti Rahmah, M. Si
NIP. 19640508 199303 2 002



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku pembimbing Tesis, dengan ini menyetujui bahwa Tesis yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Pada Koperasi Syariah BMT Al Ittihad Pekanbaru”** yang ditulis oleh:

Nama	:	Reni Pratiwi
NIM	:	21890325454
Program Studi	:	Pascasarjana (S2)
Konsentrasi	:	Ekonomi Syari'ah

Untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah Tesis pada Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Tanggal: 10.03.2021
Pembimbing I,

Dr. Mahyarni, SE. MM
NIP. 19700826 199903 2 001

Tanggal: 10.03.2021
Pembimbing II,

Dr. Hj. Sitti Rahma, M.Si
NIP. 19640508 199303 2 002

Mengetahui :
Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah

Dr. Sitti Rahmah, M. Si
NIP. 19640508 199303 2 002



©

Dr. Mahyarni, SE. MM
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal : Tesis Saudara
Reni Pratiwi

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara :

Nama	:	Reni Pratiwi
NIM	:	21890325454
Program Studi	:	Ekonomi Syariah
Konsentrasi	:	Ekonomi Syariah
Judul	:	Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Pada Koperasi Syariah BMT Al Ittihad Pekanbaru

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 10 - 03 2021
Pembimbing I,

Dr. Mahyarni, SE. MM
NIP. 19700826 199903 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

©

Dr. Hj. Sitti Rahma, M.Si
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal : Tesis Saudara
Reni Pratiwi

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara :

Nama	:	Reni Pratiwi
NIM	:	21890325454
Program Studi	:	Pascasarjana (S2)
Konsentrasi	:	Ekonomi Syari'ah
Judul	:	Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Pada Koperasi Syariah BMT Al Ittihad Pekanbaru

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 24 / 3 - 2021
Pembimbing II,

Dr. Hj. Sitti Rahma, M.Si
NIP. 19640508 199303 2 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Reni Pratiwi
NIM	:	21890325454
Program Studi	:	Pascasarjana (S2)
Konsentrasi	:	Ekonomi Syari'ah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun dengan judul: "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Retensi Pelanggan Pada Koperasi Syariah BMT Al Ittihad Pekanbaru". Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau ini seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri maupun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pekanbaru, 10 Maret 2021



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kami ucapkan ke hadirat Allah SWT kerena dengan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini, sehingga dapat dipersembahkan kepada pembaca yang budiman serta yang cinta akan ilmu pengetahuan. Sholawat beriring salam tak lupa penulis kirimkan kepada baginda besar yakni Nabi Muhammad SAW, seorang reformasi sejati dalam sejarah kemanusiaan dan perintis peradaban.

Atas rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul :

“PENGARUH PENERAPAN PRINSIP ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA KOPERASI SYARIAH BMT AL- ITTIHAD PEKANBARU”. Ini merupakan hasil karya tulis yang disusun sebagai tesis yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi (ME) pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.

Selanjutnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ayahanda Azzuhri dan Jeswita, yang selalu memberikan do'a, kasih sayang dan semangat tiada henti kepada penulis yang selalu memberikan saran dan dukungan kepada penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Suami dan anak-anakku yang selalu memberikan do'a, kasih sayang dan semangat tiada henti kepada penulis yang selalu memberikan saran dan dukungan kepada penulis.
3. Abang Jefri Fernandes, Misbul Abdullah, Nila Asmita, M.Esy, Ridwan, S.Hum, dan saudara lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan do'a, kasih sayang dan semangat tiada henti kepada penulis yang selalu memberikan saran dan dukungan kepada penulis.
4. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
5. Yang terhormat Bapak Prof.Dr. Afrizal,M.,MA, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
6. Yang terhormat Bapak Drs. H. Iskandar Arnel, MA., Ph.D selaku Wakil Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
7. Yang terhormat Ibu Dr. Sitti Rahma, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
8. Yang terhormat Ibu Dr. Yanti, M.Ag, selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
9. Yang terhormat Ibu Dr. Mahyarni, S.E., M.E selaku Pembimbing 1 dan Ibu Dr. Siti Rahma, M.Si selaku pembimbing 2 tesis yang telah banyak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritikan sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.

10. Terimakasih kepada seluruh Dosen-Dosen Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
11. Yang terhormat seluruh Staf Prodi ekonomi Syariah dan Staf Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru.
12. Terima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang penulis butuhkan untuk penelitian.
13. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2020 yang turut membantu memberikan motivasi penulis dalam penyelesaian tesis ini.
14. Terima kasih kepada teman-teman satu profesi yang turut membantu memberikan motivasi penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Akhirnya kepada Allah jualah segala kemuliaan dan kebesaran, marilah kita selalu berserah diri kepada-Nya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian, amin.

Pekanbaru, Maret 2021

Penulis

Reni Pratiwi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Halaman
NOTA DINAS	
PERSETUJUAN PEMBIMBING & KETUA PRODI	
PENGESAHAN PEMBIMBING & PENGUJI	
SURAT PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II PEMBAHASAN	
A. Kajian Teori	16
1. Teori Etika Bisnis Islam	16
2. Landasan Hukum Etika Bisnis Islam.....	21
3. Prinsip Etika Bisnis Islam.....	24
4. Customer Retention/Retensi Pelanggan	32
5. Faktor yang mempengaruhi Customer Retention	35
a. Komitmen Pelanggan.....	35
b. Kepercayaan Pelanggan.....	35
c. Kepuasan Pelanggan	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Baitul Mal wa Tamwil	38
a. Pengertian BMT	38
b. Landasan dasar sistem BMT	40
c. Akad dan produk dana BMT	41
d. Sumber penghimpunan dana BMT	42
e. Sumber penyaluran dana BMT	44
B. Hubungan Antar Variabel.....	45
C. Tinjauan Penelitian yang Relevan	49
D. Konsep Operasional Penelitian.....	55
E. Kerangka Berpikir	57
F. Pengajuan Hipotesis	58
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	60
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	61
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
D. Populasi	62
E. Sampel	61
F. Teknik Pengambilan Sampel	63
G. Jenis dan Sumber data	63
H. Teknik Pengumpulan Data	63
I. Instrumen dan Skala Penelitian	64
J. Teknik Pengolahan Data.....	65
K. Teknik Analisis Data	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum BMT Al Ittihad	71
B. Visi BMT	71
C. Misi BMT	71
D. Catatan Prestasi.....	71
E. Struktur Organisasi	72
F. Identitas Responden.....	73
G. Statistik Deskriptif.....	76

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H. Uji Istrumen.....	95
1. Uji Validitas.....	95
2. Uji Reliabilitas.....	97
I. Uji Asumsi Klasik	99
1. Uji Normalitas	99
2. Uji Multikolinieritas	99
3. Uji Heterokedasitas.....	100
4. Uji Auto Korelasi.....	101
J. Uji Hipotesis	102
1. Uji Persamaan Regresi Linier Berganda	102
2. Uji Persial (Uji t)	104
3. Uji Simultas (Uji F)	106
4. Koefisien Determinasi	107
K. Pembahasan Hasil penelitian	108
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Total Aset BMT	8
Tabel I.2	Data Jumlah Karyawan 2017 – 2019	9
Tabel II.1	Penelitian Relevan	49
Tabel II.2	Konsep Operasional	55
Tabel III.1	Bobot Skala Likert	66
Tabel IV.1	Jenis Kelamin Responden	73
Tabel IV.2	Usia Responden	73
Tebel. IV.3	Pendidikan Responden	74
Tabel IV.4	Lama Menjadi Anggota	74
Tabel IV.5	Pekerjaan Responden	74
Tebel. IV.6	Kredit yang diajukan Responden	75
Tabel IV.7	Penghasilan Responden	75
Tabel IV.8	Jarak BMT dari rumah Responden	76
Tebel. IV.9	Jumlah transaksi Responden	76
Tabel IV.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Keesaan	77
Tabel IV.11	Kriteria Interpretasi Skor	79
Tebel. IV.12	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Keadilan	80
Tabel IV.13	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kehendak Bebas	83
Tabel IV.14	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Tanggung Jawab	86
Tebel. IV.15	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kebenaran	89
Tabel IV.16	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Customer Retention	91
Tabel IV.17	Uji Validitas	96
Tabel. IV.18	Uji Reliabilitas	98
Tabel IV.19	Uji Normalitas	99
Tabel IV.20	Uji Multikolinieritas	100
Tabel IV.21	Uji Auto Korelasi/Runs Test	101

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Grafik Peningkatan Jumlah Anggota BMT Al Ittihad	7
Gambar II.1	Kerangka Berpikir	57
Gambar IV.1	Uji Heterokedasitas	101

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide to Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

A. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ط	Th
بـ	B	ظ	Zh
تـ	T	عـ	'
ثـ	Ts	غـ	Gh
جـ	J	فـ	F
حـ	H	قـ	Q
خـ	Kh	كـ	K
دـ	D	لـ	L
ذـ	Dz	مـ	M
رـ	R	نـ	N
زـ	Z	وـ	W
سـ	S	هـ	H
شـ	Sy	ءـ	'
صـ	Sh	يـ	Y
ضـ	Di		

B. Vokal, panjang dan diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vocal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlomah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vocal (a) panjang = Â misalnya قال menjadi qâla

Vocal (i) panjang = ِ misalnya قيل menjadi qila

Vocal (u) panjang = \hat{U} misalnya نۇـ menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan "i", melainkan tetap ditulis dengan "iy" agar dapat menggambarkan ya' nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya' setelah *fathah* ditulis dengan "aw" dan "ay". Perhatikan contoh berikut:

- a. Pengutipan hanya untuk keperluan akademik
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan pihak ketiga
2. Dilarang mengumumkan dan menyebarluaskan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Diftong (aw) =	و	misalnya	قول	menjadi qawlun
Diftong (ay) =	أ	misalnya	خير	menjadi khayrun

C. Ta' marbûthah (ة)

Ta' marbûthah ditransliterasikan dengan “t̄” jika berada ditengah kalimat, tetapi apabila Ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسلة للدرسة menjadi *al-risalat li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan kalimat berikutnya, misalnya فی رحمة الله menjadi *fi rahmatillâh*.

D. Kata Sandang dan Lafdh al-jalâlah.

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafdh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan.

Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

- Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
- Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...

Masyâ' Allâh kâna wa mâ lam yasyâ' lam yakun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Reni Pratiwi (2020) : Pengaruh Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam terhadap Retensi Pelanggan pada Koperasi Syariah Bmt Al- Ittihad Pekanbaru

Etika bisnis muncul ketika kegiatan bisnis tidak luput dari sorotan etika. Menipu dalam bisnis, mengurangi timbangan atau takaran, merupakan contoh-contoh konkret adanya hubungan antara etika dan bisnis. Etika bisnis Islam bertujuan mengajarkan manusia untuk menjalin kerjasama dalam rangka tolongan dan menjauhkan diri dari hal-hal yang tidak sesuai dengan prinsip syari'ah. Etika bisnis Islam muncul sebagai solusi dari permasalahan etika di dunia bisnis saat ini. Terlebih etika bisnis Islam sebagai nilai-nilai yang secara langsung berkaitan dengan agama.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui adakah pengaruh secara persial dan simultan antara variabel *keesaan, keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran* terhadap customer retention pada Koperasi Syariah BMT Al Ittihad di Pekanbaru.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan metode penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data dengan metode kuisioner, dokumentasi dan wawancara kepada responden, adapun jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang dan lokasi penelitian berada di Kota Pekanbaru, dalam pengolahan data menggunakan program SPSS for Windows versi 23,0.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil (1) *keesaan* berpengaruh negatif terhadap customer retention, (2) *keadilan* berpengaruh positif terhadap customer retention, (3) *kehendak bebas* berpengaruh positif terhadap customer retention, (4) *tanggung jawab* berpengaruh positif terhadap customer retention, (5) *kebenaran* berpengaruh positif terhadap customer retention. Adapun secara simultan etika bisnis Islam berpengaruh terhadap customer retention sebesar 68,6%. Artinya variabel *keesaan, keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran* berpengaruh terhadap customer retention di BMT Al Ittihad Pekanbaru.

Kata Kunci: *Etika Bisnis Islam, Retensi Pelanggan*

UIN SUSKA RIAU

ABSTRACT

Reni Pratiwi (2020) : The Influence of the Implementation of Islamic Business Ethics Principles on Customer Retention in the Cooperative Syariah Bmt Al- Ittihad Pekanbaru

Business ethics emerge when business activities do not escape the ethical spotlight. Deception in business, reducing the scale or measure, are concrete examples of the relationship between ethics and business. Islamic business ethics aims to teach humans to collaborate in the context of helping and keeping away from things that are not in accordance with the principles of syari"ah. Islamic business ethics emerged as a solution to ethical problems in today's business world. Especially Islamic business ethics as values that are directly related to religion.

The purpose of this study is to determine whether there is a partial and simultaneous influence between the variables of oneness, justice, free will, responsibility and truth on customer retention at the Cooperative Syariah BMT Al-Ittihad Pekanbaru.

This research is a field research with quantitative research methods, data collection techniques using questionnaires, documentation and interviews with respondents, while the number of respondents in this study amounted to 100 people and the research location was in Pekanbaru City, in processing data using the SPSS for Windows version 23,0.

Based on the research results, the results obtained (1) oneness has a negative influence on customer retention, (2) justice has a positive influence on customer retention, (3) free will has a positive influence on customer retention, (4) responsibility has a positive influence on customer retention, (5) truth has a positive influence on customer retention. Meanwhile, simultaneously, Islamic business ethics has an influence on customer retention by 68.6%. This means that the variables of oneness, justice, free will, responsibility and truth have an effect on customer retention at BMT Al Ittihad Pekanbaru.

Keywords: *Islamic business ethics, Customer Retention*

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

نبذة مختصرة

ريبي براتيوي (٢٠٢٠): تنفيذ مبادئ أخلاقيات الأعمال الإسلامية بشأن الاحتفاظ بالعملاء في التعاونية الشرعية في الاتحاد ، بيكانبارو

تظهر أخلاقيات العمل عندما لا تفلت الأنشطة التجارية من دائرة الضوء الأخلاقي. الاتجاه في العمل ، وتقليل الحجم أو الإجراء ، هي أمثلة ملموسة للعلاقة بين الأخلاق والأعمال. تهدف أخلاقيات العمل الإسلامي إلى تعليم البشر التعاون في سياق المساعدة والابتعاد عن الأشياء التي لا تتوافق مع مبادئ الشريعة. ظهرت أخلاقيات العمل الإسلامي كحل للمشاكل الأخلاقية في عالم الأعمال اليوم. خاصة أخلاقيات العمل الإسلامية باعتبارها قيماً ترتبط ارتباطاً مباشراً بالدين. الغرض من هذا البحث هو معرفة ما إذا كان التأثير الجزئي والمتزامن بين متغيرات الوحدة والعدالة والإرادة الحرة والمسؤولية والحقيقة على الاحتفاظ بالعملاء في جمعية الاتحاد التعاوني للشريعة الإسلامية في بيكانبارو.

هذا البحث عبارة عن بحث ميداني بأساليب البحث الكمي وتقنيات البيانات باستخدام طرق الاستبيان والتوثيق والمقابلات ، بينما يبلغ عدد المستجيبين في هذه الدراسة ١٠٠ شخص وموقع البحث في مدينة بيكانبارو ، في معالجة البيانات باستخدام SPSS 23 لإصدار Windows 0 برنامج.

بناءً على نتائج البحث ، وجد أن (١) التزاهة لها تأثير سلبي على الاحتفاظ بالعملاء ، (٢) للعدالة تأثير إيجابي على الاحتفاظ بالعملاء ، (٣) الإرادة الحرة لها تأثير إيجابي على الاحتفاظ بالعملاء ، (٤) المسؤولية لها تأثير على الاحتفاظ بالعملاء ، (٥) الحقيقة لها تأثير إيجابي على الاحتفاظ بالعملاء. وفي الوقت نفسه ، فإن أخلاقيات العمل الإسلامية لها تأثير على الاحتفاظ بالعملاء بنسبة ٦٨٠.٦٪. وهذا يعني أن متغيرات الوحدة والعدالة والإرادة الحرة والمسؤولية والتأثير على الاحتفاظ بالعملاء في BMT Al Ittihad Pekanbaru.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل الإسلامية ، الاحتفاظ بالعملاء.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Etika bisnis menjadi sorotan dalam sebuah kegiatan bisnis, karena adanya keterkaitan etika dan bisnis seperti menipu dalam bisnis, mengurangi timbangan dll. Pelanggaran yang dilakukan meskipun terlihat kecil atau besar pastinya tetap merugikan masyarakat dan pihak yang terkait. Sehingga dari fenomena inilah etika bisnis menjadi bidang kajian yang ilmiah untuk diperhatikan secara intensif.¹ Di Beberapa wilayah tanah air ini, ada terjadi penyimpangan etika bisnis, tentunya penyimpangan ini dapat merugikan pihak internal usaha, mitra kerja dan masyarakat.

Setiap individu muslim dituntut menjalani kegiatan ekonomi berdasarkan norma dan etika Islam yang ada. Etika bisnis Islam menganjurkan agar sesama muslim menjalin kerja sama dan tolong menolong dan menerapkan etika bisnis sesuai prinsip syariah. Etika bisnis Islam mengatur segala kegiatan ekonomi dan suatu gabungan bisnis dengan nilai etika dan agama. Ada beberapa prinsip bisnis yaitu kesatuan dan integrasi, kesetaraan, intelektualitas, kehendak bebas, tanggung jawab dan akuntabilitas, ketundukan total, jujur, keadilan, terbuka, kebaikan untuk orang lain, dan kebersamaan.²

¹ Darmawati, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam : Explorasi Prinsip Etis Al- Qur'an dan Sunnah*, Jurnal Muzahib IAIN Samarinda, (VOL). 11 No. 1 Juni 2015, hlm. 59.

² Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, UPP AMP YKPN: Yogyakarta, 2004, hlm. 38.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berangkat dari pemikiran dan pengembangan praktik usaha bisnis Islam perlu meningkatkan pengetahuan terhadap praktik keuangan syariah yang lebih sesuai dengan ajaran Islam, dengan menerapkan etika bisnis Islam BMT Al- Ittihad Pekanbaru diharapkan dapat melakukan pekerjaan secara maksimal sesuai dengan etika bisnis Islam untuk meningkatkan pangsa pasar BMT Al- Ittihad Pekanbaru, serta dapat mempertahankan anggota³.

Dalam aktivitas bisnis, BMT Al Ittihad menerapkan beberapa prinsip etika bisnis islam yaitu prinsip keesaan, keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran. Prinsip keesaan adalah penerapan sikap yang diberikan oleh BMT kepada seluruh anggotanya berdasarkan pada aturan dalam syariat islam karena dalam berdagang yang diutamakan adalah keberkahan bukan keuntungan.

Ini terlihat dari aktivitas bisnis yang dilakukan BMT yakni memberikan pembiayaan kepada anggotanya tanpa mengambil denda terhadap biaya keterlambatan jika anggotanya tidak mampu untuk membayar, dengan syarat anggota memberi kabar terlebih dahulu jika tidak bisa membayar dan didukung dengan alasan yang bisa diterima dan akan di proses oleh pihak bmt. Dengan demikian masih adanya kemungkinan akan terjadi tindakan penyelewengan prinsip keesaan. Hal ini didukung dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan, bahwa menurut salah satu anggota, pihak bmt akan memberikan denda pada anggota yang tidak dapat membayarkan pinjaman

³Opcit, hlm. 39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

setiap bulannya, tanpa memberi tau alasan sebelumnya⁴. Tentunya ini akan menyebabkan kurang puasnya nasabah terhadap pelayanan yang diberikan BMT kepada anggota.

Penerapan prinsip etika bisnis yang kedua yakni prinsip keadilan. Keadilan adalah sikap yang ditunjukkan karyawan dengan adil kepada seluruh anggota, tujuannya supaya mendapatkan loyalitas yang penuh dari anggota. Dalam penerapan prinsip ini BMT Al Ittihad sudah menerapkan seperti memberi perlakuan yang sama kepada seluruh anggotanya tanpa membedakan status, ras, dll. Dan dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti bahwa prinsip keadilan ini sudah diterapkan oleh BMT dengan baik, ini terlihat setiap memasuki waktu solat, seluruh karyawan diperkenankan untuk melakukan solat berjamaah. Artinya pihak BMT sudah menyeimbangkan kehidupan baik di dunia dan akhirat.

Adapun penerapan prinsip etika bisnis yang ketiga adalah prinsip kehendak bebas. Kehendak bebas adalah sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota untuk mencapai kepuasan. Prinsip ini ditunjukkan oleh BMT seperti anggota bebas menentukan pilihan produk, jasa keuangan, jangka waktu, alternatif pembayaran dll. Namun hal ini ini berbanding terbalik dengan yang peneliti jumpai dilapangan, menurut salah satu anggota BMT bahwa anggota tidak dapat memilih jangka waktu peminjaman untuk perumahan dan penggunaan fasilitas diruangan teller yang tidak memadai

⁴Hasil wawancara dengan pak zulbadri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang mana, kurangnya tempat tunggu nasabah, tidak adanya satpam⁵. Hal ini tentunya tidak membuat anggota merasa nyaman dalam bertransaksi.

Penerapan prinsip yang keempat adalah prinsip tanggung jawab, yaitu perilaku karyawan yang melayani anggota dengan baik serta memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi sesuai kesepakatan. Penerapan prinsip ini pada dasarnya berupa pelayanan sistem administrasi yang baik diberikan oleh karyawan BMT kepada seluruh anggota. Sejauh peneliti melakukan pengamatan dilapangan, bahwa dalam praktiknya BMT memang sudah menerapkan prinsip ini, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti pihak dari BMT sendiri harusnya memberikan sistem administrasi yang baik. Sehingga nasabah tidak harus menunggu dalam waktu yang lama. Seperti halnya yang dialami oleh salah satu anggota, ketika melakukan transaksi, namun terkendala oleh jaringan sistem tentunya ini tidak membuat puas anggota terhadap pelayanan. Seharusnya BMT mempunyai sistem administrasi yang baik secara manual, sehingga transaksi dapat berjalan dengan lancar⁶.

Adapun prinsip yang terakhir adalah kebenaran, yakni sikap yang ditunjukkan BMT dengan baik dan jujur seperti sikap pelayanan yang penuh kekeluargaan, ramah, dan tidak merugikan anggota. Dalam penelitian dilapangan, peneliti menemukan bahwa BMT ramah dan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh anggota, namun disisi lain, menurut salah satu anggota bahwa pada saat anggota ingin mengajukan pembiayaan

⁵ Wawancara dengan Pak eriazal

⁶ Wawancara dengan Ibu Irma

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan batas waktu yang diinginkan oleh anggota, pihak BMT tidak menyetujuinya tanpa adanya alasan. Dan tentunya ini akan memunculkan rasa tidak percaya nasabah terhadap BMT yang pastinya akan menyebabkan kurangnya loyalitas nasabah terhadap BMT.

BMT adalah lembaga keuangan syariah yang berfokus pada sosial, yang pemasatan perhatian kepada sebagian rakyat kecil, Dengan menerima modal dari mayoritas masyarakat yang mempunyai banyak modal, yang mana lembaga keuangan tersebut terdistribusi secara merata dan adil. Fungsi BMT salah satunya melakukan kegiatan usaha dan modal untuk peningkatan kehidupan ekonomi pelaku ekonomi mikro dengan mendorong kegiatan menyimpan dan pembelanjaan ekonomi. BMT adalah lembaga keuangan yang berasal dari ide masyarakat muslim dan untuk menolong pelaku usaha mikro dan lembaga sehingga tidak terpedaya pada debt collector, namun sebaliknya untuk mencapai kesejahteraan bersama.⁷

Perusahaan/Lembaga keuangan pada dasarnya memiliki tujuan yaitu memperoleh laba, namun perusahaan kurang memperhatikan norma-norma yang ada. Pelaku usaha sering mengabaikan nilai-nilai etika. Oleh karena itu, lembaga keuangan perlu menerapkan prinsip etika bisnis dalam pengelolaan dana masyarakat sehingga terhindar dari penyelewengan dan praktik pengelolaan yang melanggar nilai-nilai etika. Dengan menerapkan etika bisnis Islam dalam mengelola dana masyarakat maka akan timbul kepercayaan nasabah atau masyarakat terhadap BMT. Pelanggan akan merasa dilayani dan

⁷ Muhammad Ridwan, *Management Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)*, UII Pres, 2004, hlm.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperlakukan secara etis sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Jika pelanggan puas dengan layanan yang diberikan BMT, maka pelanggan tersebut loyal dalam menggunakan layanan BMT.

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, pelaku usaha harus menerapkan etika dalam berbisnis seperti adanya kejujuran, sehingga akan meningkatkan nilai bisnis dimata konsumen.

BMT Al Ittihad Pekanbaru adalah lembaga keuangan mikro syariah yang menerapkan etika bisnis Islam dalam mengelola keuangan masayarakat, salah satunya Bmt tidak memberikan denda kepada anggota ataupun nasabah yang terlambat melakukan pembayaran pembiayaan, dan bagi nasabah atau pun anggota yang sudah pernah melakukan pinjaman, jika ingin mengajukan pembiayaan maka selanjutnya tidak dilakukan lagi survey dilapangan lagi.

Salah satu contoh penerapan etika bisnis Islam pada BMT termasuk pelayanan yang ramah kepada anggotanya seperti pada umumnya pelayanan bank lainnya, seperti penjemputan data anggota dan pembiayaan tanpa adanya biaya tambahan, adanya rescheduling bagi anggota bila diperlukan, memberikan reward dan bantuan kepada anggota, serta berusaha memberikan rasa aman kepada nasabah dalam setiap transaksi. Jika sebuah lembaga keuangan tidak menerapkan konsep etika bisnis islam ini tentunya akan mempengaruhi bisnis BMT kedepannya⁸.

Ada beberapa tantangan yang dihadapi BMT yaitu adanya pilihan pembiayaan atau aktivitas keuangan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan,

⁸ Wawancara dengan Kepala Cabang (Bapak Thabrani) BMT Al Ittihad Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

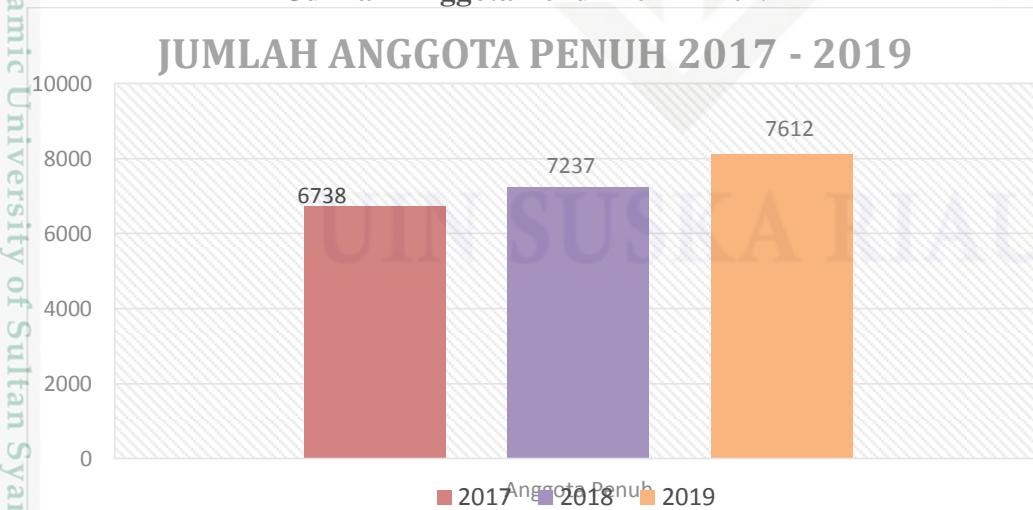
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan masyarakat dalam mendapatkan dana semakin dipermudah dan adanya pilihan, sehingga BMT harus bisa mengembangkan usahanya dan bersaing dengan selektif.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan BMT Al Ittihad Pekanbaru adalah lembaga mikro sudah mulai menerapkan prinsip syariah serta memberikan pelayanan prima kepada nasabah, untuk meningkatkan retensi nasabah, etika bisnis Islam sangat diperlukan tujuannya supaya praktik yang dilakukan lembaga keuangan tidak menyimpang dari koridor norma yang ada. Dalam praktiknya BMT tidak hanya mencari keuntungan tetapi lebih dari itu untuk mencari ridho Allah SWT dan berfokus pada kegiatan sosial. .

BMT Al- Ittihad Pekanbaru sampai saat ini telah mempunyai 1 kantor pusat dan 3 kantor cabang berlokasi di pekanbaru, cibubur dan jawa barat. BMT Al- Ittihad Pekanbaru juga meraih penghargaan koperasi berprestasi tingkat kota 2018. Berikut adalah gambar grafik peningkatan jumlah anggota BMT Al Ittihad sbb:

Gambar I.1
Jumlah Anggota Penuh 2017 – 2019



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Berdasarkan gambar di atas anggota penuh BMT Al- Ittihad pekanbaru mengalami peningkatan 3 tahun terakhir yaitu tahun 2017 berjumlah 6738 anggota dan tahun 2018 mengalami peningkatan dengan jumlah 7237 dan pada tahun 2019 sebesar 7612 anggota⁹. Hal ini berbanding terbalik dengan yang peneliti jumpai dilapangan, yang mana dengan banyaknya jumlah anggota, tidak semua anggota BMT yang aktif di BMT AL Ittihad dikarenakan pihak BMT akan menutup rekening jika nasabah ingin keluar dari BMT/saldo yang berkurang setiap bulannya sehingga BMT menutup secara total rekening anggota. Disamping itu ada juga nasabah yang menutup rekeningnya secara langsung datang ke BMT, namun pihak BMT tidak membuat laporan jumlah penurunan nasabah setiap tahunnya, tentunya ini akan menjadi catatan penting buat BMT kedepannya.

Dalam 3 tahun terakhir ini pihak BMT berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota, sehingga anggota puas terhadap pelayanan yang diberikan tentunya akan meningkatkan jumlah nasabah di BMT. ini terlihat dari hasil asset yang diperoleh oleh BMT sbb:

Tabel I.1
Total Asset BMT 2017-2019

No	Tahun	Jumlah Asset (Rupiah)
1	2017	87.075.032.747
2	2018	100.804.747.051
3	2019	101.375.254.519

⁹Data Pihak Bmt Al Ittihad

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel I.2
Data Jumlah karyawan 2017-2019

No	Tahun	Jumlah karyawan (Rupiah)
1	2017	29
2	2018	29
3	2019	27

Berdasarkan data asset diatas, 3 tahun terakhir jumlah asset BMT mengalami kenaikan tentunya ini tidak bisa dilepaskan dari pelayanan yang diberikan BMT kepada nasabahnya. Di lembaga keuangan seperti BMT, pihak bank berusaha untuk memberikan jasa sehingga bisa menarik konsumen dengan sebanyak-banyaknya. Ada banyak cara yang bisa dilakukan oleh lembaga keuangan seperti dengan meningkatkan pelayanan dan juga meningkatkan penerapan prinsip etika bisnis Islam.

Melihat fenomena prinsip etika bisnis yang diterapkan oleh BMT, tentunya BMT harus bisa membuat anggota/nasabah tetap bertahan menjadi anggota BMT. Untuk tetap mempertahankan konsumen/nasabah ada cara yang bisa dilakukan salah satu adalah *customer retention* (mempertahankan pelanggan). *Customer retention* merupakan bentuk sikap konsumen dengan terus membeli suatu produk/jasa secara kontinyu. Untuk dapat bertahan dalam suatu bisnis terdapat salah satu strategi pemasaran yang dapat digunakan oleh BMT yaitu customer retention. (mempertahankan pelanggan). Konsep retensi pelanggan muncul karena kesulitan mempertahankan pelanggan yang sudah ada daripada menemukan pelanggan baru. Retensi pelanggan banyak digunakan oleh perusahaan bisnis untuk meningkatkan kinerja perusahaannya,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karena biaya mempertahankan pelanggan lebih murah daripada mencari pelanggan baru karena mencari pelanggan baru bisa lebih mahal.¹⁰

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan lembaga keuangan tentunya mendorong pertumbuhan lembaga keuangan semakin pesat, sehingga semakin ketat persaingan antar lembaga keuangan. Semakin ketatnya persaingan tentunya akan menjadi tantangan setiap lembaga keuangan untuk menerapkan strategi yang tepat supaya tetap bertahan ditengah persaingan dan mempertahankan nasabahnya.

Strategi yang diterapkan diantaranya adalah meningkatkan kinerja pemasaran, menerapkan etika bisnis, dan juga meningkatkan kualitas pelayanan dengan kata lain melakukan pelayanan prima kepada setiap anggotanya, meningkatkan kualitas produk yang dimiliki atau bahkan menambah produk menarik untuk nasabah sehingga nasabah akan bertahan atau loyal terhadap lembaga keuangan tersebut bahkan akan menambah nasabah baru. Usaha untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal terhadap BMT tentunya nasabah harus dilayani dengan baik bahkan sebelum nasabah memberitahukan apa yang dibutuhkannya dan pihak BMT sudah mengetahui keluhan dan apa yang diinginkan oleh nasabah.

Supaya praktik prinsip etika bisnis yang diterapkan oleh BMT bisa lebih baik kedepannya dan akan meningkatkan retensi nasabah, serta nasabah lebih mengetahui bagaimana penerapan prinsip etika bisnis Islam yang diterapkan BMT Al Ittihad Pekanbaru sebagai mana yg telah sesuai dengan

¹⁰ Kotler, Philip dan Keller, *Managemen Pemasaran*, (Bandung: Indeks), 2007, hlm 193.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

prinsip syariah. Sehingga penulis ingin meneliti penerapan prinsip etika bisnis Islam di BMT. Berdasarkan uraian di latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti dalam bentuk tesis yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam terhadap Retensi Pelanggan pada Koperasi Syariah BMT Al- Ittihad Pekanbaru”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka identifikasi masalah dapat didentifikasi, sebagai berikut:

1. Retensi Pelanggan banyak yang tidak aktif menjadi anggota
2. Kurang tersedianya fasilitas buat nasabah
3. Asset BMT yang berkurang

C. Pembatasan Masalah

Supaya penelitian ini tetap fokus terhadap permasalahan yang dibahas, berdasarkan uraian di atas peneliti memberikan batasan masalah penelitian ini yakni pengaruh penerapan Etika bisnis Islam terhadap retensi pelanggan di Koperasi Syariah BMT Al- Ittihad Pekanbaru.

D. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sbb:

1. Bagaimana pengaruh prinsip keesaan dalam etika bisnis Islam pada retensi pelanggan di BMT Al- Ittihad Pekanbaru
2. Bagaimana pengaruh prinsip keseimbangan pada etika bisnis Islam pada retensi pelanggan di BMT Al- Ittihad Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bagaimana pengaruh prinsip kehendak bebas pada etika bisnis Islam pada retensi pelanggan di BMT Al- Ittihad Pekanbaru
4. Bagaimana pengaruh prinsip tanggung jawab pada etika bisnis Islam pada retensi pelanggan di BMT Al- Ittihad Pekanbaru
5. Bagaimana pengaruh prinsip kebenaran pada etika bisnis Islam pada retensi pelanggan di BMT Al- Ittihad Pekanbaru
6. Bagaimana pengaruh secara simultan antara prinsip keesaan ,keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebenaran dalam etika bisnis Islam terhadap retensi pelanggan di BMT Al- Ittihad Pekanbaru

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian memiliki tujuan untuk menilai:

1. Pengaruh prinsip keesaan dalam Etika Bisnis Islam terhadap Retensi Pelanggan di BMT Al-Ittihad Pekanbaru
2. Pengaruh prinsip keseimbangan dalam Etika Bisnis Islam terhadap Retensi Pelanggan di BMT Al-Ittihad Pekanbaru
3. Pengaruh prinsip kehendak bebas dalam etika bisnis Islam terhadap retensi pelanggan di BMT Al- Ittihad Pekanbaru
4. Pengaruh prinsip tanggung jawab dalam etika bisnis Islam terhadap retensi pelanggan di BMT Al- Ittihad Pekanbaru
5. Pengaruh prinsip kebenaran dalam etika bisnis Islam terhadap retensi pelanggan di BMT Al- Ittihad Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Pengaruh secara simultan antara prinsip keesaan keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebenaran etika bisnis Islam terhadap retensi pelanggan di BMT Al- Ittihad Pekanbaru

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian bagi pihak-pihak dalam penelitian ini, antara lain :

1. Secara Teoritis

Menambah khazanah untuk mengembangkan ilmu dan memperdalam ilmu pengetahuan sebagai wacana baru dalam bidang prinsip bisnis Islam.

2. Manfaat bagi jurusan ekonomi syariah

Memberikan sumbangan bagi pengembangan penerapan prinsip bisnis Islam di instansi syariah yang merupakan bagian dari ekonomi syariah.

3. Manfaat Praktis

Untuk mengetahui bagaimana praktek prinsip dari etika bisnis islam terhadap customer retention pada Koperasi syariah Al Ittihad Pekanbaru.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipergunakan untuk strategi pembelajaran dan pengembangan pendidikan sekaligus menambah wawasan mengenai etika bisnis islam bagi anggota, dosen, lembaga maupun pembuat kebijakan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gagasan singkat mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam Penelitian ini, maka penulis mengungkap penguraianya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KERANGKA TEORITIS

Pada bab ini akan dibahas kajian konsep yang mencangkup teori yang dijadikan patokan dan pedoman dalam penelitian. Konsep-konsep ini diantaranya pengertian etika bisnis Islam, dasar hukum etika bisnis Islam, prinsip etika, pengertian retensi pelanggan, faktor yang mempengaruhi retensi pelanggan, pengertian BMT, tinjauan penelitian terdahulu, definisi konsep operasional, karangka konseptual, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari Jenis tempat dan waktu Penelitian, populasi dan Sampel Penelitian Subjek dan Objek penelitian, Teknik Pengambilan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, serta Teknik Analisis Data.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV : TEMUAN DAN ANALISIS DATA

Berisi penjelasan mengenai gambaran umum BMT Al Ittihad Pekanbaru, identitas responden, deskriptif statistik, beberapa uji instrument seperti uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji mulikolinieritas, uji heterokedasitas, uji autokorelasi, dan uji hipotesis seperti persamaan linier berganda, uji persial, uji simultan dan determinasi.

BAB V: PENUTUP

Berisi penjelasan mengenai simpulan dan masukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II**KERANGKA TEORITIS****A. Kajian Teori****1. Etika Bisnis Islam**

Etika diartikan sebagai sebuah prinsip moral antara yang baik dan buruk. Etika sebuah ilmu yang bersifat normatif artinya menentukan sesuatu yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh seseorang dalam kehidupannya. Etika bisnis mengacu kepada etika manajemen atau etika organisasi, yaitu sekedar membatasi kerangka acuan pada konsepsi suatu organisasi. Makna istilah etika di dalam alquran adalah *khuluq* yang artinya budi pekerti, tabiat dan kebiasaan¹¹. Allah SWT berfirman dalam Surah Al-Qalam Ayat 4¹² :

وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ

Artinya: “Dan sesungguhnya engkau(Muhammad) memiliki karakter yang hebat”.

Makna budi pekerti luhur itulah yang dimaksud dengan akhlak. Kata akhlak diambil dengan jelas dari hadiṣ Nabi Muhammad SAW yang bersabda: “Sesungguhnya aku diutus untuk akhlak yang sempurna” (HR. Ahmad). Sedangkan kata *khuluq* juga ditemukan pada ayat-ayat lainnya, Allah SWT berfirman dalam Surah Asy- Syu’ara ayat 137¹³:

¹¹ Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, UPP AMP YKPN: Yogyakarta, 2004, hlm. 38.

¹² Departeman Agama RI, Alwasim, (Jakarta: Cipta Bagus segara, 2013), hlm. 564.

¹³ Departeman Agama RI, Alwasim, (Jakarta: Cipta Bagus segara, 2013), hlm. 367.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

إِنْ هَذَا إِلَّا خُلُقُ الْأَوَّلِينَ

Artinya: “(agama kami) tidak lain adalah adat istiadat kuno ”. ”.

Etika bisnis didefinisikan sebagai seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan prinsip moralitas. Sedangkan menurut Badroen etika berarti seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus berkomitmen untuk bertransaksi, berperilaku dan berhubungan untuk mencapai tujuan bisnisnya.¹⁴

Etika bisnis Islam merupakan hal-hal penting dalam perjalanan suatu kegiatan bisnis profesional. Disampaikan Syahata, etika bisnis Islam memiliki fungsi yang cukup besar untuk membekali para pelaku bisnis, termasuk:¹⁵

- a. Membangun kode etik Islam yang mengatur, mengembangkan dan menerapkan metode berbisnis dalam ajaran agama. Kode etik ini juga menjadi petunjuk untuk melindungi pelaku bisnis dari risiko.
- b. Kode ini dasar hukum terhadap tanggung jawab para pelaku ekonomi, terutama bagi diri mereka sendiri, antara komunitas bisnis, masyarakat, dan diatas segalanya adalah tanggung jawab di hadapan Allah SWT.
- c. Kode etik ini dipersepsi sebagai dokumen hukum yang menyelesaikan masalah tersebut

¹⁴ Alfiria Fitri *Pengaruh Etika Bisnis Islam (Perspektif Akuntansi) Terhadap Operasional Perbankan Syariah*, Skripsi, 2015. Universitas Islam Bandung, hlm. 20.

¹⁵ Wiwin koni, *Etika Bisnis Islam Dan Sosialisasi Islam dalam Krisis Ekonomi Global*, Jurnal Al- Buhut, Ed. (Vol) 11 No. 1, 2015, hlm. 70.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Kode etik dapat berkontribusi pada banyak masalah yang terjadi antara sesama pelaku bisnis dan komunitas tempat bekerja.

Sedangkan fungsi khusus etika bisnis Islam adalah:

- a. Etika bisnis menyeimbangkan berbagai kepentingan dalam dunia bisnis.
- b. Etika bisnis diharapkan dapat merubah sikap masyarakat tentang sebuah bisnis. Dengan cara memberikan masukan dan pemahaman tentang perlunya berbisnis dengan memakai landasan nilai moralitas dan spiritualitas yang kemudian dirangkum dalam bentuk yang disebut etika bisnis.
- c. Etika bisnis dapat berperan dalam memberikan solusi atas berbagai permasalahan bisnis modern yang jauh dari nilai etika. Dalam artian bisnis yang beretika harus benar-benar mengacu pada Al-Qur'an dan Al-Hadits.

Etika bisnis Islam adalah landasan normatif yang bersumber dari ajaran Islam yaitu Al-Qur'an dan as-Sunnah Nabi Muhammad Saw, sebagai acuan bagi para pelaku bisnis untuk menjalankan bisnis secara alami. Islam memberikan kebebasan kepada pemeluknya untuk melakukan bisnis, namun dalam Islam ada beberapa prinsip dasar yang menjadi etika normatif yang harus ditaati ketika seorang muslim sedang menjalankan usahanya yaitu¹⁶:

¹⁶ Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, UPP AMP YKPN: Yogyakarta, 2004, hlm. 22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Proses mencari rezeki bagi seorang muslim merupakan suatu tugas wajib.
 - b. Rezeki yang dicari haruslah rezeki yang halal.
 - c. Bersikap jujur dalam menjalankan usaha.
 - d. Semua proses yang dilakukan dalam rangka mencari rezeki haruslah dijadikan sebagai sarana untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT.
 - e. Bisnis yang akan dan sedang dijalankan jangan sampai menimbulkan kerusakan lingkungan hidup.
 - f. Persaingan dalam bisnis dijadikan sebagai sarana untuk berprestasi secara fair dan sehat (fastabikul al-khayrat).
 - g. Tidak boleh berpuas diri dengan apa yang sudah didapatkan.
 - h. Menyerahkan setiap amanah kepada ahlinya, bukan kepada sembarang orang, sekalipun keluarga sendiri

Etika bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah yang selanjutnya tentu melakukan hal-hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan. Dalam membicarakan etika bisnis Islam adalah menyangkut “*Business Firm*” dan atau “*Business Person*”, yang mempunyai arti yang bervariasi. Berbisnis berarti suatu usaha yang menguntungkan. Jadi etika bisnis Islam adalah studi tentang seseorang atau organisasi melakukan usaha atau kontak bisnis yang saling menguntungkan sesuai dengan nilai-nilai ajaran Islam.¹¹

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Etika untuk berbisnis secara baik dan *fair* dengan menegakkan hukum dan konsekuensi setia pada prinsip-prinsip kebenaran, keadilan dan bermartabat.

- a. Karena bisnis tidak hanya bertujuan untuk profit melainkan perlu mempertimbangkan nilai-nilai manusiawi, apabila tidak akan mengorbankan hidup banyak orang, sehingga masyarakat pun berkepentingan agar bisnis dilaksanakan secara etis.
- b. Bisnis dilakukan diantara manusia yang satu dengan manusia yang lainnya, sehingga membutuhkan etika sebagai pedoman dan orientasi bagi pengambilan keputusan, kegiatan, dan tindak tanduk manusia dalam berhubungan (bisnis) satu dengan lainnya.
- c. Bisnis saat ini dilakukan dalam persaingan yang sangat ketat, maka dalam persaingan bisnis tersebut tetap memperhatikan norma-norma etis pada iklim yang semakin professional justru akan menang.

Pentingnya etika dalam bisnis adalah sebagai berikut:¹⁷

- a. Tugas utama etika bisnis dipusatkan pada upaya mencari cara untuk menyelaraskan kepentingan strategis suatu bisnis atau perusahaan dengan tuntutan moralitas. Penyelarasan disini bukan berarti hanya mencari posisi saling menguntungkan antara kedua tuntutan tersebut, melainkan merekonstruksi pemahaman tentang bisnis dan sekaligus mengimplementasikan bisnis sebagai media usaha dan perusahaan yang bersifat etis. Etis dalam pengertian sesuai dengan nilai-nilai

¹⁷ Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, UPP AMP YKPN: Yogyakarta, 2004, hlm. 360

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bisnis pada satu sisi dan tidak bertentangan dengan nilai-nilai kebatilan, kerusakan dan kedzaliman dalam bisnis pada sisi lainnya.

- b. Etika bisnis bertugas melakukan perubahan kesadaran masyarakat tentang bisnis dengan memberikan suatu pemahaman atau cara pandang baru, yaitu bisnis tidak terpisah dari etika. Bisnis merupakan aktivitas manusia secara keseluruhan dalam upaya mempertahankan hidup (*survive*), mencari rasa aman, memenuhi kebutuhan sosial dan harga diri serta mengupayakan pemenuhan aktualisasi diri, yang pada kesemuanya secara intern terdapat nilai-nilai etika.

2. Landasan Hukum Etika Bisnis Islam

Sebagai muslim dalam berbisnis diperlukan sebagai investasi untuk menguntungkan dan menjamin hidupnya di dunia dan akhirat. *Al-Qur'an* maupun *Al-Hadis* adalah arahan bagi semua pelaku bisnis dalam menyeimbangkan perilakunya dengan perilaku Rasulullah SAW. Ada beberapa hukum etika bisnis Islam yang terkandung dalam *Al-Qur'an* dan *Al- Hadist*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Al- Qur'an

Dalam surah Al- Baqarah Surah 2 Ayat 282¹⁸:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ إِذَا آمَنُوا إِذَا تَدَاءَيْتُم بِدَيْنِ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمٍ فَأَكَتُبُوهُ
وَلَيَكُتبَ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكُتبَ كَمَا
عَلِمَهُ اللَّهُ فَلَيَكُتبَ وَلَيُمْلِلَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلَيَتَقَرَّبَ اللَّهُ رَبُّهُ وَلَا
يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا
يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمْلِلَ هُوَ فَلَيُمْلِلَ وَلَيُهُدِّيَ بِالْعَدْلِ وَأَسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ
رِّجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَأَمْرَأَتَانِ مِمْنَ تَرَضَوْنَ مِنْ
الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى وَلَا يَأْبَ
الشُّهَدَاءِ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا تَسْئُمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَى
أَجَلِهِ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشُّهَدَاءِ وَأَدْنَى إِلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجْزَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيَسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ إِلَّا
تَكْتُبُوهَا وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفْعَلُوا
فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَأَتَقْوَا اللَّهَ وَيُعَلَّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ

عَلَيْهِمْ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah*

¹⁸ Departeman Agama RI, Alwasim, (Jakarta: Cipta Bagus segara, 2013), hlm. 48.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhananya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.

Dalil diatas menganjurkan bagaimana dalam etika berhutang.

Sebaiknya orang yang memberi hutang menulis jumlah hutang, batas waktu pembayaran dengan sebaik mungkin tujuannya supaya tidak ada kesalahan.

Etika bisnis dalam Syariat Islam disebut akhlak dan menjalankannya menurut prinsip Islam. sebagaimana firman Allah SWT pada surah An-Nisa Ayat ke 29¹⁹.

¹⁹ Departeman Agama RI, Alwasim, (Jakarta: Cipta Bagus segara, 2013), hlm. 83.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

يَأَيُّهَا الَّذِينَ إِمْنَوْا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِحْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, jangan saling memakan kekayaan dengan cara yang jahat, kecuali dengan cara perdagangan yang bersifat suka sama suka di antara kalian. Dan jangan bunuh diri; sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.*

b. Al- Hadist

Dasar dalam berbisnis adalah kejujuran. Dalam Islam, kejujuran merupakan kebutuhan mendasar dalam kegiatan bisnis. Rasūlullāh sangat menganjurkan kejujuran dalam aktivitas bisnis. Pada level ini, dia berkata: "Tidak benar bagi seorang Muslim untuk menjual penjualan yang memiliki aib, kecuali dia menjelaskan aibnya." (HR. Al Qu wani)

Nabi Muhammad SAW dengan tegas melarang pelaku bisnis mengambil sumpah palsu saat melakukan transaksi bisnis. "Dengan sumpah palsu, barang dijual, tapi hasilnya tidak berkah" (HR. Bukhari).

3. Prinsip Etika Bisnis Islam²⁰a. Keesaan (*Tauhid/Unity*)

Keesaan adalah sikap seseorang karyawan dengan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan memperhatikan prinsip syariah karena dalam bermuamalah tidak mencari keuntungan saja tetapi

²⁰ Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, UPP AMP YKPN: Yogyakarta, 2004, hlm. 54.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keberkahan yang diutamakan²¹. Di bidang bisnis, ajaran Allah SWT telah meletakkan konsep dasar halal dan haram dengan transaksi yang berkaitan dengan segala hal yang berkaitan dengan halal atau haram.

Etika bisnis Islam didasarkan pada nilai-nilai luhur yang ada dalam sumber ajaran Islam seperti nilai-nilai akhlak yang mendorong umat untuk kebenaran dan kebaikan, kesabaran dan akhlak serta mencegah kebohongan, penipuan, kecurangan, kejahatan, dan kemungkaran kemudian Islam juga menyerukan agar membantu orang miskin dan melarang untuk berbuat zalim, melanggar hak orang lain dan menumpuk harta secara tidak halal. Sebagaimana perintah untuk melaksanakan sholat, puasa, haji, Islam juga menetapkan zakat sebagai kewajiban dalam rangka membantu orang miskin²².

Keesaan merupakan Dimensi vertikal Islam. Konsep kesatuan memasukkan ke dalam sifat homogen dari semua aspek kehidupan Muslim yang berbeda: ekonomi, politik, agama dan masyarakat, dan menekankan pada gagasan konsistensi dan ketertiban. Konsep keesaan memiliki pengaruh paling besar pada seorang Muslim.

b. Keseimbangan ('Adl)

Keseimbangan atau *adl* adalah dimensi horizontal ajaran Islam, yang berkaitan tentang di alam semesta. Keseimbangan adalah

²¹ Wakhidah, Zahrotul, 2017, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Pada Baitul Mal Wat Ta Mwil (BMT) Tumang Boyolali*. Tesis, Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta, hlm. 49.

²² Muhammad Baqir al-Sadr, *Keunggulan Ekonomi Islam: Mengkaji Sistem Ekonomi Barat dengan pemikiran Sistem Ekonomi Islam*, (Jakarta: Pustaka Zahra, 2000, hlm. 169).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sikap karyawan untuk berlaku adil dalam segala hal agar mendapatkan loyalitas dari anggota²³.

Firman Allah SWT Surah Al Qamar ayat 49²⁴:

إِنَّا كُلَّ شَيْءٍ خَلَقْنَاهُ بِقَدْرٍ

Artinya: Sungguh, Kami menciptakan segala sesuatu menurut ukuran.

Sifat keseimbangan ini lebih dari sekedar karakteristik alam, itu adalah karakter yang harus diperjuangkan oleh setiap Muslim dalam hidupnya. Perlunya keseimbangan dan persamaan ditegaskan oleh Allah SWT ketika menyebut umat Islam sebagai ummatun wasathun. Untuk menjaga keseimbangan antara yang memiliki dan yang tidak, Allah SWT menekankan pentingnya saling memberi dan mengonsumsi dengan sesuai kebutuhan²⁵. Allah berfirman surah Al-Baqarah Ayat 195:²⁶

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى الْتَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ

يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: *Dan belanjakan (hartamu) di jalan Allah, dan jangan jatuhkan dirimu ke dalam kehancuran, dan lakukan kebaikan, karena sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berbuat baik.*

Keadilan dianggap nilai universal yang dijunjung tinggi dan menjadi keinginan pada manusia kapanpun dan dimanapun. Dalam

²³ op.cit, hlm 49.

²⁴ Departeman Agama RI, Alwasim, (Jakarta: Cipta Bagus segara, 2013), hlm. 530.

²⁵ Opcit, hlm 55.

²⁶ Departeman Agama RI, Alwasim, (Jakarta: Cipta Bagus segara, 2013), hlm.30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsep Islam, keadilan merupakan norma terpenting dalam semua aspek perekonomian. Artinya setiap transaksi yang terjadi harus dilakukan secara adil kepada semua pihak tanpa memandang suku, bangsa, agama, kedudukan dan lain sebagainya.

Sifat adil ini sangat penting, sehingga Allah pun menjadikannya sebagai salah satu sifat Nya. Allah menciptakan alam semesta ini (makrokosmos) dalam tatanan keadilan, manusia (mikrokosmos) juga diciptakan secara adil dan menugaskan manusia sebagai khalifah untuk menegakkan keadilan di muka bumi. Dengan demikian, penerapan nilai keadilan dalam setiap aktivitas menjadi pembeda antara manusia yang baik dan yang benar dengan yang menyalahgunakan sesamanya.

Keadilan tidak hanya kebutuhan diantara satu pihak dalam jual-beli tetapi yang lebih hakiki adalah pilihan setiap orang. Sehingga dari sisi penjual maupun pembeli, jual beli harus transparan dan melarang bai'ul gharar karena ketidak tahuhan terhadap barang yang dijual bisa merugikan salah satu pihak. Penjual atau pembeli harus mengetahui atau memiliki informasi yang lengkap agar tidak ada yang merasa dirugikan. Jika salah satu pihak tidak memiliki informasi maka kewajiban pihak lainnya untuk melakukannya.

Begitu pula dalam Islam, tuntutan agar hak dan kewajiban seseorang tidak lebih besar atau kurang dari hak dan kewajiban orang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lain. Aturan bisnis berlaku sama untuk semua orang. Tidak seorang pun dapat mengambil hak milik orang lain dengan tidak semestinya²⁷.

c. **Kehendak Bebas (*Free Will*)**

Kehendak bebas adalah sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota BMT dengan memberikan kebebasan kepada anggota dalam mengambil keputusan dan melakukan transaksi, seperti memberikan pilihan produk yang membuat anggota merasa bebas²⁸.

Dalam Islam, manusia diberikan kebebasan untuk menggunakan segala yang diperlukan untuk memperoleh manfaat yang tinggi dari sumber daya yang ada untuk dikelola dan dimanfaatkan untuk mencapai kehidupan yang sejahtera, namun kebebasan dalam Islam dibatasi oleh nilai-nilai Islam.²⁹.

Tanpa mengesampingkan kenyataan bahwa dia sepenuhnya berpedoman pada hukum yang diciptakan oleh Allah SWT, dia diberikan kemampuan untuk berpikir dan mengambil keputusan, untuk memilih jalan hidup, dan yang terpenting, bertindak sesuai dengan aturan apa pun yang dia pilih. Berbeda dengan ciptaan Allah SWT lainnya di alam semesta, dia dapat memilih perilaku etis atau tidak etis yang akan dia lakukan.

²⁷Fordebi, adesy, *Ekonomi dan Bisnis Islam*, (Jakarta: PT RajaGrafindo), 2016. Hlm. 92.

²⁸op.cit hlm. 50.

²⁹ Pusat Pengkajian Dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Atas Kerja Sama Dengan Bank Indonesia, *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014, hlm. 68.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Konsep Islam memahami bahwa lembaga ekonomi seperti pasar dapat memainkan peran yang efektif dalam kehidupan ekonomi. Ini berlaku bila tidak ada intervensi pasar dari pihak manapun, termasuk pemerintah. Dalam Islam, kehendak bebas memiliki tempat tersendiri, karena potensi kebebasan sudah ada sejak manusia lahir di muka bumi ini. Namun, sekali lagi perlu ditegaskan bahwa kebebasan yang ada dalam diri manusia itu terbatas, sedangkan kebebasan yang tidak terbatas hanya milik Allah SWT saja, oleh karena itu perlu disadari bahwa dalam keadaan apapun ia berpedoman pada aturan dan tata cara berdasarkan ketentuan Tuhan. dalam syariat-Nya dicontohkan melalui Rasul-Nya³⁰.

Dalam prakteknya kehendak bebas dalam sebuah BMT seperti memberikan layanan dengan segera pihak *Baitul Māl wat Tamwil* (BMT) dan menerima kritikan nasabah, adanya pilihan produk anggota bebas untuk memilih sesuai keinginan..

d. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab adalah sikap karyawan melayani anggota yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi sesuai dengan kesepakatan³¹. Islam sangat mengedepankan konsep tanggung jawab dalam kehidupan manusia, Allah telah menganugerahi manusia tanggung jawab yang tidak dimiliki oleh makhluk lain, manusia menjadi khalifah di muka bumi, membangun, memakmurkan dan

³⁰ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis*, Jakarta: Penebar Plus, 2012, hlm. 25.

³¹ Op.cit hlm. 50.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memanfaatkan bumi dengan teknologi yang dimilikinya. kemudian dipertanggung jawabkan .

Peran lembaga bisnis yakni menaikkan taraf kehidupan pelanggan, karyawan dan investor, dengan berbagai kekayaan yang dihasilkannya, pemasok dan pesaing sama-sama berharap demikian instansi bisnis saling menghargai terhadap kewajiban, dan sama-sama bertanggung jawab kepada setiap komunitas. Bagi masyarakat kekayaan yang dimiliki perusahaan dan menciptakan lapangan pekerjaan dan disertai hasil produk yang bermutu tentunya sesuai dengan harga merupakan nilai lembaga. Dan tentunya lembaga bisnis mampu mempertahankan kesehatan dan kelangsungannya³².

e. Kebenaran

Kebenaran adalah sikap untuk selalu berbuat kebaikan dan kejujuran. Penerapan aspek ini yaitu memberikan pelayanan yang baik seperti tepat waktu, sopan, tidak merugikan nasabah dan tentunya nasabah akan puas³³. Kebenaran dalam konteks etika bisnis Islam mengandung dua unsur, yaitu kebajikan dan kejujuran. Kejujuran adalah landasan bagi pihak-pihak dalam lembaga untuk menjalin hubungan dengan relasi demi kelangsungan usaha. Kebenaran adalah nilai yang disarankan dan tidak bertentangan dengan aturan yang ditetapkan dalam agama³⁴. Dalam firman Allah

³² Idris, *Hadis Ekonomi, Ekonomi Dalam Persepektif Islam Hadis Nabi*, 2013, hlm. 353.

³³ op.cit hlm 50-51.

³⁴ Soni a keraf, *Etika Bisnis Islam*, Pustaka Filasafat Kanisius, Yogyakarta, 2007, hlm. 77.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SWT Surah Al- Baqarah Ayat 167³⁵.

وَقَالَ الَّذِينَ اتَّبَعُوا لَوْاْنَ لَنَا كَرَّةٌ فَنَتَبَرَّاً مِنْهُمْ كَمَا تَبَرَّهُوا مِنَنَا كَذَلِكَ^{٣٥}
يُرِيهِمُ اللَّهُ أَعْمَلَهُمْ حَسَرَتِ عَلَيْهِمْ وَمَا هُمْ بِخَرِيجِينَ مِنَ النَّارِ^{٣٦}

Artinya: *Dan berkatalah orang-orang yang mengikuti: "jika kita bisa kembali ke dunia, niscaya kita akan terpisah dari mereka, karena mereka terpisah dari kita." Dengan demikian Allah menunjukkan kepada mereka perbuatan mereka sebagai penyesalan bagi mereka, dan sesekali mereka tidak akan keluar dari api neraka.*

Menurut Al Ghazali penerapan etika bisnis islam sebagai berikut :³⁶

- 1) Jika seseorang membutuhkan sesuatu, lalu orang lain memberikannya dengan keuntungan sekecil apa pun. Pemberi melupakan keuntungannya, itu lebih baik baginya.
- 2) Jika seseorang membeli sesuatu dari orang miskin, akan lebih baik kehilangan sedikit uang dengan membayar lebih.
- 3) Dalam mengabulkan hak pembayaran dan pinjaman, seseorang harus bertindak bijaksana seeperti memberi waktu kepada sang peminjam dan seorang harus membuat pengurangan pinjaman untuk meringankan beban peminjam.
- 4) Bawa mereka mereka yang ingin mengembalikan barang yang telah dibeli diizinkan untuk melakukannya.
- 5) Tindakan yang baik bagi peminjam jika mereka membayar utangnya tanpa diminta, dan jika mungkin jauh sebelum hutang itu jatuh tempo.

³⁵ Departeman Agama RI, Alwasim, (Jakarta: Cipta Bagus segara, 2013), hlm. 25.

³⁶ opcit, hlm. 68.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6) Ketika menjual barang secara kredit agar jangan memaksa untuk membayar jika orang tersebut tidak mampu.

4. Customer Retention/Retensi Pelanggan

Ketika anggota dilayani dengan sebaik mungkin, maka harapan anggota terhadap BMT pun akan meningkat, dan tertanam dibenak konsumen bahwa BMT memberikan pelayanan yang baik, sehingga konsumen akan memberikan pengalaman dan perbandingan pelayanan yang diterimanya. Menurut Sarah, Usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan baru tidak hanya berasal dari produk yang dijual melainkan dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga citra perusahaan akan baik didalam dan diluar perusahaan. Retensi Pelanggan adalah cara pemasaran yang digunakan untuk menaikkan kinerja perusahaan. Menurut Nitin Seth et al. retensi pelanggan adalah upaya untuk menjaga hubungan bisnis yang ada antara penyedia produk atau layanan dan pelanggan. Retensi pelanggan adalah keputusan untuk bertahan dan menggunakan produk atau penyedia layanan tertentu di masa depan. Retensi pelanggan merupakan salah satu bentuk loyalitas yang berkaitan dengan sikap konsumen yang ditunjukkan dengan tingginya daya beli konsumen terhadap produk tersebut³⁷.

Seorang konsumen yang puas dengan suatu produk atau jasa akan memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

³⁷ Cook Sarah, *Customer Excellence*, Viktory Jaya Abadi, Jakarta, 2004, hlm.7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menjadi konsumen loyal dalam waktu lama.
- b. Selalu beli produk baru dari perusahaan dan perbarui produk lama dan produk baru.
- c. Membicarakan kebaikan dari perusahaan dan produknya.

Dalam jurnal penelitian yang ditulis oleh Schroder, de Wulf dan Reynolds, 2000 dalam Arif Hidayatullah, terdapat enam kategori indikator upaya retensi pelanggan, yaitu kepemilikan, komunikasi, kustomisasi, diferensiasi, penghargaan, serta keamanan dan kenyamanan.³⁸

- a. *Belonging/Kepemilikan* adalah pandangan nasabah sejauh mana bank dapat memenuhi kebutuhan intrinsik nasabah seperti ketersediaan fasilitas fisik untuk kenyamanan nasabah, produk bank dapat memenuhi kebutuhan mitra usaha, penawaran produk/jasa yang menarik³⁹.
- b. *Communication/Komunikasi* adalah pandangan nasabah sejauh mana bank memulai pertukaran informasi tertulis dengan nasabah. Seperti penggunaan brosur, majalah atau surat kabar, media elektronik (internet, mobile banking)⁴⁰.
- c. *Customization/kustomisasi* adalah bank melakukan survei terhadap nasabah untuk menyesuaikan penawarannya. Seperti melakukan

³⁸ Arif Hidayatullah, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Retensi Pelanggan (Studi Kasus Pada Suara Radio Muslim Surabaya 93,8 FM)*, Jurnal Ilmiah, Malang, hlm.80.

³⁹ opcit, hlm 82

⁴⁰ opcit, hlm 82

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

survey kebutuhan mitra bisnis masa depan, umpan balik (masukan / keluhan)⁴¹.

- d. *Differentiation/diferensiasi* adalah sikap yang berikan pihak bmt. Seperti memberikan perhatian lebih, pelayanan khusus.
- e. *Rewarding/penghargaan* adalah Bank menawarkan imbalan nyata sebagai imbalan atas loyalitas pelanggan, seperti hadiah langsung, program undian berhadiah⁴².
- f. *Security and convenience/keamanan dan kenyamanan* adalah usaha bank untuk mengurangi resiko yang diterima nasabah dan menghemat waktu, seperti aman dalam transaksi, *customer service* tindakan korektif⁴³.

Widjaja mengungkapkan ada beberapa pendapat pentingnya mempertahankan konsumen yaitu :⁴⁴

- a. Pelanggan memberikan prospek laba lebih banyak.
- b. Biaya mempertahankan pelanggan relatif lebih murah dari pada mencari pelanggan yang baru.
- c. Pelanggan yang percaya pada perusahaan akan mempercayakan bisnisnya
- d. Pengelolahan pelanggan lama dapat menaikkan penghematan.
- e. Pelanggan lama memiliki pengalaman positif terhadap perusahaan.
- f. Pelanggan lama akan menjadi *advocate* bagi perusahaan⁴⁵.

⁴¹ opcit , hlm 82

⁴²Opcit,hlm 83.

⁴³Opcit hlm 83.

⁴⁴ Bernard Widjaya, *Lifestyle Marketing*, 2013, (Gramedia:Jakarta), hlm. 40.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Customer Retention/Retensi Pelanggan

Menurut Jaili untuk mempertahankan retensi pelanggan, perusahaan harus meningkatkan beberapa aspek kualitas hubungan yaitu kepercayaan, komitmen, kepuasan dan kualitas layanan⁴⁶. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi retensi pelanggan diantarnya sebagai berikut⁴⁷:

a. Komitmen Pelanggan

Menurut Capel dan Ndubisi, Komitmen merupakan komponen penting dalam pemasaran relasional, dan merupakan titik tolak ukur untuk mengetahui seberapa besar loyalitas dan frekuensi pembelian dari seorang pelanggan. Peelen dan Beltman mengidentifikasi tujuan komitmen, yaitu melanjutkan hubungan antara perusahaan dan pelanggan dan memberikan hasil yang saling menguntungkan. Dari penjelasan diatas bahwa komitmen adalah salah satu faktor penting dalam mensukseskan hubungan baik antara kedua pihak⁴⁸.

b. Kepercayaan Pelanggan

Menurut para ahli *trust* (kepercayaan) Dalam konteks pemasaran bisnis ke bisnis, Anderson dan Narus mendefinisikan kepercayaan sebagai berikut: Kepercayaan sebagai keyakinan bahwa perusahaan lain akan melakukan tindakan yang akan menghasilkan

⁴⁵Opcit,hlm 41.

⁴⁶Prasetyo hadi, djumilah zain, dkk, 2011, *relationship marketing pengaruhnya terhadap retensi pelanggan survey pada restoran disurabaya*, jurnal aplikasi manajemen, volume 9 no 2.

⁴⁷Naldi Dewi Setiawan dan M. Nadjib Usman, 2015, *Pengaruh komitmen, kepercayaan, dan kepuasan terhadap retensi pelanggan Honda matic*, jurnal bisnis dan keuangan, volume 8 no 1.

⁴⁸Opcit,hlm 5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasil positif bagi perusahaan sementara tidak melakukan tindakan yang akan mengakibatkan hasil negatif. Kepercayaan merupakan keyakinan suatu perusahaan kepada perusahaan lain bahwa perusahaan lain tersebut akan memberikan hasil yang positif bagi perusahaan. Merujuk pada penjelasan di atas, suatu perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan jika konsep kepercayaan meliputi kepercayaan, kehandalan dan integritas. Oleh karena itu Artinya, kepercayaan memainkan peran penting dalam hubungan jangka panjang antara pelanggan dengan perusahaan, terutama yang meliputi kepercayaan pelanggan mengenai kualitas, keandalan, integritas layanan yang diberikan oleh perusahaan⁴⁹.

c. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan bahagia dan kecewa yang muncul karena perbedaan kinerja setelah produk dipikirkan dengan hasil yang diharapkan. Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mempertahankan konsumen yaitu⁵⁰:

- 1) Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction) adalah perasaan konsumen terhadap barang yang dia gunakan. Menurut Philip Kotler, keberhasilan retensi pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang menggunakan produk

⁴⁹ Opcit, hlm 6.

⁵⁰ Siti Nur Latifah, *Etika Bisnis Muhammad SAW terhadap Customer retention dan dampaknya terhadap peningkatan internal stakeholders*, (Jurnal Ekonomi Islam, Vol 8 No 1, 2019).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan dalam waktu yang lama dan tidak beralih ke produk perusahaan yang lain⁵¹.

- 2) Kepercayaan (Trust) adalah keyakinan seseorang akan menemukan apa yang mereka inginkan dari seorang mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesedian seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan bahwa pada umumnya seseorang memiliki perkataan, janji, atau pernyataan orang lain yang bisa dipercayai.
- 3) Komitmen (Commitment) Loyalitas dan retensi pelanggan bisa muncul karena percaya pada merk barang yang ditawarkan. Rasa percaya Hal ini akan semakin membentuk komitmen yang kuat dan tercermin dalam komunikasi dan interaksi terkait produk. Komitmen yang tinggi akan mendorong konsumen untuk membicarakan dan merekomendasikan kepada yang lain.
- 4) Praktek etika bisnis Islam seperti keadilan, kehendak bebas, tanggung jawabkebenaran bisa mempertahankan pelanggan. Etika bisnis bertujuan untuk kendali dalam persaingan bisnis supaya terhindar dari aturan syariat. apabila perusahaan memperhatikan aturan syariat maka persaingan bisnis tersebut dinilai etis⁵².

⁵¹James G Barnes. *Secrets of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Edisi Bahasa Indonesia. (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2003). 148

⁵² Rafik issa beekum, *Etika Bisnis Islami* ,ahli bahasa Muhammad Mag, cetakan 1 (Yogyakarta: pustaka belajar), 2004. Hlm, 10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Etika merupakan suatu ajaran tentang baik, buruk, benar atau salah mengenai perilaku dalam ekonomi, yang bersumber dari ajaran agama. Dan etika bisnis Islam menjunjung tinggi rasa saling percaya, terbuka dan adil sedangkan antara pemilik dan karyawan perusahaan berkembangan sangat kekeluargaan, Dalam contoh beliau, beberapa tips dan etika Nabi dalam membangun citra dagangnya adalah penampilan, pengabdian, bujukan, pemuasan⁵³.

6. Baitul mal wa Tamwil (BMT)

a. Pengertian Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) adalah sebuah lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu Baitul Maal dan Baitul Tamwil. Baitul Maal lebih diarahkan pada upaya penghimpunan dan penyaluran dana nirlaba, seperti: Zakat, Infaq, dan Shodaqoh. Baitul Tamwil adalah upaya pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Lembaga ini didirikan untuk memfasilitasi masyarakat bawah.⁵⁴

Menurut Rifqi Muhammad *Baitul Maal wa Tamwil* adalah konsep Industri Perbankan Syariah yang menekankan pada konsentrasi bisnis perbankan yang tidak hanya mengelola unit bisnis, tetapi juga mengelola unit sosial yang memiliki fungsi unit perantara antara mereka yang kelebihan dana dan yang kekurangan.

⁵³Johan arifin, 2009, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press), hlm. 74.

⁵⁴ Nurul Huda dkk, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis Dan Praktis*, Ed 1, cet.1, Kencana, Jakarta, 2010,hlm. 363.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Muhammad Amin menjelaskan bahwa *Baitul Maal wa Tamwil*

memiliki dua Fungsi, yaitu:⁵⁵

- 1) *Baitul Maal* (*Bait* = Rumah, *Maal* = Harta) yaitu menerima dana Zakat, Infaq, dan Shodaqoh serta mengoptimalkan penyalurannya sesuai dengan ketentuan dan amanat.
- 2) *Baitul Tamwil* (*Bait* = Rumah, *At-Tamwil* = Pengembangan Harta) yaitu melaksanakan pengembangan usaha produktif dan kegiatan investasi untuk meningkatkan kualitas ekonomi wirausaha dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang kegiatan ekonominya.

Lembaga keuangan memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian, terutama dalam sistem pembayaran moneter.

Baitul Māl wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro berdasarkan prinsip syari'ah dengan menerapkan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam untuk simpanan dan pembiayaan usaha.

Baitul Māl wat Tamwil (BMT) mempunyai kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi. Keberadaan *Baitul Māl wat Tamwil* (BMT) dapat dipandang memiliki dua fungsi utama yaitu sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah seperti zakat, infak, sedekah dan wakaf, serta dapat pula berfungsi sebagai institusi yang bergerak dibidang investasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank. Pada

⁵⁵ Rifqi Muhammad, *Akuntansi Keuangan Syariah*, P3E1, Yogyakarta, 2008,hlm. 41.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fungsi kedua ini dapat dipahami bahwa selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, *Baitul Māl wat Tamwil* (BMT) juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi⁵⁶.

Fungsi *Baitul Māl wat Tamwil* (BMT) adalah sebagai berikut :

- 1) Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisir, mendorong dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota, kelompok, usaha anggota muamalat (pokusma) dan kerjanya.
- 2) Mempertinggi kualitas SDM anggota dan Pokusma menjadi lebih profesional dan islami sehingga makin utuh dan tangguh menghadapi tantangan global.
- 3) Menggalang dan mengorganisir potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.

b. Landasan Dasar Sistem BMT/ Koperasi Syariah

Landasan dasar yang disusunkan menjadi dasar hukum BMT/Koperasi Syariah sebagaimana lembaga ekonomi Islam lainnya yakni mengacu pada sistem ekonomi Islam itu sendiri dalam Al-Quran dan Al-Hadis. Landasan dasar BMT/Koperasi Syariah antara lain:

- 1) Melalui Pendekatan Sistem Syariah
 - a) Merupakan sistem ekonomi Islam yang integral dan merupakan suatu kumpulan dari barang-barang atau bagian-bagian yang bekerja secara bersama-sama sebagai suatu keseluruhan

⁵⁶ Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*. Jakarta : Kencana, 2009, hlm.453

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) merupakan bagian dari nilai-nilai dan ajaran-ajaran Islam yang mengatur bidang perekonomian umat yang tidak terpisahkan dari aspek-aspek lain dari keseluruhan ajaran islam yang konfrensif dan integral.

2) Melalui Tujuan Sistem BMT/Koperasi Syariah

- a) Mensejahterahkan ekonomi anggotanya sesuai dengan norma dan moral Islam. dalam Firman Allah QS. AL- Baqarah
- b) mencitakan persaudaraan dan keadilan sesama anggota
- c) pendistribusian pendapatan dan kekayaan yang merata sesama anggota berdasarkan kontribusinya.
- d) kebebasan pribadi dalam kemaslahatan sosial yang didasarkan pada pengertian bahwa manusia diciptakan hanya untuk tunduk kepada Allah.

c. Akad dan Produk Dana BMT / Koperasi Syariah

Dalam menjalankan usahanya, berbagai akad yang ada pada BMT mirip dengan akad yang ada pada bank pembiayaan rakyat Islam. Adapun akad-akad tersebut adalah: Pada sistem operasional BMT, pemilik dana menanamkan uangnya di BMT tidak dengan motif mendapatkan bunga, tetapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Produk penghimpunan dana lembaga keuangan Islam adalah (Himpunan Fatwa DSN-MUI, 2003) adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Giro Wadiyah

Giro *Wadiyah* adalah produk simpanan yang bisa ditarik kapan saja. Dana nasabah dititipkan di BMT dan boleh dikelola. Setiap saat nasabah berhak mengambilnya dan berhak mendapatkan bonus dari keuntungan permanfaatan dana giro oleh BMT (Fatwa Dsn-MUI No.01/DSN-MUI/IV/2000).

2) Tabungan *Mudharabah*

Dana yang disimpan nasabah akan dikelola BMT untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan akan diberikan kepada nasabah berdasarkan kesepakatan nasabah (Fatwa DSN-MUI No. 02/DSN-MUI/IV/2000).

3) Deposito *Mudharabah*

BMT bebas melakukan berbagai usaha yang tidak bertentangan dengan Islam dan mengembangkannya. BMT bebas mengelola dana (*mudharabah mutlaqah*). BMT berfungsi sebagai *Mudharib* sedangkan nasabah juga *shahibul maal*. Ada juga dana nasabah yang dititipkan untuk usaha tertentu. Nasabah memberi batasan pengguna dana untuk jenis dan tempat tertentu, jenis ini disebut *mudharabah muqayyadah*.⁵⁷

d. Sumber Penghimpunan Dana BMT/Koperasi Syariah

Sumber penghimpunan dana BMT atau Koperasi Syariah sebagai berikut:

⁵⁷ Nurul Huda dkk, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis Dan Praktis*, Ed 1, cet.1, Kencana, Jakarta, 2010,hlm.363.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Simpanan Pokok

Merupakan modal awal anggota yang disetorkan di mana besar simpanan pokok tersebut sama dan tidak boleh dibedakan antara anggota. Akad Syariah simpanan pokok tersebut masuk katagori akad *musyarakah*.

2) Simpanan Wajib

Merupakan simpanan yang masuk dalam katagori modal koperasi sebagaimana simpanan pokok di mana besar kewajibannya diputuskan berdasarkan hasil *syuro* (musyawarah) anggota serta penyertaannya dilakukan setiap bulannya sampai seseorang dinyatakan keluar dari keanggotaan Koperasi Syariah.

3) Simpanan Sukarela

Merupakan bentuk investasi dari anggota atau calon anggota yang memiliki kelebihan dana kemudian menyimpannya di Koperasi Syariah.

4) Investasi Pihak Lain

Merupakan suntikan dana segar agar dapat mengembangkan usahannya secara maksimal, karena prospek pasar koperasi Syariah teramat besar sementara simpanan anggotanya masih sedikit dan terbatas.⁵⁸

⁵⁸*Ibid*, hlm. 28-38.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Sumber Penyaluran Dana BMT/Koperasi Syariah

Sumber penyaluran dana BMT atau Koperasi Syariah sebagai berikut:

1) *Jasa Al Ijaroh (Sewa)*

Jasa Al Ijaroh adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.

2) *Jasa Wadi'ah (Titipan)*

Jasa wadi'ah dapat dilakukan pula dalam bentuk barang seperti jasa penitipan barang dalam *locker* karyawan atau penitipan sepeda motor, mobil dan lain-lainnya.

3) *Hiwalah (Anjak Piutang)*

Pembiayaan ini timbul karena adanya peralihan kewajiban seorang anggota terhadap pihak lain dan dialihkan kewajibannya tersebut kepada Koperasi Syariah.

4) *Rahn (Gadai)*

Timbul karena adanya kebutuhan keuangan yang mendesak dari para anggotanya dan koperasi Syariah dapat memenuhinya dengan cara barang milik anggota dikuasai oleh Koperasi Syariah dengan kesepakatan bersama. Pengertian *rahn* sendiri adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) *Wakalah* (Perwakilan)

Jasa itu timbul dari hasil pengurusan sesuatu hal yang dibutuhkan anggotanya di mana anggota mewakilkan urusan tersebut kepada koperasi.

6) *Kafalah* (Penjamin)

Jasa ini timbul karena adanya transaksi anggota dengan pihak lain tersebut yang membutuhkan jaminan dari koperasi yang anggotanya berhubungan dengannya.

7) *Qordh* (Pinjaman Lunak)

Jasa ini termasuk katagori pinjaman lunak, dimana pinjaman yang diberikan harus dikembalikan sejumlah dana yang diterima tanpa adanya tambahan. Kecuali jika si anggota mengembalikan lebih tanpa persyaratan di muka maka kelebihan dana tersebut diperbolehkan.

B. Hubungan Antar Variabel**1. Hubungan Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam terhadap Customer Retention**

Seorang nasabah sebelum memutuskan untuk menabung pada sebuah BMT, tentu terlebih dahulu nasabah akan melihat penerapan prinsip etika bisnis islam oleh pihak BMT serta informasi yang disampaikan baik yang tertulis ataupun yang tertuang pada brosur BMT. Setelah itu biasanya nasabah akan mencari informasi lebih lanjut tentang BMT dari media ataupun dari nasabah yang sudah lama menjadi anggota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di BMT sehingga akan memberikan pandangan bagi nasabah baru untuk menjadi bagian dari BMT dan dapat meningkatkan maupun mempertahankan anggota. Banyak manfaat yang didapat oleh perusahaan untuk menjaga hubungan dengan pelanggan yakni mengurangi biaya, menjaga hubungan baik dengan mereka tersebut, sehingga dapat meningkatkan profitabilitas yang serta memperluas jaringan sebab biasanya pelanggan yang puas terhadap produk yang ditawarkan akan memberikan sharing pengalamannya kepada relasi mereka⁵⁹.

Dalam etika bisnis islam terdapat beberapa prinsip yaitu keseimbangan, kehendakbebas tanggung jawab (responsibility) dan kebenaran. Dalam strategi marketing, ada 2 macam strategi yaitu strategi mencari pelanggan baru dan strategi mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Kedua strategi tersebut dilakukan bersamaan. Sehingga perusahaan harus mampu membuat konsumen puas dan tetap menggunakan produk perusahaan⁶⁰.

Retensi pelanggan adalah pelanggan yang terus menggunakan layanan yang sama. Retensi pelanggan adalah suatu pilihan yang diambil oleh pelanggan untuk menggunakan suatu produk/jasa tertentu⁶¹.

Dengan menerapkan Etika bisnis syariah sebagai dasar fungsional bisnis, diharapkan akan timbul kepuasan pelanggan yang bermuara pada

⁵⁹ Nitin Seth, et al. 2005, *Service Quality Models: a Review*. *International Journal of Quality & Reliability Management* Vol.22 No.9, Emerald Group Publishing Limited.

⁶⁰ Zulkifli, *jurnal manajemen dan akutansi*, volume 1 nomor 1,2012.

⁶¹ Ratna Hidayatullaili, *pengaruh etika bisnis islam terhadap customer retention pada nasabah simpanan*, studi kasus BMT Universitas Muhammadiyah, (Skripsi), 2016, (Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

retensi pelanggan. Secara detail, kelima prinsip tersebut akan diuraikan secara detail sebagai berikut⁶²:

- a. Pengaruh tauhid pada mempertahankan pelanggan adalah seorang muslim tidak berbuat diskriminatif terhadap karyawan, penyedia barang, konsumen atas dasar ras, suku dan lainnya. Karena sebagai seorang muslim kita hanya takut kepada sang pencipta. Seorang muslim dalam mengkonsumsi sesuai dengan kebutuhan serta berbagi dan tidak menimbun harta yang dimiliki, dan harta yang dimiliki digunakan secara sebaik-baiknya. Dalam menjalankan bisnis seorang muslim tidak mencari keuntungan semata, yang diutamakan adalah keberkahan. Prinsip keesaan ini dapat diterapkan pada BMT agar dapat menjalankan visi dan misi BMT kedepan dengan lebih baik sehingga mampu mempertahankan konsumen⁶³.
- b. Pengaruh adil pada customer retention menurut hidayatulaili adalah BMT memberikan perlakuan yang baik kepada seluruh anggota tanpa membedakan dan memberikan keuntungan sesuai kesepakatan maka nasabah percaya dan tertarik kembali menggunakan produk/jasa BMT, sehingga ini mampu meningkatkan retensi nasabah⁶⁴.
- c. Pengaruh kehendak bebas pada customer retention adalah pihak BMT memberikan kebebasan kepada nasabah seperti nasabah dapat menyampaikan kritik dan masukan kepada BMT, nasabah dapat

⁶² Zahrotul wakhidah, tesis, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer, Retention Pada Baitul Mäl Wat Tamwil (Bmt)* Tumang Boyolali, 2017,hlm,28-32.

⁶³ *Op.cit*, hlm. 65-66.

⁶⁴ *opcit*, hlm. 107.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menentukan pilihan produk yang diinginkan tanpa adanya unsur paksaan sehingga terjadilah retensi pelanggan⁶⁵.

- d. Pengaruh tanggung jawab pada customer retention, menurut Buchari Alma bahwa BMT harus bisa menjaga mutu dan kualitas produk/ jasa yang ditawarkan sehingga tidak mengecewakan nasabah. Untuk meningkatkan nilai sebuah produk/jasa tentunya perlu meningkatkan kinerja karyawan didukung dengan pengawasan dalam setiap pekerjaan. Disamping itu sebagai karyawan sebuah perusahaan, harus bisa mempertanggung jawabkan pekerjaan, tidak semata pada atasan yang utama adalah pertanggung jawaban dihadapan Allah SWT. Sedangkan menurut Hidayatullaili penerapan konsep tanggung jawab pada retensi pelanggan adalah Bmt memberikan kemudahan kepada nasabah, menangani transaksi dengan cepat dan tepat, menerima masukan maupun kritikan, hal ini tentunya akan meningkatkan retensi nasabah⁶⁶.
- e. Pengaruh penerapan kebenaran pada retensi pelanggan menurut hidayatullaili adalah BMT melakukan kegiatan bisnisnya sesuai prinsip syariah, melayani dengan rasa kekeluargaan ramah dan ini tentunya akan meningkatkan retensi pelanggan⁶⁷.

⁶⁵ opcit, hlm. 108

⁶⁶ Opcit,hlm 108.

⁶⁷ Opcit, hlm 109.

C. Penelitian yang Relevan

Adalah penelitian yang berkaitan dengan judul dan topik yang akan diteliti. Berikut daftar penelitian akan penulis lakukan sbb:

Tabel II.1
Penelitian yang Relevan

No	Penulis	Sumber	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Muhammad Iqbal Avilyno (2019)	<i>Jurnal: Pengaruh etika bisnis islam terhadap customer retention pada PT Laziza Malang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 8 No 1</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan, prinsip keesaan/tauhid tidak berpengaruh, sedangkan prinsip keadilan, Kebebasan, dan tanggung Jawab berpengaruh dalam menaikkan retensi pelanggan.	Objek kajian yaitu membahas tentang etika bisnis islam	1. Objek kajian khusus : etika bisnis islam. 2. lokasi penelitian yaitu PT Laziza Malang
2	Zahrotul wakhidah (2017)	<i>Tesis tentang Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Retensi Pelanggan di Baitulamal Wat Tamwil (BMT) Tumang Boyolali</i>	Hasil penelitian menunjukkan seluruh variabel etika bisnis Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention.	Objek kajian yaitu membahas tentang etika bisnis islam	1. Objek kajian khusus etika bisnis islam. 2. lokasi penelitian yaitu Kperasi syariah Tumang boyolali
3	Heri Irawan (2017)	<i>Tesis: Penerapan etika bisnis islam pada pedagang sembako dipasar sentral sinjai</i>	Hasil penelitian yakni pedagang sembako sudah melakukan etikabisnis Islam seperti yang dianjurkan oleh Rasulullahsaw. Tetapi ada sebagian kecil pedagang yang belum memahami konsepnya.	Objek kajian khusus membahas tentang etika bisnis islam	1. Objek kajian khusus: etika bisnis islam 2. Lokasi penelitian yaitu pasar sentral sinjai sulawesi
4	Dewi	<i>Jurnal:</i>	Hasil penelitian	Objek kajian	1. Objek kajian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

No	Penulis	Sumber	Hasil	Persamaan	Perbedaan
5	Pitriani, Ibdalsyah , dan Hilman Hakiem (2020)	Pengaruh penerapan etika bisnis islam dan kualitas manajemen pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen sofyani hotel betawi syariah jurnal ekonomi islam, (13)1	menunjukkan penerapan Etika Bisnis Islam berpengaruh negatif dantidak terdapat nilai signifikan terhadap tingkat Kepuasan Konsumen di Sofyan Hotel Betawi Syariah Menteng	khusus membahas tentang etika bisnis islam dan kualitas manajemen	khusus: etika bisnis islam 2.tempat penelitian pada sofyani hotel syariah menteng
6	Siti latifah nur (2019)	Jurnal: Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Muhammad Saw Terhadap Customer Retention Dan Dampaknya Terhadap Peningkatan Pendapatan Internal Stakeholders (Studi Kasus Pada Usaha Penjualan DanJasa Penggilingan Daging Pelita Jaya Jember. Jurnal IQTISH ODUNA volume 8 No.1 2019 Ekonomi Islam	Hasil penelitian menunjukkan Etika bisnis muhammad saw berpengaruh sigifikan terhadap customer retention.	Objek kajian yaitu membahas tentang etika bisnis islam Muhammad Saw	1.Objek kajian khusus : etika bisnis islam. 2. lokasi di unit penjualan dan jasa penggilingan Daging pelita jaya jember)
	Bayu Kurniawan Dwiatma	Jurnal: <i>Etika Bisnis Islam Dalam</i>	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa PT Helutrans telah	Objek kajian yaitu membahas tentang etika	Objek kajian khusus : etika bisnis islam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Penulis	Sumber	Hasil	Persamaan	Perbedaan
7	(2019)	<i>Pelayan Haji dan Umroh</i> Jurnal ilmu dakwah dan pembangunan Vol. 14 No. 1 Tahun 2019	melakukan nilai etika bisnis seperti adanya nilai jujur, nilai kerendahan dalam melayani, nilai amanah dalam melayani, dan nilai tanggung jawab dalam melayani jamaah haji dan umroh.	bisnis islam	lokasi penelitian yaitu T. Haztour Lampung
8	Desi Astrid Anindiya (2017)	Jurnal: <i>“Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Keuntungan Usaha pada Wirausaha di Desa Delitua</i> Jurnal At-Tawassuth Vol. 2 No. 2 017	Hasil penelitian yaitu adanya pengaruh etika bisnis Islam pada usaha dalam berwirausaha terhadap laba di Desa Delitua Kecamatan Delitua	Objek kajian yaitu membahas tentang etika bisnis Islam	1. Variable dependen pada penelitian ini adalah keuntungan usaha. 2. Metode penelitian Regresi sederhana.
9	Rifda Nabila (2019)	Jurnal: <i>“The application of Islamic business ethics in online buying and selling transactions”</i> Vol 1, No 1 (2019) Indonesian Journal of Islamic Economics Research	Hasil penelitian variabel Etika Bisnis Islam yang terdiri dari Free Will Benevolence berpengaruh terhadap Customer Satisfaction sedangkan variabel Customer Satisfaction berpengaruh positif terhadap Wordof Mouth. Dan tidak adanya pengaruh variabel Unity, Equilibrium, dan Responsibility pada kepuasan nasabah	Objek kajian yaitu membahas tentang etika bisnis Islam dan kepuasan pelanggan	Objek kajian tentang etika bisnis islam lokasi penelitian yaitu konsumen online di Jawa
	Regina Dani Suhanda dan Arasy Fahrullah (2019)	Jurnal: <i>“Islamic Business Ethics on Customer Retention”</i> Pendidikan	Hasil penelitian bahwa variable etika bisnis berpengaruh positif terhadap retensi pelanggan BMT UGT Sidogiri Jawa	Objek kajian yaitu membahas tentang etika bisnis Islam dan retensi pelanggan	Objek kajian khusus tentang etika bisnis islam dan retensi pelanggan 2. Tempat

No	Penulis	Sumber	Hasil	Persamaan	Perbedaan
10	IBOJO, Bolanle Odunlami (2015)	dan Penelitian Humaniora, volume 390 International Conference on Research and Academic Community Services (ICRACOS 2019)	tengah		penelitian di BMT UGT Sidogiri
11	Afrida Putritama (2018)	Jurnal: Impact of Customer Satisfaction on Customer Retention: A Case Study of a Reputable Bank in Oyo, Oyo State Nigeria International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR) Volume 3, Issue 2	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan	Objek kajian tentang kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan	Objek kajian khusus tentang kepuasan pelanggan Tempat penelitian di Bank terkemuka di Oyo Nigeria

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun perbedaan secara keseluruhan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dilihat dari :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Indikator penelitian pada Variabel Etika Bisnis Islam yang terdiri dari Keesaan (X1), Keadilan (X2), Kehendak bebas(X3), Tanggung jawab(X4) dan Kebenaran(X5), serta indikator pada Customer retention (Y) yang terdiri dari belonging communication, customization, differentiation, hadiah, securityaand convenience. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Penelitian lain oleh Wildan Arif Hidayatullah (2016) berjudul Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam pada Retensi Pelanggan (Studi Kasus pada Radio SuaraaMuslim Surabaya 93,8 FM. Adapun variabel dari etika bisnis Islam yaitu keadilan, kebenaran, kehendak bebas, tanggung jawab serta variabel dari retensi pelanggannya yaitu kepemilikan, komunikasi, kustomisasi, diferensiasi, penghargaan, keamanan dan kenyamanan . Sampel terdiri dari 2 yakni internal perusahaan ada 30, dan mitra bisnis ada 51. Menggunakan teknik analisis CFA dan SEM. Hasil pengujian hipotesis internal perusahaan yang kehendak bebas tidak berpengaruh pada retensi pelanggan; sedangkan keadilan, kebenaran dan tanggung jawab memiliki efek positif pada retensi pelanggan. Dan hasil uji 39 mitra bisnis menunjukkan bahwa kehendak bebas dan kebenaran tidak berpengaruh pada retensi pelanggan, sedangkan keadilan, dan tanggung jawab berpengaruh positif terhadap retensi pelanggan.
2. Dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Muhammad iqbal alviyno (2019) judul pengaruh etika bisnis islam terhadap customer retensi di PT Laziza Malang dengan sampel sebanyak 100 nasabah, penelitian ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
3. Dalam penelitian yang dilakukan Siti nur latifah (2019), judul pengaruh etika bisnis islam terhadap customer retention Customer Retention dan dampaknya terhadap peningkatan Pendapatan Internal Stakeholders dengan sampel sebanyak 100 nasabah, penelitian ini menggunakan quota sampling. Dengan menggunakan indikator etika bisnis Nabi Muhammad SAW yang meliputi shidiq, amanah dan fathanah, terhadap customer retention yang indikatornya meliputi trust, satisfaction dan komitmen. Sedangkan dalam penelitian peneliti, sampel dalam penelitian menggunakan teknik accidental sampling dan menggunakan indikator etika bisnis Islam terdiri kesatuankeadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, kebenaran terhadap retensi pelanggan yang indikatornya meliputi belonging communication, customization, differentiation, rewarding, security and convenience.
4. Metode Dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian *Field Research* lokasi penelitian ini di Koperasi Syariah BMT Al Ittihad Pekanbaru.
5. Perbedaan penelitian peneliti dengan peneliti sebelumnya adalah penelitian ini menggunakan seluruh prinsip etika bisnis islam yang terdiri dari prinsip keesaan, kehendak bebas, keadilan, tanggung jawab, dan kebenaran. Sedangkan penelitian seperti muhammad avilyno hanya menggunakan beberapa prinsip yaitu keadilan, tanggung jawab dan kebenaran. Dan

menggunakan quota sampling. Sedangkan peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 anggota pada BMT Al Ittihad Pekanbaru dengan menggunakan teknik accidental sampling.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian (jurnal) oleh bayu kurniawan hanya menggunakan 2 prinsip yaitu kebenaran dan tanggung jawab. Dan peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data seperti kuisioner, wawancara dan dokumentasi (mix).

D. Konsep Operasional Variabel Penelitian

Berikut ini variable operasional penelitian tentang pengaruh penerapan prinsip etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap customer retention pada koperasi Syariah BMT Al-Ittihad Pekanbaru.

Tabel II.2
Konsep Operasional Variable Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Keesaan (X1)	Keesaan adalah sikap karyawan dalam melayani berdasarkan pada aturan dalam syariat Islam, sebab dalam berdagang yang diutamakan adala keberkahan bukan keuntungan ⁶⁸ .	1. Berpegang teguh pada prinsip syariat Islam 2. Bermuamalah semata-mata mengharapkan keberkahan dari Allah Swt supaya terhindar dari maysir, gharar dan riba 3. Karyawan istiqomah dalam melayani 4. Karyawan mengenakan pakaian sopan dan tertutup 5. Karyawan pandai dalam memberi keterangan produk jasa Baitul Mäl wat Tamwil (BMT) Al Ittihad
Keseimbangan (adl) (X2)	Keadilan adalah sikap karyawan dengan adil dalam segala hal agar mendapatkan loyalitas yang penuh dari anggota ⁶⁹	1. Karyawan bersikap adil kepada semua anggota 2. Perolehan bagi hasil BMT Al Ittihad sesuai dengan perhitungan kesepakatan 3. Prosedur pengajuan pembiayaan dari pihak BMT Al Ittihad meringankan anggota. 4. Kompensasi yang diperoleh sesuai hak anggota 5. Pemberian informasi dan perhatian yang adil untuk setiap anggota 6. Anggota mendapatkan pelayanan yang sama
Kehendak Bebas (X3)	Kehendak bebas adalah sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	1. Anggota diberikan kebebasan dalam memilih bisnis kreatif 2. Anggota diberikan kebebasan dalam

⁶⁸Op.cit, hal. 49.

⁶⁹Op.cit, hal 50.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
	BMT untuk mencapai kepuasan ⁷⁰	<p>memilih produk/jasa keuangan yang diinginkan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Anggota diberikan kebebasan dalam memilih jangka waktu pembayaran 4. Anggota dapat memilih alternatif cara pembayaran angsuran 5. Anggota dapat memilih jumlah angsuran sesuai dengan kemampuan 6. Anggota diberikan fasilitas untuk menunjang kenyamanan transaksi
Tanggung jawab (X4)	Tanggung jawab adalah perilaku karyawan untuk melayani anggota dengan baik secara moral seperi memberikan kemudahan dan melakukan transaksi sesuai kesepakatan ⁷¹ .	<ol style="list-style-type: none"> 1. BMT memiliki system administrasi yang bagus dalam transaksi keuangan 2. BMT memberikan kemudahan 3. Kritikan anggota ditanggapi dengan baik oleh karyawan BMT Al Ittihad. 4. BMT Al Ittihad memproses transaksi secara cepat dan tepat 5. BMT Al Ittihad memproses transaksi secara tanggap. 6. Pihak BMT Al Ittihad memberikan pelayanan secara transparan
Kebenaran (X5)	Kebenaran adalah perilaku yang ditunjukkan BMT dengan baik dan jujur. Seperti sikap pelayanan penuh kekeluargaan, cepat, dan ramah dan tidak merugikan anggota ⁷² .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan bersikap ramah dan profesional dalam melayani anggota. 2. Pihak BMT Al Ittihad memberikan waktu yang lama dari yang ditentukan kepada anggota untuk membayar pinjamannya. 3. Karyawan BMT Al Ittihad memberikan pelayanan pada Anggota dengan penuh rasa kekeluargaan. 4. Karyawan jujur dan dapat dipercaya dalam melayani anggota 5. Karyawan profesional dalam melayani 6. Karyawan terbuka dan tidak merugikan anggota
Customer Retention (Y)/ Retensi Pelanggan	Customer retention/retensi pelanggan adalah keputusan konsumen untuk menggunakan produk / jasa yang ditawarkan di masa depan ⁷³ .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belonging (kepemilikan) 2. Communication (pertukaran informasi) 3. Customization (survey) 4. Differantiation (perlakuan bank) 5. Rewarding (penghargaan) 6. Security dan convience (keamanan dan kenyamanan)

⁷⁰ Op.cit,hal 50.

⁷¹ op.cit, hlm 51.

⁷² op.cit, hlm 52.

⁷³ op.cit,hlm 80.

E. Kerangka Berfikir

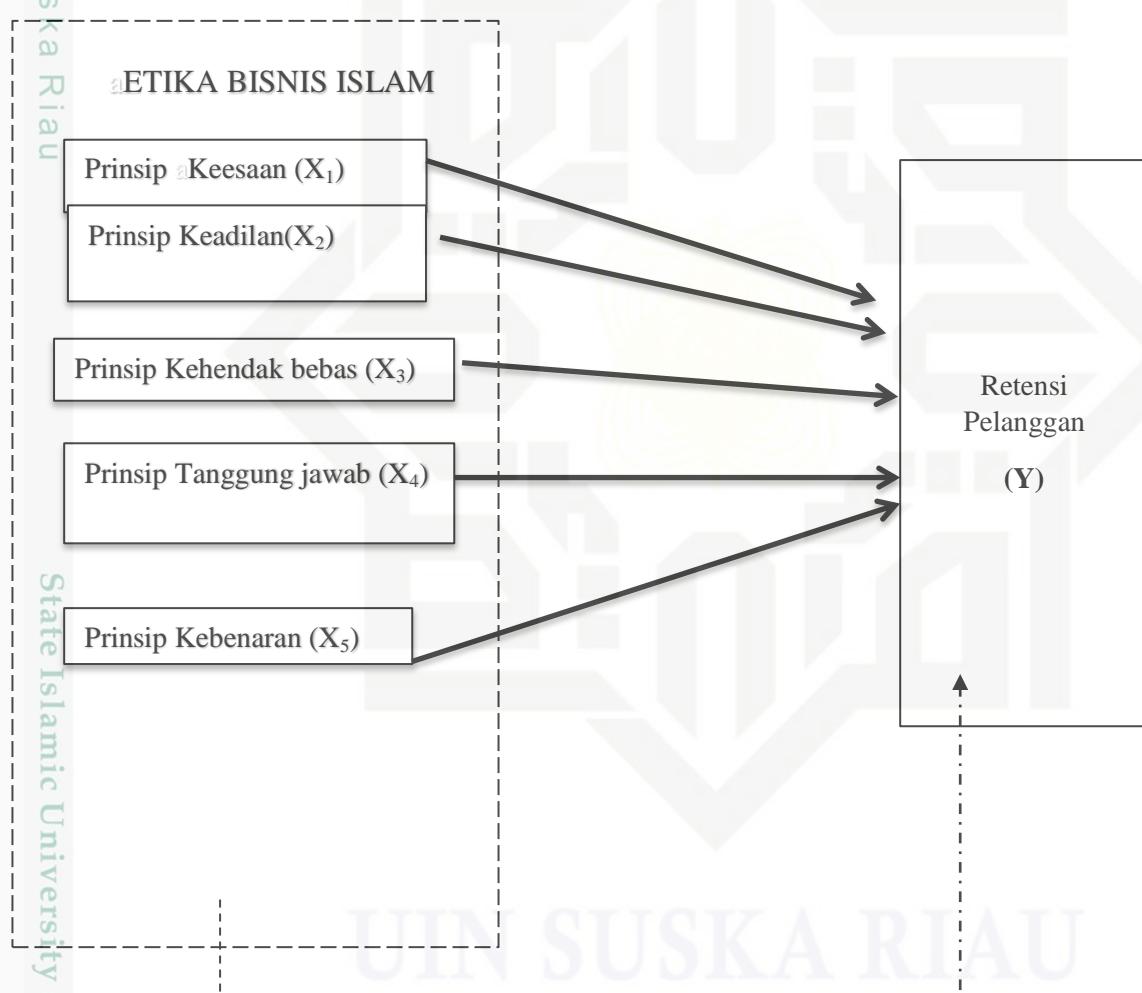
Dalam penelitian ini terdapat variabel independen yaitu etika bisnis

Islam yang terdiri dari persatuankeadilan, kehendak bebas, tanggung jawab

dan ihsan, serta sedangkan variabel dependennya adalah *retensi pelanggan*.

Modellkonseptual diterangkan dalam kerangka teori sbb:

Gambar II.1
Kerangka Berfikir



Keterangan:

- Menunjukkan Pengaruh Secara Persial
- Menunjukkan Pengaruh Secara Simultan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban permasalahan sedangkan itu adalah dugaan dari sebuah penelitian. Dugaan dibuktikan kebenarannya melalui data percobaan. Hipotesis dapat benaratau terbukti dan tidak terbukti setelah didukung oleh faktadari hasil penelitian lapangan.

Dalam penelitian ini adanya jawaban sementara sebagai berikut:

1. Ha : (a) Terdapat pengaruh penerapan prinsip keesaan dalam etika bisnis Islam terhadap *retensi pelanggan* di BMT Al- Ittihad Pekanbaru
 Ho : Tidak terdapat pengaruh penerapan prinsip keesaan etika bisnis Islam terhadap *retensi pelanggan* di BMT Al- Ittihad Pekanbaru
2. Ha : (a) Terdapat pengaruh penerapan prinsip keadilan dalam etika bisnis Islam terhadap *retensi pelanggan* di BMT Al- Ittihad Pekanbaru
 Ho : Tidak terdapat pengaruh prinsip keadilan dalam etika bisnis Islam terhadap *retensi pelanggan* di BMT Al- Ittihad Pekanbaru
3. Ha : (a) Terdapat pengaruh penerapan prinsip kehendak bebas dalametika bisnis Islam terhadap *retensi pelanggan* di BMT Al- Ittihad Pekanbaru
 Ho : Tidak terdapat pengaruh prinsip kehendak bebas dalammetika bisnis Islam terhadap *retensi pelanggan* di BMT Al- Ittihad Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Ha : (a) Terdapat pengaruh penerapan prinsip tanggung jawab dalam etika bisnis Islam terhadap *retensi pelanggan* di BMT Al-Ittihad Pekanbaru
- Ho : Tidak terdapat pengaruh prinsip tanggung jawab dalam etika bisnis Islam terhadap *retensi pelanggan* di BMT Al-Ittihad Pekanbaru
5. Ha : (a) Terdapat pengaruh penerapan prinsip kebenaran dalam etika bisnis Islam terhadap *retensi pelanggan* di BMT Al-Ittihad Pekanbaru
- Ho : Tidak terdapat pengaruh prinsip kebenaran dalam etika bisnis Islam terhadap *retensi pelanggan* di BMT Al-Ittihad.
6. Ha : Terdapat pengaruh secara simultan penerapan prinsip keesaan, keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebenaran terhadap *retensi pelanggan* BMT Al-Ittihad Pekanbaru
- Ho : Tidak terdapat pengaruh secara simultan penerapan prinsip keesaan, keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebenaran terhadap *retensi pelanggan* BMT Al-Ittihad Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah untuk mencari makna dibalik data yang berasal dari pengakuan topik pelakunya. Peneliti menggunakan desain penelitian dari Uma Sekaran. Klasifikasi desain penelitian tersebut terdiri dari:

1. Tujuan penelitian untuk menguji hipotesis atau menguji teori yang sudah ada. Studi yang termasuk dalam pengujian hipotesis biasanya akan menjelaskan sifat-hubungan tertentu, atau menentukan perbedaan antar kelompok/(independensi) dua faktor atau lebih didalam suatu situasi.
2. Jenis investigasi. Untuk menjawab permasalahan yang terjadi, peneliti menggunakan studi korelasional. Studi korelasional adalah studi dimana peneliti menemukan variabel yang berhubungan dengan masalah⁷⁴.
3. Tingkat intervensi nya adalah sedang dengan kuisisioner dan wawancara sebagai alat untuk mengumpulkan data dari responden.
4. Situasi studi yaitu studi yang dilakukan pada situasi yang tidak teratur. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi lapangan (field research). Sebab peneliti ingin melihat hubungan antara variable etika bisnis islam terhadap customer retention di BMT Al Ittihad Pekanbaru.

⁷⁴ Uma Sekaran, *Metodelogi penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Terj.kwan Men Yon, (Jakarta: Salemba Empat), 2007, hlm. 165

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Unit analisis mengacu pada tingkat kesatuan data yang akan dikumpulkan selama tahap analisis data seterusnya. Elemen analisisnya yaitu anggota pada BMT Al Ittihad Pekanbaru
6. Horizon waktu., peneliti menggunakan studi cross sectional yakni sebuah studi yang dilakukan dengan data yang hanya dikumpulkan satu kali dalam periode harian, mingguan maupun bulanan, untuk menjawab pertanyaan penelitian.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini yaitu nasabah/anggota pada BMT Al Ittihad Pekanbaru, adapun objek yakni retensi nasabah di BMT Al Ittihad Pekanbaru.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di BMT AlIttihad Pekanbaru. Waktu penelitian dari bulan Juli 2020 sampai dengan siap.

D. Populasi

Populasi adalah wilayah generelasation terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai besaran dan ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk mempelajari dan disimpulkan. Adapun populasi nasabah BMT Al Ittihad berjumlah 7612 orang.

E. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diperoleh dengan cara yang ditentukan menjadi perwakilan dari populasi yang diteliti. Sampel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus representatif.

Sampel penelitian mencakup sementara elemen. Responden yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 elemen/responden dimana semakin besar sampel (semakin besar nilai n = jumlah sampel) yang akan diberikan nilai akurat⁷⁵.

Pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Peneliti melakukan penelitian terhadap responden yang ditemui pada saat melakukan transaksi simpan pinjam dikoperasi BMT Al Ittihad Pekanbaru.

Dari jumlah populasi diatas, Kemudian peneliti mengambil sampelnya. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin sbb:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{7612}{1+7612 (10\%)^2}$$

$$n = 98,70$$

$$n = 99$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Toleransi tidak lengkap (dalam persen)

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampelnya sebanyak 99 orang. Namun peneliti membulatkan sebanyak 100 anggota/nasabah.

⁷⁵J.Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta:Rineka Cipta), 2006,hlm. 239.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling.

Dimana pengambilan sampel tidak disengaja diperoleh semata-mata dari keadaan insidental atau tidak disengaja. Pemilihan sampel secara kebetulan atau tidak disengaja disebut juga convenience sampling yaitu pemilihan sampel dari siapa saja yang kebetulan ada atau ditemukan sesuai dengan syarat dan paling gampang dijangkau atau diperoleh..

G. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data dan informasi yang diperlukan dan dikumpulkan dalam bentuk data primer dan sekunder.

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya yang kemudian diolah dan dikembangkan, berasal dari responden langsung melalui kuisioner yang dikasih kanna.
2. Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber yang ada. Data ini diperoleh dari pustaka, jurnal dan laporan penelitian terdahulu.

H. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai sbb:

1. Kuisisioner adalah metode mengumpulkan data secara langsung memberi daftar pertanyaan kepada anggota supaya mengetahui pengaruh etika bisnis islam terhadap retensi pelanggan pada BMT Al Ittihad Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dokumentasi yaitu mengumpulkan data jumlah nasabah, bentuk geografis BMT Al Ittihad Pekanbaru.
3. Wawancara adalah proses pengumpulan data suatu penitian dengan caratanya jawab untuk memperoleh informasi dan data yang akan dipelajari.

I. Instrumen dan Skala Penelitian

Instrumen penelitian adalah sarana yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam artian lebih akurat, lengkap, sistematis sehingga data yang diperoleh lebih mudah untuk diteliti.

Instrumen penelitian digunakan untuk menghitung nilai variable yang akan dikaji. Dengandemikian jumlah instrumen yang digunakan untuk penelitian tergantung dari jumlahnya variable yang akan dikaji.

Instrument penelitian sebagai Alat pengumpulan data penelitian harus terstruktur dengan baik, sehingga data yang betul objektif sesuai dengan tujuan penelitian ini disusun berdasarkan tujuan penelitian yang mengacu pada variabel penelitian. Instrumen penelitian ini memakai kuisioner.

Sedangkan skala Penelitian pengukuran yakni suatu kesepakatan yang digunakan sebagai rujukan untuk menentukan panjang dan pendeknya interval dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut pada saat digunakan pada pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

J. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan tindak lanjut setelah dilakukan pendataan. Pengolahan data umumnya dilakukan melalui tahap editing, proses coding dan proses tabulasi.⁷⁶

1. Editing

Editing data adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peniliti selesai mengumpulkan data di lapangan. Proses editing diawali dengan identitas di instrument penelitian yang telah terjawab.

Pengkodean Data

Mengklasifikasikan data-data tersebut melalui tahapan pengkodean. Artinya data yang diedit diberi identitas yang memiliki arti tertentu pada saat itu di analisis⁷⁷.

3. Tabulasi

Tabulasi adalah bagian dari pemrosesan data. Tujuan tabulasi adalah untuk memasukkan data ke dalam tabel tertentu dan menyusun angka serta menghitungnya..

K. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang digunakan untuk menganalisis secara statistik guna melakukan Uji penelitian data diperoleh menggunakan analisis regresi linier berganda.

⁷⁶ Bungin, Burhan. *Metode penelitian sosial & ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran* edisi pertama, (Jakarta: Kencana Prenada Media Goup. 2103) hlm. 174-178.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Menurut Anwar Sanusi karena angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, kemudian data angket berhasil dikumpulkan terlebih dahulu, pengujian akan dilakukan terlebih dahulu, pengujian yang dilakukan sbb:⁷⁷

Tabel III.1
Pengukuran Variabel Menggunakan Skala Likert

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral.(N)	3
4	Tidak Setuj.(TS)	2
5	Sangat TidakSetuju (STS)	1

Sumber : Data Olahan, 2019

1. Uji Instrumen

Dalam penelitian ini sumber data yang dipakai adalah angket, maka angket sebagai instrumen penelitian harus diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Adalah ukuran suatu objek yang menunjukkan tingkat validitas suatu instrumen. Pengukuran validitas menggunakan rumus *Corrected Item-Total Correlation*. Instrumen yang valid memiliki validitas tinggi, sedangkan instrumen yang kurang valid berarti validitasnya rendah. Instrumen dikatakan valid jika instrumen mengukur apa yang harus diukur pada uji validitas suatu variabel dikatakan valid jika memberikan nilai $> 0,05$ atau 5%..

⁷⁷ *opcit*, hlm 55.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Uji Reliabilitas

Yakni bahwa sebuah instrumen dipercaya dan dipakai sebagai alat pengumpul data karena instrumen dianggap baik. Perhitungan Reliabilitas dilakukan pada tiap butir soal yang sudah valid. Untuk uji reliabilitas digunakan teknik Alpha Cronbach dimana instrumen dapat dikatakan reliabel atau reliabel jika memiliki koefisien reliabilitas sebesar $>0,6$ ⁷⁸

2. Uji Asumsi Klasik**a. Uji Normalitas**

Pengujian ini bertujuan apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak maka menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

- 1) Jika $\text{sig} > 0,05$ maka data pada variabel sirkulasi normal
- 2) Jika $\text{sig} < 0,05$ maka data pada variabel tidak sirkulasi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi (korelasi) yang signifikan antar variabel independen. Jika terdapat hubungan yang cukup tinggi (signifikan), berarti terdapat aspek yang sama yang diukur pada variabel independen. Itu tidak

⁷⁸ Siregar syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, (Jakarta : Kencana, 2014) hlm. 57.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan untuk menentukan kontribusi secara bersama variabel bebas terhadap variabel terikat.⁷⁹

c. Uji Heteroskedastisitas

artinya, varian sisa tidak sama di semua pengamatan dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak menghasilkan heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi dalam regresi ketika varian kesalahan (ϵ_i) untuk beberapa nilai X tidak konstan atau variabel. Deteksi varian kesalahan konstan atau tidak konstan dapat dilakukan dengan menggambar grafik antara \hat{Y} dan $(Y - \hat{Y})$.

d. Uji Autokorelasi

Yaitu Korelasi antar anggota pengamatan diatur menurut waktu dantempat. Model regresi baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Uji autokorelasi dapat dilihat jika nilai Durbin Watson sebesar $DU < DW < 4 - DU$ maka tidak terjadi autokorelasi. Atau juga dapat diamati jika nilai Durbin Watson berada di antara -2 sampai 2 maka tidak terjadi autokorelasi⁸⁰.

3. Uji Hipotesis

a. Persamaan Analisis Regresi Berganda

Menurut Riduan dan Sunarto, Analisis regresi linier berganda merupakan alat analisis untuk meramalkan pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen supaya membuktikan

⁷⁹ Dwi priyatno, *SPSS Handbook Analisis Data, Olahan Data, & Penyelesaian Kasus-kasus Statistik*, (Jakarta: MediaKom, 2016) hlm, 39.

⁸⁰ Wiratna Sujarwani dan Lila Retna Utami, *The Master Book of SPSS*, (Yogyakarta: Startup), 2019, hlm. 166.

ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen..⁸¹

$$\gamma = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Keterangan:

Y = customer retention X₁ = Keesaan (*tauhid*)

b = koefisien regresi X_3 = Kehendak bebas

X₄ = Tanggung jawab

X_5 = Kebenaran

b. Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t dilaksanakan untuk memahami faktor mana yang paling dominan antara variabel bebas dan variabel terikat. Langkahnya sbb:

- 1) rumuskan Hipotesis
 - 2) tentukan level of significance $\alpha = 0,05$

Kriteria pengujian adalah jika $-t_t \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.⁸²

c. Uji Simultan (Uji-F)

Uji-F adalah mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama (simultan) terhadap variabel terikat. Kriteria pengujinya adalah jika, $F_{hitung} < F_{tabel} (k, n-k-l)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antaravariabel independen

81 *opcit* hlm 108

⁸² *opcit.* hlm. 138.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara simultan terhadap variabel dependen. Jika, $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($k, n-k-1$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.⁸³

d. Koefisien Determinasi

Untuk mengukur Seberapa besar kontribusi variabel X terhadap variabel Y digunakan uji koefisien determinasi berganda ($Adjusted R^2$). Koefisien determinasi ($Adjusted R^2$) adalah besaran yang menunjukkan seberapa besar perybahab variabilterikat (Y) yang dapat dipengaruhi oleh variabelbebas (X).

⁸³ *Opcit*, hlm. 138 - 138

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *keesaan*(X1) tidak berpengaruh terhadap retensi pelanggan, variabel *keadilan*(X2) berpengaruh terhadap retensi pelanggan, *kehendak bebas*(X3) berpengaruh terhadap retensi pelanggan, *tanggung jawab*(X4) berpengaruh terhadap retensi pelanggan, *kebenaran*(X5) berpengaruh terhadap retensi pelanggan, pada BMT Al Ittihad Pekanbaru. Hal ini dilihat dari hasil analisis data dalam penelitian ini setiap variabel pada penelitian.
2. Secara simultan variabel *keadilan* (X2), *kehendak bebas*(X3), *tanggung jawab*(X4), *kebenaran*(X5), berpengaruh secara bersama -samaan terhadap retensi pelanggan, sedangkan variabel *keesaan* (X1) tidak berpengaruh pada retensi pelanggan.
3. Variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi customer retention adalah variabel tanggung jawab sebesar 46,6%. Hal ini karena Islam sangat mengedepankan konsep tanggung jawab dalam hidup manusia, Allah SWT telah mengkaruniai umat manusia dengan tanggung jawab yang tidak dimiliki makhluk lain, manusia menjadi khalifah di muka bumi, membangun, memakmurkan dan menikmati, memanfaatkan bumi dengan teknologi. yang mereka semua miliki. beban tanggung jawab yang selalu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditanggung oleh manusia yang nantinya akan dimintai pertanggung jawaban di hadapan Allah SWT.

4. Berdasarkan nilai Adjusted RSquare sebesar 0,686, dapat diartikan bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (*keesaan, keaadilan, kehendak bebas, tangungg jawab, kebenaran*) terhadap variabel dependen retensi pelanggan sebesar 68,6%, sisanya sebesar 31,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diikut sertakan dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan, peneliti memberikan beberapa saran diantaranya:

1. Bagi Pengelola BMT
 - a. Bagi pengelola BMT Al Ittihad Pekanbaru diharapkan agar meningkatkan prinsip keesaan dalam bermuamalah seperti menjalankan bisnis dengan memperhatikan prinsip-prinsip syariah agar semua kegiatan bisnis terhindar dari praktik yang dilarang sehingga BMT lebih maju kedepannya.
 - b. Bagi pengelola BMT Al Ittihad Pekanbaru diharapkan agar fokus memperbaiki dan menambah semua fasilitas pendukung seperti fasilitas ibadah, toilet, kursi, dll, agar terciptanya rasa kenyamanan dan keamanan bagi para anggota.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - c. Bagi pengelola BMT Al Ittihad Pekanbaru diharapkan ada satpam/security disetiap BMT sehingga nasabah yang melakukan transaksi dalam jumlah besar bisa merasa aman.
 - d. Diharapkan melakukan kegiatan pemasaran yang sesuai tuntutan ekonomi Islam guna meningkatkan anggota.
2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambah faktor lain yang dapat memengaruhi retensi pelanggan berkunjung seperti variabel kepuasan nasabah dan lain-lainnya. maka kontribusi yang lebih baik untuk penelitian selanjutnya.
 - b. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya 100 orang, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak jumlah sampel yang digunakan sehingga akan mendekati gambaran hasil yang lebih pada kondisi yang sebenarnya.
 - c. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya memperluas cakupan wilayah penelitian atau lokasi penelitian seperti BMT di tingkat provinsi maupun tingkat Nasional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahannya, 2006, Diponogoro, Bandung.

Arif Hidayatullah, Wildan. 2016. *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Retensi Pelanggan (Studi Kasus pada Radio Suara Muslim Surabaya 93,8 FM)*. Jurnal Ilmiah, Malang.

Adesy, Fordebi, 2016, *Ekonomi dan Bisnis Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo.

Arifin, Johan , 2009, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press).

Baqir al-Sadr, Muhammad, 2000, *Keunggulan Ekonomi Islam: Mengkaji Sistem Ekonomi Barat dengan pemikiran Sistem Ekonomi Islam*, (Jakarta: Pustaka Zahra).

Baidan, Nashruddin, 2014, *Etika Islam dalam Berbisnis*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Buchari, Alma, 2002, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.

Darmawati, "Etika Bisnis dalam Perspektif Islam : Eksplorasi Prinsip Etis Al-Qur'an dan Sunnah", Jurnal Mazahib IAIN Samarinda, (Vol). 11, No. 1, Juni 2013.

Djakfar, Muhammad, 2012, *Etika Bisnis*, Jakarta: Penebar Plus.

Dwi priyatno, 2016. *SPSS Handbook Analisis Data, Olahan Data, & Penyelesaian Kasus-kasus Statistik*, Jakarta, MediaKom.

Faiz Rosyadi, Muhammad, 2012, *Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Customer Retention (Studi Kasus pada Bank BPD DIY Cabang Syari'ah)*. Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.

Hadi, Prasetyo, djumilah zain, dkk, 2011, *relationship marketing pengaruhnya terhadap retensi pelanggan (survey pada restoran disurabaya)*, volume 9 no 2.

Hidayatullaili, Ratna, 2016, *Jurnal Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Nasabah Simpanan (Studi Kasus Pada BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- Idri, 2010, *Hadis Ekonomi Ekonomi Dalam Perspektif Islam Hadis Nabi*, Jakarta:Kencana.
- Kartajaya, Hermawan dkk. 2007, *Mark Plus & Co*, Jakarta: Gramedia.
- Keraf, A. Sonny, 1998, *Etika Bisnis: Tuntutan dan Relevansinya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Keraf, A. Sonny, 2007, *Etika Bisnis*. Yogyakarta : Pustaka Filsafat Kanisius.
- Koni, Wiwin, 2015, "Etika Bisnis Islam dan Solusi Islam dalam Krisis Ekonomi Global", Jurnal Al-Buhuts, Ed. (Vol). 11 No. 1, Juni 2015.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. 2007. *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa B. Molan, cet. ke-12. Bandung: Indeks.
- Latifah, Siti Nur, *Etika Bisnis Muhammad SAW terhadap Customer retention dan dampaknya terhadap peningkatan internal stakeholders*, (Jurnal Ekonomi Islam, Vol 8 No 1, 2019)
- Lestari, Zuni, 2015, *Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Anggota (Studi pada BMT Kube Sejahtera Sleman)*, Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mardialis. 2013, *Metode Penarikan Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muhammad, 2004, *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Muhammad., 2008, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Nitin Seth, et al. 2005, *Service Quality Models: a Review. International Journal of Quality & Reliability Management* Vol.22 No.9, Emerald Group Publishing Limited.
- Pusat Pengkajian Dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Atas Kerja Sama Dengan Bank Indonesia, 2014, *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Rahmayanti, Nina, 2018, *Manajemen Pelayanan Prima*, Jakarta: Graha Ilmu.
- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Press.
- Ridwan dan Sunarto, 2009, *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ridwan, 2014, *Dasar-dasar Statistika*, (Bandung, Alfabeta).

Roçhmawati, Tiara, 2015, *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Customer Retention (Retensi Pelanggan) pada Wardah Beauty House*

Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sanusi, Anwar, 2011, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salemba Ampat, Jakarta.

Sarah, Cook, 2004, *Customer Excellence*. Jakarta: Victory Jaya Abadi

Sekaran, Uma, 2007, *Metodelogi penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Terj,kwan Men Yon, Jakarta: Salemba Empat.

Soemitra, Andri, 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*. Jakarta : Kencana.

Supranto, J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta:Rineka Cipta.

Setiawan, Naldi Dewi dan M. Nadjib Usman, 2015, *Pengaruh komitmen, kepercayaan, dan kepuasan terhadap retensi pelanggan Honda matic*, volume 8 no 1.

Wakhidah, Zahrotul, 2017, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Customer Retention Pada Baitul Mäl Wat Ta Mwil (BMT) Tumang Boyolali*. Tesis, Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta.

Sujarweni, Wiratna dan Retna Utami, Lila, *The Master Book of SPSS*, (Yogyakarta: Startup), 2019.

Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*. Jakarta : Kencana,2009.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ANGKET

Angket ini semata mata untuk keperluan penelitian dan hasil wawancara sangat membantu penulis dalam mengolah data untuk penyelesaian tesis, atas partisipasi Bapak/Ibu saya ucapan terima kasih.

Segala jawaban yang diberikan dalam angket ini tidak akan mempengaruhi segala aktivitas Bapak/Ibu.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. <18 tahun
 - b. 18-27 tahun
 - c. 28-37 tahun
 - d. 38-47 tahun
 - e. >57 tahun
4. Pendidikan terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Diploma
 - e. Sarjana
 - f. lain-lain,sebutkan...
5. Lama Menjadi Anggota :
 - a. <1 tahun
 - b. 1-<2 tahun
 - c. 2-3 tahun
 - d. >3 tahun
6. Jenis Usaha/Pekerjaan :
 - a. Pegawai negeri



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

7. Gaji/Pendapatan (Sebulan) :
 - a. < 1 juta
 - b. 1- <2 juta
 - c. 2 - < 3 juta
 - d. 3-4 juta
 - e. >4 juta
8. Jenis Kredit yang diajukan :
 - a. Mobil
 - b. Motor
 - c. Rumah
 - d. Lain-lain (tanah/ bahan bangunan/perabot)
9. Jarak rumah dari BMT :
 - a. Kurang dari 1 KM
 - b. Antara 1 Km- 5 Km
 - c. 5 -10 Km
 - d. > 10 Km
10. Jumlah transaksi diBMT selama 1 bulan :
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. 3 kali
 - d. > 3 kali

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu kolom jawaban di bawah ini sesuai dengan kenyataan Bapak/Ibu, dengan ketentuan sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	JAWABAN					
		SS	S	N	TS	STS	
Prinsip Etika Bisnis Islam							
Keesaan (<i>tauhid</i>/X1)							
1	Saya menjadi anggota BMT Al Ittihad karena sistem BMT sesuai dengan prinsip syariah						
2	Saya menjadi anggota BMT Al Ittihad karena sesuai ajaran agama untuk menghindari <i>riba</i> , <i>maysir</i> , <i>gharar</i>						
3	Karyawan BMT istiqomah dalam melayani anggota karena Allah.						
4	Karyawan BMT Al Ittihad telah berpenampilan secara syar'i.						
5	Karyawan BMT Al Ittihad cakap dalam bidang ilmu ekonomi Islam terbukti saat menjelaskan produk jasa keuangan BMT terhadap anggotanya						
Keadilan ('adl/X2)							
1	Pihak BMT Al Ittihad memperlakukan semua anggotanya dengan cara yang sama tanpa membedakan						
2	Perolehan bagi hasil BMT Al Ittihad sesuai dengan perhitungan kesepakatan.						

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	Prosedur pengajuan pembiayaan dari pihak BMT Al Ittihad meringankan anggota.				
4	Penerimaan bagian kompensasi dari BMT sesuai dengan hak anggota				
5	BMT memberikan perhatian yang sama kepada semua anggotanya				
6	Anggota mendapatkan pelayanan yang sama Kehendak bebas (free will/X3)				
Lokasi					
1	Anggota diberikan kebebasan dalam memilih bisnis kreatif				
2	Alternatif pilihan produk jasa keuangan yang terdapat di BMT Al Ittihad membuat anggota bebas untuk memilih sesuai keinginan.				
3	Anggota BMT Al Ittihad diberi kebebasan untuk memilih jangka waktu pembiayaan.				
4	Anggota BMT Al Ittihad dapat memilih alternatif cara pembayaran angsuran.				
5	Jumlah angsuran sesuai kemampuan anggota BMT Al Ittihad.				
6	BMT memberikan fasilitas yang membuat anggota nyaman				
Tanggungjawab (responsibility/X4)					
1	BMT Al Ittihad memiliki sistem administrasi yang baik dalam transaksi setiap jasa keuangan.				
2	BMT Al Ittihad memberikan kemudahan terhadap anggota dalam melakukan transaksi.				
3	Setiap keluhan anggota selalu ditanggapi dengan baik oleh karyawan BMT Al Ittihad.				

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		Kebenaran/(<i>Ihsan/X5</i>)					
4	Pihak BMT Al Ittihad menangani transaksi secara cepat dan tepat.						
5	Pihak BMT Al Ittihad melakukan transaksi dengan tanggap						
6	Pihak BMT Al Ittihad memberikan pelayanan secara transparan.						
3	Karyawan bersikap ramah dalam melayani anggota.						
4	Pihak BMT Al Ittihad memberikan kelonggaran waktu kepada anggota untuk membayar pinjamannya.						
5	Karyawan BMT Al Ittihad melayani anggota dengan penuh rasa kekeluargaan.						
6	Karyawan jujur dalam melayani anggota						
7	Karyawan profesional dalam melayani anggota						
8	Karyawan BMT terbuka dan tidak merugikan anggota dalam transaksi						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		CUSTOMER RETENTON (Y)					
		Belonging	SS	S	N	TS	STS
1		Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan BMT Al-Ittihad					
2		Saya tertarik atas produk yang ditawarkan BMT Al-Ittihad					
		Comunication	SS	S	N	TS	STS
3		Saya paham dengan penjelasan mengenai produk yang ditawarkan BMT Al-Ittihad					
4		Tersedianya layanan aplikasi M-banking pada BMT Al-Ittihad					
		Customization	SS	S	N	TS	STS
5		Nasabah dapat memberikan masukan dan saran bagi BMT Al-Ittihad					
6		Adanya survey bagi nasabah yang melakukan pemberian					
		Differentiation	SS	S	N	TS	STS
7		Pihak BMT Al-Ittihad memberikan bantuan pada anggota (kegiatan social) seperti memberikan zakat, menyantuni anak yatim dll					
8		BMT Al-Ittihad memberikan batas tanggal waktu pembayaran tanpa dikenakan denda					
		Rewarding	SS	S	N	TS	STS
9		BMT Al-Ittihad memberikan reward kepada nasabah yang tepat waktu melakukan pembayaran					
10		BMT Al-Ittihad memberikan reward kepada anggota yang mempromosikan produknya pada rekan-rekannya					
		Security And Convience	SS	S	N	TS	STS
11		BMT Al-Ittihad menjamin keamanan transaksi anggotanya					
12		Saya akan tetap menjadi anggota BMT Al-Ittihad karena kinerja BMT Al-Ittihad profesional					



Teks Wawancara:

Nama Anggota:

1. Keesaan

Apakah BMT telah menerapkan prinsip syariah yang terhindar dari riba, maysir, dan gharar ?

2. Keadilan

Apakah BMT bersikap adil kepada semua anggotanya?

3. Kehendak Bebas

Apakah anggota bebas diberikan kebebasan dalam menentukan jumlah setoran ?

4. Tanggung jawab

Bagaimana tanggapan BMT terhadap kritik/ saran dari anggota?

5. Kebenaran

Apakah BMT bersikap jujur dalam melayani anggota ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Item-Total Statistics

ITEM	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	172.41	98.911	.261	.846
ITEM2	172.37	95.831	.481	.840
ITEM3	172.38	97.107	.366	.843
ITEM4	172.36	96.354	.430	.841
ITEM5	172.37	96.922	.387	.842
ITEM6	172.42	98.812	.287	.846
ITEM7	172.34	95.136	.560	.839
ITEM8	173.00	98.121	.244	.848
ITEM9	173.10	98.717	.307	.849
ITEM10	173.18	95.179	.323	.843
ITEM11	173.08	94.135	.380	.842
ITEM12	172.35	97.684	.283	.844
ITEM13	172.89	95.978	.240	.846
ITEM14	173.14	100.081	.304	.855
ITEM15	173.13	97.023	.246	.847
ITEM16	172.90	99.364	.241	.853
ITEM17	172.83	97.173	.391	.847
ITEM18	172.32	95.876	.513	.840
ITEM19	172.36	95.808	.466	.840
ITEM20	172.32	94.664	.617	.838
ITEM21	172.32	95.876	.513	.840
ITEM22	172.30	94.939	.596	.838
ITEM23	173.42	93.923	.377	.842
ITEM24	172.20	97.030	.445	.842
ITEM25	172.05	99.098	.322	.844
ITEM26	172.12	98.814	.277	.844
ITEM27	172.04	99.655	.234	.845
ITEM28	172.11	98.523	.328	.844
ITEM29	173.08	96.842	.244	.845
ITEM30	173.11	94.018	.324	.844
ITEM31	173.08	96.842	.244	.845
ITEM32	173.41	97.073	.215	.847
ITEM33	173.18	95.179	.323	.843
ITEM34	173.34	91.762	.495	.838
ITEM35	173.18	94.048	.397	.841
ITEM36	173.06	95.128	.309	.844
ITEM37	172.32	95.876	.513	.840
ITEM38	172.29	94.410	.658	.837
ITEM39	172.32	94.664	.617	.838
ITEM40	172.32	95.876	.513	.840
ITEM41	172.30	94.939	.596	.838

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 ^a	.702	.686	2.385

a. Predictors: (Constant), KEBENARAN, KEADILAN, KEHENDAK BEBAS, KEESAAN, TANGGU JAWAB

b. Dependent Variable: CUSTOMER RETENTION

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1260.959	5	252.192	44.331	.000 ^b
	Residual	534.751	94	5.689		
	Total	1795.710	99			

a. Dependent Variable: CUSTOMER RETENTION

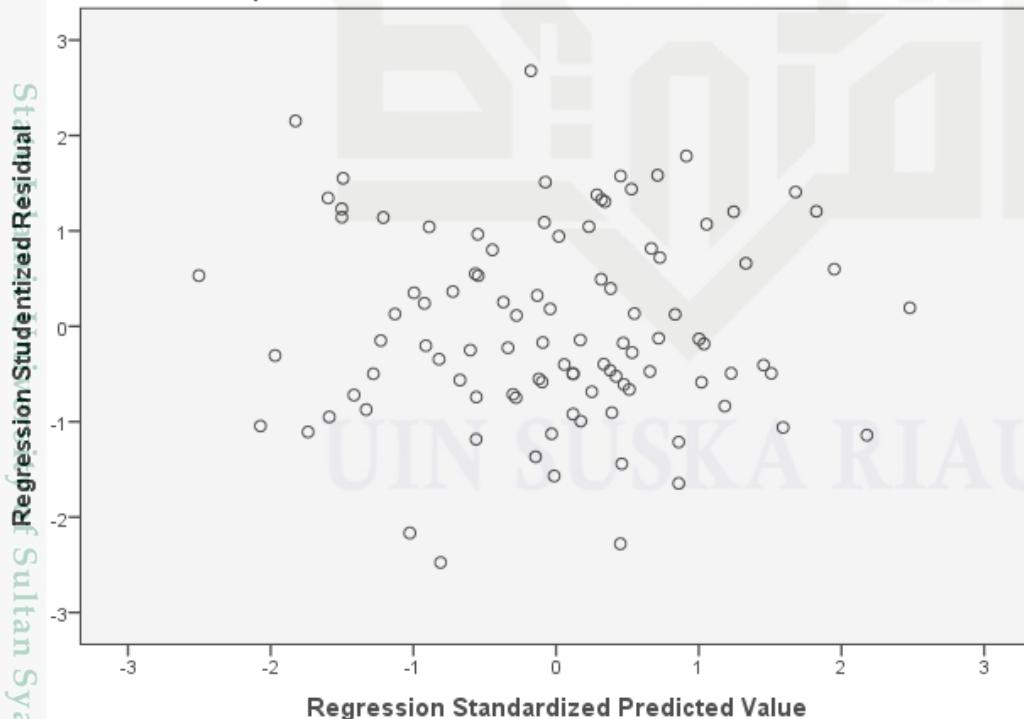
b. Predictors: (Constant), KEBENARAN, KEADILAN, KEHENDAK BEBAS, KEESAAN, TANGGU JAWAB

Model	Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-14.245	6.499		-2.192	.031	
	KEESAAN	-.483	.201	-.208	-2.405	.018	.422
	KEADILAN	.814	.119	.427	6.831	.000	.812
	KEHENDAK BEBAS	.277	.108	.149	2.561	.012	.931
	TANGGU JAWAB	.911	.214	.466	4.263	.000	.266
	KEBENARAN	.841	.251	.249	3.357	.001	.576

a. Dependent Variable: CUSTOMER RETENTION

Scatterplot

Dependent Variable: CUSTOMER RETENTION





UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	100
	Std. Deviation	.0000000
	Absolute	2.32411838
Most Extreme Differences	Positive	.100
	Negative	.100
Test Statistic		-.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.100
		.115 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

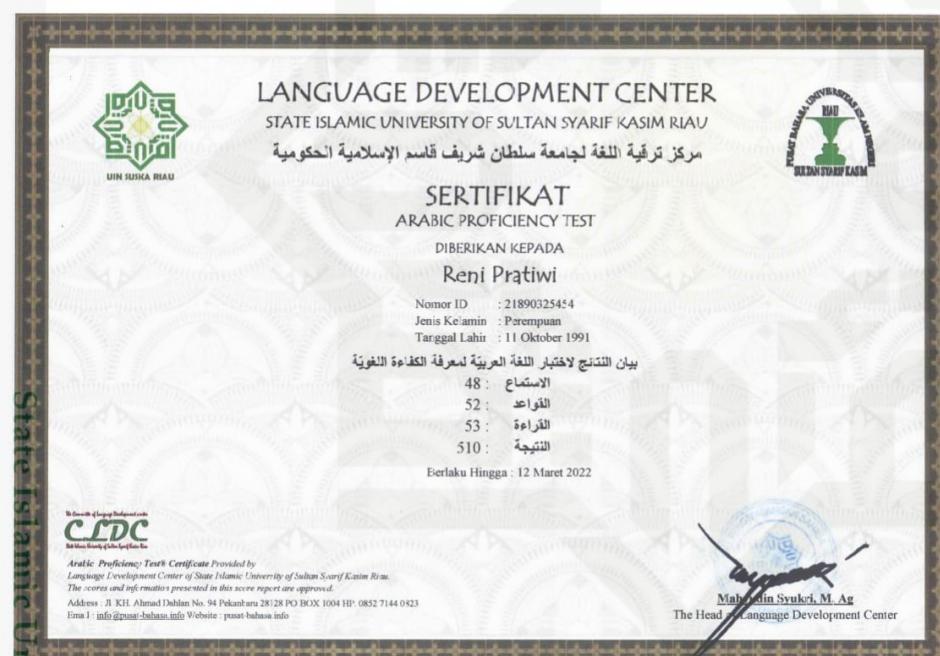
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**Lampiran sertifikat toefl dan toefl****© Hak cipta milik UIN Suska Riau****Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME**

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs. (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Nomor : 264/Un.04/Ps/PP.00.9/2020
Lamp. : 1 berkas
Perihal : Penunjukan Pembimbing Utama dan
Pembimbing Pendamping Tesis Kandidat Magister

Pekanbaru, 28 Juli 2020

Kepada Yth.

1. Dr. Mahyarni, SE., MM (Pembimbing Utama)
2. Dr. Hj. Siti Rahmah, M.Si (Pembimbing Pendamping)

di

Pekanbaru

Sesuai dengan musyawarah pimpinan, maka Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping tesis kandidat magister a.n :

Nama	:	Reni Pratiwi
NIM	:	21890325454
Program Pendidikan	:	Magister/Strata Dua (S2)
Program Studi	:	Ekonomi Syariah
Semester	:	IV (empat)
Judul Tesis	:	Pengaruh Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Retention pada Koperasi Syariah BMT Al- Ittihad Pekanbaru

Masa bimbingan berlaku selama 1 tahun sejak tanggal penunjukan ini dan dapat diperpanjang (maks.) untuk 2x6 bulan berikutnya. Adapun materi bimbingan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dan penulisan tesis;
2. Penulisan hasil penelitian tesis;
3. Perbaikan hasil penelitian setelah Seminar Hasil Penelitian;
4. Perbaikan tesis setelah Ujian Tesis; dan
5. Meminta ringkasan tesis dalam bentuk makalah yang siap di submit dalam jurnal.

Bersama dengan surat ini dilampirkan blanko bimbingan yang harus diisi dan ditandatangani setiap kali Saudara memberikan bimbingan kepada kandidat yang bersangkutan.

Demikianlah disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Lampiran kartu kontrol

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KARTU KONTROL
KONSULTASI**
BIMBINGAN TESIS / DISERTASI MAHASISWA

NAMA		Reni pratuli
NIM		2189 0325 459
PROGRAM STUDI		Ekonomi Syar'ih
KONSENTRASI		
PEMBIMBING I / PROMOTOR		Dr. Mahyarni, SE, MM
PEMBIMBING II / CO PROMOTOR		Dr. Hj. Siti Rahma, M.Si
JUDUL TESIS/DISERTASI		Pengaruh prakrapan ekta bisnis Islam
Tertanda di customer Relation pada Raporis Syar'ih Ahli Al Miftah Perkembangan		
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU		

KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI*

NO.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor*	Paraf Pembimbing/ Promotor*	Keterangan
1.	13/20 /08	Perbaikan Bab 1 katakan terakting rumusan masalah	WY	
2.	18/20 /08	Perbaikan Bab 2 konsep operasional kerangka konseptual operasional variabel	WY	
3.	5/20 /09	Perbaikan penelitian relevan & menarik dari jurnal internasional	WY	
4.	13/09	Perbaikan Bab 3 desain penelitian	WY	
5.	8/21	Perbaikan Bab IV memperbaiki kesalahan deskripsi statistika jawaban responden	WY	
6.	2/21	Perbaikan Bab V pengetahuan & kasi penelitian	WY	

Catatan :
*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 10/3/2024

Pembimbing I / Promotor
Dr. Mahyarni

KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI*

NO.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor*	Paraf Pembimbing/ Co Promotor*	Keterangan
1.	15/20 /08	Perbaikan Bab 1 katakan terakting rumusan masalah	WY	
2.	30/20 /08	Perbaikan Bab 2 konsep operasional kerangka operasional	WY	
3.	10/20 /09	Perbaikan penelitian relevan & menarik dari jurnal internasional	WY	
4.	15/20 /09	Perbaikan Bab 3 desain penelitian	WY	
5.	15/21 /2	Perbaikan Bab IV memperbaiki kesalahan deskripsi statistika jawaban responden	WY	
6.	5/21	Perbaikan Bab V pengetahuan & kasi penelitian	WY	

Catatan :
*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 27/3/2024

Pembimbing I / Co Promotor
Dr. Hj. Siti Rahma, M.Si



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs. (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Nomor : 0865/Un.04/Ps/PP.00.9/2020
Lamp. : 1 berkas
Perihal : Izin Melakukan Kegiatan Penelitian Tesis

Pekanbaru, 11 Juni 2020

Kepada Yth.
Kepala Dinas Peranaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.
Dengan hormat, dalam rangka penulisan tesis, maka dimohon kesediaan
Bapak/Ibu/Saudara untuk mengizinkan mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama	:	Reni Pratiwi
NIM	:	21890325454
Program Pendidikan	:	Magister (S2)
Program Studi	:	Ekonomi Syariah
Konsentrasi	:	Ekonomi Syariah
Semester	:	IV (Empat)
Judul Tesis	:	Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Customer Retention pada Koperasi Syariah BMT Al - Ittihad Pekanbaru

untuk melakukan penelitian sekaligus mengumpulkan data dan informasi yang diperlukannya dari Koperasi Syariah BMT Al - Ittihad Pekanbaru.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran surat riset

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Menara Lancang Kuning I Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/33339
TENTANG



1.04.02.01

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TESIS

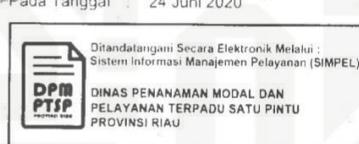
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau, Nomor : 0865/Un.04/Ps/PP.00.9/2020 Tanggal 24 Juni 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | RENI PRATIWI |
| 2. NIM / KTP | 21890325454 |
| 3. Program Studi | EKONOMI SYARIAH |
| 4. Konsentrasi | EKONOMI SYARIAH |
| 5. Jenjang | S2 |
| 6. Judul Penelitian | PENGARUH PENERAPAN PRINSIP ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP CUSTOMER RETENTION PADA KOPERASI SYARIAH BMT AL-ITTIHAD PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | BMT AL-ITTIHAD PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Provinsi Riau

Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Provinsi Riau

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
3. Up. Kaban Kesbangpol dan Limas di Pekanbaru
4. Pimpinan BMT AL-ITTIHAD Pekanbaru
5. Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Lampiran surat keterangan penerbitan jurnal



AMBITEK

(Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi)
LPPM STIE Mahaputra Riau, Jl. Paus No. 52
Pekanbaru

No : 001/Penerimaan/AMBITEK/IV/2021
Hal : Surat Penerimaan Naskah Publikasi Jurnal

Pekanbaru, 20 April 2021

Kepada Yth:
Reni Pratiwi, Author
di Tempat

Terimakasih telah mengirimkan artikel untuk diterbitkan pada Jurnal Ambitek
(Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi) ISSN : 2715-7083 dengan judul:

**PENGARUH PENERAPAN PRINSIP ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP
CUSTOMER RETENTION PADA KOPERASI SYARIAH BMT AL- ITTIHAD
PEKANBARU**

Berdasarkan hasil review, artikel tersebut dinyatakan DITERIMA untuk di
publikasikan dijurnal kami **Volume 1 Nomor 2, 2021**.

Kami akan mengirimkan softcopy edisi tersebut pada akhir bulan penerbitan.
Artikel tersebut akan tersedia online di: <https://jurnalambitek.stie-mahaputra-riau.ac.id/>

Demikian informasi ini disampaikan, dan atas perhatiannya kami ucapkan terima
kasih.

Hormat Kami,


Iefriyanto, S.E., M.Ak.
Editor in chief

UIN SUSKA RIAU



©

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip

a. Pengutipan hanya untuk keperluan

b. Pengutipan tidak merugikan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak

sebagian atau seluruh

karya tulis ini dalam bentuk

apapun tanpa izin

UIN Suska Riau.

BIODATA PENULIS

Nama : Reni Pratiwi
Tempat/Tanggal lahir : Pekanbaru, 11 Oktober 1991
Alamat : Jl. Yossudarso, Gg jaya,
Kecamatan Rumbai Pesisir, Kota Pekanbaru
No Hp/ Telepon : 081378583468

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 1998 – 2004 : SDN 013 Pekanbaru
Tahun 2004 – 2007 : SMPN 27 Pekanbaru
Tahun 2008 – 2011 : SMK PGRI Pekanbaru
Tahun 2011 – 2016 : S1 STEI Iqra Annisa
Tahun 2018 – 2021 : S2 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun 2014 – 2020 : Guru di MTs Ummi Fatimah
Tahun 2016 – 2017 : Guru di SMP Al Ishlah
Tahun 2016 - 2017 : Guru di PKBM Hang Tuah
Tahun 2019 – Sekarang : Guru di SMK Setia Dharma Pekanbaru

KARYA ILMIAH

1. (Skripsi, 2016) Pemahaman Pedagang Barang Bekas Tentang Konsep Jual Beli Menurut Ekonomi Islam
2. (Tesis, 2021) Pengaruh Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam Terhadap Retensi Pelanggan Pada Koperasi Syariah Bmt Al Ittihad Pekanbaru