

IMPLEMENTASI ISLAMIC WORK ETHICS DALAM PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN BANK MUAMALAT INDONESIA KCP BLITAR

Faricha Lita Nabbila ^a,

^a Program Magister Ekonomi Syariah, farichalita@gmail.com, Institut Agama Islam Negeri Kediri

Binti Mutafarida ^b,

^b Program Magister Ekonomi Syariah, rida.fayi@gmail.com, Institut Agama Islam Negeri Kediri

Andriani ^c

^c Program Magister Ekonomi Syariah, andriani@iainkediri.ac.id, Institut Agama Islam Negeri Kediri

ABSTRACT

Human resources have an increasingly important role in achieving the goals of a government, private, corporate organization, including Islamic banking. This study aims to find out how the development of human resource competence in Islamic banking, especially at Bank Muamalat Indonesia. This study aims to analyze Islamic Work Ethics in Improving Employee Performance at PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. The main subject of the research is the application of Islamic Work Ethics in improving the quality of work of employees based on indicators of improving employee performance with Bank Muamalat. The methodology used in writing this research is qualitative, especially the employees of Bank Muamalat KCP Blitar with regard to indicators of improving employee performance. The results of the study show that Islamic work ethics plays a basic role in improving employee performance.

Keywords: *Human resources, Bank Muamalat, Islamic work ethics, Employee quality*

Abstrak

Sumber daya insani mempunyai peranan yang utama dan penting dalam menggapai suatu pencapaian suatu perusahaan, organisasi pemerintahan, perusahaan swasta maupun perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perkembangan serta peningkatan mutu kerja atau kinerja karyawan melihat dari aspek sumber daya insani pada perbankan syariah khususnya pada Bank Muamalat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Islamic Work Ethics* Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Pokok bahasan penelitian adalah penerapan *Islamic Work Ethics* dalam peningkatan mutu kerja karyawan berdasarkan indikator peningkatan kinerja karyawan dengan Bank Muamalat. Metodologi yang digunakan pada penulisan penelitian ini adalah kualitatif khususnya karyawan Bank Muamalat KCP Blitar dengan memperhatikan indikator-indikator peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *islamic work ethics* berperan sebagai dasar dalam peningkatan kinerja karyawan.

Kata Kunci: Sumber daya insani, Bank Muamalat, islamic work ethics, mutu kerja karyawan

LATAR BELAKANG

Implementasi Islamic Work Ethics Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kcp Blitar

Perbankan syariah kini telah jauh lebih berkembang dan selalu diperlukan langkah strategi yang tepat untuk menarik masyarakat untuk senantiasa tertarik dan menggunakan jasa dari perbankan syariah. Salah satu strategi yang ampuh untuk itu yaitu terkait peningkatan kualitas pemilihan SDI yang nantinya akan menghasilkan output layanan yang memuaskan serta Sumber daya Insani yang cekatan, kompeten, paham akan perkembangan zaman dan teknologi serta mampu menjadi penyalur komunikasi antara perbankan dan nasabah serta mampu mengkomunikasikan dengan baik produk dan jasa bank syariah yang tepat dan baik kepada nasabah dengan tetap mematuhi prinsip-prinsip perbankan syariah.¹

Perbankan syariah pada dasar dan sistem operasionalnya senantiasa harus patuh terhadap regulasi syariah. Di dalam melatih pengembangan SDI hal yang wajib diperhatikan yaitu bagaimana setiap karyawan mempunyai pemahaman yang kuat mengenai prinsip-prinsip perbankan syariah yang diterapkan. Sumber daya insani memiliki peranan yang penting terhadap visi misi organisasi serta pelaksanaannya karena mereka yang akan menerapkan ilmu yang diperoleh ataupun pemahaman yang di dapat untuk kemudian di aktualisasikan secara optimal demi kepentingan organisasi.²

Inovasi yang dianalisis dari perbankan konvensional akhirnya dapat memunculkan ide konsep perbankan syariah yang selalu memerlukan berbagai penyesuaian terkait operasional dan prinsip bank. Perbankan syariah bisa mengikuti hal-hal yang secara sistematis sudah berjalan dan diatur oleh perbankan konvensional dengan menambahkan etika kerja islam dan pedoman syariah yang telah ada menjadi sumber daya insani yang kuat dan berdaya saing tinggi kelak. Berbagai layanan yang beragam jenis produk dan etika kerja jelas berbeda antara bank konvensional dan syariah semuanya jelas diatur dalam kode etik masing-masing bank.

Perbankan syariah juga mempunyai tugas untuk mengurangi berbagai berita buruk yang beredar mulai dari pelayanan yang kurang baik, produk yang gagal, atau tata cara yang rumit sebisa mungkin perbankan syariah harus lebih mudah dan baik apalagi di bidang pelayanan karena merupakan daya Tarik utama apabila pelayanan pada perbankan syariah bahkan jauh lebih baik daripada berita yang dikabarkan. Tentunya untuk mencapai hal tersebut banyak hal yang harus diperhatikan.³

KAJIAN TEORITIS

1.1 Etika Kerja Islam (Islamic Work Ethics)

Konsep *Islamic Work Ethics* berasal dari Al-Quran dan ajaran Nabi Muhammad. Akhlaq Rasulullah saw merupakan gambaran pelaksanaan Al-qur'an dalam kehidupan sehari-hari pada berbagai bidang kehidupan termasuk didalamnya mengenai etika bekerja, sehingga etika kerja Islam adalah etika yang diatur dalam Al-Qur'an yang prakteknya dicontohkan oleh Rasulullah saw. Studi sebelumnya tentang *Islamic Work Ethics*, ada empat dimensi yang di tetapkan yaitu: upaya (effort), kerja

¹ Cakti Indra Gunawan, Ahmad Mukoffi, ...dkk, *Strategi Model Perbankan Syariah Menghadapi Persaingan Di Era Masyarakat Ekonomi Asean*, (Malang: CV IRDH, 2017), hlm. 112

² *Perbankan Syariah dan Kelembagaannya*, diakses pada 5 Oktober 2022, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx>

³ Anonim, *Forum Perbankan Syariah* (Palembang: t.p., 2010), hlm. 49

sama (teamwork), kejujuran (honesty), dan akuntabilitas (accountability) (Khadijah, Kamaluddin, Salin, 2015)⁴

Menurut Ginting (2016) secara sederhana belajar tentang etika kerja berarti belajar tentang hal-hal yang dianggap baik ataupun buruk, benar atau salah dalam dunia organisasi berdasarkan kepada prinsip-prinsip etika dan moralitas. *Learning what is right or wrong, and then doing the right thing. "Right thing" based on moral principle and others believe the right thing to do depends on the management ethics atau organizational ethics.* Etika bisnis dapat berarti sesuatu yang direfleksikan tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis yang dijalankan. Etika kerja Islam mengedukasikan secara jelas bahwa keuntungan yang diperbolehkan seharusnya sesuai dengan hukum negara secara nasional maupun syariah yang berlaku, serta tingkat keuntungan tidak mengarah pada eksploitasi, gangguan fungsi pasar, dan kejahatan sehingga penetapan harga yang berlebihan bisa merugikan masyarakat jelas tidak diperkenankan.⁵

Pada dasarnya, Sinamo (2014) juga menyatakan hal yang serupa yaitu bahwa pencapaian ekonomi terkait dengan moral, keyakinan, serta ibadah seorang muslim dan etika bisnis Islam yang utama adalah kejujuran, kebenaran, pemenuhan hak, dan bertingkah laku baik. Etika kerja berdasarkan sabda Muhammad SAW yaitu:⁶

1.2 Manajemen Sumber Daya Insani

Sumber daya insani sebenarnya berasal dari sebutan istilah sumber daya manusia. Sumber daya insani sendiri mempunyai makna kata "insani" sendiri memiliki arti manusia atau manusiawi.⁷ Konsep dari "Insani" memiliki makna makhluk basyarriyah yang menunjukkan pada aktivitas biologis, fisiologis atau material dan juga aktivitas insani berkaitan dengan aktivitas intelektual dan ruhaniyah.⁸ Sumber daya insani memiliki karakteristik yang mengarah pada sifat Nabi yaitu shiddiq (benar), itqan (professional), fathanah (cerdas), amanah (jujur/terpercaya) dan tabligh (transparan) sebagai dasar serta kebenaran dalam menjalani kehidupan di muka bumi ini.⁹

Menurut Edwin B. Flippo yang dikutip oleh Burhanuddin Yusuf menyebutkan bahwa di dalam suatu manajemen sumber daya manusia atau insani terdapat suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan serangkaian kegiatan yang meliputi berbagai hal diantaranya seperti pengadaan sesuatu, pemberian

⁴ A.M Siti Khadijah, N Kamaluddin, & A.S.A.P Salin. (2015). Islamic Work Ethics (IWE) Practice among Employees of Banking Sectors Academy of Contemporary Islamic Studies (ACIS) and Accounting Research Institute (ARI), Academy of Contemporary Islamic Studies (ACIS), Middle East Journal of Scientific Research, 23(5), 924–931. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2015.23.05.22173>

⁵ Chalid, Khairani, "Analisis Poster Manner Pada Perusahaan Tokyo Metro Tinjauan Wacana Pragmatik", Skripsi, (Padang: Universitas Andalas, 2015), hlm. 34

⁶ Erika Setyanti Kusumaputri, *Komitmen pada Perubahan Organisasi: Perubahan Organisasi dalam Perspektif Islam dan Psikologi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 46

⁷ Muhammad Ali, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern* (Jakarta: Pustaka Amani, 2006)

⁸ Suryani dan Darmawan, *Kiat Sukses Manajemen Rasulullah :Manajemen Sumber daya Insani Berbasis Nilai-nilai Ilahiyah.*

⁹ Lubis, M. Z. M, *Pola Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Pada Bmt.* (FreakonomicS: Journal of Islamic Economics and Finance, 1(1), 2020), hlm. 23-33.

kompensasi, proses pengembangan, proses pemeliharaan, proses penyatuan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tujuannya tercapai.¹⁰

Dessler juga menjelaskan bahwa manajemen Sumber daya manusia atau insani merupakan serangkaian alur mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, pemberian kompensasi dengan memperhatikan hubungan kerja tiap-tiap karyawan dan memperhatikan masalah keadilan, kesehatan, dan keamanan karyawan. Manajemen sumber daya insani merupakan peraturan aktivitas manusia untuk terus meningkatkan mutu diri maupun kerja dengan peningkatan progress dan pemberian penghargaan dan menanggung segala risiko yang ada pada sumber daya insani tersebut.¹¹

Gomes menyatakan definisi manajemen Sumber Daya Insani (SDI) adalah sebagai berikut: “Manajemen SDI merupakan pemanfaatan dan pengembangan karyawan bagi tercapainya tujuan yang efektif mengenai saran-saran dan keinginan individu, organisasi, masyarakat, nasional, dan internasional.”¹² Sedangkan menurut Hasibuan, beliau memberikan keterangan yang sedikit berbeda, yaitu: “Manajemen SDI adalah seni dan ilmu yang mengatur ikatan hubungan dan peranan ketenagakerjaan agar efektif dan efisien serta ikut mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.”¹³

1.3 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan atau *actual performance* atau *job performance* yang biasa kita sebut dengan kinerja merupakan sebutan untuk prestasi yang dicapai seseorang. Seorang karyawan yang melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta berhasil secara kualitas maupun kuantitas disebut juga dengan kinerja. Kinerja karyawan merupakan upaya dalam mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing individu, baik secara kualitatif maupun kuantitatif artinya Dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan organisasi maka aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama adalah hasil kerja Menurut Minner bahwa harapan seseorang agar berperilaku dan berkarya sesuai dengan tugas yang telah diberikan kepadanya. Kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor diantaranya:

Sementara menurut Mangkunegara (2002:68)¹⁴ mengatakan bahwa orang yang mempunyai kinerja tinggi memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Mempunyai komitmen yang tinggi.
2. Risiko yang dihadapi berani diambil dan ditanggung.
3. Tujuan yang realistis dimiliki.

¹⁰ Luila, V. *Pengembangan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Pt Ageless Aesthetic Clinic. Agora*, 1(3), 2013), hlm. 1711-1719

¹¹ Muzakki, M., Eliyana, A., & Muhtadi, R. *Is employee performance affected by organizational cuoture, work motivation and organizational citizenship behavior (OCB)?: An empirical investigation. (IJIEEB International Journal of Integrated Education, Engineering and Business eISSN 2615-1596 pISSN 2615-2312, 2(1), 2019), hlm. 36- 42.*

¹² Faustino Cardosa Gomes, *Manajemen Sumber Daya insani* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm. 4

¹³ Melayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya insani* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 3

¹⁴ A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Perusahaan Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 114

4. Memperjuangkan tujuan untuk direalisasikan dan rencana kerja yang menyeluruh dimiliki.
5. Umpan balik dari seluruh kegiatan kerja yang dilakukan dapat dimanfaatkan.
6. Rencana yang telah diprogramkan dapat direalisasikan.

METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai oleh peneliti yaitu metode kualitatif, berasal dari data primer yaitu wawancara kepada karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar. Proses wawancara dilakukan dengan teknik (*In-depth interview*) yaitu proses dalam memperoleh keterangketerangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Selain itu peneliti juga memperkuat data dengan sumber sekunder lain dari buku, artikel ilmiah, maupun penelitian yang telah ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelayanan yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Bank Muamalat KCP Blitar memiliki standar pelayanan yang kurang lebih sama dengan perbankan konvensional. Profesionalitas juga dijunjung dalam melayani nasabah dan melakukan pelayanan yang terbaik hal ini juga diungkapkan oleh Ibu Iva Nurvitriana mengenai pelayanan yang digunakan di Bank Muamalat KCP Blitar yaitu:

“Sebenarnya pelayanan yang kita gunakan itu dasarnya sama dengan pelayanan perbankan pada umumnya hanya saja terdapat nilai-nilai ataupun prinsip-prinsip syariah yang harus dijunjung pada system pelayanan kita sebagai perbankan syariah.”¹⁵

Dan serupa juga diungkapkan oleh Bapak Angga Ariel Gautama selaku Teller di Bank Muamalat KCP Blitar:

“Memang dari segi pelayanan pasti ada perbedaan tidak mungkin sama seratus persen tetapi kurang lebih ya sama saja sih.”¹⁶

Dari pernyataan kedua narasumber mengenai pelayanan di Bank Muamalat KCP Blitar sebenarnya sama saja tetapi ada aturan khusus yang juga harus dipatuhi oleh Bank Muamalat KCP Blitar.

4.2 Standar operasional prosedur yang diterapkan oleh customer service pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Sistem Operasional Bank juga memiliki kesamaan dengan perusahaan besar lainnya dimana juga menggunakan standart yang sama tetapi yang membedakan yaitu Bank Muamalat mempunyai aturan jelas dari pusat mengenai system standar operasional yang baik, sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Rama Andhika selaku Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Blitar:¹⁷

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Iva Nurvitriana pada tanggal 4 Desember 2022

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Angga Ariel Gautama pada tanggal 4 Desember 2022

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Rama Andhika pada tanggal 5 Desember 2022

Implementasi Islamic Work Ethics Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kcp Blitar

Hal ini sama dengan yang diungkapkan oleh Bapak Saiful Bahri selaku satpam di Bank Muamalat KCP Blitar :¹⁸

“kami sebagai yang memberi pelayanan bersedia memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan.”

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Bank Muamalat KCP Blitar selalu patuh akan standa operasional SOP yang diberikan dari pusat yaitu Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat Indonesia juga aktif mengupgrade standar operasionalnya berdasar pada kondisi lapangan dan selalu memberi pengarahan yaitu dengan melakukan briefing setiap hari dipagi hari oleh pimpinan di kantor Bank Muamalat KCP Blitar seperti yang dikatakan Bapak Rama Andhika selaku Manager Bank Muamalat KCP Blitar:¹⁹

“Dalam mengaplikasikan baiknya system operasional yang baik oleh customer service kita selalu mengadakan briefing kecil setiap pagi berisi pengarahan tentang kinerja di pagi hari. Dan tentunya saya juga melakukan kontrol rutin terkait hal tersebut.”

Dalam pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar yaitu sesuai dengan SOP / standart operasional pelayanan yang telah baku yang diterbitkan oleh Bank Muamalat Indonesia pusat Jakarta sebagai berikut:

1. Penampilan

Penampilan sangat penting apalagi perihal memberikan pelayanan yang prima nasabah akan lebih tertarik menggunakan jasa di Bank Muamalat apabila penampilan pegawainya sopan, rapi, dan bersih. Untuk seragam diharuskan wajib memakai jilbab, disertai dengan name tag untuk memperjelas identitas pegawai. Posisi name tag pun haruslah jelas agar nasabah dapat mengenal pegawai yang akan melayaninya.

2. Riasan

Untuk dalam segi rias dianjurkan memakai make-up yang tidak terlalu berlebihan tetapi juga tidak pucat. Penambahan aksesoris seperti gelang, cincin, dan perhiasan lainnya masih diperbolehkan asal tidak terlalu berlebihan. Kuku jari haruslah bersih dan tidak dipanjangkan dan tidak diwarnai. Rapi dan juga menjaga kebersihan juga menjadi poin penting dalam riasan. Jika memelihara kumis dan jenggot, potongannya harus rapi, kuku rerpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari serta bersih.

3. Sepatu *customer service* Wanita

Wajib memakai sepatu yang tertutup, berwarna hitam polos, dengan tinggi hak sepatu minimal 3 cm dan maksimal 7 cm, tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan. Sementara untuk pria, wajib memakai sepatu kulit dengan hak sepatu, model oxford (bertali) atau sepatu kulit model pantofel dan berwarna hitam, memakai kaos kaki yang berwarna senada dengan celana panjang (hitam).

4. Persiapan *customer service*

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Saiful Bahri pada tanggal 5 Desember 2022

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Rama Andhika pada tanggal 5 Desember 2022

Siapkan stock brosur/flyer, formulir yang diperlukan seperti APR dan dummy, formulir pengaduan nasabah, pendaftaran *E-Banking*, penutupan rekening, slip setoran, buku tabungan, kartu ATM, sales kit, name desk, alat tulis, dll. Catatan : *Customer service* sudah siap di counter masing-masing minimal 15 menit sebelum jam pelayanan dimulai.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Mega Nurjayanti selaku teller di bank Muamalat KCP Blitar:²⁰

“jadi saya selaku teller harus melakukan pelayanan dengan penampilan seperti yang sudah ada di SOP ya, seperti harus pakai seragam sesuai jadwal, pakaian rapi bersih dan tidak bau badan, memakai nametag yang terbaca, memakai riasan yang tidak berlebihan, aksesoris tidak berlebihan dan lain lain, ya mestinya harus sesuai SOP begitu”

Selain itu hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Angga Ariel Gautama:²¹

“saya berpenampilan sesuai yang sudah diatur aturan di perusahaan. Untuk pakaian misal, memakai Name tag posisi name tag harus terbaca, menjaga kebersihan badan, dan memakai aksesoris yang telah ditentukan”

Hal ini tentu berarti kode etik dalam lembaga sudah terbukti memakai kode etik pemakaian busana dimana haruslah rapi sopan dan tentunya memakai atribut yang sesuai dengan ajaran agama islam.

Hampir sama, begitu pula pernyataan Bapak Saiful Bahri :²²

“ untuk penampilan saya harus seperti standart seperti rapid an sesuai dengan peraturan POLRI, seperti atribut dan perlengkapan security seperti, emblem polda, tali pluit, borgol dan lain lain. Selain itu potongan rambut harus rapi, berbau wangi dan menggunakan aksesoris pendukung seperti jam tangan “

Sedangkan dari pernyataan Bapak rama Andhika sebagai berikut :²³

“penampilan yang harus dilakukan staf ya kalau frontliner sesuai standart ya seperti memo dari pusat seperti itu yaitu sopan sesuai dengan akidah islam yang perembpuan pakai jilbab rapi yang laki-laki juga sopan dan rapi wangi juga ya harus. Sedangkan untuk staf lain ya kurang lebih sama namun tidak memakai sragam khusus ya .”

Jadi dari beberapa pernyataan pada narasumber diatas bisa disimpulkan bahwa penampilan yang harus dilakukan oleh para staf Bank Muamalat KCP Blitar harus sesuai dengan standart operasional atau aturan yang telah dibuat oleh Bank Muamalat Indonesia pusat, seperti pakaian, aksesoris yang digunakan, sepatu, rambut, badan, kuku, dan ,lain-lain.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat kita pahami bahwa peayanan yaitu berupa bersikap ketika melayani nasabah adalah kurang lebih harus sama sesuai dengan

²⁰ Wawancara dengan Ibu Mega Nurjayanti pada tanggal 5 Desember 2022

²¹ Wawancara dengan Bapak Angga Ariel Gautama pada tanggal 4 Desember 2022

²² Wawancara dengan Bapak Saiful Bahri pada tanggal 5 Desember 2022

²³ Wawancara dengan Bapak Rama Andhika pada tanggal 5 Desember 2022

Implementasi Islamic Work Ethics Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kcp Blitar

standart operasional yang telah ditentukan oleh Bank Muamalat Indonesia pusat, selain itu staf juga harus fleksible ketika melayani nasabah, yaitu menyesuaikan dengan budaya di daerah tersebut agar pelayanan dapat diterima dengan baik. Pelayanan kepada nasabah haruslah dibarengi dengan tanggungjawab yang baik agar service excellence tetap terjaga sehingga mewujudkan kualitas pelayanan yang senantiasa baik. Disini setiap karyawan memegang teguh tanggungjawab atas pelayanan yang mereka laksanakan di Bank Muamalat KCP Blitar.

Berikut beberapa pernyataan dari staf Bank Muamalat KCP Blitar yaitu Bapak Rama Andhika :²⁴

“saya selaku Sub Branch Manager tentu harus bertanggungjawab atas terlaksanakannya *service excellence* disini seperti contohnya kami melakukan briefing setiap pagi yaitu 15 menit sebelum jam kerja dimulai agar pelaksanaan service excellen selalu terpantau seperti itu.”

Selain itu berikut juga pernyataan dari Bapak Angga Ariel Gautama:²⁵

“di kantor kami diadakan briefing setiap pagi sebelum jam layanan dibuka dengan doa agar segala urusan dipermudah oleh Allah SWT. Untuk menjaga keberlangsungan service excellence di Bank Muamalat, dan itu dilakukan setiap hari dipimpin oleh bapak SBM langsung”

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa Bank Muamalat KCP Blitar menerapkan service excellence yaitu berupa tata aturan pelayanan yang sesuai dengan standart operasional yang telah ditentukan, serta selalu meng upgrade oleh Bank Muamalat pusat sehingga pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar selalu relevan, selain itu pelayanan prima di Bank Muamalat KCP Blitar selalu terkontrol oleh Sub Branch Manager selaku kepala kantor yaitu dengan melaksanakan *briefing* setiap pagi sebelum jam pelayanan dimulai setiap harinya.

4.3 Etika Kerja Islam pada Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Dalam melaksanakan pelayanan di lembaga keuangan di setiap lembaga tentu memiliki perbedaan yang khas sebagai ciri suatu lembaga tertentu. Dalam hal ini Bank Muamala KCP Blitar tentu memiliki ciri pelayanan khusus sebagai suatu lembaga keuangan terdepan. Dalam perbankan terdapat dua macam nasabah yaitu nasabah baru dan nasabah existing, nasabah baru adalah seorang pelanggan pada suatu lembaga keuangan yang belum memiliki tabungan / pelanggan yang akan membuka tabungan baru pada suatu lembaga keuangan bank. Sedangkan nasabah existing, adalah nasabah yang telah memiliki tabungan di suatu lembaga keuangan bank. Dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan SOP oleh Customer service di Bank Muamaat KCP Blitar. Etika kerja yang sesuai dengan prinsip Islam tentu memengaruhi kinerja karyawan baik dalam pelayanan, maupun kemantapan hati yang membuat kinerja karyawan meningkat. Seperti apa yang dikatakan oleh Bapak Rama Andhika diantaranya:

²⁴ Wawancara dengan Bapak Rama Andhika pada tanggal 5 Desember 2022

²⁵ Wawancara dengan Bapak Angga Ariel Gautama pada tanggal 4 Desember 2022

“Dengan adanya disiplin kerja yang kita giatkan mulai dari pagi buta sampai dengan tutupnya pelayanan semua disandarkan tidak lain oleh SOP yang ada pada Bank Muamalat Indonesia dan tentunya dengan menerapkan Etika-etika islam di dalamnya membuat karyawanpun ikut senang dan lebih terorganisir.”

Dengan pernyataan ini dapat diambil kesimpulan bahwa etika kerja islam sangat memengaruhi motivasi kerja dan kualitas karyawan di Bank Muamalat KCP Blitar. Hal ini juga dibuktikan dengan seluruh pelayanan, busana, dan etika memperlakukan nasabah sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan Sunnah. Dan kedepannya akan terus menerus melakukan perbaikan terhadap kualitas kinerja karyawan Bank Muamalat KCP Blitar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Selaras dengan penerapan Nilai-Nilai Utama Bank Muamalat Indonesia, yaitu Islami-Modern-Profesional (IDEAL), Bank Muamalat KCP Blitar mengimplementasikan kerangka pengembangan karyawan secara komprehensif akan peningkatan mutu kerja karyawan. Bank Muamalat berkeyakinan bahwa karyawan adalah mitra strategis, mereka adalah bagian terpenting dalam perusahaan. Hal tersebut berdasar pada pemahaman bahwa karyawan merupakan unsur penggerak terpenting dari seluruh operasional bisnis yang dilaksanakan oleh Bank.

Dengan adanya pedoman dan etika islam dalam setiap pelaksanaan kegiatan tentunya menjadikan Bank Muamalat KCP Blitar terus menjadi Bank yang memberikan pelayanan maksimal kepada nasabah memberikan etika yang baik sesuai dengan ajaran Islam tentunya. Pelayanan yang baik tentunya pelayanan yang diberikan seluruh karyawan dengan segenap hati dan rapi.

DAFTAR REFERENSI

- Aditama, Tjandra Yoga. 2007. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press
- Ai Nurilmi. 2015. Divisi HCD Bank Muamalat Indonesia, Wawancara Pribadi, Jakarta, 18 November
- Ali, Muhammad. 2006. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*. Jakarta: Pustaka Amani
- Anonim. 2010. Forum Perbankan Syariah. Palembang: t.p.
- Anshori, Abdul Ghofur. 2010. *Pembentukan Bank Syariah Melalui Akuisisi dan Konversi (Pendekatan Hukum Positif dan Hukum Islam)*. Yogyakarta: UII Press
- Chalid, Khairani. 2015. “*Analisis Poster Manner Pada Perusahaan Tokyo Metro Tinjauan Wacana Pragmatik*”. Skripsi. Padang: Universitas Andalas
- Dessler, Garry. 1997. *Manajemen Sumber Daya insani Human Resources Management*. Jakarta: Prehalindo
- Departemen Agama Islam RI, Mushaf Al-Quran dan Terjemah..., QS. Al-Qashas 28:26
- Gomes, Faustino Cardosa. 2003. *Manajemen Sumber Daya insani*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hasibuan, Melayu S. P. 2010, *Manajemen Sumber Daya insani*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hariandja, 2002 Marihot Tua Efendi *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia

Implementasi Islamic Work Ethics Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Bank
Muamalat Indonesia Kcp Blitar

- Handoko, Hani. 2020. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya insani*. Yogyakarta: UGM Press
<https://mhpmobile.bankmuamalat.co.id/job/jobvacancy.php>, diakses pada 2 Oktober 2022
- Indra Gunawan, Cakti. Ahmad Mukoffi. 2017. *Strategi Model Perbankan Syariah Menghadapi Persaingan Di Era Masyarakat Ekonomi Asean*. Malang: CV IRDH
- Jackson, Robert L. 2001. *Mathis Manajemen Sumber Daya insani*. Jakarta: Salemba Empat
- Kusumaputri, Erika Setyanti 2015. *Komitmen pada Perubahan Organisasi: Perubahan Organisasi dalam Perspektif Islam dan Psikologi*. Yogyakarta: Deepublish
- Khadijah, Siti N Kamaluddin, & A.S.A.P Salin. (2015). Islamic Work Ethics (IWE) Practice among Employees of Banking Sectors Academy of Contemporary Islamic Studies (ACIS) and Accounting Research Institute (ARI), Academy of Contemporary Islamic Studies (ACIS),. Middle East Journal of Scientific Research
- Karim, Adiwarman. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press
- Lubis. 2020. *Pola Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Pada Bmt*. (FreakonomicS: Journal of Islamic Economics and Finance
- Luila, V. 2013. *Pengembangan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Pt Ageless Aesthetic Clinic*. Agora
- Laporan Tahunan
https://www.bankmuamalat.co.id/uploads/hubungan_investor/1_laporan-tahunan-2021.pdf, diakses pada 12 Oktober 2022.
- Megawaty. 2022. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan Islamic Work Ethics Dalam Peningkatan Mutu Kerja Sumber Daya Insani Pt. Bank Muamalat Indonesia*. Makassar: Vol 1 No. 2
- Muzakki, M., Eliyana, A., & Muhtadi, R. 2019. *Is employee performance affected by organizational cuoture, work motivation and organizational citizenship behavior (OCB)?: An empirical investigation*. (IJIEEB International Journal of Integrated Education, Engineering and Business eISSN 2615-1596 pISSN
- Nur, Alfi, Azizah 2020. “Pangsa Pasar Bank Syariah Belum Naik Signifikan, Ini Tantangannya | Finansial,” *Bisnis.Com*
- Perbankan Syariah dan Kelembagaannya*, diakses pada 5 Oktober 2022, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx>
- Suryani dan Darmawan, *Kiat Sukses Manajemen Rasulullah :Manajemen Sumber daya Insani Berbasis Nilainilai Ilahiyah*.
- Sastrohardiwiryo, Siswanto. 2015. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratatif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Insani*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wahyuni, Eka Sri 2017. “Telaah Kritis Penerapan Manajemen Sumber Daya Insani Pada Perusahaan (Studi Empiris Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Bengkulu,” *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah* 2, no. 1