

**PENGARUH PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SUMUT CAPEM SYARIAH**

HM. JONI

SKRIPSI

***Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Perbankan Syariah***

Oleh:

ENDANG ISNAINI

NPM : 2101270026



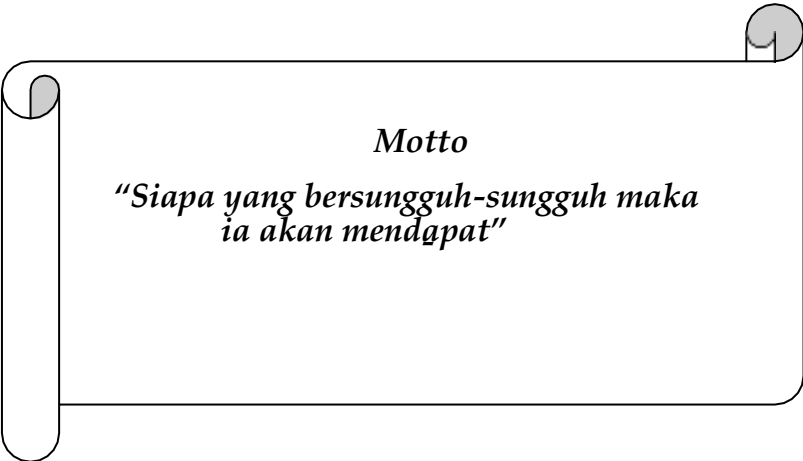
**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini saya persembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta

Ayahanda Toni Suryanto dan Ibunda Masitah

Ke dua adik saya Chairum Afisa, Muhammad Fadli Subono, dan sahabat-sahabat saya yang selalu mensupport saya. Terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.



Motto

*"Siapa yang bersungguh-sungguh maka
ia akan mendapat"*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Endang Isnaini
NPM : 2101270026
Jenjang Pendidikan : S1 (Strata Satu)
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni". Merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarisme, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 9 September 2025

Yang Menyatakan



Endang Isnaini
NPM. 2101270026

**PENGARUH PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SUMUT CAPEM SYARIAH
HM. JONI**

SKRIPSI

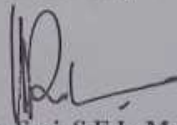
*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh :

ENDANG ISNAINI
NPM : 2101270026

Program Studi Perbankan Syariah

Pembimbing



Revita Sari, S.E.I., M.A

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN**

2025

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi

Medan, 9 September, 2025

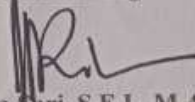
**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Endang Isnaini** yang berjudul "**Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Capem HM. Joni**", Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Revita Sari, S.E.I., M.A



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/NK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66234567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Disusun dan diterbitkan oleh
Buku dan Kertas



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Isra Hayati, M.Si
Dosen Pembimbing : Revita Sari, S.E.I., M.A

Nama Mahasiswa : Endang Isnaini
Npm : 2101270026
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
1 Sept 2025	Bimbingan Kuesioner	IRt	
4 Sept 2025	Bimbingan Hasil olah Data	IRt	
8 Sept 2025	Bimbingan Rantai Pembahasan	IRt	
9 Sept 2025	Acc Garam Skripsi	IRt	

Medan, 9 September 2025



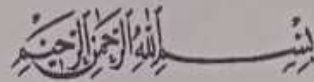
Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Isra Hayati, M.Si

Pembimbing Skripsi

Revita Sari, S.E.I., M.A

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : Endang Isnaini
NPM : 2101270026
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni

Medan September , 2025

Pembimbing

Revita Sari, S.Ed., M.A

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI

Dr. Isra Hayati, M.Si

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi & Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 8953/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp: (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsunedan](#) [umsunedan](#) [umsunedan](#) [umsunedan](#)

Unggulkan Kualitas, Prestasi, dan Tanggung Jawab



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh

Nama Mahasiswa : Endang Isnaini
NPM : 2101270026
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah
Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM, Joni

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 9 September 2025

Pembimbing

Revita Sari, S.E.L., M.A

DISETUJUI OLEH :
KETUA PROGRAM STUDI

Dr. Isra Hayati, M.Si

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA**

Nomor: 158 Th. 1987

Nomor: 0543B/u/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai penggali huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab Latin disini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf lain serta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam tulisan Arab dilambang dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

HurufArab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadhanha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	HurufLatin	Nama
َ	fathāh	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	ḍammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara Harokat ghuruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

Tandadan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي-/	Fattah dan ya	Ai	A dan i
و-/	Fattah dan waw	Au	A dan u

Contoh:

خ	Ditulis	Khaufun
وف		
كي	Ditulis	Kaifa
ف		

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harokat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا	Fattah dan alif atau Ya	A	A dan garis diatas
ى	Kasrah dan ya	I	I dan garis diatas
و	Dhammah dan waw	U	U dan garis di atas

Contoh :

قال Ditulis Qola

قيل Ditulis Qila

عنوق Ditulis 'Unuqun

d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk tamarbutah ada dua:

(1) TaMarbutah Hidup

Tamarbutah yang hidup atau mendapat harkat fattah, kasrah dan dammah, transliterasinya (t).

(2) TaMarbutah Mati

Tamarbutah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

- (3) Kalau ada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti dengan kata yang menggunakan kata sandang *al* sera bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu transliterasinya dengan ha (h).

Contoh:

روضةالطفال Ditulis Raudahal-atfal–raudatul atfal

المدينةالمنورة Ditulis Al-Madinahal-munawwarah

طلحة Ditulis Talhah

e. Syaddah (Tasdid)

Syaddah atau tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syahada atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda tasydid tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

ربنا	Ditulis	Robbana
نزل	Ditulis	Nazzala
البر	Ditulis	Al-birr
الحج	Ditulis	Al-hajj
نعم	Ditulis	Ni'imma

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu, ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariah.

(1) Kata sandang diikuti oleh huruf Syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

(2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di

depan dan sesuai pula dengan bunyi nya baik di ikuti Huruf Syamsiah maupun Qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرجل	Ditulis	Ar-rajulu
السيدة	Ditulis	Assayyidatu
الشمس	Ditulis	Asy-syamsu
القلم	Ditulis	Al-qalamu
لجالل	Ditulis	Al-jalalu

g. Hamzah

Dinyatakan didepan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan Apostrof. Namun,itu hanya berlaku bagi Hamzah yang terletak ditengah dan diakhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata,ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

النوء	Dibaca	An-nau'
شيء	Dibaca	Syai'in
ان	Dibaca	Inna
أمرت	Dibaca	Umirtu
اكل	Dibaca	Akala

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (katakerja), isim (katabenda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD,

diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- wa mamuhammadunillarasul
- Innaawwalabaitinwudi'alinnasilallazibibakkatamubarakan
- syahruRamadhanal-lazunzilafihial-qur'an
- walaqadra'ahubilufuqal-mubin
- alhamdulillahirabbi-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak digunakan.

Contoh :

- Nasruminallahi wafathunqarib
- Lillahial-amrujami'ah
- Lillahil- amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in'alim

j. Tajwaid

Bagi mereka menginginkan kebenaran dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu Tajwid.

ABSTRAK

Endang Isnaini, 2101270026, “Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni”. Revita Sari, S.E.I.,M.A.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana penerapan nilai-nilai Islam memengaruhi loyalitas nasabah di PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni. Nilai-nilai Islam yang menjadi fokus penelitian meliputi aspek kejujuran, keadilan, kesetaraan, kebebasan, kerelaan, dan pencatatan secara tertulis. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 93 responden dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai-nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan kontribusi sebesar 57,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor eksternal lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan prinsip-prinsip Islam secara konsisten mampu meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni.

Kata Kunci : nilai-nilai Islam, loyalitas nasabah, perbankan syariah.

ABSTRACT

Endang Isnaini, 2101270026, “*The Influence of Implementing Islamic Values on Customer Loyalty at Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni*”. Supervisor: Revita Sari, S.E.I., M.A.

The purpose of this study is to analyze the extent to which the implementation of Islamic values affects customer loyalty at PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni. The Islamic values examined include honesty (ash-shidq), justice (al-‘adalah), equality (al-musawah), freedom (al-huriyyah), willingness (al-ridha), and written agreement (al-kitabah). This research employed a quantitative method by distributing questionnaires to 93 respondents and analyzing the data using simple linear regression. The results indicate that Islamic values significantly influence customer loyalty, with a contribution of 57.5%, while the remaining 42.5% is influenced by other external factors. These findings suggest that consistent implementation of Islamic principles can strengthen customer loyalty at Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni.

Keywords : Islamic values, customer loyalty, Sharia banking.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan kita sepanjang zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini diajukan dengan judul ***“Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyaltas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni.”***

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan saran, bimbingan serta arahan baik langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yang Istimewa kepada kedua orang tua saya Ayahanda Toni Suryanto dan Ibunda Masitah, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka berdua sendiri hanya bisa menempuh pendidikan sampai tahap dasar. Kepada ayah saya cinta pertama saya, terimakasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai kepada tahap ini. Untuk pintu surgaku ibunda Masitah, terimakasih atas segala pengorbanan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, penulis berharap ayah dan ibu selalu sehat dan terus menemani setiap langkah penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Zailani, S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Assoc. Prof. Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Isra Hayati, M.SI selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Revita Sari, S.E.I.,M.A selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan perhatian membimbing penulis hingga sampai pada titik ini. Terima kasih telah percaya, membantu, membimbing, dan selalu mendorong penulis untuk terus berkembang
8. Bapak Sapto Adi Nugroho selaku pimpinan PT. Bank Sumut Capem Syariah HM.Joni Medan, yang telah bersedia memberikan izin serta dukungan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, Biro Fakultas Agama Islam dan Staff Pengajar Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
10. Kedua adik kesayangan penulis Chairum Afisa dan Muhammad Fadli Subono yang memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah bentuk motivasi dan dukungan
11. Terkhusus sahabat sekaligus keluarga bagi penulis Putri Zahrani Purba, Dinda Ayu Kartika, Titi Syahfitri Pane, Hairani Winarti, dan Anis Fadhilah Promono, terima kasih telah menemani saya dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi, yang memberikan dukungan kepada saya selama berkuliah dan penyemangat ketika saya mengalami masa sulit. Terima kasih sebesar-besanya buat doa, suka dukanya, tangis tawanya, dan

dukungannya. Tidak menyangka bisa menjalani hubungan persahabatan hingga saat ini, banyak hal yang tidak bisa terulang dan nantinya akan kita rindukan dimasa depan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dalam hal penyajian masih dapat banyak kelemahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon doa dan restu agar ilmu yang diberikan dapat bermanfaat dan memberikan keberkahan bagi penulis. Aamiin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 12 September 2025

Endang Isnaini
NPM. 2101270026

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR GRAFIK	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II. LANDASAN TEORIS	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Bank Syariah	10
2. Nilai-Nilai Islam Dalam Perbankan Syariah	17
3. Loyalitas Nasabah	25
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis.....	29
BAB III. METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi dan Rencana Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	31
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Instrument Penelitian	35

G. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Deskripsi Intusitusi.....	39
2. Visi & Misi Bank Sumut Syariah.....	41
3. Statement Budaya PT. Bank Sumut Syariah.....	42
4. Deskripsi Data Responden	42
B. Hasil Olah Data	44
C. Uji Asumsi Klasik	47
D. Uji Hipotesis.....	49
E. Pembahasan.....	50
BAB V. PENUTUP.....	54
A. Simpulan	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional	13
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Rencana Penelitian	32
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 4.1. Usia Responden.....	43
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.3. Jenis Pendidikan Responden	43
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Nilai-Nilai Islam (X)	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Linieritas	49
Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	50
Tabel 4.10. Hasil Uji t	50
Tabel 4.11. Hasil Uji Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran utama dalam menerima simpanan dana, menyalurkan pinjaman, serta menyediakan berbagai layanan keuangan lainnya. Dalam sistem perekonomian Indonesia, perbankan syariah memainkan peranan yang signifikan terhadap aktivitas ekonomi masyarakat. Melalui berbagai produk yang sesuai dengan prinsip syariah, bank syariah mampu memberikan dorongan terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat. Seluruh aktivitas ekonomi yang dilakukan dalam sistem syariah harus senantiasa dilandasi oleh nilai keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT. Maka dari itu kehadiran bank syariah menjadi alternatif solusi yang efektif dalam pembangun ekonomi Nasional, terutama bagi masyarakat muslim dengan tetap mengedepankan nilai-nilai islam dalam praktik keuangan (Diana, 2022).

Bank Muamalat Indonesia adalah yang pertama mengembangkan Perbankan Syariah di Indonesia. Bank ini didirikan pada tahun 1991 oleh Pemerintah dan Majelis Ulama Indonesia (MUI), dengan dukungan dari beberapa pengusaha muslim dan Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (Abdullah & Hidayat, 2019). Kemudian pada tahun 1998 muncul UUD No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan, dalam UU ini terdapat beberapa perubahan yang memberikan peluang yang lebih besar bagi pengembangan perbankan syariah (Dr.Rahmayani et al., 2022).

Dalam operasinya, Bank Muamalat adalah lembaga yang menggunakan sistem bagi hasil antara bank dan nasabah, yang saling menguntungkan. Karena bunga secara *fiqih* dianggap *riba* yang berarti haram, dimana Indonesia bersama mayoritas penduduknya mendirikan bank alternatif yang tidak riba. Menurut Dr.Kasmir,MM.SE,(2015) perbedaan antara jenis

perbankan terletak pada fungsinya dan kepemilikannya. Dari segi fungsi, perbedaan terletak pada luasnya kegiatan atau jumlah produk yang dapat ditawarkan serta jangkaunnya.

Kemudian, UU tentang perbankan No.7 tahun 1992 mengatur bank syariah di Indonesia. Undang-Undang ini secara mengizinkan pengelolaan bank berdasarkan prinsip keuntungan dan kerugian. Undang-Undang No.10 tahun 1998 menegaskan adanya perbedaan antara bank konvensional dengan bank syariah, baik bank umum maupun bank perkreditan rakyat (Abdullah & Hidayat, 2019).

Perbankan syariah saat ini memiliki peranan dalam memengaruhi keputusan ekonomi masyarakat. Beragam produk yang ditawarkan diharapkan mampu mendorong dan mempercepat pertumbuhan ekonomi dengan tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Aktivitas ekonomi dalam sistem ini juga berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Aktivitas ekonomi dalam sistem ini juga berfungsi sebagai bentuk pengawasan internal (*built-in control*) bagi para pelaku ekonomi, yang tidak bisa dipisahkan dari nilai-nilai keimanan kepada Allah SWT sebagaimana diajarkan dalam islam. sejak awal kemunculannya perbankan syariah dirancang untuk meningkatkan kualitas hidup manusia secara menyeluruh. Kehadiran perbankan ini juga menjadi alternatif strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi (Hudayana, 2021).

Keberadaan agama dalam kehidupan manusia dapat mempengaruhi perkembangan budaya dan nilai-nilai sosial. Jika nilai-nilai islam diterapkan dalam setiap perjanjian dan akad yang dibuat oleh bank syariah dengan nasabahnya, maka akan sangat membantu perkembangan perbankan syariah kedepannya. Penting bagi setiap bank syariah untuk menerapkan nilai-nilai islam dengan baik dan benar karna ini akan mempengaruhi pilihan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah yang loyal.

Konsep loyalitas dipahami sebagai landasan loyalitas pelanggan dan praktik perilaku pembelian berulang. Loyalitas nasabah bank Syariah tidak

setinggi tingkat loyalitas nasabah terhadap produk dan layanan yang diberikan bank Syariah kepada nasabahnya. Nasabah yang merasa puas dengan produk dan layanan yang ditawarkan bank Syariah maka akan melakukan pembelian produk secara berulang-ulang. Loyalitas nasabah terhadap bank syariah biasanya sangat dinantikan oleh bank Syariah guna meningkatkan nilai dana pihak ketiga bank tersebut. Nasabah yang dengan tulus mengapresiasi manfaat layanan bank Syariah akan berdampak pada proses pembelian berulang, sehingga nasabah akan kembali menggunakan layanan bank Syariah dan menjadi nasabah berdedikasi (Habibah & Zahwa, 2023)

Pada dasarnya loyalitas pelanggan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan. Jika seorang pelanggan mempunyai pola konsumsi terhadap suatu jasa setiap saat dan tidak sering berpindah dari satu jasa ke jasa lainnya, maka pelanggan tersebut dapat dikatakan loyal. Menekankan loyalitas pelanggan sangat penting karena berkontribusi terhadap pertumbuhan lingkungan kompetitif dan umur Panjang bisnis. Loyalitas konsumen adalah komitmen seorang pelanggan terhadap suatu merk, produk, atau orang yang didasari oleh faktor yang sangat positif ketika membeli suatu produk. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan merupakan hasil perpaduan antara kepuasan dan keluhan, dimana kepuasan berasal dari beberapa operasi bisnis yang signifikan untuk membangun kepuasan sekaligus meminimalkan keluhan akibat jangka panjang yang dilakukan oleh konsumen.

Mempertahankan nasabah yang setia harus mendapatkan prioritas yang lebih besar dibandingkan berusaha untuk mendapatkan pelanggan baru. Loyalitas nasabah merupakan salah satu aset terbesar yang mungkin didapat oleh perusahaan (Nurfadilah et al., 2023). Loyalitas dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, misalnya religious, dan kualitas pelayanan (Yudiadari & Agustina, 2021). Faktor pelayanan dan religious merupakan dua faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi loyalitas nasabah pada bank syariah.

Pelayanan yang baik dan memuaskan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank, sehingga mereka lebih cenderung untuk tetap menjadi nasabah bank syariah. Selain itu, faktor *religious* yang tinggi cenderung lebih memilih bank syariah yang lebih sesuai dengan prinsip-prinsip syariat islam.

Menurut Minami (2012), pelayanan yang baik dan memuaskan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank, sehingga mereka lebih cenderung untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut. Selain itu, hasil dari penelitian Ningsih & Khoiruddin (2023) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dilihat dari 3 faktor yaitu kualitas pelayanan, *relationship marketing* dan kepercayaan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai beberapa perbedaan antara harapan pelanggan dan layanan yang mereka terima. Dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima, seseorang dapat menentukan kualitas layanan.

Di sumber lain, dijelaskan bahwa kualitas adalah jumlah uang yang dibayarkan dan jumlah yang dibayarkan kepada pelanggan untuk memuaskan mereka. Kepercayaan merupakan asas dasar hubungan antara bank dan bank syariah. Mengingat bahwa bank bersumber dari uang masyarakat, maka setiap bank harus menjaga integritas keuangannya dengan cara menjaga dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan mengacu pada semua informasi yang dimiliki pembeli dan semua pendapat yang dimiliki pembeli tentang karakteristik, objek, dan kepuasan layanan. Tingkat kepuasan seseorang dapat ditentukan dengan membandingkan kinerja atau hasil kerja mereka dengan harapan mereka. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang diharapkan.

Di Indonesia perbankan syariah semakin meluas yang menandakan bahwa masyarakat Indonesia bergantung pada bank saat menyimpan dan mengelola keuangannya. Perbankan syariah harus mampu menerapkan nilai-nilai islam di dalam prosedur dan mekanisme kerjanya. Nilai-nilai

islam yang berasal dari prinsip-prinsip syariah tersebut tentunya tidak hanya menjadi simbol saja, akan tetapi harus terapkan secara nyata dalam setiap aktivitas perbankan syariah. Sebagai sebuah bisnis yang beroperasi di sektor islam. Bank syariah harus menjunjung tinggi prinsip-prinsip islam mendorong perbuatan baik dan perbuatan positif bagi mereka yang mengamalkannya serta bagi orang lain. Bank yang beroperasi dalam ajaran islam lebih mungkin untuk mencapai hasil yang diharapkan dari mereka jika mereka juga menerapkan prinsip-prinsip islam ketika menjalankan bisnis (Nazli et al., 2022)

Menurut Al Akbar et al.(2021) penerapan nilai-nilai islam pada bank islam harus aman dan efektif. Hal ini dikarenakan bank islam harus mampu memasukkan nilai-nilai islam ke dalam prosedur dan metode kerjanya. Penerapan nilai-nilai islam dalam perbankan syariah secara baik dan benar akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah syariah. Dalam perbankan syariah nilai-nilai islam harus selalu dilaksanakan karena setiap akad (transaksi) yang dilakukan harus benar agar rasa nyaman dan kepuasan sendiri terhadap anggota nasabah bank syariah. Maka dari itu penerapan nilai islam pada bank Sumut Syariah dengan baik dan benar akan mempengaruhi kelayakan masyarakat untuk menjadi nasabah bank Sumut Syariah. Dengan adanya penerapan nilai-nilai islam pada perbankan syariah, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dananya di bank syariah. Sehingga, semakin banyak masyarakat menyimpan dana atau melakukan transaksi diperbankan syariah, dapat diketahui bahwa masyarakat sudah menjadi anggota yang loyal terhadap perbankan syariah itu sendiri.

Adapun nilai-nilai islam yang perlu diterapkan dalam aktivitas perbankan syariah hukum perjanjian islam antara lain, *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis). Dengan nilai-nilai tersebut yang akan menunjang

tumbuh pesatnya bank syariah dimata masyarakat yang ingin menjadi nasabah yang loyal terutama PT. Bank Sumut Syariah Capem HM. Joni.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti sejauh mana penerapan nilai-nilai islam yang dilakukan bank syariah untuk mengetahui kelayakitan nasabah. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi yaitu, tingkat loyalitas nasabah bank syariah khususnya di PT. Bank Sumut Syariah Capem HM. Joni masi belum optimal meskipun produk dan layanan yang ditawarkan telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya pemahaman atau penerapan nilai-nilai islam secara nyata dalam aktivitas operasional perbankan, yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk tetap setia. Selain itu, faktor-faktor penting seperti kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kesadaran religius belum sepenuhnya dikaji secara mendalam dalam konteks lokal tersebut. Oleh karena itu, masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana implementasi prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, kejujuran, dan persamaan dapat membentuk dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Apakah ada pengaruh nilai-nilai Islam dalam bank syariah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Capem HM. Joni?.

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan nilai-nilai islam terhadap nasabah PT. Bank Sumut Syariah Capem HM. Joni
2. Untuk mengetahui faktor utama yang menentukan kelayakitan nasabah terhadap layanan PT. Bank Sumut Syariah Capem HM. Joni
3. Untuk menganalisis hubungan yang signifikan antara implementasi prinsip-prinsip syariah dengan tingkat nasabah

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam penerapannya baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Memberikan pengetahuan tentang nilai-nilai islam terhadap perbankan syariah
- b. Memberikan sumbangan pengetahuan bagi ilmu perbankan syariah tentang penerapan nilai-nilai islam terhadap kelayakitan nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah Capem HM. Joni
- c. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan prinsip islam untuk meningkatkan loyalitas nasabah perbankan syariah

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Bagi penulis
 - 1) Sebagai persyaratan guna menyelesaikan tugas akhir mahasiswa untuk memperoleh gelar strata (S1) program studi

Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

- 2) Untuk mengetahui lebih dalam tentang pentingnya nilai-nilai islam terhadap kelayalitan nasabah perbankan syariah

b. Bagi Perusahaan

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Bank Sumut Syariah sebagai bank yang berperan sebagai Lembaga Keuangan yang menjalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah

c. Bagi Akademisi

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan masukan bagi penulis yang akan datang dalam pelaksanaan peneliti selajutnya.
- 2) Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan nilai-nilai islam dalam kelayalitan nasabah perbankan syariah,

F. Sistematika Penulisan

Penulis laporan penelitian ini dibagi menjadi lima bab sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan landasan teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilaksanakan baik yang memiliki kesamaan maupun perbedaan, tujuan dari dicantumkan penelitian sebelumnya adalah untuk memberikan kontribusi yang signifikan dan untuk memastikan penelitian ini memiliki arah yang jelas.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menggambarkan teknik untuk melakukan investigasi atau pengumpulan data dilakukan dengan menerapkan jenis penelitian kuantitatif. Rancangan penelitian, lokasi, waktu penelitian, kehadiran peneliti, tahap peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pemeriksaan keabsahan temuan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, hasil penelitian dari berbagai sumber data dan data pustaka akan penulis bahas dan tuliskan di dalam bab ini sesuai dengan data yang diperoleh tentang pengaruh penerapan nilai-nilai islam terhadap loyalitas nasabah PT.Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini, penulis menjelaskan kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya serta saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan yang berharga bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Kata Bank berasal dari kata *banco* dalam bahasa Latin yang berarti lemari atau bangku, yang merujuk sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, seperti uang, emas, dan sebagainya. Dalam bahasa Arab, istilah yang digunakan untuk menyebutkan Bank adalah *mashrof* yang secara harfiah berarti tempat atau lembaga dimana terjadi pertukaran atau perputaran harta, istilah ini mencerminkan fungsi utama bank, yaitu sebagai tempat untuk menyimpan dan mengambil uang, serta sebagai sarana dalam melakukan berbagai bentuk transaksi keuangan atau *muamalah* antara individu maupun lembaga (Djazuli & Janwari, 2002).

Keberadaan bank syariah di Indonesia telah memiliki landasan hukum melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Sampai tahun 2007, terdapat tiga bank yang sepenuhnya beroperasi berdasarkan prinsip syariah, yaitu Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, dan Bank Mega Syariah. Sementara itu, sebanyak 19 bank umum telah membuka Unit Usaha Syariah (UUS), termasuk beberapa bank besar milik negara seperti Bank Negara Indonesia (Persero) dan Bank Rakyat Indonesia (Persero), serta Bank Swasta Nasional seperti Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Tbk), sebagai bentuk partisipasi dalam penyediaan layanan perbankan syariah (Selamat Pohan, 2019).

Islam merupakan sebuah sistem hidup yang menyeluruh (*way of life*) yang mengarahkan seluruh aspek kehidupan manusia. Salah satu bidang kehidupan yang diatur dalam ajaran islam ialah ekonomi, baik yang bersumber dari *Al-Qur'an*, *Sunnah Nabi*, *Ijtihad* para ulama, maupun dari

praktik bisnis yang terjadi sepanjang sejarah islam. Hal ini menunjukkan bahwa islam memberikan perhatian yang sangat besar terhadap masalah ekonomi. Salah satu bentuk ekonomi dan keuangan yang berkembang saat ini adalah perbankan (Andrianto, SE. & Dr. M. Anang Firmansyah, SE., 2019).

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang memberikan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasinya menggunakan prinsip-prinsip syariah islam. Menurut M, Khubaib Imam (2017) prinsip syariah adalah prinsip hukum islam yang mana kegiatan perbankannya berdasarkan fatwa yang disebutkan lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Dari pengerian diatas dapat disimpulkan bahwa perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan fungsi dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah islam. Perbankan syariah bukan hanya bertujuan untuk memperoleh keuntungan semata, akan tetapi juga menekankan pada aspek keadilan, kemitraan, dan keberkahan dalam bertransaksi keuangan. Seluruh kegiatan operasional bank syariah yang bebas dari *riba* (bunga), *gharar* (ketidak jelasan), dan *masyir* (judi), dan mengacu fatwa yang berwenang dalam bidang syariah. Dengan demikian, perbankan syariah hadir sebagai sistem keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai islam, serta berperan penting dalam mendukung ekonomi masyarakat.

b. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank secara pokok baik dalam syariah maupun konvensional memiliki persamaan baik dalam sisi teknis penerimaan uang, transfer, dan sebagainya. Hal yang mendasar yang membedakan antara perbankan konvensional dan syariah adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga

keuangan atau yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabahnya (Muhammad, 2001).

Bank konvensional dapat didenifisikan sebagai bank yang mekanisme operasinya berdasarkan sistem-sistem yang disepakati bersama dalam suatu konvensi (Santi, 2015). Sedangkan bank syariah adalah bank yang sistem perbankannya dikembangkan dengan hukum islam. Menurut Putri (2015) sistem perbankan didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut bunga atau riba, serta larangan berinvestasi dalam bisnis yang dikategorikan haram, dimana hal ini dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Pada dasarnya tujuan utama dari perbankan syariah adalah untuk terciptanya kebaikan masyarakat khususnya umat muslim yang dimana aktivitas perekonomiannya sesuai dengan ajaran syariah islam. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian islam dalam ekonomi sangatlah besar, sesuai dengan Firman Allah dalam Al-Qur'an Surah Al-baqarah 278-279, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ ۚ ۲۷۸
فَإِنْ لَّمْ تَقْعَلُوا فَاذْنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۚ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ ۖ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ۚ ۲۷۹

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman ! Bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman (278), jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu, kamu tidak berbuat dzalim (merugikan) dan tidak didzalimi (dirugikan) (279)”.

Ayat diatas menjelaskan bahwa permodalan tidak boleh berasal dari riba, baik yang telah melaksanakan atau yang belum terlaksanakan, dan jika sudah terlanjur maka muslimin diwajibkan hanya mengambil pokok

hartanya saja. Ayat ini sangatlah tegas melarang adanya riba dengan ancaman perang dari Allah dan Rasul-Nya (Utomo, 2023).

Berikut ini dapat dirincikan perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional dilihat dari sisi investasi, *return*, perjanjian, orientasi, hubungan dengan nasabah, dewan pengawasan dan penyelesaian sengketa, yaitu:

Tabel 2 1
Perbedaan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Investasi yang dilakukan harus sesuai dengan prinsip syariah serta menguntungkan	Investasi tidak memiliki Batasan yang ketat sehingga dapat berinvestasi dengan berbagai jenis aset
2	<i>Return</i> yang diberikan oleh bank syariah berupa bagi hasil yang berdasarkan perjanjian antara nasabah dan bank	<i>Return</i> yang diberikan merupakan bunga yang telah ditentukan suku bunga yang berlaku
3	Perjanjian dilakukan dalam bentuk akad sesuai dengan syariah islam	Perjanjian berdasarkan hukum positif dan tidak sesuai dengan prinsip islam
4	Orientasi yang lebih luas sehingga tidak hanya mencari keuntungan tetapi memperhatikan kesejahteraan masyarakat	Orientasi yang mencari keuntungan maksimal bagi pemegang saham
5	Hubungan antara bank dan nasabah adalah mitra	Hubungan antara bank dan nasabah adalah debitur dan kreditur
6	Memiliki DPS untuk memastikan kegiatan sesuai dengan prinsip islam	Tidak memiliki DPS karna tidak sesuai dengan prinsip islam

7	Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui musyawarah atau Badan Arbitrase Syariah	Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan atau Badan Arbitrase Nasional
---	---	--

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa bank syariah beropesasi berdasarkan prinsip-prinsip islam, seperti bagi hasil, akad syariah, dan Dewan Pengawasan Syariah (DPS), dengan orientasi tidak hanya tentang keuntungan tetapi juga tentang menjalinkan hubungan kemitraan antara nasabah dan bank. Sedangkan bank konvensional berorientasi pada keuntungan melalui sistem bunga, dan tidak menerapkan prinsip islam.

c. Jenis- jenis Produk Bank Syariah

Produk merupakan salah satu aspek utama yang menjadi perhatian masyarakat dalam menilai sebuah perusahaan atau bank, yang dimana berbagai jenis barang dan jasa sebagai penunjang kebutuhan nasabah atau masyarakat untuk kelancaran bertransaksi keuangan. Akan tetapi sistem operasional bank syariah, pemilik yang menanamkan dananya di bank syariah bukan demi memperoleh bunga, melainkan untuk mendapatkan keuntungan dengan cara mekanisme bagi hasil.

Menurut Riyan Pradesyah (2018) secara garis besar, pengembangan produk bank syariah terbagi menjadi 3 kelompok, yaitu: produk penyaluran dana, produk penghimpunan dana, dan produk jasa. Sesuai dengan namanya, produk-produk bank syariah harus bebas dari bunga (riba) dikarenakan bertentangan dengan prinsip syariat islam yang mengharamkan adanya riba, produk-produk bank syariah secara umum ialah:

1) Produk penyaluran dana

a. Prinsip jual beli (*Ba'i*)

Ba'i dilaksanakan ketika pemindahan barang dengan barang atau barang dengan uang yang dilakukan atas dasar *ridha*.

Terdapat tiga jenis jual beli dalam pembiayaan konsumtif, modal kerja, dan investasi dalam bank syariah yaitu:

- (1) *Murabahah*, akad *murabahah* adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang di sepakati.
- (2) *Salam*, akad *salam* adalah akad pembiayaan suatu barang dengan cara pemesanan dan pembayaran harga yang dilakukan terlebih dahulu dengan syarat tertentu yang disepakati.
- (3) *Istishna'*, akad *istishna'* adalah akad pembiayaan barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu yang di sepakati antara pemesan dengan penjual.

b. Prinsip sewa-menyewa (*ijarah*)

Ijarah adalah penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri. Dalam hal ini bank menyewakan barangnya kepada nasabah dengan biaya yang telah ditetapkan dengan pasti.

c. Prinsip bagi hasil (*syirkah*)

Dalam akad *syirkah* tersebut terdapat 2 macam produk, yaitu:

- (1) *Mudharabah*, akad *mudharabah* dalam pembiayaan adalah perjanjian kerja sama suatu usaha antara pihak pertama yang memberi modal dengan pihak kedua yang mengelola modal, dengan membagi keuntungan bisnis sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati dalam akad.
- (2) *Musyarakah*, *musyarakah* adalah akad kerja sama di antara kedua belah pihak atau lebih untuk membangun

usaha yang dimana masing-masing pihak memberikan dananya dengan perjanjian keuntungan akan dibagi sesuai dengan akad, sedangkan kerugian ditanggung sesuai dengan porsi dana masing-masing.

2) Produk penghimpunan dana

Pada bank syariah produk yang digunakan untuk menghimpun dana dari nasabah menggunakan prinsip-prinsip syariah islam, produk-produk ini tidak menggunakan sistem bunga (*riba*) akan tetapi menggunakan akad-akad syariah, seperti:

- a. Akad *wadiah* adalah akad yang bentuk akadnya sebagai titipan atau penitipan barang atau uang kepada pihak lain untuk dijaga dan dipelihara tanpa imbalan tertentu.
- b. Akad *mudharabah* adalah prinsip syariah yang digunakan dalam produk penghimpunan dana dimana nasabah sebagai pemilik modal dan bank sebagai pengelola. Terdapat tiga jenis akad *mudharabah*, yaitu:
 - (1) *Mudharabah mutlaqah*, yang mana prinsipnya dapat berupa tabungan dan deposito, sehingga bank memiliki fleksibilitas dalam menggunakan dana.
 - (2) *Mudharabah muqayyadah on balance sheet*, yang dimana nasabah dapat menentukan syarat-syarat khusus yang harus dipatuhi oleh bank.
 - (3) *Mudharabah muqayyadah off balance sheet*, penyaluran dana langsung kepada pihak pelaksana usaha dan bank bertindak sebagai perantara antara pemilik dana dengan pelaksana usaha, pengusaha juga dapat mengajukan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi bank untuk menentukan dan pelaksanaan usahanya.

3) Produk jasa

Layanan yang disediakan oleh bank berdasarkan prinsip islam, produk jasa ini berkaitan dengan pelayanan keuangan, administrasi, dan transaksi. Jasa tersebut antara lain:

a. *Sharf* (jual beli valuta asing)

Digunakan ketika dua pihak melakukan penukaran uang yang berbeda, baik secara tunai maupun non-tunai dengan ketentuan tertentu agar bebas dari unsur *riba* dan *gharar*.

b. *Ijarah* (sewa)

Pemberian jasa atau menyewakan barang atau jasa kepada nasabah dengan membayar imbalan, tanpa adanya unsur kepemilikan penuh atas barang tersebut.

2. Nilai-Nilai Islam Dalam Perbankan Syariah

a. Pengertian Nilai-Nilai Islam

Islam sebagai risalah samawi yang Universal datang untuk menangani kehidupan manusia dalam aspek baik, aspek spiritual, maupun aspek material. Islam tidak hanya sebagai aqidah, tetapi juga mencakup system politik, sosial, budaya, dan perekonomian yang ditunjuk untuk seluruh manusia. Sebagai agama yang sempurna, islam dilengkapi dengan sistem dan konsep ekonomi yang dapat dipakai sebagai panduan manusia dalam melakukan kegiatan ekonomi.

Menurut Dr. Andri Soemitra, MA (2017) sistem keuangan syariah merupakan aliran sistem keuangan yang didasarkan pada etika islam. Sistem keuangan syariah tidak sekedar memperhitungkan aspek keuntungan dan resiko, namun juga mempertimbangkan nilai-nilai islam didalamnya. Nilai yaitu sifat-sifat yang penting atau berguna bagi manusia, sedangkan nilai syariah adalah prinsip-prinsip dan standar etika yang didasarkan pada ajaran islam dan digunakan sebagai pedoman dalam berbagai aspek kehidupan termasuk bisnis dan keuangan. Nilai-nilai syariah digunakan untuk memastikan bahwa

praktik bisnis dan keuangan yang dilakukan sesuai dengan *Al-Qur'an*, *Assunnah*, *Ijma'*, dan *Qiyas*.

Islam mengandung nilai-nilai yang sangat berguna bagi kehidupan manusia secara pribadi maupun kelompok. Ilmu ekonomi syariah sebagai suatu ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai islam. Diperbankan syariah, bank memberikan layanan jasa berdasarkan prinsip syariah, yang dimana prinsip tersebut adalah hukum islam dalam kegiatan yang berdasarkan Fatwa MUI.

Perbankan syariah sendiri merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah yang mengacu pada syariah islam. Pengertian bank syariah juga dapat dilihat dalam Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan perbankan syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan hukum islam.

Oleh dari itu nilai-nilai islam selalu berkaitan erat dengan *Al-Qur'an*, karena kitab suci ini menjadi pedoman hidup bagi umat islam. Nilai-nilai tersebut bermanfaat tidak hanya untuk kehidupan di dunia, tetapi juga sebagai bekal untuk kehidupan di akhirat (Anugrah, 2018).

Menurut Munawaroh (2018) nilai-nilai islam merupakan prinsip-prinsip dalam ajaran islam yang memiliki arti penting dan manfaat besar bagi kehidupan manusia. Nilai-nilai ini tidak hanya mengatur hubungan manusia dengan Tuhan, tetapi juga mencakup hubungan antar sesama manusia serta antara manusia dengan lingkungan alam.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai islam adalah prinsip yang menjadi pedoman dalam berinteraksi dengan sesama manusia dan lingkungan sekitar, dengan meliputi kejujuran, keadilan, dan kasih sayang antar sesama. Nilai islam mengatur seluruh aspek kehidupan manusia, baik spiritual maupun material, termasuk bidang

ekonomi. Yang dimana sistem keuangan syariah dibangun berdasarkan etika islam dan nilai-nilai islam yang berlandaskan *Al-Qur'an, Assunah, Ijma' dan Qiyas*.

b. Pembagian Nilai-nilai Islam

Islam merupakan *the comprehensive way of life* bagi setiap muslim. Ajaran-ajarannya bersifat *universal* ditunjuk kepada seluruh umat manusia untuk mencapai kemaslahatan hidup dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Tidak terkecuali dalam aspek ekonomi, untuk mencari karunia Allah SWT setelah menunaikan shalat sebagai ibadah utama dan tiang agama. Anjuran dimaksud antara lain terwujud dalam aktivitas bisnis perdagangan. Jual beli dan bagi hasil merupakan *hasanah* klasik dalam kegiatan *muamalah* yang dianjurkan dalam islam. Firman Allah SWT dalam QS.Al-Baqarah: 275

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ

Artinya”Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan *riba*”.

Fathurrahman membagi nilai-nilai islam dalam perbankan syariah yang setiap produknya di dasarkan pada hukum perjanjian islam, yaitu: *al-huriyyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *al-ridha* (kerelaan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-kitabah* (tertulis) (Fathurrahman Djamil, 2001).

Al-huriyyah (kebebasan) merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad. Bebas dalam menentukan objek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara penyelesaian sengketa jika terjadi dikemudian hari. Asas kebebasan berkontrak dalam hukum islam

dibatasi oleh ketentuan syariah islam. Dasar hukum asas atau hukum islam *al-huriyyah* (kebebasan) terdapat dalam QS.Al-Baqorah: 256

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ فَمَنْ يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ وَيُؤْمِنْ بِاللَّهِ فَقَدْ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَىٰ لَا انْفِصَامَ لَهَا وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ٢٥٦

Artinya: *“Tidak ada paksaan dalam (menganut) agama (islam). Sungguh, telah jelas jalan yang benar dari jalan yang sesat. Siapa yng ingkar kepa tagut dan beriman kepada Allah sungguh telah berpegang teguh pada tali yang sangat kuat, yang tidak akan putus, Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui”*.

Kata tidak ada paksaan berarti bahwa islam menginginkan bahwa setiap perbuatan didasarkan pada kebebasan, sepanjang itu benar dan tidak bertentangan dengan syariah islam. Demikian pula dengan kebebasan ekonomi yang menunjukkan prinsip tanggung jawab individu terhadap aspek kehidupan, termasuk ekonomi karna tanpa kebebasan ini seorang muslim tidak dapat melaksanakan hak dan kewajiban dalam kehidupan.

Al-musawah (persamaan atau kesetaraan) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama, sehingga dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad atau perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan yang seimbang. Dasar hukum asas atau nilai-nilai *al-musawah* (persaman atau kesetaraan) terdapat dalam QS.Al-Hujurat :13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَىٰ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ١٣

Artinya: *“Wahai manusia, sesungguhnya kami telah menciptakan kamu, dari seorang laki-laki dan perempuan. Kemudian kami menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu disisi Allah adalah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Meneliti”*.

Dari ketentuan tersebut islam menunjukkan bahwa semua orang mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum, sedangkan yang membedakan kedudukan antara orang yang satu dengan yang lainnya di sisi Allah SWT adalah derajat ketakwaannya.

Al-‘adalah (keadilan) merupakan nilai-nilai yang mengatur bahwa suatu perjanjian akad menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak, keadaan, dan memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak. Dalam sisi ekonomi, keadilan dapat juga dipahami sebagai konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan dihadapi hukum harus diimbangi dengan keadaan ekonomi. Dasar hukum asasi atau nilai-nilai islam **al-‘adalah** (keadilan) terdapat dalam QS.Ar-Rahman: 9

وَأَقِيمُوا الزُّنْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ ٩

Artinya:”*Tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi timbangan itu*”.

Dari penjelasan ayat diatas menyatakan bahwa nilai keadilan sangat penting dalam ajaran agama islam, terutama dalam hal hukum sosial, politik, dan ekonomi. Hanya keadilan yang dapat menjaga keseimbangan antara batasan islam. Dalam islam keadilan adalah hal yang sangat penting dan menyangkut semua aspek kehidupan. Keadilan merupakan dasar dan tujuan utama semua tindakan manusia.

Al-ridha (kerelaan) merupakan prinsip yang menyatakan bahwa segala transaksi harus dilakukan dengan kerelaan antara kedua belah pihak dan tidak ada unsur paksaan, tekanan, penipuan, atau kesalahan lainnya. Dasar hukum asas atau nilai-nilai **al-ridha** (kerelaan) terdapat dalam QS.An-Nisa: 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ٢٩

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang tidak benar, kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha penyayang kepadamu”.

Dari ketentuan tersebut menjelaskan bahwa suka sama suka menunjukkan dalam hal membuat perjanjian khususnya di perniagaan yang dimana harus senantiasa didasarkan kepada asas kerelaan atau kesepakatan antara pihak secara bebas.

Ash-shidq (kebenaran dan kejujuran) merupakan prinsip yang menentukan bahwa perjanjian atau akad harus berperilaku jujur dan adil. Karena agama islam melarang melakukan kebohongan dan penipuan, kebohongan dan penipuan dapat mempengaruhi dalam keabsahan perjanjian atau akad. Perjanjian yang didalamnya terdapat unsur kebohongan atau penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut. Dasar hukum asas dan nilai-nilai islam *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) terdapat dalam QS.Al-Ahzab :70

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ۝٧٠

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar”.

Dari ketentuan diatas menjelaskan bahwa kejujuran merupakan nilai penting dalam islam yang diterapkan dalam segala aspek kehidupan. Perintah Allah dalam QS.Al-Ahzab ayat 70 ini mengajak orang beriman untuk bertakwa dan selalu berkata benar, dengan menerapkan *ash-shidq* maka bank syariah dapat membangun kepercayaan, sistem yang adil, dan keberkahan dalam setiap transaksi.

Al-kitabah (tertulis) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa setiap transaksi atau akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari. Dasar hukum asas dan

nilai-nilai islam *al-kitabah* (tertulis) terdapat dalam QS.Al-Baqarah: 282

Artinya:”*Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu berutang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu mencatatnya. Hendaklah seorang pencatat di antara kamu menuliskannya dengan benar*”.

Dari ketentuan diatas menjelaskan bahwa perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah harus benar-benar bermanfaat bagi kedua belah pihak. Bahkan dalam pembuatan perjanjian atau akad hendaknya juga disertai dengan saksi-saksi, *rahn*, dan prinsip tanggung jawab individu. Maka dari itu ketika seseorang hendak membuat perjanjian dengan pihak lainnya, selain harus didasari dengan adanya kata sepakat ternyata juga dianjurkan dalam bentuk tertulis dan diperlukan kehadiran saksi-saksi.

c. Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Perbankan Syariah

Dalam perbankan syariah setiap produk didasarkan pada hukum perjanjian isla, harus senantiasa memperhatikan prinsip-prinsip perjanjian jual beli, sewa menyewa, bagi hasil, titipan, dan jasa. Juga harus berpedoman pada hukum positif berupa peraturan Bank Indonesia No.9/19/PBI/2007 mengenai pelaksanaan prinsip syariah. Dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank Syariah, sebagaimana yang telah diubah dengan peraturan Bank Indonesia yaitu nilai-nilai islam di aplikasikan atau diterapkan dalam praktik perbankan syariah.

Penerapan nilai-nilai islam pada aktivitas perbankan syariah akan dapat mendukung proses perkembangan perbankan syariah ke depannya. Penerapan nilai-nilai islam pada bank syariah secara baik dan benar dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi

nasabah bank syariah. Sehingga penerapan nilai-nilai islam perlu menjadi perhatian penting bagi bank syariah (Agustin, 2019).

Pada saat melakukan transaksi keuangan maka bank syariah dan nasabah membuat perjanjian atau akad dengan tujuan untuk mengikat antara kedua pihak tentang perbuatan yang akan dilakukan dalam suatu hal tertentu. Perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan dengan kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan senantiasa mendasarkan pada akad. Hukum perjanjian islam yang rukun dan syaratnya telah diatur dalam *Al-Qura'an, Hadits, Ijma', dan Qiyas* menjadi relevan dan penting dalam operasional perbankan syariah.

d. Pentingnya Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Perbankan Syariah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia merupakan perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan *alternative* yang sehat dan memenuhi prinsip syariah. Perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir, yang menjadikannya sebuah potensi ekonomi yang besar. Oleh karena itu informasi yang didasarkan pada pasar sangat penting sebagai strategi pengembangan sistem perbankan syariah yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Safrida (2021) penerapan nilai-nilai islam dalam perbankan syariah merupakan perbedaan dari bank konvensional karena penerapan nilai-nilai islam ini seperti keadilan, transparasi, dan tanggung jawab sosial yang dimana semua nilai-nilai ini membangun perkembangan sistem keuangan yang lebih etis dan berkelanjutan.

Kebutuhan masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi salah satu tolak ukur bagi pengembangan syariah kedepannya. Masyarakat menginginkan perbankan yang ada tidak hanya berlabel syariah saja, akan tetapi masyarakat sangat mengharapkan penerapan nilai-nilai islam secara utuh dalam setiap transaksi dan aktivitas perbankan syariah, berbagai penelitian telah dilakukan berkaitan dengan minat masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah.

Keraguan masyarakat terhadap penerapan nilai-nilai islam dalam praktik perbankan syariah merupakan salah satu faktor penghambatan dari perkembangan perbankan syariah. Sebagian orang percaya bahwa perbankan syariah dan perbankan konvensional sama saja, satu-satunya perbedaan adalah label syariahnya. Tentunya paradigma berpikir seperti ini memberi efek *negative* terhadap perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Oleh karena itu menghilangkan pandangan *negative* masyarakat terhadap penerapan nilai-nilai islam dalam praktik perbankan syariah ialah diperlukannya kerja sama dari berbagai pihak, seperti pemerintah, perbankan syariah, dan semua komponen praktisi perbankan syariah harus lebih gencar lagi menyebarkan informasi tentang penerapan nilai-nilai islam dalam perbankan syariah.

3. Loyalitas Nasabah

a. Pengertian Loyalitas Nasabah

Perusahaan akan mencapai tujuan yang telah ditetapkan jika sumber daya uang akan diupayakan bekerja sesuai dengan fungsi-fungsinya, salah satu sumber daya sangat berperan adalah pegawai/manusia. Karena manusia menjadi pengelola yang baik adalah loyalitas atau kesetiaan yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Dessy Pratiwi, 2015)

Konsumen adalah seseorang atau kelompok orang yang membeli suatu produk untuk dipakai sendiri dan tidak untuk dijual kembali. Konsumen juga dapat dipahami sebagai siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Sementara nasabah ialah sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik itu rekening simpanan atau pinjaman pada bank, maka dari itu salah satu tujuan utama perusahaan khususnya pada perbankan syariah adalah menciptakan kepuasan nasabah.

kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan nasabah merupakan hasil penelitian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan menggunakan jasa perbankan, kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan manfaat yang diterimanya dengan menggunakan jasa perbankan. Dengan demikian terpenuhinya kepuasan nasabah dan dapat diciptakannya loyalitas nasabah.

Menurut Hurriyati (2014) loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang secara konsisten. Sedangkan menurut Usmara (2012), loyalitas adalah komitmen yang mendalam untuk membeli kembali atau berlangganan kembali suatu produk atau jasa yang dipilih dimasa mendatang, dengan cara membeli *merk* yang sama secara berulang meskipun pengaruh situasional dan usaha pemasaran secara potensial menyebabkan tingkah laku untuk berpindah.

Loyalitas nasabah tidak terbentuk secara instan akan tetapi melalui beberapa tahapan proses, perusahaan jasa perbankan harus lebih teliti agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah

yang berbeda-beda dari setiap tahap guna terbentuknya loyalitas nasabah. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah sangat penting bagi industri perbankan karena semakin tinggi loyalitas nasabah terhadap perbankan maka hal tersebut dapat menjaga kelangsungan usahanya.

b. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan penulis dengan pembahasan ini bukan penelitian pertama, tetapi telah banyak penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperbanyak teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi sebagai bahan kajian pada penelitian penulis. Hasil penelitian tersebut digambarkan sebagaimana pada tabel.

Tabel 2.2 Kajian Peneliian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1.	(Wisda N, 2020)	Penerapan Nilai-nilai islam dalam peningkatan pelayanan pada Bank BTN Syariah Parepare	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai Islam di Bank BTN Syariah Parepare berperan penting dalam peningkatan kualitas layanan.
2.	(Lutfiani & Musfiroh, 2022)	Pengaruh kepercayaan dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah	Hasil penelitian ini kepercayaan berpengaruh negatif signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap nasabah.

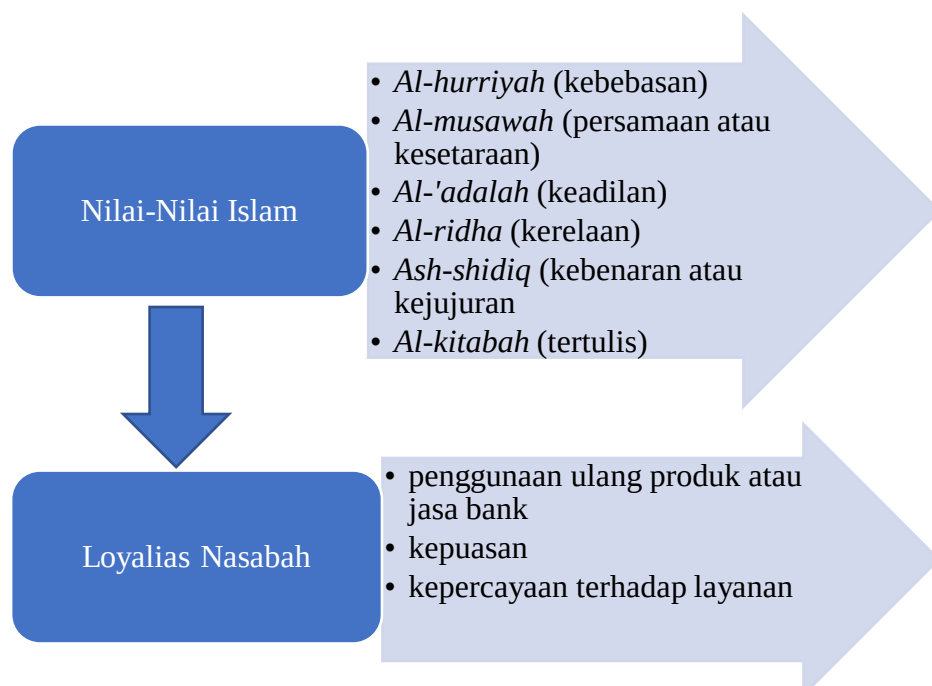
No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
3.	Hamdi Agustin (2019)	Analisis Penerapan Nilai- nilai Islam Pada Bank Syariah Di Pekan Baru	Penerapan nilai-nilai islam perbankan syariah di pekan baru berpengaruh positif dan juga mengindikasikan bahwa karyawan bank syariah di pekan baru sudah memahami tugas mereka sesuai dengan prinsip syariah sehingga penerapan nilai-nilai islam di bank syariah pekan baru sudah bagus
4.	G.W.I Awal Habibah & Wawa Zahwa (2022)	Pengaruh Penerapan Nilai- nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jambi	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa nilai-nilai islam berpengaruh positif signifikan dengan tingkat signifikasi $0,01 < 0,05$ dan koefisien regresi regresinya $+0,064$ yang artinya bahwa x naik dan y naik dan besarnya pengaruh x terhadap y sebesar 10,3%, dalam artian 89,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Dengan demikian walaupun nilai-nilai Islam mempengaruhi secara signifikan akan tetapi bukan faktor paling utama yang membuat pengaruh terhadap loyalitas nasabah.
5.	Ricki Suhendra (2022)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Pembantu Simpang Peut Nagan Raya	Hasil penelitian tersebut berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Aceh Syariah KCP Simpang Peut Nagan Raya

Berdasarkan penelitian terdahulu yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah jenis objek penelitian sekarang dilakukan di PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni, penelitian sekarang secara spesifik meneliti Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam sebagai variabel utama terhadap Loyalitas Nasabah, kemudian metode dan pendekatan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain dan instrumen yang sesuai dengan konteks lokal PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni dan karakteristik nasabahnya.

c. Kerangka Berfikir

Untuk menggambarkan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen dalam penelitian ini dikemukakan suatu model paradigma penelitian. Berikut ini model paradigma pengaruh penerapan nilai-nilai islam terhadap loyalitas nasabah. Dapat digambar sebagai berikut:

Gambar 2 1
Kerangka Berfikir



d. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang diajukan sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian, namun masih memerlukan pembuktian lebih lanjut melalui proses ilmiah. Karena sifatnya masih berupa dugaan, hipotesis harus disusun dalam bentuk pernyataan yang logis, jelas, dan selaras dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ho : Tidak terdapat pengaruh penerapan nilai-nilai islam terhadap kelayaklitan nasabah Bank Sumut Syariah
2. Ha : Terdapat pengaruh penerapan nilai-nilai islam terhadap kelayaklitan nasabah Bank Sumut Syariah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan nilai-nilai islam terhadap variabel yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun secara sistematis berdasarkan indikator masing-masing variabel. Kuesioner tersebut dirancang untuk mengukur dan mengidentifikasi data yang relevan di lapangan. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Tujuannya adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh simultan dan parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan informatif mengenai hubungan antar variabel serta mendukung kesimpulan penelitian secara objektif dan terukur.

B. Lokasi dan Rencana Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Bank Sumut Capem Syariah Kecamatan Medan Area di Jl. HM. Joni No.115, Teladan Kota Medan, Sumatera Utara 20217.

2. Rencana Penelitian

Rencana penelitian dilakukan selama 4 bulan yaitu pada bulan Desember sampai dengan Maret 2025. Rincian penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1
Rencana Penelitian

Proses Penelitian	Bulan/Minggu																			
	Mei2024				Juni2025				Juli2025				Agust 2025				Sept 2025			
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Penyusunan Proposal																				
Penyusunan Proposal																				
Bimbingan Proposal																				
Seminar Proposal																				
Penyusunan Skripsi																				
Bimbingan Skripsi																				
Sidang Meja Hijau																				

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah objek penelitian yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dicari kesimpulannya. Penelitian ini memanfaatkan 1.250 responden, yang merupakan masyarakat atau nasabah yang menabung di PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling. Disini sampel harus benar-benar bisa mencerminkan keadaan populasi, artinya kesimpulan

hasil penelitian yang diangkat dari sampel harus merupakan kesimpulan atas populasi. Penelitian dengan menggunakan teknik pengambilan sampel lebih menguntungkan dibanding dengan menggunakan populasi saja. Oleh karena itu pertimbangan-pertimbangan itu perlu diperhatikan oleh peneliti agar dalam pelaksanaan pencarian informasinya nanti dapat menghasilkan informasi yang representatif sehingga penelitiannya dapat dikategorikan penelitian yang valid.

Disini peneliti menggunakan teknik probability sampling dengan teknik simple random sampling, adalah pengambilan anggota dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sampel acak dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada nasabah yang menabung di PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni. Dalam penelitian ini menggunakan rumus sloving.

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

Keterangan :

N = jumlah sampel

N= jumlah populasi

I= angka konstanta

e= tingkat kesalahan (10%)

jadi :

$$n = \frac{1.250}{1+1.250 \{0,01\}} = \frac{1.250}{1+12,5} = \frac{1.250}{13,5} = 92,59 \text{ dibulatkan } 93 \text{ sampel}$$

Dengan N sebanyak 1.250 dan e = 10% (0,01) maka melalui penggunaan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 93 orang responden.

D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan dalam suatu penelitian dan dapat berubah-ubah nilainya. Bagi penelitian sangat penting memahami variabel, karena dengan variabel penelitian, peneliti dapat menyusun kerangka berpikir yang jelas, merumuskan hipotesis dengan tepat, dan mengumpulkan metode data yang sesuai.

1. Variabel penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua macam variabel yaitu variabel bebas (variabel independent) merupakan variabel yang memiliki ketergantungan terhadap variabel yang lainnya. Sedangkan variabel terikat (variabel dependen) merupakan variabel yang tergantung dengan variabel lainnya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Variabel bebas (variabel independent) dalam penelitian ini adalah penerapan nilai-nilai islam (X)
- b. Variabel terikat (variabel dependen) dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah (Y)

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah penjelasan rinci tentang bagaimana suatu variabel tertentu akan digunakan atau diamati dalam penelitian. Ini mencakup spesifik bagaimana konsep abstrak diubah menjadi indikator yang dapat dipahami dan digunakan untuk memastikan kejelasan dan konsistensi dalam pengumpulan data.

Tabel 3.2
Operasional Variabel

No	variabel	Definisi	indikator
1	Penerapan nilai-nilai islam (X)	Penerapan nilai-nilai islam dalam perbankan syariah dapat dilihat pada saat bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabah, dengan membuat suatu perjanjian atau akad yang bertujuan untuk mengikat antara kedua pihak tentang perbuatan yang dilakukan dalam suatu hal tertentu	<i>Al-huriyyah</i> (kebebasan), <i>Al-musawah</i> (persamaan atau kesetaraan), <i>Al-'adalah</i> (keadilan), <i>Al-ridha</i> (kerelaan), <i>Ash-shidiq</i> (kebenaran atau kejujuran), dan <i>Al-kitabah</i> (tertulis)
2	Loyalitas nasabah (Y)	Komitmen nasabah untuk menggunakan kembali produk Atau jasa perbankan yang sama pada saat sekarang maupun masa depan.	Penggunaan ulang produk/jasa bank, kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan.

Tabel diatas menjelaskan mengenai definisi operasional variabel yang terdiri dari variabel independent (X) dan variabel dependen (Y). variabel independen yang digunakan adalah penerapan nilai-nilai islam (X) sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah loyalitas nasabah (Y).

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada beberapa metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperlukan, antara lain :

1. Observasi

Obeservasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek peneliti untuk melihat kegiatan yang dilakukan PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah alat atau instrument pengumpulan data dalam bentuk daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Kuesioner biasanya digunakan dalam penelitian kuantitatif, dan dapat disebarkan secara langsung (tertulis), melalui pos, email, atau media digital seperti Google Form.

F. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat atau sarana yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis dalam suatu penelitian. Instrument ini berfungsi untuk memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat objektif, valid, dan reliabel sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 3.3
Instrumen Penelitian

Simbol	Alternatif jawaban	Nilai
SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang setuju	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

G. Teknik Analisis Data

Untuk menjawab masalah pokok serta membuktikan hipotesis telah dikemukakan sebelumnya, maka digunakan metode analisis sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Dimana jika nilai r hitung $> r$ table maka butir kuesioner dinyatakan valid. Sementara jika nilai r hitung $< r$ table maka butir soal kuesioner dinyatakan tidak valid.

b. Uji reliabilitas

reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jika jawaban terhadap semua indikator ini acak, maka dapat dikatakan tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas adalah uji persyaratan analisis atau asumsi klasik yang bertujuan untuk menilai sebaran data pada kelompok data atau variabel yang dimana sebaran data tersebut telah berdistribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu jika nilai sig (signifikansi) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal, sedangkan jika nilai sig (signifikansi) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji linearitas

Uji linearitas adalah prosedur statistik untuk menentukan apakah hubungan antara variabel bersifat linier atau tidak secara signifikan. Uji ini penting dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linier, karena salah satu asumsi utama regresi adalah hubungan antar variabel harus linier, dengan tujuan untuk memastikan bahwa peningkatan pada variabel.

c. Uji regresi linier sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Teknik ini bertujuan untuk melihat sejauh mana perubahan pada variabel bebas (X) dapat memengaruhi atau memprediksi perubahan pada variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini, teknik regresi linier sederhana diterapkan untuk menilai pengaruh penerapan nilai-nilai Islam (X) terhadap loyalitas nasabah (Y). Dengan analisis ini, peneliti dapat mengukur tingkat perubahan loyalitas nasabah berdasarkan tingkat penerapan nilai-nilai Islam yang diamati. Selain itu, regresi linier sederhana juga dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh yang terjadi pada masa kini berdasarkan data sebelumnya, sehingga memungkinkan peneliti untuk memperkirakan tren ke depan. Dengan demikian, model ini sangat relevan digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel dalam konteks bank syariah. Dengan rumus regresi linier sederhana, yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Y = loyalitas nasabah

a = konstanta

b = koefisien variabel

X = penerapan nilai-nilai islam

3. Uji Hipotesis

a. Uji statistik t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter sama dengan nol atau artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan variabel penjelas. Hipotesis alternatifnya (H_a), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol atau artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji koefisien determinasi

Koefisien determinasi merupakan indikator dalam analisis regresi yang menggambarkan sejauh mana model dapat menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai R^2 berada dalam rentang 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, maka model regresi dianggap semakin baik karena mampu menggambarkan data aktual dengan lebih akurat. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati 0, maka kemampuan model untuk menjelaskan variabel dependen dinilai rendah. Dengan kata lain, semakin tinggi nilai R^2 , semakin besar proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen secara bersama-sama. Oleh karena itu, nilai R^2 yang tinggi menjadi indikasi bahwa garis regresi yang dihasilkan cukup representatif secara statistik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Gambaran Sejarah Singkat PT. Bank Sumut

PT Bank SUMUT dahulu dikenal sebagai Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) didirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan Akte Notaris Rusli Nomor 22 Tanggal 04 November 1961 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang ketentuan pokok bank pembangunan daerah, bentuk badan usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara nomor 5 Tahun 1965. Berdasarkan akta Notaris Roesli Nomor 22 tanggal 4 November 1961 perihal Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (PT BPDSU) bahwa modal dasar PT BPDSU ditetapkan sebesar 100 juta (uang lama). Selama masa praoperasi seluruh kegiatan PT BPDSU dipusatkan di Hotel Melati kamar 27-28 di Jl. Amaliun Medan.

Terhitung mulai 15 Maret 1962 PT BPDSU mulai menjalankan kegiatan usahanya dengan menyewa satu lantai dari rumah toko gedung tua milik Sultan Naga di jalan Palang Merah No.62 dengan tulisan huruf besar "SUTAN NAGA dimana lantai II masih dipergunakan oleh pemilik sebagai kantornya. Papan merek yang menunjukkan BPDSU berkantor diruko tersebut hanya berupa papan tulis yang ditulis dengan kapur. Pada pertengahan tahun 1967 setelah BPDSU berlabu gedung yang disewa tersebut dibeli dan beberapa waktu kemudian dikembangkan lagi ke No. 64 dan 6.

Pada tahun 1975 kantor BPDSU dipindahkan ke gedung baru di Jl. Imam Bonjol No. 18 yang diresmikan oleh Rudini, Menteri Dalam Negeri pada waktu itu. Pada tanggal 16 April 1999, berdasarkan Peraturan Daerah

Tingkat I Sumatera Utara Nomor 2 Tahun 1999 bentuk Perusahaan Daerah BPDSU diubah menjadi Perseroan Terbatas, dengan sebutan PT Bank Sumut. Perubahan tersebut dituangkan dalam akte Pendirian Perseroan Terbatas Nomor 38 tahun 1999 Notaris Alina Hanum Nasution, S.H., dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Nomor C-8224 HT.01.01HT 00, serta diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia Nomor 54 Tanggal 6 Juli 1999.

Pemerintah menganggap PT Bank Sumut mampu untuk bangkit dan mengingat pentingnya peranan PT Bank Sumut dalam menunjang pembangunan di daerah Sumatera Utara, maka pemerintah hanya memasukkan PT Bank Sumut ke dalam bank yang direkapitalisasi. PT Bank Sumut memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan unit usaha syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Pada tanggal 7 Mei 1999 dalam rangka program rekapitalisasi perbankan, maka ditandatangani perjanjian rekapitalisasi antara Pemerintah Republik Indonesia yang diwakili oleh Menteri Keuangan dan Gubernur Bank Indonesia dengan komisaris dan Direksi PT Bank Sumut. Dengan ini perjanjian Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara menambah modal sebesar Rp 76 miliar dan Departemen Keuangan turut menyertakan modal sebesar Rp 303 miliar.

Salah satu kegiatan pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Hm Joni yaitu tabungan. Tabungan merupakan dana yang berasal dari pihak ketiga yang diletakkan dalam sebuah perbankan yang mana dana tersebut bisa ditarik kapan saja termasuk bisa mempergunakan ATM (Automatic Teller Machine) (Irmawati & Syahrul, 2022)

Sejalannya waktu sampai dengan tahun 2024 ini Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah memiliki 22 kantor Operasional yang terdiri dari 5 Kantor Cabang dan 17 Kantor Cabang Pembantu yang tersebar di Medan dan kota-

kota besar lainnya di Sumatera Utara. Dalam rangka mendukung layanan jasa perbankan kepada masyarakat, Automatic Teller Machine (ATM) Bank Sumut juga telah tergabung dengan jaringan ATM bersama Bank Card Malaysia, Pembelian pulsa, pembayaran listrik, air dan berbagai macam jasa perbankan lainnya. Dalam melakukan penghimpunan dana Unit Usaha Syariah PT Bank Sumut masih tetap mengendalikan produk deposito mudharabah, tabungan bagi hasil, tabungan wadi'ah, dan giro wadi'ah.

2. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah

PT Bank Sumut syariah memiliki visi dan misi yang telah menjadi pedoman untuk setiap langkah yang akan dilakukan untuk setiap kegiatan, dimana visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Visi PT. Bank Sumut Syariah

Adapun visi dari PT. Bank Sumut Capem Syariah adalah Menjadi Bank andalan untuk membantu dan mendorong perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat prinsip syariah.

b. Misi PT. Bank Sumut Syariah

Adapun Misi dari PT Bank Sumut Capem Syariah adalah Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah compliance (kepatuhan).

ercaya jik ah ahabat	Terp :	Bersikap jujur, handal, dan dapat dipercaya, memiliki karakter dan etika yang baik
	Ener :	Bersemangat tinggi, disiplin selalu berpenampilan rapi dan menarik serta berpikir positif, kreatif dan inovatif untuk kepuasan nasabah
	Ram :	Bertingkah laku sopan dan santun serta senantiasa siap membantu dan melayani nasabah
	Bers :	Memperhatikan dan menjaga hubungan dengan nasabah serta memberikan solusi yang paling menguntungkan

n	Ama :	Menjaga rahasia perusahaan dan nasabah sesuai ketentuan serta menjamin kecepatan layanan yang memuaskan dan tidak melakukan kesalahan dalam transaksi
Tinggi	Integritas	Bertaqwa kepada tuhan yang maha esa dan menjalankan ajaran agama serta berakhlak mulia, jujur, menjunjung koden etik profesi dan memiliki visi untuk maju
	Komitmen	Senantiasa menempati janji yang telah diucapkan serta

3. Statement Budaya PT. Bank Sumut Syariah

Memberikan "PELAYANAN TERBAIK" merupakan tekad seluruh personil PT. Bank SUMUT untuk memenuhi ekspektasi dan kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan. Adapun penjabaran dari kata terbaik adalah sebagai berikut:

4. Deskripsi Data Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah yang menabung di PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni. Penelitian ini menggunakan 93 responden yang mana responden ditemui saat penelitian sedang dilakukan dan menyebarkan link kuesioner.

a. Karakteristik berdasarkan usia responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 4.1. Usia Responden

Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-27	60	64,5	64,5	64,5
28-38	10	10,8	10,8	75,3
Valid 39-50	17	18,3	18,3	93,5
50>	6	6,5	6,5	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel diatas sebagian besar karakteristik responden berdasarkan usia, responden yang berusia 17-27 tahun berjumlah 60 orang atau 64,5%, responden yang berusia 28-38 tahun berjumlah 10 orang atau 10,8%, responden yang berusia 39-50 tahun berjumlah 17 orang atau 18,3%, sedangkan 50> tahun berjumlah 6 orang atau 6,5%. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah yang menabung di Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni didominasi yang berusia 17-27 tahun. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden. Adapun karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	38	40,9	40,9	40,9
Valid Perempuan	55	59,1	59,1	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel diatas sebagian besar karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah responden laki-laki berjumlah 38 orang atau 40,9% sedangkan responden perempuan berjumlah 55 orang atau 59,1%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah yang menabung di Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni dengan jumlah 93 responden lebih banyak perempuan.

b. Karakteristik berdasarkan pendidikan responden

Adapun karakteristik responden yang berdasarkan pendidikan terakhir responden. dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3. Jenis Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	4	4,3	4,3	4,3
	S1	36	38,7	38,7	43,0
	S2/S3	1	1,1	1,1	44,1
	SMA/Sederajat	52	55,9	55,9	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel diatas sebagian besar karakteristik responden berdasarkan pendidikan SMA/ sederajat berjumlah 52 orang atau 55,9%, diploma berjumlah 4 orang atau 4,3%, Sarjana berjumlah 36 orang atau 38,7%, dan pascasarjana berjumlah 1 orang atau 1,1%. Dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan lebih banyak SMA/ sederajat.

c. Karakteristik berdasarkan pekerjaan responden

Adapun karakteristik responden yang berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
lainnya:	38	40,9	40,9	40,9
Mahasiswa	32	34,4	34,4	75,3
Pegawai Negeri	1	1,1	1,1	76,3
Pegawai Swasta	7	7,5	7,5	83,9
Wiraswasta	15	16,1	16,1	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel diatas sebagian besar karakteristik responden berdasarkan pekerjaan adalah mahasiswa berjumlah 32 orang atau 34,4%, pegawai negeri berjumlah 1 orang atau 1,1%, pegawai swasta berjumlah 7 orang atau 7,5%, wiraswasta berjumlah 15 orang atau 16,1%, dan lainnya berjumlah 38 orang atau 40,9%. Dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan lebih banyak lainnya.

B. Hasil olah data

1. Uji instrumen

a. Uji validitas

validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang

diteliti secara tepat. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya indikator sebagai alat ukur variabel. Pengujian dilakukan dengan melakukan korelasi person antar skor jawaban responden disetiap pernyataan dengan skor total jawaban responden. Indikator dinyatakan valid apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Nilai $r \text{ tabel}$ dihitung dengan rumus $df = n - 2$.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Nilai-Nilai Islam (X)

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket
Penerapan Nilai-Nilai Islam	P1	0,520	0,239	Valid
	P2	0,447	0,239	Valid
	P3	0,524	0,239	Valid
	P4	0,582	0,239	Valid
	P5	0,664	0,239	Valid
	P6	0,618	0,239	Valid
	P7	0,549	0,239	Valid
	P8	0,574	0,239	Valid
	P9	0,631	0,239	Valid
	P10	0,648	0,239	Valid
	P11	0,621	0,239	Valid
	P12	0,621	0,239	Valid
	P13	0,597	0,239	Valid
	P14	0,608	0,239	Valid
	P15	0,598	0,239	Valid
	P16	0,619	0,239	Valid
	P17	0,659	0,239	Valid
	P18	0,611	0,263	Valid
	P19	0,523	0,263	Valid
	P20	0,594	0,263	Valid
	P21	0,507	0,263	Valid
	P22	0,543	0,263	Valid

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket
Loyalitas Nasabah	P1	0,676	0,263	Valid
	P2	0,726	0,263	Valid
	P3	0,796	0,263	Valid
	P4	0,733	0,263	Valid
	P5	0,596	0,263	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel Penerapan Nilai-Nilai Islam dan Loyalitas Nasabah dinyatakan valid hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,263.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan sebagai alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variable. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Instrumen penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha (α). Apabila Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka indikator dari variable dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel. Hasil pengujian realibilitas dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Penerapan Nilai-		
Nilai Islam	0,908	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0,750	Reliabel

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Penerapan Nilai-Nilai Islam dan Loyalitas Nasabah memiliki item pertanyaan yang reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Cronbach's

Alpha pada variabel Penerapan Nilai-Nilai Islam dan Loyalitas Nasabah memiliki nilai $> 0,6$.

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji apakah model regresi variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Pengambilan keputusan dilakukan untuk menentukan apakah data yang diuji normal atau tidak dengan menentukan nilai signifikannya.

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	OE-7
	Std. Deviation	1,20723726
Most Extreme Differences	Absolute	0,133
	Positive	0,077
	Negatif	-0,133
Kolmogoriv-Smirnov Z		1,285
Asymo. Sig. (2-tailed)		0,074

Berdasarkan tabel diatas nilai dari Asymp.Sig (2-tailed) Adalah 0,074. Jika nilai Asymp.Sig (2-tailed) $>$ dari 0,05 maka data terdistribusi normal.

2. Uji linieritas

Tabel 4.8 Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

				Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)				209,380	20	10,469	7,095	,000
Loyalitas Nasabah * Penerapan Nilai-Nilai Islam	Between Groups	Linearity		181,530	1	181,530	123,033	,000
		Deviation from Linearity		27,849	19	1,466	,993	,479
	Within Groups			106,233	72	1,475		
	Total			315,613	92			

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi dari Deviation from Linearity yaitu 1,475. Nilai tersebut > dari 0,05, maka variabel Penerapan Nilai-Nilai Islam memiliki hubungan yang linear terhadap variabel Loyalitas Nasabah.

3. Uji regresi linier sederhana

Analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Metode ini digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu nilainilai Islam, variabel dependen yaitu Loyalitas Nasabah. Setelah jawaban responden terkumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data pada analisis regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Loyalitas

Nasabah a : Bilangan

konstanta b : Koefisien regresi linier sederhana

X : Nilai-Nilai Islam

Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Nasabah Penerapan Nilai-Nilai Islam	(Combined)	209,380	20	10,469	7,095	,000
	Linearity	181,530	1	181,530	123,033	,000
	Deviation from	27,849	19	1,466	,993	,479
	Linearity					
	Within Groups	106,233	72	1,475		
Total		315,613	92			

Berdasarkan tabel di atas nilai signifikansi dari Deviation from Linearity yaitu 1,475. Nilai tersebut > dari 0,05, maka variabel Penerapan Nilai-Nilai Islam memiliki hubungan yang linear terhadap variabel Loyalitas Nasabah.

D. Uji Hipotesis

1. Uji t

Hasil uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu variabel pengetahuan produk (X1) dan Reputasi Bank (X2) berpengaruh terhadap minat menabung (Y). Dengan pengambilan keputusan :

- Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh)
- Jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh)
- Jika nilai signifikan < 0,05 maka H_a diterima dan H_0 ditolak (signifikan)
- Jika nilai signifikan > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak signifikan)

Tabel 4.10. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,569	1,851		1,388	,169
Penerapan Nilai-Nilai Islam	,203	,018	,758	11,100	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Pengujian hipotesis melalui t hitung dari output data pada tabel diatas yaitu 11,100. Dengan t tabel 0,1 yaitu sebesar 1,661. Dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung > t tabel ($11,100 > 1,661$) dan nilai signifikansi < 0,000. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan artian terdapat pengaruh yang signifikan antara nilai-nilai islam dan loyalitas nasabah Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni Teladan Kec. Medan Area.

2. Uji Determinasi

Koefisien determinasi adalah proposi dari variasi total pada variabel terikat yang mampu dijelaskan oleh variabel bebas. Koefisien determinasi sangat mudah dihitung karena merupakan kofisien korelasi yang dikuadratkan atau bisa disebut *R square*. R^2 ini digunakan untuk melihat apakah persamaan regresi dari penelitian yang dilakukan mampu memprediksi variabel terkaitnya (Y).

Tabel 4.11. Hasil Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	,758 ^a	,575	,570	1,214

a. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Islam

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan nilai-nilai islam dan loyalitas nasabah Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni Teladan Kec. Medan Area. Sebesar 57,5%. Sisanya 42,5 % .

E. Pembahasan

1. Pengaruh Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni

Hasil uji instrumen menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel penerapan nilai-nilai Islam maupun loyalitas nasabah dinyatakan valid, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Selain itu, uji reliabilitas memperlihatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,908 untuk variabel penerapan nilai-nilai Islam dan 0,750 untuk loyalitas nasabah. Hal ini menandakan bahwa seluruh item pada kedua variabel tersebut reliabel dan konsisten.

Uji asumsi klasik melalui uji normalitas menunjukkan bahwa data terdistribusi normal dengan nilai signifikansi Asymp.Sig sebesar 0,074 ($> 0,05$). Selanjutnya, uji linearitas memperlihatkan bahwa variabel penerapan nilai-nilai Islam memiliki hubungan yang linear dengan loyalitas nasabah, dibuktikan dengan nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar 0,479 ($> 0,05$).

Melalui analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y = 2,569 + 0,203X + \epsilon$. Hasil ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan penerapan nilai-nilai Islam (X) akan meningkatkan loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,203. Nilai konstanta sebesar 2,569 menunjukkan bahwa loyalitas nasabah tetap ada meskipun tanpa adanya pengaruh variabel X .

Hasil uji t memperkuat temuan ini dengan nilai t hitung sebesar 11,100 yang jauh lebih besar dari t tabel (1,661). Nilai signifikansi juga berada di bawah 0,05, yaitu 0,000. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan nilai-nilai Islam dengan loyalitas nasabah pada Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni Teladan Medan Area.

Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,575, artinya penerapan nilai-nilai Islam mampu menjelaskan loyalitas nasabah sebesar 57,5%, sementara sisanya 42,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai Islam memegang peranan

penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah, meskipun faktor lain juga tetap memiliki kontribusi.

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, yaitu “Apakah ada pengaruh nilai-nilai Islam dalam bank syariah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni Teladan Medan Area?”, hasil penelitian membuktikan bahwa:

- a. Penerapan nilai-nilai Islam terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- b. Semakin baik penerapan nilai-nilai Islam dalam operasional bank syariah, semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah.
- c. Penerapan nilai-nilai Islam memberikan kontribusi yang cukup besar, yaitu sebesar 57,5%, dalam membentuk loyalitas nasabah, meskipun masih ada faktor lain yang juga berpengaruh sebesar 42,5%.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan nilai-nilai Islam merupakan faktor penting dalam menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni Teladan Medan Area.

BAB V

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh penerapan Nilai-Nilai Islam terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni Teladan Medan Area, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden menunjukkan mayoritas nasabah berjenis kelamin perempuan, berusia 17–27 tahun, dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat, serta sebagian besar bekerja sebagai mahasiswa dan wiraswasta. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Sumut Capem Syariah didominasi oleh kalangan muda dan produktif yang memiliki potensi loyalitas tinggi jika pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan nilai syariah.
2. Hasil uji instrumen membuktikan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel penerapan Nilai-Nilai Islam dan loyalitas nasabah dinyatakan valid dan reliabel. Hal ini berarti instrumen yang digunakan dalam penelitian sudah tepat dan mampu mengukur variabel dengan konsisten.
3. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa penerapan Nilai-Nilai Islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar $11,100 > t_{tabel}$ 1,661 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima, artinya penerapan nilai-nilai Islam berpengaruh nyata terhadap loyalitas nasabah Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni Teladan Medan Area.
4. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,575 atau 57,5%. Hal ini berarti bahwa penerapan nilai-nilai Islam mampu menjelaskan loyalitas nasabah sebesar 57,5%,

sedangkan sisanya 42,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti kualitas produk, pelayanan teknis, promosi, dan faktor kepuasan.

5. Interpretasi hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai Islam, seperti kejujuran (ash-shidq), kesetaraan (al-musawah), dan keadilan (al-'adalah), sangat berperan dalam membentuk loyalitas nasabah. Apabila pelayanan bank tidak sesuai dengan prinsip syariah, maka loyalitas nasabah cenderung menurun. Namun, jika pelayanan dilakukan secara konsisten sesuai dengan nilai-nilai Islam, maka kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah akan semakin meningkat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan nilai-nilai Islam bukan hanya menjadi standar etika pelayanan dalam perbankan syariah, tetapi juga menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan bank dalam menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai-nilai Islam pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian, perlu meningkatkan kembali nilai-nilai Islam bagi PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni terhadap nasabahnya untuk meningkatkan lagi loyalitas nasabah yang sesuai dengan prinsip syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Terjemahannya

- Abdullah, A., & Hidayat, A. (2019). Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah (Studi Pada Bank BRI Syariah Cabang Kota Cirebon). *Syntax Idea*, 1(6), 1–15.
- Agustin, H. (2019). Analisis Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Di Pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 2(2), 28–37. [https://doi.org/10.25299/jtb.2019.vol2\(2\).4397](https://doi.org/10.25299/jtb.2019.vol2(2).4397)
- Al Akbar, M. R., Sugianto, S., & Daulay, A. N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota. *Studia Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(1), 97. <https://doi.org/10.30821/se.v7i1.9996>
- Andrianto, SE., M. A., & Dr. M. Anang Firmansyah, SE., M. (2019). *MANAJEMEN BANK SYARIAH (Implementansi Teori dan Praktek)* (Qiara Medi). CV. Penerbit Qiara Media.
- Anugrah, B. A. (2018). *PENGARUH PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MAKASSAR*.
- Dessy Pratiwi. (2015). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang Krakatau. In *Skripsi*.
- Diana, E. Z. P. (2022). *Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung)*.
- Djazuli, A., & Janwari, Y. (2002). Lembaga Perekonomian Umat. *Jakarta: Raja Grafindo Persada*, 202, 53.
- Dr. Rahmayani, M. E. I., Dr. Sii Mujiatun, S.E., M., & Novien Rialdy, S.E., M. (2022). *Mini Banking and Service Excellent* (M. K. Afif Badawi, S.T. (ed.)). umsu press.
- Fathurrahman Djamil. (2001). Hukum Perjanjian Syari'ah, dalam Miriam Darus Badruzaman, Kompilasi Hukum Perikatan. *Bandung: Citra Aditya Bakti*.

- Habibah, G. W. I. A., & Zahwa, W. (2023). PENGARUH PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA BANK BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC JAMBI. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 2(1), 88–101.
- HUDAYANA, S. (2021). *ANALISIS PENGARUH PENERAPAN NILAI-NILAI SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BTN SYARIAH CABANG MEDAN*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA.
- Hurriyati, R. (2014). The Effects of Value Creation Model and Excellent Services on the Upi Image and Competitiveness Towards a Research-Based Teaching University. *International Journal of Education*, 8(1), 36–53.
- Irmawati, I., & Syahrul, A. (2022). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI (STUDI KASUS PADA BANK SUMUT SYARIAH MEDAN). *Jurnal El Rayyan: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(1), 8–25.
- Kasmir, D., & SE, M. M. (2015). *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 2(3), 50–64.
- M, K. I. (2017). *PENERAPAN SISTEM PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SUMUT SYARIAH KCP SIMPANG KAYU BESAR*.
- MA.Dr. Andri Soemitra. (2017). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*.
- Minami, C. (2012). Service Quality and Customer Satisfaction. *Journal of Marketing & Distribution*, 14(2_3), 1–15.
https://doi.org/10.5844/jsmd.14.2_3_1
- Muhammad, M. A. (2001). *Manajemen Bank Syariah.(UPP) AMP YKPN: Yogyakarta*.
- Munawaroh. (2018). Penerapan Nilai Islam Pada Bank Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Masyarakat Medan. *Uin*, 162.

- Nazli, P., Marliyah, & Nasution, Y. S. J. (2022). Pengaruh Nilai-Nilai Islam, Upah, Pengembangan Karir, Dan Motivasi, Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 2083–2092. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.5859>
- Ningsih, N. S. I., & Khoiruddin, A. Y. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Syarikah : Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 197–208. <https://doi.org/10.30997/jsei.v9i2.9884>
- Nurfadilah, Saleh, M., & Sinaga, A. (2023). Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 285–297. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/164>
- Pradesyah, R. (2018). Analisis Perkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah. *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(1), 34.
- Putri, Y. F. (2015). *Analisis perbandingan kinerja keuangan bank konvensional dan bank syariah*.
- SAFRIDA. (2021). *ANALISIS PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BANDA ACEH*.
- Santi, M. (2015). Bank Konvensional Vs Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah & Bisnis Islam*, 2(1).
- Selamat Pohan, M. . (2019). *Lembaga Keuangan Syariah Kajian Dan Konsep*. KBP-Mandiri.
- Utomo, Y. . (2023). *Al-Quran: Ekonomi, Bisnis, dan Etika*. CV.GLOBAL AKSARA PERS.
- Wisda, N. K. (2020). *Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan pada Bank BTN Syariah Parepare*. IAIN Parepare.
- Yudiadari, N. K. P., & Agustina, M. D. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan – Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem. *Widya Amrita*, 1(1), 216–232. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1165>

LAMPIRAN

Karakteristik Responden

Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	38	40,9	40,9	40,9
Valid Perempuan	55	59,1	59,1	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-27	60	64,5	64,5	64,5
28-38	10	10,8	10,8	75,3
Valid 39-50	17	18,3	18,3	93,5
50>	6	6,5	6,5	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Diploma	4	4,3	4,3	4,3
S1	36	38,7	38,7	43,0
Valid S2/S3	1	1,1	1,1	44,1
SMA/Sederajat	52	55,9	55,9	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
lainnya:	38	40,9	40,9	40,9
Mahasiswa	32	34,4	34,4	75,3
Pegawai Negeri	1	1,1	1,1	76,3
Pegawai Swasta	7	7,5	7,5	83,9
Wiraswasta	15	16,1	16,1	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Uji validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket
Penerapan Nilai-Nilai Islam	P1	0,520	0,239	Valid
	P2	0,447	0,239	Valid
	P3	0,524	0,239	Valid
	P4	0,582	0,239	Valid
	P5	0,664	0,239	Valid
	P6	0,618	0,239	Valid
	P7	0,549	0,239	Valid
	P8	0,574	0,239	Valid
	P9	0,631	0,239	Valid
	P10	0,648	0,239	Valid
	P11	0,621	0,239	Valid
	P12	0,621	0,239	Valid
	P13	0,597	0,239	Valid
	P14	0,608	0,239	Valid
	P15	0,598	0,239	Valid
	P16	0,619	0,239	Valid
	P17	0,659	0,239	Valid
	P18	0,611	0,263	Valid
	P19	0,523	0,263	Valid
	P20	0,594	0,263	Valid
	P21	0,507	0,263	Valid
	P22	0,543	0,263	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Ket
Loyalitas Nasabah	P1	0,676	0,263	Valid
	P2	0,726	0,263	Valid
	P3	0,796	0,263	Valid
	P4	0,733	0,263	Valid
	P5	0,596	0,263	Valid

Uji reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Penerapan Nilai- Nilai Islam	0,908	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0,750	Reliabel

Uji normalitas

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	OE-7
	Std. Deviation	1,20723726
Most Extreme Differences	Absolute	0,133
	Positive	0,077
	Negatif	-0,133
Kolmogriv-Smirnov Z		1,285
Asymo. Sig. (2-tailed)		0,074

Uji linieritas

ANOVA Table

				Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)				209,380	20	10,469	7,095	,000
Loyalitas Nasabah * Penerapan Nilai- Nilai Islam	Between Groups	Linearity		181,530	1	181,530	123,033	,000
		Deviation from Linearity		27,849	19	1,466	,993	,479
	Within Groups			106,233	72	1,475		
Total				315,613	92			

Uji regresi linier sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,569	1,851		1,388	,169
Penerapan Nilai-Nilai Islam	,203	,018	,758	11,100	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Uji t

Coefficients^a

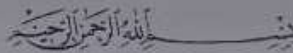
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,569	1,851		1,388	,169
Penerapan Nilai-Nilai Islam	,203	,018	,758	11,100	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PESAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Posat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6651003
<http://far.umsu.ac.id> far@umsu.ac.id [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsamedan](https://www.instagram.com/umsamedan) [umsuamedan](https://www.youtube.com/umsuamedan)



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I
 Dosen Pembimbing : Revita Sari, S.E.L., M.A

Nama Mahasiswa : : Endang Isnaini
 Npm : : 2101270026
 Semester : : VIII
 Program Studi : : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : : Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
18 Juni 25	Judul, Latar Belakang, Rumusan	<i>Re</i>	
4 Juli 25	Metode Penelitian	<i>Re</i>	
9 Juli 25	Pembahasan, kerangka berpikir, Hipotesis	<i>Re</i>	
16 Juli	Acce Seminar Proposal	<i>Re</i>	

Medan, 16 Juli 2025



Diketahui/Disetujui
 Dekan

Diketahui/Disetujui
 Ketua Program Studi

Pembimbing Proposal

Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I

Revita Sari, S.E.L., M.A



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGENDANGAN PIMPINAN PESAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

1906 Latakundika & Batakundika Kabupaten Batak Alkitabiah Nasional Pagaragan (Tungg. No. 09/06/013 - P1 / Akademi P1/111/2013)
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fm@umsu.ac.id> fm@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)



Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada Hari Kamis, 24 Juli 2025 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Endang Isnaini
 Npm : 2101270026
 Semester : VIII
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Proposal : Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni.

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 2025

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Assoc. Prof. Dr. Rahmuyah, M.E.I)

Sekretaris Program Studi

(Dr. Riyan Pradehyah, S.E.Sy., M.E.I)

Pembimbing

(Revita Sari, S.E.I., M.A)

Pembahas

(Syahrul Amsari, S.E.Sy., M.Si)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Il Dekan I



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PEMIMPIN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
 Akreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 85/BAK/BAN-PT/akor/PT/11/2019
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten. Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax, (061) 6623474, 6631003
 Email: fai@umsu.ac.id | @umsu | umedan | umedan | umedan

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada Yth
 Dekan FAI UMSU

Di -
 Tempat

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Endang Isnaini
 NPM : 2101270026
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Kredit Kumulatif : 3,70

Mengajukan Judul sebagai berikut:

No	Pilihan Judul	Pilihan Tugas Akhir		Persetujuan Prodi	Usulan Pembimbing	Persetujuan Dekan
		Skripsi	Jurnal			
1	Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni	—	—	13/2/25 P. J.	Kevin Sar / MA 2/25	
2	Peran BAZNAS Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat : Studi Kasus Di Masjid					
3	Analisis Transaksi Digital Terkait Kenakan PPN 12% Terhadap Generasi Muda					

Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.
 Wassalam
 Hormat Saya

Endang Isnaini

Keterangan:
 Dibuat rangkap 3 setelah di ACC : 1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Program Studi yang dipakai pas photo dan

Map
 ** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Program Studi pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara) adalah salah satu universitas terkemuka di Sumatera Utara yang didirikan pada tahun 1954. Universitas ini memiliki komitmen kuat dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, serta dalam pelayanan masyarakat. Fakultas Agama Islam (FAI) UMSU merupakan salah satu fakultas yang berkembang pesat di lingkungan universitas ini, dengan berbagai program studi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Nomor : 534/H/UMSU/011/2025
Lamp :
Hal : Dua Riset

OR Skalar : 144733
62 Agustus : 2025 M

Kepada Yth
PT. Bank Sumut Capem Syariah H.M. Joni
di

Tempat

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Endang Isnaini
NPM : 2101270026
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah H.M. Joni

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan,
Wakil Dekan I



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh
ANIDN : 0108108003

Pertinggal

AGENDA			
Nomor	0462	KCP-1	2025
Tanggal	08	AUG	2025

opsi : - hub. yg. untuk konfirmasi data
- yg. dibutuhkan
- dan bisa kita support data,
- Arkan dan ke Gab. hulu
- foto. digital
- Arsip





KANTOR CABANG SYARIAH :

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan

Phone : (061) 415 5100 - 451 5100

Facsimile : (061) 414 2937 - 451 2652

Nomor : 0507/KCSy01-KCPSy06/L/2025

Medan, 08 September 2025

Lamp : -

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di Tempat

Perihal : Izin Riset

Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Agama Islam No.534/II.3/UMSU-01/F/2025 Tanggal 02 Agustus 2025 Perihal : Surat izin melakukan riset maka dengan ini kami **memberikan izin** kepada :

Nama Mahasiswa : Endang Isnaini
NPM : 2101270026
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Capem Syariah HM. Joni

Untuk melakukan Riset dan pengumpulan data di Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah HM. Joni pada tanggal 04 - 31 Agustus 2025.

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.. Wb.

Hormat kami,
Pemimpin PT. Bank SUMUT
Kantor Cabang Pembantu Syariah HM Joni



Sapto Adi Nugroho
NPP. 2174.080386.010610

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Endang Isnaini
 NPM : 2101270026
 Program Studi : Perbankan Syari'ah
 Semester : VIII
 Tanggal Sidang : 12/09/2025
 Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PEMBIMBING : Revita Sari, S.E.I.,M.A
 PENGUJI I : Prof.Dr.Maya Sari, SE,AK,M.Si
 PENGUJI II : Alfi Amalia, M.El



PANITIA PENGUJI

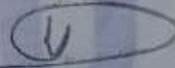
Ketua,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris,





Assoc. Prof. Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

RIWAYAT HIDUP



Endang Isnaini dilahirkan di Patumbak pada tanggal 16 Mei 2003. Peneliti merupakan anak pertama dari pasangan Toni Suryanto dan Masitah. Berikut ini riwayat pendidikan yang telah peneliti tempuh.

1. TK Syifa Hurahman tahun 2007
2. SD Kasih Ibu tahun 2008
3. SMP di PONPES Fajrul Iman 2014
4. SMA di PONPES Darul Hikmah TPI Medan 2018

Kemudian pada tahun 2021 Peneliti melanjutkan studi Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Agama Islam jurusan S1 Perbankan Syariah. Pada akhir masa studi, peneliti mempersembahkan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah HM. Joni".