

IMPLEMENTASI LEADERSHIP DAN ETIKA BISNIS BAGI KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BMT RIZQONA JOMBANG

Dwi Indah Lestari¹, Amin Awal Amarudin²
indahcall02@gmail.com¹, aaamarudin@gmail.com²
Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

ABSTRAK

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sebagai lembaga keuangan mikro syariah memerlukan kepemimpinan dan etika bisnis yang kuat, karena Penerapan keduanya berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kepemimpinan dan etika bisnis pada karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BMT Rizqona Jombang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Subjek penelitian dipilih secara purposive, melibatkan pimpinan dan karyawan BMT Rizqona Jombang. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan model Miles dan Huberman, serta diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa. 1) kepemimpinan di BMT Rizqona Jombang diterapkan secara demokratis dan partisipatif, dengan rapat anggota sebagai otoritas tertinggi serta pengawasan berjenjang yang mendorong transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi aktif untuk mencapai tujuan lembaga. 2) Etika bisnis Islam diterapkan secara konsisten, meliputi kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan kepatuhan syariah, didukung oleh pimpinan sebagai teladan serta sistem penghargaan dan sanksi, yang dijalankan melalui akad halal, pengawasan Dewan Pengawas Syariah, serta pelatihan dan evaluasi internal. 3) Implikasi dari penerapan leadership dan etika bisnis ini tercermin pada kepuasan nasabah melalui layanan yang transparan, ramah, dan berkualitas, memanfaatkan teknologi dan komunikasi terbuka. Hasilnya, nasabah merasa aman, dihargai, loyal, dan merekomendasikan BMT Rizqona sebagai lembaga keuangan syariah profesional dan terpercaya. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, menggunakan metode kuantitatif atau campuran, serta memperluas objek penelitian agar hasil lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan.

Kata Kunci: Leadership, Etika Bisnis, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Baitul Maal wat Tamwil (BMT), as a sharia microfinance institution, requires strong leadership and business ethics because their implementation impacts employee performance, service quality, and customer satisfaction. This study aims to analyze the implementation of leadership and business ethics among employees in increasing customer satisfaction at BMT Rizqona Jombang. This study used a qualitative approach with data collection techniques through observation, semi-structured interviews, and documentation. The research subjects were selected purposively, involving the leaders and employees of BMT Rizqona Jombang. Data analysis was conducted descriptively using the Miles and Huberman model, and its validity was tested through triangulation of sources, techniques, and time. The results of this study indicate that 1) leadership at BMT Rizqona Jombang is implemented democratically and participatively, with member meetings as the highest authority and hierarchical supervision that encourages transparency, accountability, and active participation to achieve the institution's goals. 2) Islamic business ethics are consistently implemented, including honesty, fairness, responsibility, and sharia compliance, supported by leaders as role models and a system of rewards and sanctions. The combination of effective leadership and ethical practices enhances employee professionalism, strengthens customer trust, and creates a harmonious work environment. 3) The implications of the implementation of leadership and business ethics are reflected in customer satisfaction through transparent, friendly, and quality services, utilizing technology and open communication. As a result, customers feel safe, valued, loyal, and recommend BMT Rizqona as a professional and trusted Islamic financial institution. For further research, it is recommended to add other variables, use quantitative or mixed methods, and expand the research

object so that the results are more comprehensive and generalizable.

Keywords: *Leadership, Business Ethics, Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Di Indonesia lembaga keuangan dapat dikelompokkan dalam dua bentuk yaitu lembaga keuangan Bank dan lembaga keuangan non-Bank. Mengenai lembaga keuangan bank atau perbankan, Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentukbentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Sekarang ini pertumbuhan perbankan di Indonesia sangatlah cepat, sehingga membawa perekonomian Indonesia semakin berkembang.

Sektor perbankan sangatlah berperan dalam memobilisasikan dana masyarakat untuk berbagai tujuan mengalami peningkatan yang sangat besar. Dahulu sektor perbankan tersebut tidak lebih hanya sebagai fasilitator kegiatan pemerintah dan beberapa perusahaan besar, dan kini telah berubah menjadi sektor yang sangat berpengaruh bagi perekonomian. Sistem perbankan di Indonesia itu sendiri diatur dalam UU No. 7 tahun 1992 (diubah dengan UU No. 10 tahun 1998) tentang perbankan bahwa perbankan di Indonesia terdiri dari dua jenis, yaitu Bank umum dan Bank perkreditan rakyat.

BMT merupakan lembaga keuangan syariah non bank yang kegiatannya menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat dimana jangkauannya adalah para pelaku usaha mikro atau kecil. Keberadaan BMT memiliki dua fungsi, pertama sebagai lembaga pembiayaan atau baitul tamwil yang kegiatannya menghimpun dana dalam bentuk tabungan dan menyalurkan dana pada masyarakat dalam pembiayaan, dan BMT sebagai lembaga sosial atau baitul maal yang kegiatannya menghimpun dana sosial masyarakat dalam bentuk zakat, infaq, dan sedekah . BMT yang fungsinya sebagai lembaga pembiayaan mengacu pada keuntungan, sementara BMT yang fungsinya sebagai lembaga sosial kegiatannya melakukan penerimaan, pengelolaan, dan penyaluran dana sosial masyarakat yang ditujukan untuk kepentingan masalah masyarakat.

Dalam perkembangannya, selain mengandalkan produk, BMT juga harus mampu memberikan pelayanan jasa yang efektif demi mendapatkan harapan nasabah. BMT dalam hal bidang penyedia jasa memiliki karakteristik yang mirip dengan Koperasi konvensional, perbedaan yang mendasar terletak pada praktek menjelaskan operasional bisnisnya. Dimana operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang tinggi untuk memanfaatkan jasa BMT .

Semakin banyaknya jumlah BMT yang telah berdiri di pelosok daerah desa menjadi bukti bahwa BMT sudah tumbuh berkembang dikalangan masyarakat. BMT dalam beroperasi berbeda beda ada yang dengan cara memberikan jasa di bidang penyimpanan uang dan pembiayaan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang berbeda agar masyarakat tertarik menjadi anggotanya yang akan menjadi sasaran konsumen adalah masyarakat dari kalangan ekonomi menengah ke bawah menengah dan bahkan sampai dari kalangan atas .

Dari sekian banyak lembaga keuangan syariah yang ada, Baitul Maal wa Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan syariah yang dibangun dengan berbasis keumatan. Dari segi jumlah, BMT merupakan lembaga keuangan syariah yang paling banyak apabila dibandingkan dengan lembaga keuangan syariah lainnya . Guna menghadapi kondisi persaingan yang cukup ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh suatu lembaga keuangan atau perusahaan adalah pelayanan yang unggul (pelayanan prima) dan kepuasan anggota. Pelayanan atau service sendiri dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lainnya.

Jika suatu usaha baik bisnis maupun pelayanan jasa bisa tumbuh dan berkembang dan tetap bisa bertahan pada saat persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga akan

meningkat. Pada dasarnya pelayanan tidak berwujud serta tidak mengakibatkan kepemilikan. Jika pelayanan yang diberikan baik dan sesuai standar maka akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah dan pelayanan terbaik yang diberikan oleh pemberi jasa disebut dengan pelayanan prima (*service excellent*) .

Baitul Maal wat Tamwil (BMT), sebagai lembaga keuangan mikro syariah, mempunyai tanggung jawab besar dalam menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Dalam hal ini, kebutuhan akan kepemimpinan yang kuat dan etika bisnis menjadi dua elemen utama yang tidak boleh diabaikan. Kepemimpinan di BMT tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mengelola sumber daya manusia dan organisasi, tetapi juga tentang menjadi teladan dalam menerapkan nilai-nilai Islam. Pemimpin di BMT harus mampu menginspirasi, memberdayakan, dan membimbing karyawan untuk bekerja secara profesional sambil tetap berpegang pada prinsip syariah. Gaya kepemimpinan transformasional sangat penting karena dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif, inovatif, dan harmonis, sehingga mendukung tercapainya visi dan misi BMT.

Selain itu, etika bisnis menjadi dasar bagi kelangsungan operasional BMT. Sebagai lembaga yang berlandaskan syariah, BMT wajib memastikan bahwa seluruh aktivitas bisnisnya dilaksanakan dengan prinsip kejujuran, transparansi, keadilan, dan tanggung jawab sosial. Etika bisnis Islam tidak hanya membangun reputasi positif di mata masyarakat, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang menguntungkan bagi karyawan. Ketika etika bisnis diterapkan dengan baik, karyawan merasa dihargai dan bekerja dengan penuh integritas, sehingga menciptakan sinergi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks ini, etika bisnis juga berfungsi sebagai alat penting untuk membangun kepercayaan antara BMT dengan para anggotanya (nasabah), karena kepercayaan adalah inti dari hubungan jangka panjang dalam dunia keuangan syariah.

Hubungan antara kepemimpinan dan etika bisnis di BMT sangat kuat karena keduanya saling melengkapi dalam membangun organisasi yang sehat dan berkelanjutan. Pemimpin yang memiliki integritas tinggi akan memastikan bahwa etika bisnis diterapkan secara konsisten dalam setiap aspek operasional. Salah satu prinsip kepemimpinan Islam adalah musyawarah dan keadilan. Sebaliknya, penerapan etika bisnis yang baik akan memperkuat kredibilitas pemimpin di mata karyawan dan masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan BMT tidak hanya diukur dari segi finansial tetapi juga dari sejauh mana lembaga ini mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat melalui kepemimpinan yang visioner dan etika penerapan bisnis yang kokoh sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Pentingnya kepemimpinan dan etika bisnis bagi Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sangat penting dalam menjamin keberlangsungan dan efisiensi operasional lembaga keuangan mikro syariah ini. Kepemimpinan yang baik berfungsi sebagai penggerak utama dalam mencapai tujuan organisasi, di mana pemimpin harus mampu menginspirasi dan memotivasi staf untuk bekerja dengan produktif dan sesuai dengan prinsip syariah. Gaya kepemimpinan transformasional, misalnya, dapat meningkatkan kinerja staf, profesionalisme, dan kreativitas mereka, serta meningkatkan kepuasan nasabah. Pemimpin yang efektif juga memiliki kemampuan untuk mengelola perubahan dan menciptakan lingkungan kerja yang positif, yang pada akhirnya memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Di sisi lain, penerapan etika bisnis yang kokoh sangat krusial untuk membangun kepercayaan antara BMT dan anggotanya. Etika bisnis yang baik mencakup prinsip-prinsip seperti kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab sosial, yang semuanya sangat penting dalam konteks lembaga keuangan syariah. Ketika BMT menerapkan etika bisnis secara konsisten, hal ini tidak hanya memperkuat reputasi lembaga tetapi juga menciptakan loyalitas di antara nasabah dan karyawan. Oleh karena itu, etika bisnis menjadi dasar bagi BMT untuk beroperasi secara berkelanjutan dan memberikan dampak positif kepada masyarakat.

Penerapan kepemimpinan yang efektif dan etika bisnis yang kuat sangatlah penting

untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BMT. Dengan menggabungkan nilai-nilai etika dengan gaya kepemimpinan yang baik, karyawan dapat memberikan layanan yang lebih optimal serta membangun hubungan yang lebih erat dengan nasabah. Oleh karena itu, pelatihan untuk karyawan dalam memahami makna etika di setiap interaksi dengan konsumen menjadi sangat penting. Hal ini mencakup penekanan pada transparansi dalam komunikasi dan kejujuran dalam penyampaian informasi. Selain itu, seorang pemimpin juga perlu memberikan contoh yang baik dengan menunjukkan integritas dan komitmen terhadap nilai-nilai etika. Dengan cara ini, karyawan akan merasa lebih termotivasi dan bertekad untuk memberikan layanan berkualitas, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, penting untuk melibatkan umpan balik dari nasabah dalam proses perbaikan layanan agar kebutuhan dan harapan mereka dapat terpenuhi dengan baik. Sebagaimana dijelaskan dalam hadist rosulullah SAW.

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ الْإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي أَهْلِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ
وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا وَمَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا وَالْخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ قَالَ وَحَبِيبُ أَنْ قَدْ
قَالَ وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي مَالِ أَبِيهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Artinya:“Setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban atas yang dipimpinnya. Seorang imam adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggungjawabannya dan demikian juga seorang pria adalah seorang pemimpin bagi keluarganya dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya”.(HR.Bukhari: 2278).

Tanpa adanya kepemimpinan yang efektif, karyawan mungkin kehilangan semangat dan tujuan, yang dapat terhenti pada penurunan efisiensi dan kualitas kerja. Ketidakmampuan pemimpin untuk memberikan petunjuk dan bantuan dapat berakibat pada ketidakpuasan di kalangan karyawan, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja BMT secara keseluruhan. Pelanggaran norma etika dalam bisnis dapat merusak citra BMT di hadapan masyarakat dan anggotanya. Apabila suatu lembaga keuangan tidak menunjukkan transparansi atau kejujuran dalam operasionalnya, maka kepercayaan nasabah akan hilang, dan kondisi ini dapat mengakibatkan penarikan dana secara besar-besaran serta menurunnya jumlah nasabah. Dengan adanya manajemen risiko yang baik dan kepemimpinan yang responsif, BMT dapat menangani permasalahan serius terkait pembiayaan yang bermasalah. Pembiayaan yang tidak dikelola dengan baik dapat mengakibatkan kerugian finansial yang signifikan dan bahkan berpotensi menyebabkan kebangkrutan.

Dan kurangnya etika dalam bisnis dapat memicu konflik dalam organisasi, baik antara karyawan maupun antara dengan karyawan manajemen. Ketidakpuasan yang muncul karena perlakuan yang tidak adil atau keputusan yang tidak transparan dapat menciptakan suasana kerja yang tidak sehat. Jika BMT tidak mampu mengelola risiko secara efektif, hal ini akan berdampak pada kelangsungan organisasi. Ketidakmampuan untuk memenuhi kewajiban finansial atau membina hubungan baik dengan nasabah dapat mengancam keberlangsungan operasi BMT dalam jangka waktu yang panjang. Dan untuk pelayanan yang baik memiliki potensi untuk menciptakan kepuasan bagi nasabah. Hal ini dapat tercapai ketika karyawan fokus pada upaya untuk memenuhi keinginan nasabah. Dengan menentukan target nasabah yang tepat, mengidentifikasi keinginan mereka, serta mengembangkan produk yang mampu memenuhi harapan nasabah, kepuasan tersebut dapat diwujudkan.

Kepuasan nasabah merupakan hasil dari penilaian yang dilakukan oleh nasabah terhadap apa yang mereka harapkan. Untuk menilai kepuasan tersebut, nasabah membandingkan harapan mereka dengan kenyataan yang mereka terima dari bank. Jika kenyataan yang dihadapi ternyata kurang memuaskan, maka layanan tersebut akan dianggap tidak berkualitas. Salah satu faktor penting yang dapat menciptakan kesan positif dan mendalam bagi nasabah adalah pemberian kepuasan melalui kualitas pelayanan yang baik.

Sementara nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang

mempunyai rekening, baik rekening simpanan atau pinjaman. Oleh karena itu, untuk dapat memberikan kepuasan nasabah, maka terlebih dahulu harus mengenali siapakah nasabahnya, bagaimana ciri-ciri nasabah tersebut. Sebagaimana firman Allah dalam QS Al-Muddatsir (74):38-47

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ 38 (إِلَّا أَصْحَابَ الْيَمِينِ) 39 (فِي جَنَّاتٍ يَسْتَنْبِطُونَ) 40 (عَنِ الْمُجْرِمِينَ) 41 (مَا سَلَكَكُمْ فِي سَقَرٍ) 42 (قَالُوا لَمْ نَكُ مِنَ الْمُصَلِّينَ) 43 (وَلَمْ نَكُ نَطْعِمُ الْمِسْكِينَ) 44 (وَكُنَّا نَخُوضُ مَعَ الْخَائِضِينَ) 45 (وَكُنَّا نَكْذِبُ يَوْمَ الدِّينِ) 46 (حَتَّى أَتَانَا الْيَقِينُ) 47

Artinya: “Tiap-tiap dari bertanggung jawab atas apa yang dilakukannya, kecuali golongan kanan, berada didalam surga, mereka saling menanyakan, tentang (keadaan) orang-orang yang berdosa, “apa yang menyebabkan kamu masuk ke dalam (neraka) Saqar?” mereka menjawab, dahulu kami tidak termasuk orang-orang yang melaksanakan sholat, dan kami juga tidak memberi makan orang miskin, bahkan kami biasa berbincang (untuk tujuan yang bathil), bersama orang-orang yang membicarakannya, dan kami mendustakan hari pembalasan, sampai datang kepada kami kematian.”

Menurut Richard dalam James, kepuasan dapat dipahami sebagai tanggapan pelanggan terhadap terpenuhinya kebutuhan mereka. Ini berarti bahwa penilaian pelanggan terhadap suatu barang atau jasa berkaitan dengan tingkat kenyamanan yang dihasilkan dari pemenuhan kebutuhan, baik yang sesuai dengan harapan maupun yang melebihi harapan tersebut. Dengan kata lain, ketika suatu kebutuhan terpenuhi, hal itu menciptakan kenyamanan, dan kenyamanan itu sendiri merupakan bentuk dari kepuasan.

Sedangkan menurut Kotler dan Keller. yaitu kepuasan adalah “Satisfaction reflects a persons judgement of a products perceived performance in relationship to expectations. If the performance fall short of expectations, the customer is dissapointed. If it matches expectation, the customer is satissfied. If it exceeds them, the customer is delighted.” Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspetasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspetasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspetasi, maka konsumen dapat merasa sangat puas.

Kinerja pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan nasabah meliputi beberapa aspek, yaitu tangible (kemampuan dalam menampilkan fisik), reliability (kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera dan tepat waktu), reponsiveness (kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan dalam menanggapi nasabah), assurance (ketrampilan menangani keluhan pelanggan), dan empathy (memahami kebutuhan pelanggan) terlebih pada bank yang berbasis syariah. Dalam hal ini hubungan antara nasabah dengan BMT haruslah dalam koridor bahwa BMT bukanlah pihak yang mencari keuntungan di atas ketidak pedulian dengan hak kepentingan nasabah. Tetapi tertumpu pada keadilan, keseimbangan hak dan kepentingan itu bagi kedua belah pihak. Hubungan spesifik antara BMT dan nasabah tertumpu pada tujuan syariah (maqasid syariah). Tujuan utama syariah adalah menjauhkan manusia dari hal-hal yang diharamkan dan mencapai hal-hal yang bermanfaat dari berbagai aspek kehidupan termasuk kehidupan ekonomi dan bisnis.

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sangat bervariasi dan saling berkaitan, termasuk kualitas layanan, produk, kemudahan pelayanan, dan kepercayaan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, yang mencakup elemen seperti keandalan, responsivitas, dan jaminan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Contohnya, studi di BMT Al-Muthi'in menemukan bahwa kualitas layanan menjadi tolok ukur kinerja yang penting dalam memenuhi kebutuhan nasabah, dengan koefisien determinasi sebesar 61,7% yang menunjukkan pengaruh positif dari variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan nasabah, BMT harus berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan produk serta menciptakan

lingkungan yang mendukung kepercayaan nasabah.

Hubungan antara kepemimpinan serta etika bisnis dengan kepuasan nasabah di Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sangat penting dan saling berhubungan. Pegawai yang dipimpin oleh pemimpin yang menerapkan prinsip-prinsip etika cenderung lebih termotivasi dan memiliki sikap yang positif, yang secara langsung mempengaruhi kualitas layanan yang mereka berikan kepada nasabah. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pandangan nasabah mengenai etika bisnis dan tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

Kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, di mana kepemimpinan yang baik mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Karyawan yang terlibat secara aktif dan memiliki komitmen terhadap etika kerja akan lebih mampu memenuhi harapan nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Dengan demikian, kombinasi antara kepemimpinan yang efektif dan penerapan etika bisnis yang baik sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azmil Futihatul Rizqiyah dan Yuliani mengatakan bahwa penerapan etika bisnis Islam di BMT UGT Sidogiri Jombang yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini menekankan lima prinsip dasar etika bisnis Islam: kesatuan, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebajikan. Penerapan prinsip-prinsip ini terbukti meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja karyawan, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan nasabah.

Berbeda dengan peneliti lain yang dilakukan oleh Rina Khamidah yang menyatakan bahwa di KSPPS BMT Bina Umat Mandiri penerapan etika bisnis Islam berpengaruh positif terhadap motivasi, komitmen, dan produktivitas karyawan. Hasilnya menunjukkan bahwa etika bisnis yang diterapkan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dapat meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Bagi pengusaha Muslim, sangat penting untuk menjalankan kegiatan bisnis sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Etika bisnis Islam menjadi elemen penyeimbang dalam pelaksanaan usaha mereka, dengan tujuan untuk meraih keberkahan dan ridha Allah SWT. Selain perbankan syariah, BMT pun menjadi badan usaha yang pada waktu ini telah banyak muncul dan bertumbuh di tengah masyarakat.

Urgensi penelitian tentang implementasi kepemimpinan dan etika bisnis dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sangat penting mengingat peran BMT sebagai lembaga keuangan syariah yang berfokus pada pelayanan masyarakat. Penerapan etika bisnis Islam yang konsisten tidak hanya membangun kepercayaan nasabah melalui transparansi dan kejujuran, tetapi juga meningkatkan kinerja karyawan dengan menciptakan motivasi kerja yang lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kepemimpinan dan Etika Bisnis Islam yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di BMT Rizqona Jombang. Penelitian ini akan mencoba memahami dampak dari penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam terhadap motivasi, kepuasan nasabah, komitmen, produktivitas, dan kualitas kerja karyawan di BMT tersebut. Maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul “IMPLEMENTASI LAEDERSHIP DAN ETIKA BISNIS BAGI KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BMT RIZQONA JOMBANG”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi deskriptif yang menerapkan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada pemahaman fenomena sosial dan permasalahan manusia. Dalam pendekatan ini, peneliti menitikberatkan pada konstruksi sosial dari realitas, menyoroti hubungan yang erat antara peneliti dan subjek penelitian. Menurut Taylor dan Bogdan, pendekatan kualitatif dapat dijelaskan sebagai suatu metode yang menghasilkan data, tulisan, dan perilaku yang diamati dari partisipan. Pemilihan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dilakukan

karena:

- a. Peneliti berpartisipasi secara langsung dan berinteraksi secara personal dengan informan, sehingga memungkinkan bagi peneliti untuk memahami individu secara menyeluruh, sehingga mendapatkan hasil yang lebih akurat.
- b. Penelitian ini memanfaatkan teknik observasi dan wawancara, yang memungkinkan individu yang menjadi fokus penelitian untuk secara sukarela menyampaikan ide dan pandangannya.
- c. Penelitian ini bersifat naturalistik, yang berarti data yang diperoleh sesuai dengan realitas yang ada (hasil yang diperoleh). Penelitian ini bersifat naturalistik, yang berarti data yang diperoleh sesuai dengan realitas yang ada (hasil yang diperoleh)..

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi leadership di BMT Rizqona Jombang

a) Urgensi penerapan leadership

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepemimpinan BMT sangat penting untuk keberlangsungan operasional BMT yang sejalan dengan visi, misi dan peraturan yang telah disetujui oleh anggota BMT serta memastikan pengelolaan dana dan pelaksanaan program sosial dilakukan secara efektif dan akuntabel selain itu kepemimpinan dioptimalkan agar dapat mencapai target yang telah ditentukan. Sehingga BMT dapat berjalan sesuai prinsip syariah dan peraturan yang berlaku sekaligus memberikan manfaat maksimal kepada anggota dan masyarakat. Sebagai bukti dari hasil wawancara dengan pimpinan BMT Rizqona yang bernama Bapak Nur Hasan beliau menyatakan bahwa:

“penerapan leadership itu secara berjenjang diawali dari rapat anggota kemudian diterjemahkan oleh pengurus dan kemudian diberikan kepada bawah-bawahannya”.

Menurut Bass dalam artikel Roni Harsoyo menyatakan bahwa Kepemimpinan yang baik sangat penting untuk memastikan organisasi berjalan sesuai dengan visi dan misi yang sudah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara, di BMT Rizqona, arahan dari pemimpin dan keputusan rapat memang diberikan kepada pegawai, tetapi berhasil tidaknya penerapannya tergantung pada pengawasan syariah dan manajemen yang kuat. Oleh karena itu, kepemimpinan berjenjang tidak hanya dibutuhkan secara struktural, tetapi juga menjadi pertanda bagaimana kualitas pengelolaan lembaga, apakah lembaga tersebut benar-benar menerapkan prinsip syariah secara bertanggung jawab atau hanya sekedar formalitas saja.

b) Fungsi penerapan leadership

Menurut responden fungsi kepemimpinan di BMT Rizqona adalah untuk memastikan bahwa semua target yang telah disepakati dalam rapat anggota dapat tercapai, termasuk pelaksanaan berbagai program sosial seperti beasiswa bagi santri, santunan bagi anak yatim, serta program ZISWAF lainnya. Kepemimpinan yang berjenjang sangat penting dalam mengatur manajemen operasional secara terpadu, mulai dari pengelolaan dana simpanan, pemberian pinjaman, hingga pemasaran, sehingga semua kegiatan dapat berjalan sejalan dengan keputusan rapat tanpa ada penyimpangan. Seperti yang dijelaskan oleh tangan kanan pemimpin BMT Rizqona menyatakan bahwa:

“Ya, jadi untuk fungsinya untuk menata terkait dengan pencapaian yang sudah disepakati dalam rapat anggota dan itu pasti ada progres, lalu progresnya nanti itu berapa persen kita targedkan sehingga tujuannya tidak terlepas dari apa yang sudah diputuskan dalam progres dan rapat anggota itu”.

Menurut Gatut Priyowididi pernyataan bahwa kepemimpinan di BMT Rizqona berfungsi untuk memastikan pencapaian target rapat anggota melalui pengarahannya yang jelas terhadap jalur mencapai tujuan, termasuk program sosial seperti ZISWAF. Teori ini menekankan pemimpin menyesuaikan gaya (seperti supportive atau achievement-oriented) untuk mengatasi hambatan operasional, seperti pengelolaan simpanan dan pinjaman syariah,

sehingga operasi tetap selaras dengan keputusan kolektif.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepemimpinan terstruktur di BMT Rizqona berperan penting dalam menerjemahkan keputusan rapat anggota menjadi program sosial nyata, seperti beasiswa santri, santunan yatim, dan ZISWAF. Dengan pengelolaan operasional yang menyeluruh dan target tahunan yang jelas, kepemimpinan memastikan seluruh kegiatan berjalan sesuai keputusan rapat, menciptakan akuntabilitas, transparansi, dan keberhasilan program, sehingga tujuan BMT dan manfaat bagi anggota serta masyarakat dapat tercapai secara optimal.

c) Penerapan leadership di BMT Rizqona

Hasil wawancara menjelaskan bahwa leadership di BMT Rizqona diterapkan sebagai mekanisme pengelolaan organisasi berbasis anggota, dengan rapat anggota sebagai otoritas tertinggi dan keputusan diterjemahkan melalui struktur berjenjang hingga pengurus, pengawas syariah, dan direksi. Kegiatan rutin seperti rapat informal mingguan, istighosah, dan burdahan berfungsi sebagai forum evaluasi progres, menjaga keselarasan antara visi anggota dan pelaksanaan operasional harian. Pendekatan ini memperkuat disiplin, akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi aktif anggota, memastikan bahwa prinsip koperasi syariah dijalankan secara konsisten di lingkungan Pondok Pesantren Bahrul Ulum Tambakberas Jombang. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan BMT Rizqona yang menjelaskan bahwa:

“Kepemimpinan di KSPPS BMT Rizqona itu dimulai dari anggota, karena koperasi ini milik anggota. Jadi, segala keputusan itu bergantung pada rapat anggota. Setiap hari Selasa atau hari ganjil, kami mengadakan kegiatan istighosah dan burdahan, dan di situ juga berlangsung rapat internal pegawai maupun rapat keanggotaan. Evaluasi maupun penerapan kebijakan selalu dibahas dalam rapat tersebut”.

Menurut Lewin dalam artikel Anit S, menjelaskan bahwa kepemimpinan partisipatif melibatkan anggota dalam pengambilan keputusan, sehingga meningkatkan komitmen, akuntabilitas, dan efektivitas organisasi.

Dari kesimpulan yang didapat oleh peneliti dalam meneliti kepemimpinan di KSPPS BMT Rizqona berlangsung secara kolaboratif, karena keputusan utama ditentukan dalam rapat anggota lalu dilaksanakan oleh pengurus dan manajemen. Pertemuan rutin setiap minggu turut menjaga kedisiplinan, keterbukaan, serta keselarasan antara keputusan anggota dan aktivitas operasional. Pola ini menunjukkan gaya kepemimpinan yang efektif dan selaras dengan nilai syariah serta tradisi pesantren.

1) Cara membangun komunikasi yang baik

Berdasarkan hasil wawancara responden menyatakan bahwa BMT Rizqona mengelola operasional melalui dua divisi utama funding dan landing yang berada di bawah koordinasi divisi marketing. Komunikasi internal dilakukan melalui pelaporan dan rapat mingguan untuk memastikan transparansi dan umpan balik cepat. Tingkat pengembalian nasabah dipantau menggunakan indikator MVP, dengan nilai di bawah 5% baik dan di atas 20% perlu evaluasi. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan evaluasi berkala mendukung koordinasi serta perbaikan berkelanjutan sesuai prinsip syariah. Seperti yang telah dijelaskan dengan perwakilan BMT Rizqona menyatakan:

“Ya, kita komunikasi itu melalui angkat grup. Kita punya landing dan funding, nanti di bawahnya memiliki tanggung jawab kepada pegawai. Misalnya, landing bertanggung jawab kepada marketing, dan marketing akan dievaluasi secara mingguan melalui laporan tripot. Jadi, kinerja pegawai terlihat melalui MVP, yang merupakan ukuran tingkat pengembalian nasabah. Semakin kecil MVP, semakin baik; kalau di bawah 5% bagus, tapi kalau di atas 20% perlu dievaluasi lebih lanjut”.

menurut Kartini dkk. menjelaskan bahwa komunikasi dalam organisasi berperan penting dalam koordinasi aktivitas, pengambilan keputusan, serta penyampaian informasi dari level

atas ke bawah secara efektif. Teori ini menekankan bahwa struktur komunikasi yang baik termasuk jalur komunikasi formal seperti rapat dan grup aplikasi membantu organisasi mencapai tujuannya melalui transparansi dan koordinasi yang efektif di antara unit-unit kerja.

Hasil dari penelitian di BMT Rizqona dapat disimpulkan bahwa BMT menerapkan struktur organisasi berjenjang dengan komunikasi transparan melalui laporan dan rapat mingguan. Pengambilan keputusan dilakukan secara demokratis dan sesuai prinsip syariah, didukung evaluasi berkala dan penggunaan indikator MVP untuk memastikan pengembalian nasabah.

2) Cara pemimpin BMT dalam mengambil keputusan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pemimpin BMT Rizqona mengambil keputusan secara demokratis dan berjenjang melalui rapat mingguan, dengan evaluasi data dari pengurus dan karyawan untuk memastikan keselarasan dengan prinsip syariah dan aturan koperasi. Keputusan juga digunakan untuk menganalisis kondisi real-time, seperti progres pembayaran santri dan finalisasi besaran pinjaman nasabah, sehingga BMT dapat beradaptasi cepat terhadap kebutuhan anggota dan mitra. Fokus pada transparansi, komunikasi, dan akuntabilitas melalui kerjasama pengurus pesantren, pengasuh, dan pegawai mendukung tercapainya kondisi yang diinginkan. Seperti dari hasil wawancara yang telah dijelaskan dari pihak BMT Rizqona mengatakan bahwa:

“Setiap keputusan diambil melalui evaluasi mingguan setiap hari Selasa. Misalnya, saat membuat kerja sama dengan Pondok Latifiyah 2, BMT mengelola seluruh pembayaran administrasi sehingga pengurus hanya perlu melihat jumlah pembayaran, dan pengasuh bisa memantau secara real-time. Evaluasi dilakukan dari kelompok pengurus dan karyawan untuk memastikan keputusan yang diambil sesuai kebutuhan, termasuk keputusan terkait besaran pinjaman berdasarkan hasil survei.”

Menurut Robbins dan Coulter, proses pengambilan keputusan dalam manajemen melibatkan pemilihan tindakan dari berbagai pilihan yang ada berdasarkan informasi yang ada, dengan tujuan untuk mencapai sasaran organisasi. Keputusan yang baik umumnya memerlukan keterlibatan berbagai pihak, pengumpulan data yang tepat, serta penilaian secara rutin terhadap hasil dari keputusan tersebut.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, pengambilan keputusan di BMT Rizqona dilakukan secara demokratis, berjenjang, dan berbasis data, dengan evaluasi rutin melalui rapat mingguan. Pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk mengelola informasi secara real-time, memastikan transparansi, komunikasi, dan akuntabilitas, serta menyesuaikan keputusan dengan prinsip syariah dan kebutuhan anggota maupun mitra. Dengan mekanisme tersebut, BMT mampu mengoptimalkan adaptasi cepat terhadap perubahan kondisi dan memastikan efektivitas operasional dalam penyaluran pembiayaan serta kerjasama dengan mitra strategis.

3) Cara membangun tim atau kekompakan

Dari hasil wawancara bahwa KSPPS BMT Rizqona menunjukkan bahwa kekompakan tim dibangun melalui penghargaan kinerja sebagai motivasi utama serta penguatan spiritual melalui kegiatan rutin kelompok burdahan setiap Selasa. Selain itu, kegiatan rekreasi, refreshing, dan family gathering yang dilaksanakan secara berkala berfungsi mengurangi kejenuhan kerja, mempererat kebersamaan, serta menjaga keseimbangan jasmani dan rohani karyawan, sehingga berdampak positif pada produktivitas dan solidaritas tim. Seperti yang telah dijelaskan dalam wawancara dengan salah satu perangkat BMT Rizqona menyatakan:

“Untuk menjaga kekompakan, BMT memberikan hadiah sebagai motivasi, kegiatan rohani melalui burdahan setiap hari Selasa, serta kegiatan rekreasi atau refreshing pada waktu tertentu seperti bulan Desember dan menjelang PraRAT. Kegiatan ini bertujuan agar karyawan tidak hanya fokus pada pekerjaan marketing, tetapi juga memiliki waktu untuk rileks, baik secara jasmani maupun rohani.”

Menurut Maslow dalam artikel Tri Andjarwati menjelaskan bahwa kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri berperan penting dalam membangun hubungan kerja yang harmonis. Kegiatan spiritual seperti burdahan serta kegiatan rekreasi dan family gathering memenuhi kebutuhan tersebut, sehingga memperkuat rasa kebersamaan dan kekompakan tim.

Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa dapat disimpulkan kekompakan tim di KSPPS BMT Rizqona menunjukkan pendekatan yang menyeluruh, yaitu menggabungkan motivasi berbasis penghargaan dengan penguatan spiritual dan kegiatan rekreasi. Strategi ini tidak hanya mendorong produktivitas dan solidaritas tim, tetapi juga menjaga keseimbangan jasmani dan rohani karyawan. Pendekatan holistik seperti ini menekankan bahwa kinerja yang optimal lahir dari lingkungan kerja yang mendukung baik dari sisi profesional maupun personal, sehingga menciptakan tim yang solid, termotivasi, dan harmonis.

4) Cara pemimpin dalam keterbukaan ide

Menurut responden mengatakan bahwa Keputusan di KSPPS BMT Rizqona dibuat secara terbuka melalui forum seperti RAT. Pemimpin, pengurus, dan karyawan bebas menyampaikan ide yang ditanggapi secara bijaksana. Setiap usulan, termasuk pengembangan ekonomi ala BMT Sidogiri, dievaluasi terlebih dahulu sesuai kesiapan SDM. Pendekatan ini menekankan musyawarah, keterbukaan, dan penguatan kapasitas SDM sebelum pelaksanaan ide baru. Sebagaimana telah dijelaskan oleh bapak Nur Hasan menyatakan bahwa:

“Keputusan yang terkait nilai publik selalu melalui forum terbuka, termasuk RAT. Ide disampaikan bebas dan ditanggapi tanpa paksaan. Misalnya, pengembangan ekonomi ala BMT Sidogiri sempat diusulkan, namun ditunda karena SDM belum siap.”

Menurut Lewin dkk, dalam aratikel Innocentius Bernarto, menyataka bahwa gaya kepemimpinan partisipatif mendorong keterlibatan anggota tim dalam pengambilan keputusan. Dengan melibatkan pemimpin, pengurus, dan karyawan dalam forum terbuka seperti RAT, keputusan menjadi lebih diterima, demokratis, dan meningkatkan rasa tanggung jawab bersama.

Berdasarkan hasil dari penelitian dapat disimpulkan bahwa dari Keputusan di KSPPS BMT Rizqona dijalankan secara terbuka dan partisipatif melalui forum seperti RAT. Ide disampaikan bebas dan ditanggapi bijaksana sesuai kesiapan SDM, menekankan prinsip musyawarah dan penguatan kapasitas SDM sebelum implementasi. Pendekatan ini meningkatkan keterlibatan anggota, tanggung jawab, dan keberlangsungan organisasi.

5) Cara pemimpin dalam mengelola konflik

Berdasarkan penelitian bahwa Pemimpin KSPPS BMT Rizqona Jombang mengelola konflik dengan pendekatan etika dan karakter kepesantrenan. Masalah diselesaikan melalui musyawarah, kompromi, dan kolaborasi agar tercapai solusi win-win. Proses dimulai dari pencegahan dengan komunikasi terbuka, klarifikasi fakta, hingga tindak lanjut. Keseimbangan hak dan kewajiban karyawan dijaga, dan jika terjadi ketidakseimbangan, diselesaikan melalui silaturahmi dan diskusi untuk menjaga harmoni antara nilai spiritual dan tujuan finansial. Seperti yang telah dijelaskan dengan pimpinan BMT Rizqona menyatakan:

“ Walaupun secara organisasi kita berada di bawah pondok pesantren, kami tetap menerapkan prinsip sami’na waatho’na dan nilai-nilai santri dalam menyelesaikan masalah. Semua masalah diselesaikan dengan bijak dan berkarakter pesantren. Keseimbangan antara hak dan kewajiban karyawan diperhatikan; meskipun belum setara dengan koperasi atau bank lain, hak tetap dipenuhi sesuai komitmen organisasi. Jika terjadi ketidakseimbangan, akan dilakukan klarifikasi melalui diskusi.”

Brown, Treviño, & Harrison dalam artikel Viona dan Jubaidah menyatakan bahwa pemimpin etis menekankan nilai-nilai moral, adil, dan transparan dalam pengambilan keputusan. Dengan menerapkan etika dan karakter kepesantrenan, pemimpin memastikan konflik diselesaikan secara bijak, transparan, dan adil, sekaligus menjaga harmoni organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara penlit menyimpulkan bahwa kemimpin KSPPS BMT

Rizqona Jombang mengelola konflik dengan etika dan karakter kepesantrenan, menggunakan musyawarah, kompromi, dan kolaborasi untuk mencapai solusi win-win. Prosesnya meliputi komunikasi terbuka, klarifikasi fakta, dan tindak lanjut. Keseimbangan hak dan kewajiban karyawan dijaga, sehingga harmoni antara nilai spiritual dan tujuan finansial organisasi tetap terpelihara.

d) Kendala dan permasalahan penerapan leadership

Berdasarkan hasil wawancara bahwa kepemimpinan di BMT Rizqona menghadapi kendala ewuh pekewuh, diatasi dengan menekankan identitas santri dan profesionalisme. Hak, kewajiban, dan tanggung jawab dijalankan setara sesuai job description, sehingga nilai spiritual pondok pesantren terintegrasi dengan manajemen modern dan leadership tetap efektif. Seperti yang telah dijelaskan oleh pimpinan BMT yang menyatakan:

“Kendala dalam penerapan leadership terkait dengan peran kami sebagai santri. Sebagai santri, kami berupaya mengembangkan pondok pesantren dengan niat tulus. Selain itu, sebagai organisasi profit, kami bukan sekadar relawan, tetapi memiliki hak dan kewajiban yang harus dijalankan melalui job description yang disepakati, berlaku setara untuk karyawan maupun kepengurusan.”

Menurut Robbins dalam artikel Yulia, penetapan job description yang jelas dan setara untuk semua level mengurangi konflik peran dan meningkatkan profesionalisme. Pendekatan ini terlihat di BMT Rizqona, dimana tanggung jawab dijalankan sesuai standar organisasi, sehingga leadership tetap efektif meski menghadapi kendala ewuh pekewuh.

Dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa Kepemimpinan di BMT Rizqona mengatasi kendala tidak enak (ewuh pekewuh) dengan menekankan identitas karyawan sebagai santri yang berkomitmen dan profesional. Dengan menjalankan hak, kewajiban, dan tanggung jawab secara setara melalui job description yang jelas, organisasi mampu menyatukan nilai spiritual pondok pesantren dengan praktik manajemen modern. Pendekatan ini menjaga harmoni internal, memastikan leadership tetap efektif, dan mendukung tujuan operasional maupun finansial meski menghadapi tantangan.

2. Implementasi etika bisnis di BMT Rizqona Jombang

a) Penerapan etika bisnis di BMT Rizqona

Dari hasil penelitian bahwa pimpinan dan karyawan KSPPS BMT Rizqona Jombang secara konsisten menerapkan etika bisnis Islam, seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab. Pimpinan menjadi teladan dalam transparansi dan kepatuhan syariah, sementara karyawan menjalankan layanan profesional dan menjaga kerahasiaan nasabah. Penerapan etika ini meningkatkan kinerja, kepuasan anggota, dan kepercayaan nasabah, sekaligus mendukung keberlanjutan bisnis syariah. Seperti yang dijelaskan oleh pimpinan BMT yang menyatakan:

“Sebagai pimpinan, saya selalu berusaha menjadi teladan dengan bersikap transparan, adil, dan bertanggung jawab. Semua aktivitas bisnis harus sesuai prinsip syariah agar anggota dan nasabah percaya pada BMT kami.”

Menurut Ali dalam artikel Siti Femilivia dkk, menyatakan bahwa etika bisnis Islam menekankan nilai-nilai kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap syariah dalam seluruh aktivitas bisnis. Nilai-nilai ini bukan hanya aturan formal, tetapi menjadi pedoman bagi pimpinan dan karyawan untuk membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan stakeholder. Pernyataan ini sejalan dengan praktik di BMT Rizqona, di mana pimpinan menjadi teladan dan karyawan menerapkan layanan profesional.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Penerapan etika bisnis Islam di KSPPS BMT Rizqona Jombang mencerminkan komitmen pimpinan dan karyawan dalam menjalankan prinsip syariah, termasuk kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan profesionalisme. Pimpinan menjadi teladan etis, sementara karyawan menjalankan layanan profesional dan menjaga kerahasiaan nasabah. Praktik ini meningkatkan kepercayaan anggota,

kepuasan nasabah, kinerja organisasi, dan mendukung keberlanjutan bisnis berbasis syariah.

b) Manfaat penerapan etika bisnis di BMT Rizqona

Berdasarkan wawancara dengan pimpinan dan karyawan KSPPS BMT Rizqona Jombang, penerapan etika bisnis Islam terbukti memberikan manfaat nyata bagi operasional dan kinerja organisasi. Pimpinan menekankan pentingnya tanggung jawab, disiplin, dan kepatuhan syariah dalam setiap aktivitas bisnis untuk menjaga integritas lembaga. Karyawan menerapkan kejujuran, keadilan, dan transparansi dalam layanan, serta menjaga kerahasiaan data nasabah, yang meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas anggota. Secara keseluruhan, penerapan etika ini mendukung produktivitas karyawan, reputasi profesional BMT, dan keberlanjutan bisnis syariah. Berdasarkan wawancara, pemimpin BMT Rizqona menegaskan bahwa:

“Penerapan etika bisnis berbasis syariah di BMT Rizqona meningkatkan tanggung jawab dan disiplin karyawan, membangun kepercayaan anggota dan nasabah melalui sikap jujur, adil, dan transparan, serta memastikan seluruh aktivitas bisnis sesuai prinsip syariah, sehingga menjaga integritas dan reputasi profesional BMT”.

Menurut Maulida, menyatakan bahwa etika bisnis Islam menekankan nilai-nilai kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan kepatuhan syariah dalam seluruh aktivitas ekonomi. Nilai-nilai ini tidak hanya menjadi pedoman moral, tetapi juga meningkatkan kepercayaan stakeholder dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa penerapan prinsip etika bisnis di KSPPS BMT Rizqona Jombang memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan kinerja karyawan, penciptaan kepercayaan dan loyalitas nasabah, serta memastikan semua aktivitas bisnis berjalan sesuai dengan aturan syariah. Penerapan etika secara konsisten juga semakin memperkuat citra profesional BMT dan mendukung keberlangsungan usaha yang berlandaskan syariah. Secara umum, praktik ini menjadi fondasi yang sangat penting bagi kinerja, integritas, dan kelangsungan lembaga.

c) Bentuk penerapan etika bisnis di BMT Rizqona

Dari hasil wawancara BMT Rizqona Jombang sudah mengimplementasikan nilai-nilai etika bisnis yang sejalan dengan ajaran Islam. sebagai dasar dalam menjalankan seluruh kegiatan usahanya. Prinsip kejujuran, keterbukaan, keadilan, dan tanggung jawab berfungsi sebagai panduan utama dalam setiap interaksi dengan pelanggan. Seluruh kegiatan bisnis dilakukan atas dasar kesepakatan bersama tanpa paksaan serta dikelola sesuai prinsip syariah melalui akad yang halal. Penerapan etika bisnis ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan mewujudkan usaha yang berkelanjutan sesuai nilai-nilai Islam. Seperti apa yang telah dijelaskan dengan bapak Nur Hasan yang menyatakan:

“Di BMT Rizqona, etika bisnis menjadi dasar utama dalam setiap kegiatan usaha, mulai dari menjaga hubungan yang harmonis, bersikap adil, hingga bertanggung jawab dalam setiap keputusan. Kami selalu mengedepankan kejujuran dan transparansi dalam menawarkan produk, serta memastikan setiap transaksi dilakukan secara sukarela dan sesuai dengan prinsip syariah seperti mudharabah dan wadiah. Hal ini dilakukan agar bisnis tetap halal, adil, dan dapat dipercaya oleh masyarakat”.

Menurut Ulfa, Misbahuddin & Sanusi, menyatakan etika bisnis menekankan pentingnya kejujuran, keadilan, dan transparansi dalam semua transaksi untuk menciptakan sistem ekonomi yang seimbang dan beretika.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa BMT Rizqona Jombang secara konsisten menerapkan etika bisnis Islam baik melalui prinsip dasar maupun praktik nyata. Penerapan prinsip seperti kejujuran, transparansi, keadilan, tanggung jawab, dan kebajikan tidak hanya menjadi landasan moral, tetapi juga membentuk budaya bisnis yang harmonis dan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah tidak hanya menjamin kehalalan produk dan layanan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat,

sehingga BMT Rizqona mampu menjalankan usaha yang terpercaya, adil, dan bermanfaat bagi semua pihak.

d) Strategi penerapan prinsip etika bisnis di BMT Rizqona

BMT Rizqona Jombang menerapkan etika bisnis secara sistematis melalui pelatihan nilai-nilai seperti integritas, kejujuran, keadilan, dan ketaatan syariah, serta melalui pengawasan, evaluasi, dan Dewan Pengawas Syariah. Kepemimpinan yang menjadi teladan dan penerapan sistem penghargaan dan sanksi mendorong konsistensi perilaku etis. Dengan langkah-langkah ini, BMT menciptakan lingkungan kerja yang profesional, adil, dan bertanggung jawab sesuai prinsip Islam. Berdasarkan wawancara dengan pimpinan BMT Rizqona menjelaskan bahwa:

“BMT Rizqona menjalankan etika bisnis dengan menguatkan budaya organisasi, pelatihan nilai-nilai integritas, kepemimpinan yang menjadi teladan, pengawasan syariah, serta sistem penghargaan dan sanksi agar seluruh karyawan berperilaku etis dan profesional.”

menjelaskan secara umum peran etika bisnis Islam yang ditegaskan oleh Beekun, yaitu pentingnya keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab sosial untuk menciptakan lingkungan kerja dan produk atau layanan yang etis serta memberi manfaat sosial.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan BMT Rizqona Jombang menerapkan etika bisnis secara konsisten melalui budaya organisasi, pelatihan nilai-nilai Islam, pengawasan, kepemimpinan teladan, Dewan Pengawas Syariah, serta sistem penghargaan dan sanksi. Langkah-langkah ini menciptakan lingkungan kerja yang profesional, adil, bertanggung jawab, dan sesuai prinsip syariah, sekaligus membangun kepercayaan masyarakat.

3. Implikasi leadership dan etika bisnis terhadap kepuasan nasabah

a) Penerapan leadership dapat mempengaruhi kepuasan nasabah

Kepemimpinan di BMT Rizqona Jombang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Pimpinan memberikan arahan yang jelas terkait pelayanan dan etika kerja serta menerapkan komunikasi terbuka dengan karyawan. Gaya kepemimpinan partisipatif mendorong karyawan untuk sigap dan proaktif dalam menangani keluhan nasabah. Kondisi ini menciptakan pelayanan yang ramah dan berkualitas, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Seperti yang telah jelaskan dengan bapak Nur Hasan menyatakan bahwa:

“Pimpinan selalu menekankan kepada kami agar melayani nasabah dengan ramah, sopan, dan sesuai etika. Kami juga sering diberi arahan bagaimana cara menghadapi nasabah supaya mereka merasa nyaman.”

Menurut Santoso, menyatakan bahwa gaya kepemimpinan partisipatif berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, yang mendukung pernyataan bahwa keterlibatan karyawan dalam keputusan dapat meningkatkan respons kerja mereka.

Kepemimpinan yang efektif di BMT Rizqona Jombang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Gaya kepemimpinan yang jelas, komunikatif, dan partisipatif membuat karyawan lebih sigap dan ramah dalam melayani nasabah, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka. Dengan demikian, kepemimpinan yang baik tidak hanya mengelola operasional, tetapi juga memperkuat hubungan antara karyawan dan nasabah serta mendukung perkembangan BMT secara berkelanjutan.

b) Penerapan etika bisnis dapat mempengaruhi kepuasan nasabah

Karyawan dan pimpinan BMT Rizqona Jombang menekankan pentingnya integritas, kejujuran, pelayanan sopan, profesional, adil, dan sesuai prinsip syariah dalam setiap interaksi dengan nasabah. Penerapan etika ini membuat pelayanan lebih transparan, memberikan informasi yang jelas, dan menjaga kepercayaan nasabah. Hasilnya, nasabah merasa dihargai, aman, dan puas, yang secara langsung meningkatkan loyalitas mereka serta mendorong rekomendasi kepada pihak lain. Berdasarkan dari wawancara dengan pemimpin BMT

menyatakan:

“Kami selalu menekankan kepada seluruh karyawan untuk menjalankan pelayanan dengan jujur, adil, dan profesional sesuai prinsip syariah. Setiap nasabah harus mendapatkan informasi yang jelas tanpa disembunyikan, dan kami harus bersikap ramah dalam melayani. Dengan begitu, nasabah merasa aman dan dihargai, mereka percaya pada BMT dan bahkan merekomendasikan layanan kami ke orang lain.”

Crane & Matten menyatakan bahwa etika bisnis adalah prinsip dan nilai yang membimbing perilaku organisasi dan individu dalam berinteraksi dengan pemangku kepentingan. Penerapan etika yang kuat seperti integritas, kejujuran, keadilan, dan profesionalisme membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, karena pelanggan merasa dilayani secara adil dan transparan.

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan etika bisnis di BMT Rizqona Jombang sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Integritas, kejujuran, profesionalisme, keadilan, dan ketaatan pada prinsip syariah membuat pelayanan lebih transparan dan membuat nasabah merasa dihargai serta aman. Dengan demikian, etika bisnis menjadi pondasi utama yang memperkuat kepercayaan, reputasi, dan kesetiaan nasabah secara berkelanjutan.

c) Indikator apa saja yang dilakukan terhadap kepuasan nasabah

Hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah BMT Rizqona merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan dinilai cepat, ramah, dan adil, serta didukung oleh kemudahan transaksi melalui Mobile BMT yang aman dan praktis. Selain itu, kepatuhan terhadap prinsip syariah membuat nasabah merasa tenang dan percaya, sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan dan bertransaksi secara rutin. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepemimpinan BMT menjawab bahwa:

“Pelayanan di BMT Rizqona sudah sangat baik, karyawannya ramah, cepat, dan jelas dalam memberikan informasi. Adanya Mobile BMT juga sangat membantu karena memudahkan transaksi tanpa harus datang ke kantor. Selain itu, kami merasa aman karena layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga membuat kami puas dan tetap setia menggunakan layanan BMT.”

Antonio menyatakan bahwa penerapan prinsip syariah dalam lembaga keuangan Islam bertujuan menciptakan keadilan, kejujuran, dan transparansi. Kepatuhan syariah membuat nasabah merasa tenang dan percaya, sehingga berpengaruh positif terhadap kepuasan dan keberlanjutan hubungan dengan lembaga keuangan syariah.

Secara keseluruhan, kepuasan nasabah BMT Rizqona Tambakberas tergolong sangat baik. Hal ini didukung oleh pelayanan yang cepat, ramah, dan akurat, kemudahan transaksi melalui Mobile BMT, serta penerapan pelayanan yang adil, transparan, dan sesuai prinsip syariah. Kondisi tersebut membuat nasabah merasa nyaman dan percaya, sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan BMT dan menabung secara rutin.

d) Inovasi leadership dan etika bisnis untuk meningkatkan kepuasan nasabah

Kepemimpinan partisipatif di BMT Rizqona, didukung pelatihan rutin dan etika kerja, meningkatkan profesionalisme dan motivasi karyawan. Pemanfaatan teknologi memudahkan pemantauan kinerja dan penanganan keluhan nasabah secara cepat dan transparan. Layanan digital seperti mobile banking menambah kenyamanan dan akuntabilitas. Kombinasi ini membuat nasabah lebih percaya, puas, dan meningkatkan citra positif BMT Rizqona sebagai lembaga keuangan syariah yang profesional. Seperti yang telah dijelaskan dengan pimpinan BMT Rizqona:

“Pemimpin di BMT melibatkan kami dalam pengambilan keputusan dan rutin mengadakan pelatihan kepemimpinan, soft skill, dan etika kerja sehingga pelayanan kepada nasabah semakin profesional. Sistem Mobile BMT dan penanganan keluhan berbasis teknologi memudahkan pekerjaan dan membuat layanan cepat serta transparan. Nasabah

merasa nyaman dan percaya karena bisa langsung memantau transaksi mereka.”

Parasuraman, Zeithaml, & Berry, menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik, termasuk kecepatan, keakuratan, dan transparansi, dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pemanfaatan teknologi di BMT Rizqona, seperti mobile banking dan sistem pengaduan berbasis digital, mendukung kualitas pelayanan yang responsif dan akuntabel.

Inovasi-inovasi dalam kepemimpinan dan etika bisnis di BMT Rizqona Jombang, dapat disimpulkan seperti penerapan kepemimpinan partisipatif, pelatihan rutin, penguatan budaya etika, serta digitalisasi layanan, secara nyata meningkatkan profesionalisme karyawan dan kualitas pelayanan. Pemanfaatan teknologi mempermudah pemantauan kinerja dan penanganan keluhan nasabah secara cepat dan transparan. Hasilnya, nasabah merasa lebih percaya, nyaman, dan puas, yang sekaligus memperkuat loyalitas serta citra positif BMT Rizqona sebagai lembaga keuangan syariah yang profesional, transparan, dan bertanggung jawab.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang “Implementasi Leadership dan Etika Bisnis bagi Karyawan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada BMT Rizqona Jombang” berikut beberapa kesimpulan yang dapat diambil:

1. Implementasi Leadership di BMT Rizqona

Kepemimpinan di KSPPS BMT Rizqona Jombang diterapkan secara demokratis dan partisipatif sesuai prinsip koperasi syariah. Rapat anggota menjadi otoritas tertinggi dalam pengambilan keputusan yang dijalankan secara berjenjang oleh pengurus, pengawas syariah, dan direksi, sehingga mendorong transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi aktif anggota dalam pengelolaan lembaga.

Pengelolaan operasional dan pengambilan keputusan didukung oleh komunikasi internal melalui pelaporan dan rapat rutin, pemantauan kinerja pembiayaan menggunakan indikator Monitoring Value Performance (MVP), serta pendekatan musyawarah berlandaskan etika dan nilai kepesantrenan. Penguatan motivasi, spiritualitas, dan kebersamaan menjadi faktor penting dalam menjaga kekompakan tim, keharmonisan kerja, dan pencapaian tujuan lembaga.

2. Implementasi Etika Bisnis di BMT Rizqona

Pimpinan dan karyawan KSPPS BMT Rizqona Jombang secara konsisten menerapkan etika bisnis Islam dalam seluruh kegiatan operasionalnya. Prinsip kejujuran, keadilan, tanggung jawab, transparansi, dan kepatuhan syariah menjadi pedoman utama, yang dijalankan melalui akad halal, pengawasan Dewan Pengawas Syariah, serta pelatihan dan evaluasi internal. Kepemimpinan yang menjadi teladan, ditambah sistem penghargaan dan sanksi, mendorong konsistensi perilaku etis di lingkungan kerja.

Penerapan etika ini meningkatkan profesionalisme karyawan, menjaga kerahasiaan dan kepuasan nasabah, serta memperkuat kepercayaan anggota dan masyarakat. Praktik etis yang sistematis juga mendukung keberlanjutan usaha BMT Rizqona secara syariah, menciptakan lingkungan kerja yang adil, bertanggung jawab, dan selaras dengan nilai-nilai Islam.

3. Implikasi Leadership dan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Nasabah

Kepemimpinan di BMT Rizqona Jombang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui arahan yang jelas, komunikasi terbuka, dan gaya kepemimpinan partisipatif. Pendekatan ini mendorong karyawan untuk proaktif dan sigap dalam menangani keluhan, sehingga tercipta pelayanan yang ramah, berkualitas, dan sesuai prinsip syariah. Penekanan pada integritas, kejujuran, profesionalisme, dan etika kerja membuat interaksi dengan nasabah lebih transparan, adil, dan terpercaya.

Penerapan etika kerja, pelatihan rutin, serta pemanfaatan teknologi seperti Mobile BMT meningkatkan kenyamanan, akuntabilitas, dan efektivitas layanan. Hal ini membuat nasabah

merasa aman, dihargai, dan puas, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas, rekomendasi, serta citra positif BMT Rizqona sebagai lembaga keuangan syariah yang profesional dan terpercaya.

Saran

1. Saran untuk Lembaga BMT Rizqona Jombang

Disarankan agar lembaga BMT Rizqona Jombang dapat mempertahankan dan meningkatkan kepemimpinan demokratis yang berlandaskan nilai-nilai Islam, dengan pimpinan sebagai teladan (uswah hasanah) dalam kedisiplinan, tanggung jawab, dan profesionalisme, serta melakukan evaluasi kepemimpinan secara berkala. Selain itu, penerapan etika bisnis Islam perlu terus diperkuat melalui peningkatan pelatihan etika kerja dan pelayanan prima guna meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan dan loyalitas nasabah.

2. Saran untuk Masyarakat Pengguna Jasa BMT Rizqona

Bagi Masyarakat, terutama para nasabah dan calon nasabah, diharapkan dapat menggunakan layanan BMT Rizqona Jombang sebagai lembaga keuangan yang menerapkan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan ajaran Islam. Masyarakat juga diharapkan dapat menjalin kerja sama yang baik dengan pihak BMT melalui sikap keterbukaan, kejujuran, dan kepatuhan terhadap kesepakatan akad yang telah ditetapkan.

Selain itu, masyarakat diharapkan berperan aktif dalam memberikan masukan dan umpan balik kepada pihak BMT terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya komunikasi yang baik antara BMT dan masyarakat, maka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah dapat terwujud secara berkesinambungan.

3. Saran untuk Penelitian Berikutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti kualitas pelayanan, budaya organisasi, motivasi kerja karyawan, atau kepercayaan nasabah. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif. Penelitian juga dapat diperluas dengan mengambil objek penelitian pada BMT lain atau lembaga keuangan syariah yang berbeda, sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dan digeneralisasikan secara lebih luas. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih besar bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik lembaga keuangan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- 'Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Baitul Maal Wattamwil (Bmt) As-Syafi'iyah Gisting Kecamatan Gisting Kabupaten Tanggamus', 2016, 1–23
- Achmad Soediro, Media Kusumawardani, Muhammad Farhan, 'Understanding The Islamic Business Ethics In Islamic Microfinance Institutions', Journal, Indonesian Interdisciplinary Economics, Sharia, 7.3 (2024), 8009
- Adolph, Ralph, 'Buku Etika Dan Hukum Bisnis', 2016, 1–23
- Andjarwati, Tri, Hirarki Kebutuhan Maslow, Teori X Y Mc Gregor, Teori Motivasi, And Prestasi Mcclelland, 'Motivasi Dari Sudut Pandang Teori Hirarki Kebutuhan Maslow , Teori Dua Faktor Herzberg , Teori X Y Mc Gregor , Dan Teori Motivasi', 1.1 (2015), 46
- Antonio, Muhammad Syafi'i, Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik (Gema Insani, 2001)
- Aprilia, Putri, 'Etika Pergaulan Siswa', Widya Wastara: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran, 2.3 (2022), 53–62
- Azmil Futihatul Rizqiyah, And Yuliani Yuliani, 'Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bmt Ugt Sidogiri Cabang Jombang', Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam, 4.1 (2022), 38–53
<<https://doi.org/10.47435/Asy-Syarikah.V4i1.811>>

- Azzam Khalidy, And Farid Ardyansyah, 'Analisis Gaya Kepemimpinan Islami Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Kspps Bmt Nu Jawa Timur Cabang Lenteng Sumenep', Cemerlang : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis, 3.2 (2023), 317–25 <<https://doi.org/10.55606/Cemerlang.V3i2.1296>>
- Bahagia, Rahmad, And Ridwan Ridwan, 'Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Pemberdayaan Umkm', Jurnal Akmami (Akuntansi Manajemen Ekonomi), 3.1 (2022), 97–107
- Bahtiar, Afwan Yusuf, 'Implementasi Kepemimpinan Spiritual Dan Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kspps Bmt Peta Tulungagung Di Pondok Pesantren Peta) Universitas Islam Negeri (Uin) Maulana Malik Ibrahim Malang', 11.2 (2021), 72–86 <<https://doi.org/10.25130/Sc.24.1.6>>
- Barnes, James G, 'Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan', Terjemahan Andreas Winardi. Yogyakarta: Andi, 2003, 137–95
- Bertens, Kees, Etika K. Bertens (Gramedia Pustaka Utama, 1993), XXI
- Crane, Andrew, Dirk Matten, Sarah Glozer, And Laura J Spence, Business Ethics: Managing Corporate Citizenship And Sustainability In The Age Of Globalization (Oxford University Press, Usa, 2019)
- Diajukan, Skripsi, Kepada Fakultas Dakwah, Dan Komunikasi, Untuk Memenuhi, Persyaratan Memperoleh, Mustafa Abdul Azis, And Others, 'Kepemimpinan Manajer Bmt Al Hidayah Cililitan Jakarta Timur Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan', 2009
- Ekonomi, Fakultas, Universitas Pawayatan, And Daha Kediri, 'Etika Bisnis Sebagai Acuan Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Bisnis Online)', 1.1 (2022), 55–69
- Fahma, F, 'Penerapan Etika Dalam Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Palopo', 2020
- Ginting, Feri Fernandes, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday' (Universitas Quality Berastagi, 2021)
- Hariyani, Neneng, 'Universitas Islam Negeri Universitas Islam Negeri (Uin)', Faktor Penyebab Mahasiswa Perbankan Syariah 2018 Belum Bertransformasi Dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah 2018 Uin Syahada Padangsidimpuan, 30, 2012, 176
- Harsoyo, Roni, 'Teori Kepemimpinan Transformasional Bernard M . Bass Dan Aplikasinya Dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam', 3.2 (2022), 259
- Husnia, Nava Wardatul, Nadiatul Amalia, And Zulfa Ahmad Kurniawan, 'Analisis Penanganan Pengaduan Pelanggan Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Pudam) Cabang Muncar Kab . Banyuwangi', 3 (2025), 82–89
- Jasmansyah, Moh. Najib, Ridhawati, Herwan, And Elih Yuliah5, 'Integrasi Nilai-Nilai Islam Dalam Etos Kerja Dan Profesionalisme Kerja: Sebuah Kajian Pustaka', Jurnal Pendidikan Agama Islam, 05 (2024), 59
- Jubaidah, Viona Rahmawati, 'Kepemimpinan Etis , Apa Itu Dan Mengapa Itu Penting?', Jurnal Manajemen Dan Administrasi Bisnis, 2.2 (2024), 41
- Karakiliç, Nilüfer Yörük, 'Impacts Of Leadership Styles On Organizational Performance', New Trends In Management Studies, 2018 (2019), 99–114 <<https://doi.org/10.5171/2018.687849>>
- Karsiman, Karsiman, 'Gaya Kepemimpinan Demokratis Gabriel Asem (Studi Kepemimpinan Bupati Tambrau Papua Barat)', Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial, 3.2 (2018), 27–35
- Kartini, And Ardy Akbar Pratama, 'Teori Komunikasi Organisasi', Jurnal Pendidikan Tambusai, 8 (2024), 3152
- Karunia, 'Kejujuran Adalah Prinsip Utama Yang Digunakan Dalam Semua Aspek Bisnis, Mulai Dari Perekrutan Karyawan Hingga Melayani Pelanggan . Personel Yang Jujur Dan Transparan Dalam Menangani Dana Klien Membangun Kepercayaan Yang Kuat , Yang Meningkatkan Kebahagi', 4.June (2016), 2016
- Khamidah, Rina, Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Kspps Bmt Bina Umat Mandiri Cabang Ketanggungan, Ayan, 2024, XV
- Kurniasih, Dedeh, Kepuasan Konsumen: Studi Terhadap Word Of Mouth, Kualitas Layanan Dan Citra Merek (Bintang Visitama, 2021)
- Lelo Sintani, M M, H Fachrurazi, S E Mulyadi, Ita Nurcholifah, S Ei, M M Fauziah, And Others, Dasar Kepemimpinan (Cendikia Mulia Mandiri, 2022)

- Lestari, Fajar Puji, 'Konsep Umum Tentang Kepemimpinan', *Cakrawala Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi Sosial*, 6.2 (2022), 167–72
<<https://doi.org/10.33507/Cakrawala.V6i2.433>>
- Makbul, M, 'Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian', 2021
- Maulida, Novita, Siti Femilivia Aisyah, "‘Etika Bisnis Islam: Implementasi Prinsip Keadilan Dan Tanggung Jawab Dalam Ekonomi Syariah’", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2024, 47
- Mauliddiyah, Nurul L, 'Implementasi Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bmt Masalah Sidogiri Kc Gondangwetan Pasuruan', 2021, 6
- Maulyan, Feti Fatimah, Devi Yuniati Drajat, Ria Yuli Angliawati, And Dwi Sandini, 'Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review', *Jurnal Sains Manajemen*, 4.1 (2022), 8–17
- Mellania, Ratu Larasati Fitri, 'Inovasi Produk Dan Jasa Pada Kpri Harapan Sejahtera (Periode Tahun 2016–2020)' (Iain Syekh Nurjati Cirebon, 2021)
- Mukaromah, Haniatul, 'Pengaruh Kepemimpinan Islam Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Bmt Hasanah Ponorogo', *Etihad: Journal Of Islamic Banking And Finance*, 2.2 (2022), 142–54
<<https://doi.org/10.21154/Etihad.V2i2.5072>>
- Muktamar, Ahmad, And Adelia Iiputri Iipratiwi, 'Manajemen Pengambilan Keputusan Dalam Perilaku Organisasi', *Jurnal Of Internasional Multidisciplinary Research*, 1 (2023), 72
- Na'im, Muhlshotu Jannati, 'Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Bagi Hasil Di Bmt Surya Abadi Jenangan Ponorogo' (Iain Ponorogo, 2021)
- Nafis, Duratun, 'Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)' (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2019)
- Neng Hilmi Fitriani, And Asmuni, 'Strategi Penghimpunan Dana Tabungan Mudharabah Pada Bmt Al-Ma'Arif Way Kanan', *Falah: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 2.1 (2022), 50–61
<<https://doi.org/10.55510/Fjhes.V2i1.79>>
- Nurdini, S, And D R Oktini, 'Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Prosiding Manajemen*, 4.1 (2019), 18–25
- Nurhalim, Nurhalim, M Zainal Akbar Saputra, Nuning Setia Ningsih, Amirullah Amirullah, Musli Musli, And Jamrizal Jamrizal, 'Konsep Kepemimpinan: Pengertian, Peran, Urgensi Dan Profil Kepemimpinan', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7.1 (2023), 2071–72
- Nurhandayani, Putri, 'Pengaruh People, Process Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Koja 2)' (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2022)
- Nurhuda, Muhammad, 'Model Kepemimpinan Manajer BMT Marhamah Wonosobo Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan', 2014
- Pangestu, O D I Bangun, 'Pengaruh Kepemimpinan Dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat)' (UIN Raden Intan Lampung, 2020)
- Parasuraman, ABL, Valarie A Zeithaml, And Leonard Berry, 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality', 64.1 (2020), 35
- Pokhrel, Sakinah, 'Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Nusantara Kota Pekanbaru', *Αγαν*, 15.1 (2024), 37–48
- Priambodo, Aprilio Yudis, And Endah Lestari, 'Penerapan Service Excellence Terhadap Nasabah Bmt Al-Fithrah Mandiri Syariah Di Surabaya', *Jbt (Jurnal Bisnis Dan Teknologi)*, 9.1 (2022)
- Priyowidodo, Gatut, 'Leadership Based On Path-Goal Theory In Organization Communication : A Perspective Of Listening To The Labors ' Voices', *Journal Of Hunan University*, 48 (2021), 113
- Purwanto, Hadi, Amirul Wicaksono, And Gisa Ramadhani, 'Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Bmt Mekar Da'wah Serpong', *Jurnal Manajemen Organisasi Dan Bisnis*, 12 (2023)

- Quraissy, Mujahid, Rina Istiqomawati, Irma Ristanti, And Stei Yogyakarta, 'Pengaruh Kepemimpinan Dan Upah Terhadap Kinerja Karyawan (Study Pada BMT Forum Likuiditas Gunung Kidul)', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2.2 (2022), 45–49
- Radenfatah, 'LANDASAN TEORI 2.1 Landasan Teori 2.2.1 Kepuasan Pelanggan 2.2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan', *Repository UIN Raden Fatah Palembang*, 15–42
- Rahmawati, Aslihatul, Nur Halimah, Andika Agus Setiawan, Pendidikan Agama Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Syekh-Yusuf, And Others, 'Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang', 135–42
- Ridho, Zainur, Siti Aisyah, And Abdul Mannan, 'Implementasi Etika Bisnis Islam Pada UKM Sate Khas Madura', *ILTIZAMAT: Journal Of Economic Sharia Law And Business Studies*, 2.2 (2023), 88–99
- Romdonal*, Siti, Silvia Senja Junista2, And Ahmad Gunawan, 'Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner', *Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3.1, 39–47
- Rosalina Paulus, Selfie, Benny B. Binilang, And Samuel Selanno, 'Karakteristik Kepemimpinan Melayani', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7.5 (2021), 1–13
<<https://doi.org/10.5281/zenodo.5358336>>
- Rukajat, Ajat, Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach) (Deepublish, 2018)
- Sahabuddin, A, A Agustang, And A M Idkhan, 'Fungsi Leadership Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Makassar', *Journal Governance And Politics ...*, 1 (2021), 118–26
- Salsabila, Bilqis, Brigita Suhartini, Khoirani, Amira Qanitha, Sarvika Fitria, And Mayang Putri, 'Jenis-Jenis Wawancara Dalam Instrumen BK Non Tes Asesmen Ranah Perilaku', *Journal Of Therapia Counseling Guidance*, 1.1 (2024), 1–13
- Santoso, Muhammad Nur Rokib; Djoko, 'Gaya, Pengaruh Partisipatif, Kepemimpinan Komunikasi, D A N Kinerja, Terhadap Melalui, Karyawan Kerja, Kepuasan Intervening, Variabel Effect, T H E Participative, O F Style, Leadership On, Communication Performance, Employees Working, Through As, Satisfac', 4800 (1979), 111
- Sari, Dwi Mutiara, Muhammad Iqbal Fasa, And Suharto Suharto, 'Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking', *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12.2 (2021), 170 <<https://doi.org/10.32507/Ajei.V12i2.892>>
- Simatupang, H Bachtiar, 'Peranan Perbankan Dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia', *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma)*, 6.2 (2019), 136–46
- Somech, Anit, 'The Effects Of Leadership Style And Team Process On Performance And Innovation In Functionally Heterogeneous Teams', *Journal Of Management*, 32.1 (2006), 132
- Subhaktiyasa, Putu Gede, 'Menentukan Populasi Dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif', 9 (2024), 2721–31
- Sudirman, Acai, Fitria Halim, And Robetmi Jumpakita Pinem, 'Kepercayaan Sebagai Pemediasi Dampak Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek', *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3.3 (2020), 66–76
- Sugiarti, Dian, And Any Meilani, 'Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum Dan Setelah Merger', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7.3 (2021), 1696–1704
- Suryani, Tatik, Sri Lestari, And Wiwik Lestari, 'Manajemen Koperasi', Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Tafana, Aura, Bayu Andika, Fahira Rizka, Olivia Mahyu, And Feby Nurhalizah Siregar, 'Etika Bisnis Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.', 1.4 (2024), 63–70
- Tangkere, Angriany Tirsa, 'Tanggung Jawab Sosial Dalam Rangka Tata Kelola Perusahaan Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Hukum Perbankan', *Lex Crimen*, 10.12 (2022)
- Tiara Purnama Sari, 'Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan', 2021
- Tirtayasa, Satria, Anggita Putri Lubis, And Hazmanan Khair, 'Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen', *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5.1 (2021), 67–86

- Ulfa, Misbahuddin, Nur Taufiq Sanusi, 'Prinsip Etika Bisnis Dalam Islam', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah*, 6 (2025), 289
- Ummah, Masfi Sya'fiatul, 'Peran Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Perkembangan Bmt Ugt Sidogiri Jenggawah Jember', *Sustainability (Switzerland)*, 11.1 (2019), 1–14
- Utari, Sri, And Moh. Mustofa Hadi, 'Gaya Kepemimpinan Demokratis Perpustakaan Kota Yogyakarta (Studi Kasus)', *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 6.1 (2020), 994
<<https://doi.org/10.20961/jpi.v6i1.41095>>
- Wahyu Wulandari, Diajeng Herika Hermanu, Innocentius Bernarto, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Optimisme Karyawan Terhadap', *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4.3 (2020), 1687
- Wahyunggraeni, Yulia, 'Pentingnya Job Description Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan', *Jurnal Insight Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember*, 20.2 (2024), 217
- Widiastuti, Tantri, And Suhaji Suhaji, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah', *Jurnal Ilmiah Aset*, 23.1 (2021), 53–62
- Wulandari, Nanik Tri, Ahmad Nur Ismail, Septian Ragil Anandita, And M. Bahri Musthofa, 'Model Kepemimpinan Digital Dalam Membentuk Budaya Organisasi Di BMT', *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)*, 4.2 (2021), 1–17 <<https://doi.org/10.15642/manova.v4i2.516>>