

IMPLEMENTASI TEKNOLOGI DIGITAL DAN ETIKA BISNIS ISLAM PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN KEPUASAN NASABAH DI KOTA MAKASSAR

Nurlaili¹, A. Faadhillah Awaliah Ramadhani², Raodatul Jannah³, Kamaruddin⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

nlailinurlaili8@gmail.com¹, awaliahramadhani28@gmail.com², raodatul13@gmail.com³, dr.kamaruddin46@gmail.com⁴

ABSTRACT; *This research aims to determine the Implementation of digital technology at Bank Syariah Indonesia in improving the quality of service to realize customer satisfaction in Makassar City. The object of this study is Customers of Bank Syariah Indonesia Makassar City. This type of research is This study uses a descriptive qualitative method. Descriptive qualitative research aims to provide an accrual, factual and systematic description of the nature, facts and current events about digital banking services, all in an effort to improve the quality of services offered by Bank Syariah Indonesia in Makassar City. The results of the study indicate that the Implementation of Digital Technology at Bank Syariah Indonesia Makassar City in Improving Service Quality has a positive impact on Realizing Customer Satisfaction by implementing several important aspects such as efficiency, fulfillment, system availability, security, responsiveness, compensation and contact Bank Syariah Indonesia Makassar City can provide maximum satisfaction to customers.*

Keywords: *Digital Bank, Service Quality, Sharia Banking, Customer Satisfaction, Islamic Business ethics.*

ABSTRAK; Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi teknologi digital dan etika bisnis Islam pada Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna mewujudkan kepuasan nasabah di Kota Makassar. Objek penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara akrual, faktual dan sistematis tentang hakikat, fakta dan kejadian terkini tentang layanan perbankan digital, semuanya sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Teknologi Digital dan etika bisnis Islam pada Bank Syariah Indonesia Kota Makassar dalam Meningkatkan Kualitas Layanan berdampak positif terhadap Terwujudnya Kepuasan Nasabah dengan menerapkan beberapa aspek penting seperti efisiensi, pemenuhan, ketersediaan

sistem, keamanan, daya tanggap, kompensasi dan kontak Bank Syariah Indonesia Kota Makassar dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada nasabah.

Kata Kunci: Bank Digital, Kualitas Layanan, Perbankan Syariah, Kepuasan Nasabah, Etika Bisnis Islam.

PENDAHULUAN

Pada awalnya, teknologi berkembang atau bertransformasi secara perlahan. Namun, seiring dengan kemajuan tingkat budaya dan peradaban manusia, teknologi terus mengalami perkembangan yang semakin pesat. Kemajuan teknologi berdampak pada industri perbankan syariah dalam mengembangkan bisnis di industri keuangan yang mengarah pada perbankan digital (Mamun dan Ningsih 2021).

Transformasi perbankan digital menjadi isu penting dalam industri perbankan saat ini. Disrupsi digital telah mengubah cara masyarakat berbisnis dan bertransaksi. Nasabah lebih menyukai kelancaran dan kenyamanan produk, menerima informasi tentang produk dan layanan secara efektif melalui telepon pintar. Penyebaran dan pemanfaatan internet di seluruh dunia mengubah bentuk layanan di sektor perbankan dan keuangan yang mengarah pada pembentukan perbankan digital yang mengacu pada pemanfaatan teknologi untuk melakukan transaksi perbankan secara lancar dan nyaman. Selain itu, adopsi teknologi dalam perbankan telah mengubah layanan perbankan menjadi lebih efisien dengan keunggulan kompetitif. Teknologi saat ini memiliki kecepatan dan fleksibilitas waktu. Harga dan kualitas menjadi indikator yang membuat nasabah mengambil keputusan untuk melakukan transaksi saat ini (Husni Shabri 2022).

Era digital saat ini menjadi persaingan dalam dunia perbankan, terutama persaingan dalam memberikan kemudahan. Hal ini tentu membuat setiap bank, khususnya perbankan syariah, berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanannya agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah terhadap bank syariah sehingga mereka akan loyal terhadap bank (Gultom dan Rokan 2022).

Transformasi digital pada sektor perbankan syariah dapat memberikan keuntungan. Beberapa penelitian menjelaskan bahwa penggunaan teknologi pada sektor perbankan syariah dapat mengurangi aktivitas masyarakat tradisional di sektor keuangan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan layanan berbasis konsumen yang dapat mendorong transparansi

dalam pengelolaan bisnis keuangan. Pemanfaatan teknologi dalam industri perbankan syariah berdampak positif terhadap pertumbuhan industri jasa keuangan sehingga dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya krisis keuangan. Pemanfaatan teknologi dalam industri perbankan syariah juga dapat meningkatkan transaksi keuangan dan menambah penawaran layanan sehingga nasabah menjadi loyal dalam menggunakan berbagai produk perbankan syariah (Billytona et al. 2024). Oleh karena itu, industri perbankan perlu mengembangkan strategi bisnis yang mengarah pada digital banking, yaitu layanan yang memudahkan nasabah perbankan syariah dalam memperoleh informasi, bertransaksi, dan berkomunikasi dengan memanfaatkan teknologi secara maksimal.

Perbankan digital telah diperkenalkan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Makassar. Perbankan digital yang pada awalnya merupakan aplikasi dengan fitur-fitur transaksi standar, kini telah berubah menjadi aplikasi dengan berbagai fungsi. Bank melakukan digitalisasi untuk meraih kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting dalam industri perbankan syariah yang bergerak di bidang jasa. Nasabah akan berpindah dari satu bank ke bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang diharapkan. Perbankan menyediakan fasilitas ATM dan memberikan kemudahan dalam internet banking, sehingga Bank Syariah Indonesia harus bersaing agar dapat memperoleh nasabah. Dengan menyediakan fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet selama 24 jam, 7 hari seminggu bagi nasabah bank. Oleh karena itu dalam teknologi ISST (Internet Self Service Technology) diharapkan dapat memberikan kepuasan nasabah melalui kualitas layanan teknologi informasi seperti: kemudahan dalam bertransaksi.

A. Zeithaml et al. 2009 dalam bukunya memaparkan Multi Item Scale untuk menilai kualitas Layanan Elektronik menjadi empat dimensi inti untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap layanan elektronik dimana mereka tidak mengalami pertanyaan atau masalah, yaitu (1) efisiensi, kemudahan dan kecepatan dalam menggunakan situs elektronik. (2) Fulfillment, sejauh mana situs menjanjikan ketersediaan pesanan sehingga permintaan terpenuhi. (3) System Availability, ketepatan dalam fungsi teknologi. (4) Privacy, sejauh mana situs dapat melindungi penggunaannya. Kemudian tiga dimensi yang akan digunakan pelanggan untuk menilai layanan pemulihan ketika mereka mengalami masalah, yaitu: (1) Responsiveness, penanganan masalah yang efisien. (2) Compensation, situs memberikan kompensasi jika terjadi masalah. (3) Contact, tersedianya bantuan yang fleksibel (A. Zeithaml, A. Parasuraman 2009).

Etika dalam industri perbankan syariah khususnya di Kota Makassar merupakan aspek yang menuntut seluruh aspek perilaku dalam menerapkan etika bisnis Islam dalam perbankan syariah, karena bisnis yang baik adalah bisnis yang berlandaskan pada etika, hendaknya perbankan syariah di Kota Makassar memiliki kerangka etika bisnis yang kuat sehingga hal ini mampu menciptakan aktivitas bisnis yang baik dan dapat menarik banyak perhatian masyarakat.

Dalam praktik perbankan syariah transaksi harus harus didasarkan pada prinsip berbagi resiko dan keuntungan antara bank dan nasabah (Ekonomi and Akuntansi 2023). Penerapan etika bisnis dalam industri perbankan juga dapat melibatkan pemantauan dan pengawasan oleh badan syariah untuk memastikan bahwa operasional di Bank Syariah Indonesia sesuai dan patuh terhadap prinsip-prinsip syariah. Dengan menerapkan etika bisnis islam, perbankan syariah dapat menjalankan kegiatan dengan adil, transparan dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi masyarakat.

Implementasi atau penerapan prinsip etika bisnis Islam dalam praktik perbankan syariah merupakan persyaratan mutlak yang harus terpenuhi menurut tuntutan syariah agama Islam karena hal ini menjadi pembeda antara bank syariah dengan bank konvensional (Putritama 2018). Sehingga, dengan menerapkan etika bisnis Islam dalam praktik perbankan syariah dapat meningkatkan keamanan, tingkat respon yang positif dari nasabah dan reputasi perbankan syariah akan lebih tinggi dibandingkan dengan bank umum lainnya dan pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap berlangsungnya perbankan syariah di masa yang akan datang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat efektivitas pemanfaatan teknologi digital dan etika bisnis dalam membantu operasional dan pengembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) studi kasus BSI Kota Makassar. Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan wawancara langsung dengan nasabah dan salah satu karyawan bank di salah satu kantor cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Makassar untuk menilai tingkat kepuasan yang telah diperoleh melalui pemanfaatan teknologi dan penerapan etika bisnis dalam mengembangkan industri perbankan syariah.

Peneliti Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Jihan Khairunnisa pada tahun 2024 mengenai “Analisis Peran Fintech Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Demang Lebar Daun Palembang”. Fintech berperan dalam memberikan kemudahan

dalam pelayanan di BSI KC Demang Lebar Daun Palembang. Hasil penelitian yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KC Demang Lebar Daun Palembang dengan cara membantu pelanggan dengan mendapatkan kebutuhan, mampu memberikan solusi, menyediakan layana yang cepat dan tepat serta menerima kritik dan saran (Khairunnisa 2024).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Elsandro Yoga Parantha pada tahun 2021 mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman”. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Sleman (Pusfita 2024).

Penelitian yang dilakukan Priska Cintya Amarta, Fauzatul Laily Nisa mengenai “Pengaruh Teknologi Dital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah”. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa layanan digital yang disediakan oleh bank syariah seperti ATM, Mobile Banking dan phone banking telah memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi secara non-tunai dan memperluas jangkauan pelayanan perbankan. Dalam usaha memenangkan persaingan dengan bank konvensional, bank syariah harus terus meningkatkan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi. Dalam beberapa dekade terakhir perkembangan teknologi telah mengubah paradigma dan memicu transformasi yang signifikan dalam masyarakat global.

LANDASAN TEORI

Digital Banking

Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa digital banking adalah layanan atau kegiatan perbankan yang menggunakan sarana elektronika atau digital milik calon nasabah atau nasabah bank yang dilakukan secara mandiri. (Mamun and Ningsih 2021). Digital banking merupakan sistem yang memungkinkan nasabah baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi ataupun publik. Nasabah juga dapat mengakses melalui computer, smartphone, ATM, dan digital banking bersifat branchless.

Digital banking dianggap sebagai cara baru dalam bertransaksi di perbankan karena memiliki potensi yang hemat biaya. Bank juga harus mampu memanfaatkan peluang tersebut

bukan hanya sekedar mendigitalisasi produk yang sudah ada tapi merubah pola pikir dan solusi menjadi digital yang sesuai dengan perilaku dan kebutuhan masyarakat. Kemajuan teknologi saat ini memberikan kesempatan bagi industri keuangan dan perbankan untuk meningkatkan kompetisi dan memperluas pangsa pasarnya dengan menggunakan digital banking (Azerya and Puteri 2023).

Dapat disimpulkan bahwa digital banking merupakan layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah dalam meningkatkan pelayanan agar dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi kapan saja atau lebih fleksibel.

Perbankan Syariah

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha dengan berlandaskan pada prinsip syariah dan menurut jenis bank syariah yang terdiri dari Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dr. Husein syahatah menjelaskan definisi bank syariah adalah lembaga keuangan syariah yang membuka layanan produk perbankan dan keuanga, investasi dalam berbagai sektor sesuai dengan kaidah syariah dan bertujuan untuk merealisasikan pertumbuhan sosial dan ekonomi umat Islam (Abrori 2022). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bank syariah adalah lembaga keuangan yang seluruh aturan dan transaksinya mengikuti prinsip-prinsip syariah.

Service Quality

Service Quality atau biasa dikenal dengan kualitas layanan maupun mutu layanan merupakan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang sesuai dengan ekspetasi konsumen. Menurut Sunyoto, mutu pelayanan atau kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen antara kesesuaian harapan dengan perpepsi manajemen (Zulkarnain and Ramdansyah 2020).

Berdasarkan definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa Quality Service atau kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penyajian antara antara produk maupun jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan upaya dalam menyampaikan mengenai produk dan jasa yang sesuai dengan ekspetasi konsumen

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat dimana anggapan kinerja produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Disisi lain ada yang mendefinisikan bahwa kepuasan nasabah adalah penentu dasar perilaku konsumen jangka panjang (Putera, Dalle, and Syafari 2021). Sehingga tingkat kepuasan inilah yang menjadi tolak ukur bahwa kinerja suatu produk sesuai dengan yang diharapkan oleh para konsumen. Rasa puas yang terbentuk tidak hanya akan berdampak pada perilaku saat ini, tetapi juga berdampak pada perilaku dan sikap pada masa mendatang.

Etika Bisnis Islam

Etika bisnis dalam Islam adalah sejumlah perilaku etis yang diilhami dengan nilai-nilai syariah yang mengedepankan halal dan haram. Jadi perilaku etis itu adalah perilaku yang mengikuti perintah Allah SWT dan menjauhi larangannya (Efilianti 2018).

Etika bisnis Islami merupakan studi tentang seseorang atau organisasi yang melakukan usaha maupun kegiatan bisnis yang saling menguntungkan sesuai dengan nilai-nilai ajaran Islam (Vol 2019). Sederhananya etika bisnis Islami adalah suatu kebiasaan maupun moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang akurat, faktual, dan sistematis tentang hakikat, fakta, dan kejadian terkini mengenai layanan perbankan digital, yang semuanya dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar (Samsudin dkk. 2023).

Peneliti juga menerapkan teknik penelitian kepustakaan untuk mengumpulkan data. Sumber data diambil dari berbagai referensi terkait, termasuk buku, jurnal ilmiah, dan laporan penelitian sebelumnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yang diperoleh dari wawancara langsung dengan responden. Selain itu, untuk mendukung argumendan juga pandangan baru, terdapat sumber sekunder dari peneliti terdahulu dari jurnal, artikel dalam pencarian data literatur yang digunakan. Lokasi yang digunakan sebagai objek penelitian ini, peneliti memilih Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Teknologi Digital dalam Peningkatan Pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Makassar

Revolusi industri 5.0 membawa berbagai macam perubahan dalam tatanan kehidupan masyarakat saat ini. Salah satu perubahan yang sangat signifikan dan dapat kita sadari adalah perubahan era digital yang mempengaruhi berbagai aspek, salah satunya adalah industri perbankan syariah. Di era digital, industri perbankan syariah semakin gencar mengembangkan berbagai inovasi baru dari perbankan digital. Hal ini dilakukan untuk menarik calon nasabah baru dan memudahkan praktik perbankan syariah, khususnya bagi masyarakat modern maupun kaum milenial dan generasi-Z, yang mana hampir semua aktivitas dilakukan melalui teknologi digital.

Kemajuan teknologi informasi yang begitu cepat dan canggih dapat mengubah perilaku seseorang yang mengakibatkan kebutuhan nasabah terus meningkat. Kecanggihan teknologi informasi mampu memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi baik dalam melakukan pembayaran, pembelian dan lain-lain secara online. Dengan hadirnya digital banking, nasabah menilai aktivitasnya menjadi lebih efisien. Kondisi tersebut dapat terjadi karena adanya pengaruh inovasi terhadap sistem yang dikenal dengan istilah disruptive innovation.

Inovasi disruptif merupakan suatu sistem yang berhasil mengubah sistem yang sudah ada atau dengan memperkenalkan kepraktisan dan kemudahan dengan biaya yang ekonomis (Tartila 2022). Kondisi ini juga terjadi pada industri jasa keuangan global. Mulai dari teknologi industri dan intermediasi hingga model pemasaran konsumen. Hal ini telah berubah total, dimana perbankan syariah harus lebih kompeten memanfaatkan perkembangan teknologi dalam memberikan layanan yang berkualitas dan mampu memberikan dampak pada tingkat kepuasan nasabah. Sehingga dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang signifikan dapat memberikan peluang yang sangat besar bagi perbankan syariah untuk lebih produktif.

Implementasi Teknologi Digital di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Makassar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan untuk Mewujudkan Kepuasan Nasabah.

Kemajuan teknologi mengakibatkan terjadinya pergeseran frekuensi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Sehingga perbankan syariah harus memanfaatkan media digital dalam meningkatkan kualitas layanannya. Dalam memberikan layanan digital, terdapat beberapa dimensi yang digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap penggunaan layanan digital di Bank Syariah Indonesia Kota Makassar, antara lain sebagai berikut: (Gani 2024)

1. Efisiensi

Efisiensi adalah kemudahan dan kecepatan mengakses platform perbankan digital, baik melalui aplikasi seluler maupun situs web.

2. Pemenuhan

Kemampuan situs web untuk memenuhi janji mereka mengenai ketersediaan produk mengacu pada sejauh mana bank memenuhi atau melampaui harapan nasabah dalam konteks layanan digital yang disediakan.

3. Ketersediaan sistem

Sejauh mana layanan digital tersedia dan berfungsi dengan baik. Misalnya, dengan adanya BSI mobile ada beberapa keuntungan yang diperoleh nasabah seperti efektivitas transaksi, pengurangan biaya, penghematan waktu dan kecepatan layanan. Selain itu, BSI mobile juga dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

4. Keamanan

Keamanan dan perlindungan data dan informasi pribadi pelanggan. Indikator privasi dalam layanan digital terkait dengan pentingnya melindungi data pribadi dan keamanan pelanggan dalam menggunakan layanan elektronik.

5. Responsivitas

Kemampuan layanan digital untuk menyediakan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk, dan memberikan jaminan daring.

6. Kompensasi

Mengacu pada kemampuan sistem untuk memberikan kompensasi kepada pelanggan dalam situasi di mana kesalahan teknis atau ketidaknyamanan lainnya disebabkan oleh platform. Ini termasuk pengembalian dana, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk.

7. Kontak

Tersedianya layanan komunikasi saat nasabah dibutuhkan untuk berkomunikasi dengan bank melalui berbagai saluran seperti online chat, telepon, atau email.

Dengan menerapkan beberapa aspek seperti efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, keamanan, daya tanggap, kompensasi dan kontak, Bank Syariah Indonesia Kota Makassar dapat memberikan kepuasan maksimal kepada nasabah melihat bahwa kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi apa yang diharapkan nasabah. Selain itu, Bank Syariah Indonesia Kota Makassar juga menerapkan etika bisnis dalam meningkatkan kualitas layanan guna mewujudkan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara di salah satu kantor cabang Bank Syariah Indonesia Kota Makassar yaitu di BSI KCP Panakuk kang, penulis memperoleh hasil wawancara sebagai berikut:

“Kami senantiasa menerapkan prinsip-prinsip etika Islam dalam kegiatan operasional sehari-hari seperti memberikan salam kepada pelanggan, melayani pelanggan dengan sepenuh hati dan ikhlas, memberikan penjelasan produk yang ditawarkan kepada pelanggan secara transparan dan menyampaikan kekurangan serta kelebihan produk, serta menjunjung tinggi etika Islam.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Bank Syariah Indonesia KCP Panakuk kang Kota Makassar senantiasa menerapkan prinsip etika Islam dalam menjalankan aktivitasnya. Sebagai karyawan di bank syariah, prinsip-prinsip etika Islam harus diperhatikan oleh setiap karyawan, antara lain keadilan, keterbukaan, integritas, kejujuran, kepatuhan syariah, tanggung jawab sosial, dan kualitas layanan kepada nasabah. Dengan mengamalkan prinsip-prinsip tersebut, karyawan bank syariah dapat menciptakan lingkungan perbankan yang beretika dan adil, sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Implementasi Etika Bisnis Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Makassar

Implementasi etika bisnis bukan strategi yang baru baru ini diterapkan, akan tetapi penerapan ini sudah lama dilakukan dan dicontohkan oleh Rasulullah SAW terutama ketika beliau melakukan kegiatan bisnis. Adapun etika bisnis yang diterapkan oleh beliau pada saat bertransaksi diantaranya selalu berkata jujur dan tidak berbohong dalam setiap transaksi, menghargai dan memperlakukan pelanggan dengan sebaik-baiknya, seolah-olah mereka adalah saudara maupun keluarga sendiri, menentukan harga yang adil dan wajar, tidak terlalu mahal atau terlalu murah, selalu memenuhi janji yang telah diucapkan baik itu terkait pengiriman, kualitas barang dan hal lainnya, dapat dipercaya dalam menjaga segala sesuatu yang

dipercayakannya kepadanya seperti uang, barang ataupun rahasia dari pelanggan, Menerima perbedaan pendapat dan bersikap terbuka terhadap masukan dari orang lain dan membangun hubungan yang baik dan saling menguntungkan satu sama lain yaitu antara sesama pelaku bisnis. (Surakarta and Kudus 2021).

Penerapan prinsip etika bisnis Islam dalam perbankan syariah merupakan suatu keharusan yang mutlak sesuai dengan ajaran agama Islam. Prinsip ini yang akan menjadi pembeda antara perbankan syariah dengan bank konvensional. Ketika prinsip ini tidak diterapkan, maka perbankan syariah akan kehilangan keunggulan kompetitifnya dan memiliki resiko yang cukup besar dalam menghadapi tantangan kelangsungan usaha di masa yang akan datang. Oleh karena itu, penerapan etika bisnis dalam perbankan syariah sangatlah penting, karena ketika pelaku bisnis terkhusus dalam industri perbankan menerapkan etika bisnis dengan baik dan benar sesuai dengan ajaran Islam. Akan tapi, meskipun kita sudah berusaha menjalankan bisnis dengan baik dan sesuai dengan ajaran agama, ada beberapa hal yang harus dan wajib dihindari diantaranya: meminjamkan uang dengan tambahan, menipu orang lain untuk mengedepankan keuntungan semata, mendapatkan keuntungan dengan cara merugikan orang lain, mengkhianati kepercayaan orang lain, dan memberikan tanggung jawab bisnis kepada orang yang belum siap atau kompeten.

KESIMPULAN

Kecanggihan teknologi informasi mampu memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi baik dalam melakukan pembayaran, pembelian dan lain sebagainya secara online. Dengan hadirnya digital banking, nasabah menilai aktivitasnya menjadi lebih efisien. Kondisi tersebut dapat terjadi karena adanya pengaruh inovasi terhadap sistem yang dikenal dengan istilah disruptive innovation. Dengan menerapkan berbagai aspek seperti efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, keamanan, daya tanggap, kompensasi dan kontak, Bank Syariah Indonesia Kota Makassar dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada nasabah melihat bahwa kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi apa yang diharapkan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia Kota Makassar senantiasa menerapkan prinsip etika Islam dalam kegiatan operasionalnya sehingga dapat menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia. Sebagai karyawan di bank syariah, prinsip etika Islam harus

diperhatikan oleh setiap karyawan agar dapat meningkatkan kinerjanya meliputi keadilan, keterbukaan, integritas, kejujuran, kepatuhan syariah, tanggung jawab sosial, serta kualitas pelayanan kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, A. Parasuraman, A. Malhotra. 2009. ES-Qual: Skala Multi Item Untuk Menilai Kualitas Layanan Elektronik.
- Abrori, Faizul. 2022. "MEKANISME PRINSIP SYARIAH PADA PRODUK BANK SYARIAH" 3 (2): 192–205.
- Azerya, Rezy, dan Hesi Eka Puteri. 2023. "Mengestimasi Pertumbuhan Jumlah Nasabah Melalui Penguatan Digital Banking Pada Bsi Pasca Merger (Studi Kasus : BSI KCP . Padang Panjang)." *Jurnal Riset Dan Manajemen* 14 (4): 277–90.
- Billytona, Cinta, Moh Rizal, Mutafikatul Khoiriyah, Daffi Kurnia, dan Renny Oktavia. 2024. "Pemanfaatan Teknologi Dalam Perkembangan Operasional Perbankan Syariah." *Jurnal Internasional Manajemen Ekonomi dan Bisnis* 6 (2): 113–19.
- Chairunisa, Lia. 2022. "Pengaruh Layanan Digital Dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah." *Koloni* 1 (3): 881–86.
http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/20097%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/20097/Skripsi_Lia_Chairunisa_1801270062.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Dan, Pasar, Etika Berbisnis, Universitas Pahlawan, Tuanku Tambusai, Institut Agama, Islam Edi, dan Haryono Madani. 2024. "TREN INOVASI BISNIS SYARIAH : MENGGALI POTENSI" 1: 50–57.
- Efilianti, Desi. 2018. "ETIKA BISNIS DALAM PANDANGAN ISLAM : KONSEP DAN IMPLEMENTASI PADA PELAKU USAHA KECIL" 1. *Ekonomi, Jurnal, dan Manajemen Akuntansi*. 2023. "Mufakat Mufakat" 2: 737–46.
- Gani, Ilham. 2024. "Analisis Penerapan Strategi E-Service Quality Dalam Upaya Mempertahankan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Makassar Veteran" 7.
- Gultom, Mardia Shintia Devi, dan Mustapa Khamal Rokan. 2022. "Problematika Perbankan Syariah: Solusi Dan Strategi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Dan

- Layanan Perbankan Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.” *ALEXANDRIA (Jurnal Ekonomi, Bisnis, & Kewirausahaan)* 3 (1): 14–20. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v3i1.175>.
- Husni Shabri. 2022. “Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia.” *El-Kahfi | Jurnal Ekonomi Islam* 3 (02): 1–7. <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>.
- Ismulyaty, Sri, May Roni, Kota Bandar Lampung, Lampung Tengah, dan Lampung Tengah. dan “Ditolak. Begitu Juga Kepuasan Nasabah Berpengaruh Signifikan Secara Persial Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Internet Banking Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kalirejo, Yang Dibuktikan Dengan Nilai T,” 66–75.
- Keuangan, Otoritas Jasa. 2022. “Perkembangan Perbankan Syariah Di Kalteng,” 1. <https://kalteng.antaranews.com/berita/588777/ojk-perbankan-syariah-di-kalteng-terus-bertumbuh-sangat-baik>.
- Khairunnisa, Jihan. 2024. “Analisis Peran Fintech Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Demang Lebar Daun Palembang” 2 (3).
- Mamun, Sukron, dan Tri Hadmiatin Ningsih. 2021. “Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Dalam Perspektif Nasabah Pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang).” *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 6 (02): 223–33. <https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.249>.
- Muhajirin, Risnita, dan Asrulla. 2024. “11+Gm+82-92.” *Jurnal Genta Mulia* 15 (1): 82–92.
- Niswah, Khoirun, dan Khairina Tambunan. 2022. “Analisis Strategi Manajemen Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Market Share Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi.” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 3 (6): 1272–89. <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i6.1210>.
- Nugraha, Muhammad Agung Nugraha, Norvadewi Norvadewi, dan Yovanda Noni. 2024. “Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Samarinda.” *Jurnal Manajemen Sistem Informasi dan Bisnis Digital* 1 (3): 314–21. <https://doi.org/10.59407/jismdb.v1i3.628>.
- Pusfita, Arwini Lusya. 2024. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kab. Tulang.” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah (Jurnal Akunsyah)* 3 (2): 41–56. <https://doi.org/10.30863/akunsyah.v3i2.5488>.

- Putera, Akhmad Darma, Juhriyansyah Dalle, dan Muhammad Riduansyah Syafari. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Penabung Aktif Pt Bank Bukopin Cabang Banjarmasin." *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 10 (2): 1. <https://doi.org/10.20527/jbp.v10i2.10952>.
- Putritama, Afrida. 2018. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri." *Jurnal Nominal VII* (1): 1–20. <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/19356>.
- Samsudin, Acep, Rusdi Hidayat Nugroho, Reza Zakaria, RA Tania Erietzna Putri, Gian Alfreda Wirawan, Rhevuno Naoval Saputra, dan Sofiyah Wardah Widad. 2023. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4 (4): 1163–70. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i5.2682>.
- Tartila, Muzayyana. 2022. "Strategi Industri Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Era Digital." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8 (3): 3310. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6408>.
- Zulkarnain, Rizal, dan Agus David Ramdansyah. 2020. "Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Banten Jaya-Kota Serang."