



## ISLAMIC WORK ETHICS DALAM PENINGKATAN MUTU KERJA SUMBER DAYA INSANI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG MAKASSAR

Megawaty<sup>a</sup>, Hendra Gunawan<sup>b</sup>, Paris Dauda<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Program Studi Manajemen, e-mail: [mega.hendriadi@gmail.com](mailto:mega.hendriadi@gmail.com), Institut Bisnis dan Keuangan Nitro  
Makassar

<sup>b</sup>Program Studi Manajemen, e-mail: [gunawanh753@gmail.com](mailto:gunawanh753@gmail.com), Institut Bisnis dan Keuangan Nitro  
Makassar

<sup>c</sup>Program Studi Manajemen, e-mail: [padaudanitro@yahoo.co.id](mailto:padaudanitro@yahoo.co.id), Institut Bisnis dan Keuangan Nitro  
Makassar

### ABSTRAK

This study aims to analyze Islamic Work Ethics in Improving the Quality of Work of PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Makassar Main Branch Office (Case Study of Human Resources). The method of analysis used in this research is qualitative research methods. The subject of research is the application of Islamic work ethics in improving the quality of work of employees, especially frontliners based on indicators of improving the quality of employee work with Muamalat IDEAL (Modern Professional Islamic). The results showed that Islamic work ethics plays a role as a basis in improving the quality of work of employees, especially frontliners.

**Keywords:** Islamic Work Ethics, Work Quality, Human Resources

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Islamic Work Ethics Dalam Peningkatan Mutu Kerja PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar (Studi Kasus Sumber Daya Insani). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Pokok bahasan penelitian adalah penerapan islamic work ethics dalam peningkatan mutu kerja karyawan khususnya frontliner berdasarkan indikator peningkatan mutu kerja karyawan dengan Muamalat IDEAL (Islami Modern Profesional). Hasil penelitian menunjukkan bahwa islamic work ethics berperan sebagai dasar dalam peningkatan mutu kerja karyawan khususnya frontliner

**Kata Kunci:** Islamic Work Ethics, Mutu Kerja, Sumber Daya Insani

### 1. PENDAHULUAN

Bank Islam pertama yang menerapkan prinsip-prinsip syariah di Indonesia adalah Bank Muamalat. Bank yang didirikan pada tahun 1992 tersebut merupakan terobosan pemerintah yang ingin mendukung Bank Syariah di Indonesia. Market share untuk perbankan syariah per maret 2019 mencapai 5,94% selebihnya bank konvensional. Indikator utama perbankan syariah adalah Badan Usaha Syariah dengan jumlah aset 318,06 triliun, Dana Pihak Ketiga 262,71 triliun, Unit Usaha Syariah dengan jumlah aset 161,76 triliun dengan Dana Pihak Ketiga 120,02 triliun, serta bank Perkreditan Rakyat Syariah 12,41 triliun dengan Dana Pihak Ketiga 390,87 triliun (ojk.go.id).

Fenomena lima tahun terakhir memperlihatkan bahwa perbankan konvensional masih berada jauh di atas bank syariah. Menurut Ketua dewan komisiner dari lembaga penjamin simpanan (Halim, 2019) menjelaskan bahwa saat ini kinerja dari perbankan syariah masih memperlihatkan perlambatan. Perlambatan ini menyebabkan perbankan syariah selalu menjadi topic pembahasan, terutama untuk masalah penguatan modal, liquiditas yang harus dijaga dan efisiensi yang terus harus ditingkatkan.

Untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas bank syariah dibutuhkan sumber daya insani yang mampu merencanakan dan mengorganisir dengan matang pencapaian tujuan secara sistematis. Ada beberapa tujuan terkait perencanaan sumber daya insani di perbankan syariah, salah satunya ialah meningkatkan kepuasan nasabah dengan pemberian kualitas pelayanan yang terbaik. Tentunya dalam hal ini etika melayani nasabah

*Received April 11, 2022; Revised April 27, 2022; Accepted April 30, 2022*

serta peningkatan mutu karyawan yang baik dalam pekerjaannya menjadi fokus utama yang harus dimaksimalkan (Fahadil dan Maulana, 2016).

Dalam hal yang terkait dengan etika kerja Islam, hasil kinerja yang minim sekalipun sangat dihargai apalagi berkaitan dengan pelayanan atau jasa. Karena selain memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah tentunya memberikan manfaat untuk diri sendiri. Dalam FirmanNya, "Barangsiapa yang berbuat kebaikan (sebesar biji dzarrah), niscaya dia akan melihat (balasan) nya. Dan barangsiapa yang berbuat kejahatan (sebesar biji dzarrah), niscaya dia akan melihat (balasan) nya pula" (QS. Az-Zalzalah: 7).

Sumber daya insani yang memiliki etos kerja Islami dalam pekerjaannya mampu meningkatkan komitmen dan loyalitas organisasional mereka, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Yushak dkk, dalam Desky (2014), bahwa variabel etos kerja Islam secara langsung dan positif berpengaruh terhadap komitmen organisasional. Selain mampu meningkatkan komitmen organisasional, sumber daya insani yang memiliki etos kerja Islami pada organisasi tempat mereka bekerja akan memberikan dampak positif terhadap karyawan itu sendiri.

Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar, terdapat prinsip-prinsip etika kerja Islam yang diaplikasikan dalam kegiatan bisnis bank syariah yaitu Muamalat IDEAL (Islami Modern Profesional) dengan melihat empat unsur utama yaitu: 1) Kompeten (bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban), 2) Tanggap (inovatif dalam memberikan solusi), 3) Integritas (dalam setiap aktivitas sesuai ajaran Islam, etika dan aturan yang berlaku), dan 4) Pelayanan prima (berorientasi pada proses dan layanan). Tentunya ke empat unsur diatas sangat membantu penerapan etika kerja Islam dalam peningkatan mutu kerja karyawan sesuai Al-Qur'an dan Hadist.

Dari ke empat unsur penerapan etika kerja Islam yang diterapkan tentunya sangat diharapkan mampu meningkatkan mutu kerja karyawan serta bekerja sesuai etika kerja Islam. Akan tetapi, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan etika kerja Islam tidak sesuai dengan apa yang terjadi pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar. Salah satunya adalah beberapa karyawan frontliner belum menerapkan etika kerja Islam dengan baik. Seperti halnya masih melayani nasabah di waktu sholat Dzuhur dan Ashar.

Hal ini bertolak belakang dengan prestasi yang didapatkan selama 3 tahun terakhir yaitu mendapatkan peringkat pertama pada kategori engagement award dalam acara Satisfaction Loyalty Engagement Awards 2018 yang mengikutkan 21 bank umum (konvensional, syariah dan bank pembangunan daerah) di enam kota besar (Jakarta, Makassar, Surabaya, Bandung, Semarang, dan Medan). Dalam hal menjaga satisfaction, kesetiaan serta ikatan secara emosional nasabah memang merupakan hal yang sangat fundamental dan harus dijaga dengan baik oleh perbankan terlebih di era sekarang yang ketat dengan persaingan bisnis. Namun tidak terlepas dari standar prinsip etika kerja Islam yang merupakan pedoman sumber daya insani dalam melakukan pelayanan kepada nasabahnya.

Dari uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana peran Islamic work ethics dalam peningkatan mutu kerja sumber daya insani pada PT. Bank Mauamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar (Studi Kasus Sumber Daya Insani).

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Sumber Daya Insani**

Menurut Fahadil, dkk (2016) sumber daya insani dapat diartikan sebagai orang-orang yang ada dalam suatu organisasi yang memberikan kontribusi baik berupa pemikiran atau keterlibatan diri dan melakukan pekerjaannya dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan manajemen sumber daya insani pada dasarnya sama dengan kegiatan pada fungsi-fungsi dasar manajemen sumber daya manusia pada umumnya yaitu seputar penentuan aktivitas karyawan, rekrutmen calon karyawan, training dan pengembangan karyawan serta semua aktivitas lain terkait dengan awal masuk karyawan hingga masa pensiun.

Ghazali dalam Fahadil, dkk (2016) menjelaskan dalam kaitannya dengan lembaga keuangan syariah bahwa sumber daya insani akan memberikan kontribusi untuk meningkatkan jumlah market share perusahaan dalam semua aspek dan menjaganya untuk tetap bertahan pada kondisi yang baik yaitu yang sesuai dengan keinginan perusahaan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan manajemen sumber

daya insani adalah suatu kegiatan perencanaan yang baik dan terencana dalam mengorganisir suatu tujuan secara berkesinambungan (sustainable) melalui potensi-potensi yang dimiliki oleh manusia untuk pencapaian dan keseimbangan tujuan yang ingin dicapai, baik yang bersifat materi maupun yang bersifat non materi.

Menurut Fahadil, dkk (2016) ada beberapa poin penting sebagai tujuan dasar terkait penerapan manajemen sumber daya insani pada lembaga keuangan syariah, diantaranya ialah:

- a. Meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas.
- b. Meminimalisasi tingkat turnover, tingkat absensi dan komplain dari nasabah.
- c. Tingginya kepuasan kerja karyawan dan tingginya kualitas pelayanan.
- d. Meningkatkan bisnis perusahaan secara umum.

## 2.2. Etika Kerja Islam (Islamic Work Ethics)

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 (Khairani, 2015). 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 (Kusumaputri, 2018) yaitu:

- a. Mengutamakan yang halal  
Nabi Muhammad SAW memerintahkan pada pengikutnya untuk bekerja dan melakukan hal-hal yang dapat memberikan keuntungan bagi orang lain. Nabi Muhammad SAW memerintahkan pada ummatnya untuk bekerja yang dapat memberikan keuntungan bagi orang lain dan masyarakat.
- b. Kemakmuran sebagai tujuan prioritas yang harus dicapai  
Islam telah menegaskan bahwa setiap manusia memiliki kapasitas atau kemampuan yang berbeda. Kapasitas yang berbeda tersebut dan kesempatan yang dimiliki akan memberikan peluang bagi mereka untuk mencapai kemakmuran. Pengejaran aktivitas ekonomi bagaimanapun juga harus didasarkan pada moral dan dasar-dasar yang sah atau halal.
- c. Kualitas atau mutu dari pekerjaan  
Pada masa jahilia dimana Islam belum masuk, warga masyarakat Arab berada pada kondisi tidak terpelajar, mereka tidak mengenal kedisiplinan dan hanya mementingkan kelompoknya masing-masing. Setelah Nabi Muhammad hadir di tengah masyarakat Arab, mereka kemudian perlahan namun pasti diberikan pelajaran berharga oleh Rasulullah akan komitmen dan loyalitas dalam bekerja. Masyarakat menjadi warga yang fungsional dan sangat menghargai esensi dari pekerjaan mereka. Transformasi yang dilakukan oleh Nabi Muhammad memang tidak mudah, namun akhirnya mampu menyadarkan masyarakat Arab akan etika dan kedisiplinan kerja.
- d. Imbalan (Kompensasi)  
Nabi Muhammad SAW menginstruksikan kepada umat Islam untuk berbuat adil dalam memberikan kompensasi kepada orang lain yang telah memberikan kinerjanya. Beliau menekankan bahwa seorang harus memberikan upah pekerjaannya sebelum keringatnya mengering dan harus berdasarkan usaha yang telah dikeluarkan. Dapat disimpulkan bahwa upah atau gaji harus dibayarkan secara tepat dan adil.
- e. Kemandirian  
Fungsi yang paling *urgent* dari bekerja adalah pembentukan kepercayaan diri dan kemandirian.
- f. Monopoli atau menguasai  
Dalam Islam, monopoli dipertimbangkan sebagai kesalahan besar yang menghasilkan penderitaan, keuntungan yang tidak sah, dan menciptakan ketidakseimbangan.
- g. Gratifikasi  
Gratifikasi atau penyuaipan merupakan salah satu tindakan atau kegiatan yang dikutuk dalam Islam.

- h. Perbuatan dan Niat  
Perilaku dan niat dasar dalam melakukan suatu pekerjaan menjadi pondasi akan hasil kerja yang dilakukan. Niat yang baik tentu saja akan berdampak baik kepada orang lain dan diri sendiri. Sebaliknya demikian niat yang jelek akan kembali pada diri kita sendiri. Niat dan perbuatan harus seiring sejalan sehingga menjadi panduan kita berkinerja lebih baik lagi. Inilah yang membedakan antara etika kerja Islam dengan etika kerja lainnya.
- i. Transparansi atau keterbukaan  
Keterbukaan dalam bekerja merupakan modal yang diperlukan agar tercipta budaya saling menghargai dan saling percaya yang dapat berdampak positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

### 2.3. Standar Operasional Kode Etik Perilaku SDI Bank Muamalat

6 (Enam) kode etik pada Bank Muamalat sebagai berikut:

- a. Patuh dan taat terhadap ajaran Islam dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Prinsip dasarnya adalah sumber daya insani harus patuh terhadap seluruh ketentuan ajaran Islam yang berkaitan dengan prinsip perbankan syariah dan ketentuan lain yang tercantum dalam peraturan internal maupun dan peraturan perundang-undangan lain yang berlaku, serta menjalankan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik atau *Good Corporate Governance*.
- b. Memastikan kehalalan sumber, proses, dan hasil dari pekerjaan. Prinsip dasarnya adalah dalam melakukan tugas dan pekerjaannya Karyawan harus mampu memastikan apa yang akan dikerjakan bersumber dari sesuatu yang halal berdasarkan prinsip-prinsip syariah agar proses dan hasil dari pekerjaan yang dilakukan menjadi halal.
- c. Menunjukkan perilaku disiplin dalam bekerja dan menjalankan ibadah. Prinsip dasarnya adalah penting bagi Bank Muamalat untuk menumbuhkan dan membentuk perilaku disiplin dari karyawan, baik dalam hal melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya atau yang berhubungan dengan kewajiban menjalankan ibadah agar tercipta suatu citra positif dan terhormat di masyarakat.
- d. Menjunjung tinggi etika moral dan sopan santun. Prinsip dasarnya adalah hubungan antar karyawan harus dilandasi asas komunikasi dua arah, etika dan moral serta tidak dipengaruhi oleh hal-hal yang menyangkut pertentangan kepentingan, sedangkan hubungan antara karyawan dengan pimpinan unit kerja diperlukan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan.
- e. Menjaga amanah yang diberikan. Prinsip dasarnya adalah amanah memiliki arti dipercaya atau terpercaya atau segala sesuatu yang dipertanggungjawabkan kepada seseorang, baik yang berupa benda, perkataan atau pekerjaan, termasuk senantiasa menjaga kehormatan dan memiliki jiwa mulia serta jauh dari perbuatan menggunakan atau mengambil yang bukan hak-nya.
- f. Senantiasa menjaga kerahasiaan atas informasi nasabah dan organisasi. Prinsip dasarnya adalah karyawan yang karena tugas dan tanggungjawabnya atau karena keberadaannya di Bank Muamalat mengetahui informasi dan data tentang keuangan dan usaha nasabah atau rahasia internal Bank Muamalat wajib menjaga kerahasiaan data dan informasi yang diketahuinya.

### 2.4. Mutu Kerja

Mutu merupakan hasil dari pekerjaan yang menunjukkan kualitas dari kerja seorang karyawan. Jadi, meningkatkan mutu untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat bermanfaat bagi organisasi dan karyawan itu sendiri (Manik dan Syafrina, 2018). Adapun karakteristik mutu Muamalat IDEAL (Islami Modern Profesional), yaitu:

- a. Muamalat IDEAL, karakternya Integritas.
- b. Islam Modern Profesional, karakternya terbuka, tanggap, dan profesional.
- c. Integritas Modern Profesional, karakternya antara lain
- d. Nilai-nilai yang ada di rekaman

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

- a. Wawancara (interview)  
Wawancara atau interview adalah alat *cheking* atau pembuktian terhadap informasi (data) atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Menurut Esterberg wawancara adalah pertemuan dua orang

untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2010). Teknik interview yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah interview mendalam (*In-depth interview*), adalah proses dalam memperoleh keterangan-keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.

b. *Observasi* (pengamatan)

*Observasi* atau pengamatan merupakan proses yang melibatkan seluruh kekuatan indera seperti pendengaran, penglihatan, perasa, sentuhan, dan cita rasa berdasarkan pada fakta-fakta peristiwa *empiris*. Menurut Anggito dan Setiawab (2018), hal penting yang harus diperhatikan dalam melakukan observasi adalah peneliti tidak memberikan perlakuan tertentu kepada subjek yang diamati, melainkan membiarkan subjek yang sedang diamati bertindak atau melakukan reaksi apa adanya sama persis dengan kegiatan mereka sehari-hari.

### 3.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Data kata-kata (verbal) berupa apa yang dikatakan informan tentang *Islamic Work Ethics* dalam peningkatan mutu kerja PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar (studi kasus pada sumber daya insani).
- b. Data non verbal adalah hal apa yang diketahui, difikirkan, dipercaya dan disikapi oleh informan dalam kegiatannya.
- c. Data fotografi, data ini membantu memberikan gambaran yang sesuai dengan perilaku.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui interview secara mendalam dengan alat atau instrumen yang tidak terstruktur. Lamanya waktu wawancara tidak dibatasi oleh peneliti, namun tetap memperhatikan etika dan kondisi informan pada saat di interview. Meskipun instrumen wawancara tidak terstruktur, peneliti menyiapkan konsep yang akan di konfirmasi atau ditanyakan, namun dalam prakteknya peneliti akan membuat wawancara mengalir dan berkembang. Teknik pengumpulan data non verbal dilakukan melalui observasi dan dokumentasi. Peneliti ini akan dibantu oleh beberapa alat antara lain kamera, perekam suara, dan catatan harian observasi.

### 3.3. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, dikenal istilah informan. Informan adalah orang yang diberikan beberapa pertanyaan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive*, yaitu teknik penentuan subjek (informan) berdasarkan kriteria dan tujuan dari penelitian ini. Kriteria ini ditentukan oleh peneliti, dimana yang dipilih peneliti adalah terkait dengan sumber daya insani yang diwakili oleh bagian *frontliner* yaitu supervisor *frontliner*, pengawas teller, *teller* dan *customer service* serta nasabah yang diharapkan dapat memberikan informasi sebagai *feedback* dari etika kerja yang dirasakannya pada pelayanan *frontliner* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Jl. Dr. Sam Ratulangi No. 12 Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan – 90125. Informan tersebut tidak berdasarkan jenis kelamin dan mereka siap menjadi informan. Informan yang digunakan adalah 5 (lima) orang karena tujuan penelitian telah tercapai.

Tahapan dalam memperoleh informan adalah:

- a) Peneliti mencari informan yaitu sumber daya insani dan nasabah yang kriterianya sesuai dengan kebutuhan peneliti.
- b) Peneliti kemudian melakukan seleksi terhadap calon informan tersebut dengan cara mengevaluasi kesesuaian kriteria, dan juga berdasarkan sifat keterbukaan informan terhadap kebutuhan peneliti.
- c) Kemudian peneliti memberikan lembar kesediaan kepada informan sebagai bukti atau dasar dalam melakukan interview.

### 3.4. Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat ukur penelitian yang digunakan berbentuk pertanyaan terbuka, pertanyaan dimulai dengan identifikasi informan. Dimana pertanyaan utamanya merupakan pertanyaan yang mengarah pada standar *Islamic Work Ethics* pada peningkatan mutu kerja. Pertanyaan tambahan selanjutnya dimungkinkan dari gambaran yang diberikan informan selain pertanyaan utama seperti yang dijelaskan sebelumnya, maka informan juga dilengkapi dengan kuesioner demografi.

Adapun hal-hal yang ditanyakan:

- a) Bagaimana penentuan standar *islamic work ethics* dalam peningkatan mutu kerja khususnya *frontliner* pada PT. Bank Muamalat KCU Makassar (studi kasus sumber daya insani)?
- b) Bagaimana implementasi *islamic work ethics* dalam peningkatan mutu kerja khususnya *frontliner* pada PT. Bank Muamalat KCU Makassar (studi kasus sumber daya insani)?
- c) Bagaimana evaluasi *islamic work ethics* dalam peningkatan mutu kerja khususnya *frontliner* pada PT. Bank Muamalat KCU Makassar (studi kasus sumber daya insani)?

Keseluruhan inti pertanyaan tersebut akan diselaraskan dengan *Islamic Work Ethics*, yaitu: kerja sebagai rahmat (Aku bekerja tulus penuh rasa syukur), kerja adalah amanah (Aku bekerja penuh tanggung jawab), kerja adalah panggilan (Aku bekerja tuntas penuh integritas), kerja adalah aktualisasi (Aku bekerja keras penuh semangat), kerja adalah ibadah (Aku bekerja serius penuh kecintaan), kerja adalah seni (Aku bekerja cerdas penuh kreativitas), kerja adalah kehormatan (Aku bekerja penuh ketekunan dan keunggulan), dan kerja adalah pelayanan (Aku bekerja paripurna penuh kerendahan hati).

### 3.5. Analisis Data

#### a) Pendekatan Penelitian

Pendekatan metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini, dimana pendekatan dari filsafat postpositivisme dan enterpretif digunakan untuk melihat dan menganalisis kondisi dari objek kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis (Sugiyono, 2017).

#### b) Pendekatan Kualitatif Naratif

Pendekatan kualitatif naratif dilakukan dengan menyusun suatu laporan yang kronologis dan naratif serta sistematis dari melihat dan mempelajari perjalanan proses kehidupan seseorang atau kelompok kemudian dirangkum oleh peneliti (Sugiyono, 2017).

Langkah-langkah dari analisis data yang dilakukan adalah:

1. Mempersiapkan dan mengorganisir data yang akan dianalisis.  
Data mentah yang akan dianalisis diorganisasikan berdasarkan tanggal pengumpulan data, sifat, sumber, jenis, dan deskripsi data.
2. Lihat satu persatu data dan baca dengan teliti.  
Peneliti harus membaca seluruh data yang terkumpul, supaya dapat mengetahui data apa saja yang telah diperoleh, sumber data dan maknanya.
3. Membuat koding seluruh data.  
Untuk memudahkan kerja peneliti maka seluruh data yang telah dikelompokkan harus diberi pengkodean (koding), dimana kelompok data yang sejenis diberi kode yang sama. Koding dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer ataupun dikerjakan secara manual.
4. Membuat koding sebagai bahan untuk membuat deskripsi.  
Melalui koding, peneliti menghasilkan tema-tema atau kategorisasi data penelitian yang merupakan temuan. Berdasarkan tema-tema yang dihasilkan tersebut, selanjutnya peneliti membuat deskripsi secara singkat dan sistematis sehingga tema-tema yang ditemukan menjadi lebih jelas.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil

#### 4.1.1. Analisis Makna

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana *Islamic Work Ethics* dalam Peningkatan Mutu Kerja PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang utama Makassar (Studi Kasus pada Sumber Daya Insani). Wawancara ini melibatkan 5 (lima) orang informan (objek penelitian). Adapun hasil wawancara yang dilakukan sebagai berikut:

- a. Integritas *frontliner* setiap aktivitas pekerjaannya sesuai ajaran Islam, etika dan pedoman yang berlaku.  
Pernyataan informan Satu, sebagai berikut:

*“Jadi kalau dibilang integritas itu memang apa yang kita harapkan. Integritas adalah apa yang kita lakukan harus sesuai ajaran agama Islam aturan-aturan dan perundang – undangan pokona semua harus sesuai. Kalau di Bank Muamalat itu sendiri contohnya ketika Adzan itu secara otomatis itu selama 15 menit kita break untuk sholat berjamaah laki-laki ke masjid dan perempuan ke Mushollah. Nah, kalau ini di frontliner memang eee kita mmm biasanya ada ganti-gantian*

**karena nasabah kayak kita dicabang Makassar CS ada 3 jadi ganti-gantian. Tapi sebenarnya, kalau aturan dari pusat itu harus semuanya berhenti. Jadi, kita break dan mengajak nasabah untuk sholat berjamaah”.**

Pemaknaannya adalah:

(Informan mengatakan bahwa integritas itu harus dijaga dalam kantor maupun diluar kantor secara ajaran Islam, aturan dan perundang-undangan. Budaya kerja Islami modern dan professional harus memberikan *values* dalam bekerja. Values inilah yang menjadi pembeda antara bank konvensional dan bank Muamalat. Didalam ajaran Islam dan Manajemen Bank Muamalat diatur itu setiap waktu Sholat harus break selama 15 menit dan mengajak nasabah akan tetapi hal itu masih sulit kami lakukan salah satu faktornya adalah kurangnya SDM bagian *customer service* dalam pelayanan. Dan kemudian cara berpakaian dan cara berbicara *frontliner* itu sudah diatur dalam manajemen standar operasional Bank Muamalat jadi wajib menjaga pedoman yang ada).

Kemudian pernyataan informan Satu dipertegas oleh pernyataan informan Dua, sebagai berikut:

**“Oo iya sangat diatur sekali secara syariah. Jadi ehhh baik didalam maupun diluar harus memakai yang Islami tidak boleh ada di kantor pakai jilbab diluar tidak itu tidak boleh. Ehhh setiap karyawan harus menjaga etika”.**

Pemaknaannya adalah:

(Informan mengatakan bahwa *frontliner* harus menjaga nama baik Bank Muamalat baik dalam kantor maupun diluar kantor).

Penegasan lebih lanjut tentang integritas sumber daya insani di bank Muamalat dinyatakan oleh informan Tiga:

**“Walaikumsalam, bagus itu, hmmm kalau saya maunya itu jangan cuman dalam kantor saja dia menjaga akhlak seperti itu eeee.... diluar kantorpun juga seperti itu. Yang paling utama sebenarnya akhlaknya, kenapa harus akhlak karena akhlak bisa membangun kepribadian seseorang.”**

Pemaknaannya adalah:

(Informan berpendapat bahwa integritas terkait bagaimana sumber daya insani sebagai seorang manusia bisa menjaga akhlaknya baik di dalam kantor maupun diluar kantor karena dengan akhlak yang baik maka akan tercipta karakter atau kepribadian yang baik pada diri seseorang).

- b. Kecepatan tanggap *frontliner* dalam memberikan solusi kepada nasabah.

Pernyataan informan Empat dalam wawancara Q&A, sebagai berikut:

**“Hal yang paling penting dalam tanggap yaitu responsif. Responsif adalah salah satu skill yang wajib dimiliki oleh setiap frontliner dalam melayani nasabah. Kecepatan dalam menanggapi ini tidak hanya dalam melakukan proses transaksi namun juga dalam handle complain yang dialami oleh nasabah. Eee... sejauh ini, hasil survey dari Service Level Agreement (SLA) di internal Bank Muamalat menunjukkan rata-rata score yang cukup tinggi yaitu diatas 98% (Sangat Memuaskan). Ee.. juga yaa frontliner harus update mengenai masalah prosedur, masalah knowledge, produk-produk, pengetahuan tentang produk.”**

Pemaknaannya adalah:

(*Frontliner* itu harus responsif terhadap nasabah. Respon disini bukan pada saat melayani nasabah akan tetapi mampu memberikan solusi atas *complain* yang dialami oleh nasabah. Hasil survey dari *Service Level Agreement* (SLA) di internal Bank Muamalat menunjukkan rata-rata score yang cukup tinggi yaitu diatas 98% (Sangat Memuaskan) artinya bahwa tingkat layanan Bank Muamalat sangat baik. Selain itu *frontliner* harus menguasai dan update mengenai informasi produk yang dimiliki oleh Bank Muamalat.)

Pernyataan informan Empat sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh informan 5:

**“Hmmm ee teller sama CS di bank Muamalat ini sangat baik dalam melayani nasabah. Mereka memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan nasabahnya. Jadi saya pribadi merasa nyaman karena pelayanan tellernya cepat eehhh kita tidak buang-buang waktu begitu.”**

Pemaknaannya adalah:

(Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bagian *frontliner* Bank Muamalat. Hal ini dikarenakan teller dan customer service mampu memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan dapat memberikan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi oleh nasabahnya).

- c. Cara melayani *frontliner* yang kompeten dan profesional kepada nasabah sesuai ajaran Agama Islam.

Pernyataan informan Satu, sebagai berikut:

***“Kalau kita disini perempuan melayani laki-laki bisa saja, pokonya kita melayani nasabah sesuai nomor antrian kalau di Bank Mandiri kan langsung salaman kalau kita di gayanya Bank Muamalat disini meletakkan tangan kanan di pundak sebelah kiri dengan memberikan salam tanpa bersentuhan laki-laki pun seperti itu.***

Pemaknaannya adalah :

(Informan mengatakan bahwa pelayanan frontliner di Bank Muamalat berbeda dengan bank lain seperti halnya tata cara salam menyambut nasabah sampai pada tata cara berbicara dan tata cara memandang nasabah diatur dalam SOP Bank Muamalat).

Pernyataan informan Lima:

***“Kalau berbicara tent...tentang profesionalisme, mereka semua profesional karena tau aturan dan etika yang sesuai apalagi ee.... dengan dasar agama islam yang harus berlaku sopan kepada orang lain. Tidak bercanda, tidak berbicara dengan temannya ato menggosip itu kan bisa dikatakan profesional.”***

Pemaknaannya adalah:

(Informan beranggapan bahwa *frontliner* bekerja secara profesional dan sesuai aturan dan etika yang telah diterapkan).

- d. Cara *frontliner* dalam melayani nasabah sesuai standar pelayanan prima.

Informan Satu mengatakan:

***“Alhamdulillah cukup cepat, cepat dalam hal apa? Misalnya: nasabah menunggu, menunggu dilayani... nah ini CS dibantu security kita bertanya ibu mau ke CS atau ke teller silahkan ibuuu... ada bisa dibantu? Nahhh, CS dan teller kita disini memang kita latih bagaimana cara berempati, bagaimana kalau misalnya kita umpamakan berada di bank lain kita menunggu yang lama itu kan bisa merusak mood nasabah.***

Pemaknaannya adalah:

(Informan mengatakan bahwa cara kerja *frontliner* dalam melayani nasabah itu cepat, informan memberikan perumpamaan ketika berada di bank lain dan sedang menunggu lama pasti akan nasabah kurang nyaman dan itu akan memberikan kesan awal kurang baik. Maka dari itu, CS dan Teller diajarkan untuk bersifat empati kepada nasabah supaya dapat memberikan pelayanan yang baik dan cepat).

Pernyataan informan Dua:

***“Kami disini sangat menekankan dan berpatokan pada standar pelayanan prima. Nasabah itu butuh dilayani dengan baik, makanya setiap orang dari kami memang diberikan bekal hmmm seperti training bagaimana memberikan ee.... itu pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Sesuai juga yang diajarkan oleh agama Islam bahwa kita tidak boleh membeda-bedakan orang dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Eee...bisa dibilang tidak boleh memandang bulu.”***

Kemudian pernyataan informan Satu dan Dua dipertegas dengan hasil pengungkapan hasil interview oleh pernyataan informan Empat dalam wawancara Q&A, sebagai berikut :

***“Alhamdulillah frontliner bank Muamalat telah meraih berbagai prestasi terkait pelayanan prima. Pernah di tahun 2019 itu mendapatkan nilai sangat memuaskan terkait Kepatuhan Frontliner dari Marketing Research Indonesia. Pernah juga SLE tahun 2020 bank Muamalat menjadi Bank Syariah terbaik. Eemm...kalau ini tidak salah sudah beberapa kali sih. Nilainya mencapai 56 % di atas rata-rata.”***

Pemaknaannya adalah:

(Berdasarkan hasil Survey yang telah dilakukan oleh Marketing Research Indonesia di tahun 2019 bahwa Kepatuhan Frontliner terhadap pelayanan nasabah telah mendapatkan prosentase yang sangat memuaskan. Hal ini juga Merujuk pada hasil Survey Satisfaction, Loyalty and Engagement (SLE) tahun 2020, Bank Muamalat masih menjadi Bank Syariah terbaik terkait dengan tingkat Kepuasan(satisfaction), Loyalitas (Loyalty), dan keterikatan (engagement) emosional nasabah. Dimana Bank Muamalat berhasil mempertahankan posisi pertama di kelompok bank umum Syariah dengan mengantongi total skor secara overall 56,00%)”).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemaknaan di atas mengatakan ada keterkaitan antara mutu layanan dengan Muamalat IDEAL (Islami – Modern – Profesional) dengan 4 unsur penerapannya yaitu 1) Integritas (dalam setiap aktivitas sesuai ajaran Islam, etika dan aturan yang berlaku), 2) Tanggap (Inovatif dalam memberikan solusi), 3) Kompeten (Bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban), dan 4) Pelayanan prima (berorientasi pada proses dan layanan).

Pengimplementasian Ke 4 unsur diatas sangat berkaitan *islamic work ethics* karena bekerja atas dasar ajaran Islam.

#### 4.1.2. Reduksi Makna

Reduksi makna merupakan pengelompokan makna yang terkecil. Hal ini dilakukan apabila diketahui bahwa dari beberapa pernyataan masih memiliki makna yang sama. Tahap selanjutnya adalah mengelompokkan makna menjadi sebuah gambaran dan menemukan tema *islamic work ethics* dalam pelayanan *frontliner* kepada nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar.

Tabel 1. Reduksi Makna

Makna	Reduksi Makna
I. Integritas <i>frontliner</i> setiap aktivitas etika dan pedoman yang berlaku	pekerjaannya sesuai ajaran Islam,
1. "Integritas adalah apa yang kita lakukan disini harus sesuai ajaran agama Islam aturan-aturan dan perundang – undangan pokona semua harus sesuai."	1. Integritas sesuai dengan Syariah, aturan perundangan yang ada.
2. "Ketika Adzan itu secara otomatis itu selama 15 menit kita break untuk sholat berjamaah laki-laki ke masjid dan perempuan ke Mushollah."	2. Artinya ketika waktu sholat maka segala aktivitas itu diberhentikan.
3. "Jadi, kita tanggungjawabnya bukan cuman di kantor jadi tiap waktu kita ketika kita diluar dari Bank Muamalat kita tetap jaga nama baik Bank Muamalat."	3. Tanggungjawab <i>frontliner</i> bukan hanya di dalam kantor akan tetapi diluar kantor pun mereka tetap diperhatikan.
4. "Mengenai sholat awalnya saya masuk tidak terbiasa tapi karena habit dan budaya akhirnya sudah terbiasa juga."	4. Kebiasaan saya sholat di Bank Muamalat telah membawa saya terbiasa dengan itu.
5. "Jadi eehh baik didalam maupun diluar harus memakai hijab yang Islami tidak boleh ada di kantor pakai jilbab diluar tidak itu tidak boleh."	5. Dianjurkan untuk perempuan memakai kerudung bukan cuman dalam kantor akan tetapi diluar kantor.
II. Kecepatan tanggap <i>frontliner</i> dalam memberikan solusi kepada nasabah	
1. "Hal yang paling penting dalam tanggap yaitu responsif."	1. <i>Frontliner</i> wajib tanggap dan responsif terhadap nasabah.
2. "Kecepatan dalam menanggapi ini tidak hanya dalam melakukan proses transaksi namun juga dalam <i>menghandle complain</i> ."	2. Kecepatan <i>frontliner</i> juga mampu <i>menghandel complain</i> nasabah.
3. "yaa <i>frontliner</i> harus update mengenai masalah prosedur, masalah knowledge, produk-produk, pengetahuan tentang produk."	3. <i>Frontliner</i> mengetahui dan memahami produk-produk Bank Muamalat.
III. Cara melayani <i>frontliner</i> yang kompeten dengan profesional kepada nasabah sesuai ajaran Agama Islam	
1. "Kalau kita disini perempuan melayani laki-laki bisa saja, pokoknya kita melayani nasabah sesuai nomor	1. Cara pelayanannya yaitu sesuai nomor antrian artinya profesional.

antrian.”	
2. “Jadi kita diatur sedemikian rupa untuk tidak bersentuhan dengan siapapun walaupun memang muhrim diseragamkan untuk tidak bersentuhan.”	2. Tidak dianjurkan untuk bersentuhan dengan nasabah.
3. “Dan alhamdulillah profesionalnya tinggi tidak ada sih dibidang mengambil kesempatan yang lain jenis.”	3. Artinya penerapan tenatng profesional itu sangat tinggi terhadap nasabah.
IV. Cara <i>frontliner</i> dalam melayani nasabah sesuai standar pelayanan prima	
1. “Alhamdulillah cukup cepat, cepat dalam hal apa? Misalnya: nasabah menunggu, menunggu dilayani.”	1. Cara kerja <i>frontliner</i> itu sudah baik dan cepat.
2. <i>Nahhh, CS dan teller kita disini memang kita latih bagaimana cara berempati.”</i>	2. CS dan <i>Teller</i> diajarkan untuk bisa menempatkan posisinya sebagai nasabah.
3. <i>“Cara kerja melayani eehhh frontliner. cara kerja frontliner itu memiliki namanya standard service.”</i>	3. <i>Frontliner</i> bekerja sesuai standar prosedur.
4. <i>“Fronliner juga itu memiliki etika pada saat melayani nasabah.”</i>	4. <i>Frontliner</i> bekerja sesuai etika yang ada.

Sumber: Data Diolah 2020

#### 4.2 Pembahasan Analisis Peningkatan Mutu Kerja *frontliner* melalui Integritas.

Integritas *frontliner* dalam peningkatan mutu kerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar itu sudah baik, karena beberapa dari 7 nilai integritas yang diatur dalam Muamalat IDEAL sudah diterapkan. Namun, nilai yang ke empat (tidak menunda-nunda dalam bekerja dan menjalankan sholat) terkadang belum bisa dilakukan secara optimal karena masih melayani di jam sholat Dzuhur dan Ashar.

Integritas merupakan tindakan sesuai dengan nilai-nilai dan kode etik, dengan kata lain integritas diartikan sebagai kesesuaian antara ucapan dengan perbuatan seseorang (Sujiyanto, 2017). Adapun 7 indikator yang terkandung dalam integritas yaitu: 1) Mematuhi ajaran Islam sebagai perilaku nyata dan rukun Islam dan Ihsan, 2) Menjalankan pekerjaan sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku, 3) Memastikan kehalalan sumber proses dan hasil, 4) Tidak menunda-nunda dalam bekerja dan menjalankan sholat, 5) Memastikan keselarasan antara pekerjaan dan perbuatan, 6) Menjaga amanah yang diberikan, dan 7) Menjaga rahasia perusahaan dan pekerjaan.

Uraian indikator yang terkandung dalam integritas, yang berpengaruh terhadap *islamic work ethics* adalah tidak menunda-nunda dalam bekerja dan menjalankan sholat tepat waktu. Namun, hal tersebut tidak sesuai dengan fenomena yang didapat dan hasil wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian/wawancara dari beberapa informan, diperoleh temuan hubungan *islamic work ethics* dalam peningkatan mutu kerja melalui integritas pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Makassar. Dengan demikian, yang dimaksud integritas dalam *islamic work ethics* adalah tidak menunda-nunda dalam bekerja dan menjalankan salat. Akan mendapatkan dosa besar bagi siapa saja yang meremehkan ataupun menunda-nunda waktu shalat fardhu sampai lewat waktunya. Allah Subhanahu Wa Ta’ala berfirman, yang artinya: “Kemudian datanglah setelah mereka, pengganti yang mengabaikan salat dan mengikuti keinginannya, maka mereka kelak akan tersesat” (QS. Maryam:59).

Dengan demikian, penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Desky (2014) dengan judul “Pengaruh Etos Kerja Islami Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Ayam Lepas Lhokseumawe.” Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa etos kerja Islami dan gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Ayam Lepas di Kota Lhokseumawe. Karyawan atau sumber daya insani yang bekerja sesuai dengan etika kerja islam akan menumbuhkan komitmen yang tinggi terhadap organisasi yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan performa karyawan pada Rumah Makan Ayam Lepas di Kota Lhokseumawe. Selain itu, pimpinan yang mampu menerapkan gaya kepemimpinan dengan baik sesuai dengan ajaran Islam akan

menumbuhkan komitmen yang tinggi terhadap organisasi yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan pada Rumah Makan Ayam Lepas di Kota Lhokseumawe.

#### **Analisis Peningkatan Mutu Kerja *frontliner* melalui Ketanggapan.**

Ketanggapan *frontliner* dalam peningkatan mutu kerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar itu sudah sangat baik, karena ke 7 nilai ketanggapan yang diatur dalam Muamalat IDEAL sudah diterapkan disetiap pekerjaannya. Hal ini membuktikan beberapa pernyataan informan pada hasil wawancara.

Ketanggapan merupakan keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap (Thandia, 2016). Adapun 7 indikator yang terkandung dalam tanggap yaitu sebagai berikut: 1) Berpikir dan bertindak positif dalam menghadapi perubahan, 2) Menerima dan menggunakan sistem informasi dan teknologi terbaru yang mendukung pekerjaan, 3) Melaksanakan hasil kesepakatan dengan baik untuk kepentingan bersama, 4) Menghargai perbedaan pendapat dan latar belakang, 5) Mengumpulkan informasi sebelum mengambil sikap, 6) Menjalin komunikasi yang efektif dan berkesinambungan, dan 7) Senantiasa mengambil pelajaran dan kelebihan dari pihak lain.

Uraian indikator yang terkandung dalam tanggap, yang berpengaruh terhadap *islamic work ethics* adalah menghargai perbedaan pendapat dan latar belakang.

Berdasarkan hasil penelitian/wawancara dari beberapa informan, diperoleh temuan hubungan *islamic work ethics* dalam peningkatan mutu kerja melalui ketanggapan *frontliner* pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Makassar. Dengan demikian, yang dimaksud ketanggapan seorang *frontliner* dalam *islamic work ethics* adalah menghargai perbedaan pendapat dan latar belakang. Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman, yang artinya: "*Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat*" (QS. Al-Hujurat:10).

Dalam ayat 11 ditegaskan lagi, "*Wahai orang-orang beriman! Janganlah suatu kaum mengolok-olok kaum yang lain, (karena) boleh jadi mereka (yang diperolok-olokkan) lebih baik dari mereka (yang mengolok-olok), dan jangan pula perempuan-perempuan (mengolok-olokkan) perempuan lain, (karena) boleh jadi perempuan (yang diperolok-olokkan) lebih baik dari perempuan (yang mengolok-olok). Janganlah kamu saling mencela satu sama lain, dan janganlah saling memanggil dengan gelar-gelar yang buruk. Seburuk-buruk panggilan adalah (panggilan) yang buruk (fasik) setelah beriman. Dan barang siapa tidak bertaubat, maka mereka itulah orang-orang yang zalim.*"

#### **Analisis Peningkatan Mutu Kerja *frontliner* melalui Kompeten.**

Profesional *frontliner* melalui kompeten pada peningkatan mutu kerja PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar itu sudah baik dan cepat dalam melayani nasabah, karena ke 7 nilai kompeten yang diatur dalam Muamalat IDEAL sudah diterapkan disetiap pekerjaannya. Hal ini membuktikan beberapa pernyataan informan pada hasil wawancara bahwa pelayanan *frontliner* sesuai *service level agreement* yang telah ditentukan oleh manajemen Bank Muamalat.

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Manik dan Syafrina, 2018).

Adapun 7 indikator yang terkandung dalam kompeten yaitu sebagai berikut: 1) Meningkatkan kemampuan diri, 2) Menyusun perencanaan kerja dan menyelesaikan pekerjaan sesuai kewenangan, 3) Mengelola risiko pekerjaan dengan menjalankan prinsip kehati-hatian, 4) Memberikan kontribusi dan berkolaborasi untuk mencari hasil optimum, 5) Berani mempertanggungjawabkan perbuatan, 6) Memiliki sikap pantang menyerah dan tidak mudah putus asa, 7) Bekerja dengan cepat dan praktis. Uraian indikator yang terkandung dalam kompeten, yang berpengaruh terhadap *islamic work ethics* adalah berani mempertanggungjawabkan perbuatan.

Berdasarkan hasil penelitian/wawancara dari beberapa informan, diperoleh temuan hubungan *islamic work ethics* dalam peningkatan mutu kerja melalui kompetensi *frontliner* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar.

Dengan demikian, yang dimaksud kompetensi seorang *frontliner* dalam *islamic work ethics* adalah berani mempertanggungjawabkan perbuatannya. Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman, yang artinya: "*Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya*" (QS. Al-Mudatstsir:38)".

### **Analisis Peningkatan Mutu Kerja *frontliner* melalui Pelayanan Prima.**

Pelayanan prima yang dilakukan oleh *frontliner* pada peningkatan mutu kerja PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor Cabang Utama Makassar itu sudah baik dan cepat dalam melayani nasabah, karena ke 7 nilai pelayanan prima yang diatur dalam Muamalat IDEAL sudah diterapkan disetiap pekerjaannya. Hal ini membuktikan beberapa pernyataan-pernyataan informan pada hasil wawancara bahwa pelayanan *frontliner* sesuai etika yang ada dan itu diatur dalam Manajemen Bank Muamalat.

Pelayanan prima adalah pelayanan prima apabila ada standar pelayanan dan pelayanan prima bila melebihi standar atau dengan standar (Suminar, 2017).

Adapun 7 indikator yang terkandung dalam pelayanan prima yaitu sebagai berikut: 1) Menggali kebutuhan nasabah untuk memberikan solusi dan saran produktif, 2) Menindaklanjuti keluhan dari nasabah sesuai ketentuan yang berlaku, 3) Memberikan kenyamanan serta membangun kepercayaan nasabah di dalam segala aktivitas bisnis, 4) Memastikan infrastruktur kerja dan pelayanan berfungsi dengan baik, 5) Berpenampilan sesuai estetika dan tidak bertentangan dengan syariah, 6) Memastikan proses pekerjaan sesuai pekerjaan dan prosedur yang berlaku, 7) Memastikan proses pekerjaan berlangsung cepat sesuai standar yang ditetapkan.

Uraian indikator yang terkandung dalam pelayanan prima yang berhubungan dengan *islamic work ethics* adalah berpenampilan sesuai estetika dan tidak bertentangan dengan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian/wawancara dari beberapa informan, diperoleh temuan hubungan *islamic work ethics* dalam peningkatan mutu kerja melalui pelayanan prima *frontliner* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar yaitu Berpenampilan sesuai estetika dan tidak bertentangan dengan syariah

Dengan demikian, yang dimaksud pelayanan prima seorang *frontliner* dalam *islamic work ethics* adalah berpenampilan sesuai estetika dan tidak bertentangan dengan syariah. Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman, yang artinya: “Wahai Nabi! Katakanlah kepada istri-istrimu, anak-anak perempuanmu dan istri-istri orang mukmin, “Hendaklah mereka menutupkan jilbabnya ke seluruh tubuh mereka.” Yang demikian itu agar mereka lebih mudah untuk dikenali sehingga mereka tidak diganggu. Dan Allah Maha Pengampun, Maha Penyayang. (QS Al Ahzab: 59)”.

Dengan demikian, penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Putritama (2018) dengan judul “Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri Perbankan Syariah.” Pada penelitian ini menunjukkan penerapan prinsip etika bisnis Islam memiliki dampak positif dalam perbankan syariah yang sesuai dengan fiqh, syariat, ataupun siyash. Hal tersebut sangat penting dalam rangka menciptakan dan menumbuhkan kebaikan atau kemaslahatan umat yang merupakan tujuan dari didirikannya perbankan syariah. Namun perlu diketahui bahwa penyimpangan terhadap prinsip etika bisnis syariah akan menimbulkan ketidakselarasan dan masalah terhadap cita-cita dan tujuan syariat agama Islam dan tentu saja mengancam kelangsungan hidup bank syariah itu sendiri. Oleh sebab itu, masalah-masalah yang dihadapi terkait penerapan prinsip etika bisnis islam harus segera diatasi agar tidak menjadi polemik yang berkesinambungan dan menyebabkan rusaknya sistem bagi perbankan syariah di Indonesia dan juga kepentingan *stakeholder* baik eksternal maupun internal.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. *Islamic work ethics* berperan sebagai dasar dalam peningkatan mutu kerja bagi sumber daya insani khususnya *frontliner* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar (Studi Kasus Sumber Daya Insani).
2. Kelebihan dari penelitian ini adalah data dan informasi yang didapatkan langsung dari objek yang dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya karena semua informan menjalani dan merasakan penerapan *work ethics* dalam kesehariannya.
3. Namun penelitian ini juga masih terbatas pada satu bank syariah saja sehingga hasil dari penelitian ini belum bisa di generalkan berlaku pada semua bank syariah yang ada di Indonesia.
4. Pengembangan yang diharapkan kedepannya adalah perluasan terhadap objek penelitian yang berkaitan dengan sumber daya insani di bank syariah, mengingat bahwa sumber daya insani tidak hanya dapat dinilai dari segi etika mereka semata tapi bagaimana sumber daya insani dapat berkinerja lebih baik lagi dalam mengembangkan bank syariah di Indonesia.

## 5.2 Saran

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, agar dapat melakukan penelitian dengan konteks yang lebih luas. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan temuan variabel pada penelitian ini untuk di uji secara asosiatif yaitu melihat pengaruh ke 4 (empat) indikator dalam peningkatan mutu kerja sesuai Muamalat IDEAL (Islami Modern Profesional) serta menguji secara asosiatif tentang penerapan standar operasional kode etik karyawan pada bank syariah.

## Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kami haturkan kepada seluruh pihak yang telah mendukung penyusunan jurnal ini, antara lain:

1. Keluarga kami tercinta.
2. Rektor dan seluruh civitas akademika Institut Bisnis dan Keuangan Nitro Makassar.
3. Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar.

## REFERENSI

**Q.S. Az-Zalzalah ayat 7.** Cetakan Wakaf UMI. Penerbit SABIQ

**Q.S. Maryam ayat 59.** Cetakan Wakaf UMI. Penerbit SABIQ

**Q.S. Al-Hujurat ayat 10.** Cetakan Wakaf UMI. Penerbit SABIQ

**Q.S. Al-Mudatstsir ayat 38.** Cetakan Wakaf UMI. Penerbit SABIQ

**Q.S Al-Ahzab ayat 59.** Cetakan Wakaf UMI. Penerbit SABIQ

Anggito, A. dan Setiawan, J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.

Desky, H. "Pengaruh Etos Kerja Islami dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Ayam Lepas Lhokseumawe". *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 8 (2), 114-128, 2014.

Fahadil, A, A. dan Maulana, M, I. "Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Insani Di Lembaga Keuangan Syariah Dalam Menghadapi Persaingan Global". *Jurnal Social Science Education*, 3 (1), 89-102, 2016.

Faisal, B. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana, 2016.

Ginting, D. *Etos Kerja Panduan Menjadi Karyawan Cerdas*. Jakarta: Gramedia, 2016.

Khairani, H. *Etika Bisnis Islam: Manajemen Laba*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2015.

Kusumaputri, E, S. *Komitmen pada Perubahan Organisasi pada Perspektif Islam dan Psikologi*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

Manik, S. dan Syafrina, N. "Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Pada Bank Danamon Simpan Pinjam". *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 3 (1), 167-181, 2018.

Putritama, A. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri Perbankan Syariah". *Jurnal Nominal*, 7 (1), 46-60, 2018.

Sinamo, J. *8 Etos Kerja Profesional*. Jakarta: Institut Dharma Mahardika, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Sujiyanto. "Pengaruh Integritas Dan Loyalitas Pegawai Terhadap Kebijakan Pimpinan Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Di Lingkungan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Batuoleh". *Jurnal JIMMU*, 2 (2), 133-145, 2017.

Suminar, R. "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon". *Jurnal Sekretari*, 4 (2), 112-124, 2017.

Thandia, M. "Peningkatan Reliabilitas, Daya Tanggap, Dan Jaminan Pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group". *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1 (1), 69-74, 2016.

[www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) Diakses pada tanggal 25 Januari 2020.

[www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com) (syariah perbankan syariah masih sulit bersaing dengan konvensional). Diakses pada tanggal 26 Januari 2020.

[www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) (Statistik Perbankan Syariah). Diakses pada tanggal 28 Januari 2020.