

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin

1. Profil Perusahaan dan Sejarah Ringkas

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya no.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari

warna biru dan putih sebagai benang merah dengan *brand* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi Bank Syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi Bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

2. Visi - Misi, dan Motto Bank BRI Syariah

a. Visi :

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi :

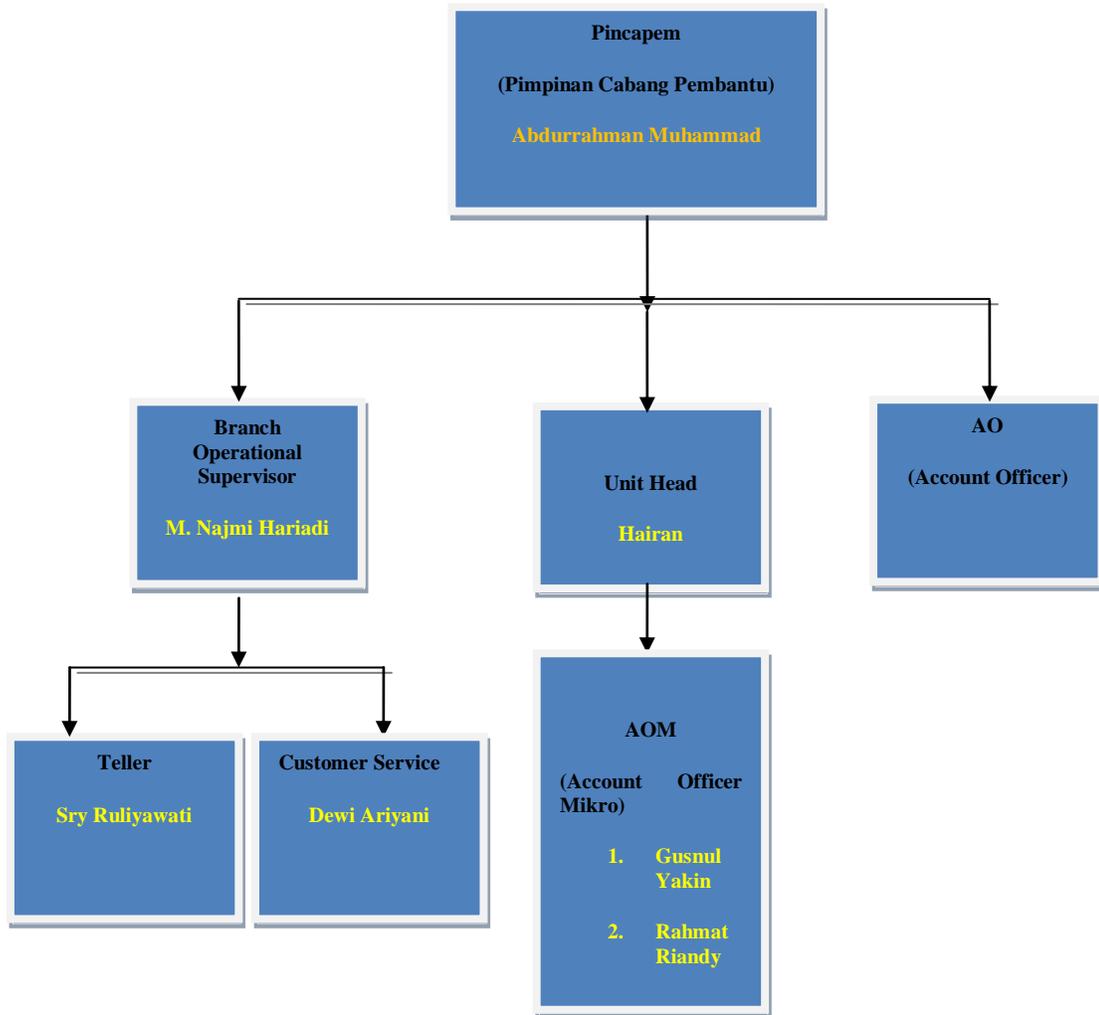
1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran

c. Motto :

Bank BRI Syariah Bersama Wujudkan harapan bersama

3. Struktur Organisasi

Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin



Sumber : BRI Syariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin (2018)

B. Penyajian Data

Tabel 1. Identitas Responden

No.	Nama	Umur	Jabatan	Lama Bekerja
1.	Abdurrahman Muhammad	30 Tahun	Pimpinan Cabang Pembantu	1 Tahun 2 Bulan
2.	M Najmi Hariadi	29 Tahun	Branch Operational Supervisor	6 Tahun 1 Bulan
3.	Sri Ruliyawati	32 Tahun	Teller	3 Tahun 7 Bulan
4.	Dewi Ariyani	27 Tahun	Customer Service	2 Tahun 6 Bulan
5.	Haeran	38 Tahun	Unit Head Mikro	4 Tahun 3 Bulan
6.	Gusnul Yakin	37 Tahun	AOM	4 Tahun 3 Bulan
7.	Rachmat Riandy	28 Tahun	AOM	4 Tahun 2 Bulan
8.	Selamat Serianto	36 Tahun	Security	3 Tahun 7 Bulan

Sumber : BRI Syariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin (2018)

1. Nilai-Nilai Utama Budaya Kerja Bank BRI Syariah

Bank BRI Syariah memiliki budaya kerja yang terdiri dari 7 nilai-nilai dasar dan 49 perilaku utama yang diterapkan terhadap setiap pegawai untuk mencapai visi dan misi dalam perwujudan pasti oke tersebut sebagai berikut :

1. Profesional adalah kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknik dan etika yang telah ditentukan. ¹

Perilaku kunci nilai profesional:

Adapun hal-hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Bekerja dengan standar praktek terbaik
- b. Mampu menjaga kerahasiaan perusahaan
- c. Bekerja dengan fokus dan sepenuh hati, dengan disiplin tinggi
- d. Mampu mengambil keputusan
- e. Kesiediaan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan diri secara berkelanjutan
- f. Menghargai potensi dan kompetensi atasan, rekan kerja dan bawahan
- g. Menemukan dan mengembangkan gagasan-gagasan baru agar perusahaan selalu memiliki daya saing yang tinggi

¹BRI Syariah, *Abut BRI Syariah* (Jakarta: BRI Syariah), www.brisyariah.co.id/?q=sejarah.html (31 November 2017).

Adapun hal-hal yang tidak boleh dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Bekerja tanpa arah
- b. Teledor
- c. Bekerja tanpa standar yang jelas
- d. Peragu
- e. Mudah puas diri dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki
- f. Merendahkan dan mendispembiayaankan orang lain
- g. Menolak ide-ide baru yang diperlukan bagi kemajuan.

2. Antusias adalah semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktifitas kerja.²

Perilaku Kunci Nilai Antusias:

Adapun hal-hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Bersemangat tinggi dalam menyelesaikan tugas
- b. Selalu menunjukkan semangat dan gairah kerja dalam kondisi apapun demi menghasilkan kinerja terbaik
- c. Bergairah dan berdedikasi tinggi, menggunakan berbagai cara, dimanapun kapanpun, dengan siapapun, demi pencapaian hasil terbaik perusahaan

²BRI Syariah, *Abut BRI Syariah* (Jakarta: BRI Syariah), www.brisyariah.co.id/?q=sejarah.html (31 November 2017).

- d. Menyikapi teguran sebagai bagian dari proses pembelajaran untuk menjadi lebih baik
- e. Menyelesaikan tugas dengan mengutamakan produktivitas, efektivitas dan efisiensi
- f. Bergairah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kemampuan diri
- g. Mendayagunakan semaksimal mungkin sarana dan prasarana yang ada untuk mencapai optimal bagi perusahaan.

Adapun hal-hal yang tidak boleh dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Menunda pekerjaan
- b. Mudah kehilangan semangat saat menghadapi kesulitan dalam pelaksanaan tugas
- c. Bersikap secara tidak acuh dan asal-asalan
- d. Kecewa dan putus asa pada saat menerima teguran
- e. Menyepelkan kualitas kerja
- f. Santai dan apa adanya
- g. Menggunakan seadanya dan melantarkan sarana dan prasarana perusahaan

3. Penghargaan SDM adalah menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan saling percaya, terbuka, adil, dan menghargai.³

Perilaku kunci nilai penghargaan SDM:

Adapun hal-hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Kinerja baik mendapat penghargaan (*reward*), kinerja buruk mendapat hukuman (*punishment*) mengembangkan kemampuan dan kepemimpinan diri yang berkualitas, baik sebagai anggota kelompok, maupun pemimpin kelompok
- b. Menjalankan program pengembangan SDM berdasarkan sistem pengembangan kompetensi dan karir yang terbuka dan adil
- c. Menciptakan lingkungan kerja yang menyehatkan, bermartabat serta memudahkan tercapainya kinerja optimum individual dan kelompok
- d. Memiliki komitmen untuk mencapai sasaran kerja individual dan kelompok berdasarkan kerjasama dan rasa memiliki

³BRI Syariah, *Abut BRI Syariah* (Jakarta: BRI Syariah), www.brisyariah.co.id/?q=sejarah.html (31 November 2017).

- e. Mendorong peningkatan kesejahteraan SDM secara berkelanjutan
- f. Berlaku adil dan setara dalam rekrutmen dan seleksi

Adapun hal-hal yang tidak boleh dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Kinerja baik atau buruk tidak memiliki konsekuensi apapun
- b. Mengabaikan pengembangan kemampuan dan kepemimpinan
- c. Menjalankan program pengembangan SDM tanpa arah
- d. Lingkungan kerja tidak mendukung pencapaian kinerja optimum
- e. Tanpa komitmen terhadap pencapaian sasaran kerja
- f. Kurang peduli
- g. Pilih kasih dan diskriminatif dalam melakukan seleksi rekrutmen

4. Tawakal adalah Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.⁴

Perilaku Kunci Nilai Tawakal:

Adapun hal-hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Mengawali setiap kegiatan dengan berdo'a
- b. Bersyukur atas hasil kerja yang dicapai

⁴BRI Syariah, *Abut BRI Syariah* (Jakarta: BRI Syariah), www.brisyariah.co.id/?q=sejarah.html (31 November 2017).

- c. Bekerja dengan rencana kerja yang jelas, sistematis dan terukur
- d. Memiliki semangat dan dorongan untuk belajar dan meningkatkan kemampuan menjadi lebih baik
- e. Senang berbagi dan membantu atasan, bawahan dan rekan sekerja untuk mencapai tujuan bersama
- f. Bekerja dengan teliti dan memperhatikan aspek detail
- g. Memiliki ketangguhan dan kegigihan untuk mengatasi semua hambatan kerja

Adapun hal-hal yang tidak boleh dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Lupa berdo'a
- b. Suka pamer, senang mengeluh
- c. Bekerja tanpa rencana dengan pertimbangan yang dangkal
- d. Malas belajar
- e. Pelit dan kikir untuk membantu rekan kerja yang kesulitan
- f. Ceroboh dan memandang remeh permasalahan
- g. Mudah menyerah

5. Integritas adalah kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.⁵

Perilaku kunci nilai integritas:

Adapun hal-hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Berprilaku penuh kejujuran
- b. Handal dan dapat dipercaya
- c. Memegang teguh dan selalu menepati janji
- d. Tetap dapat bekerja baik walau dengan pengawasan minimal
- e. Berani menyampaikan kebenaran secara etis didasarkan pada nilai yang diyakininya
- f. Berani mengakui kekurangan diri
- g. Mematuhi dan menjalankan aturan, regulasi, etika profesi, dan etika bisnis.

⁵BRI Syariah, *Abut BRI Syariah* (Jakarta: BRI Syariah), www.brisyariah.co.id/?q=sejarah.html (31 November 2017).

Adapun hal-hal yang tidak boleh dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Berbohong dan berbuat kecurangan
 - b. Lemah dan meragukan
 - c. Ingkar janji
 - d. Menyalahgunakan wewenang dan kepercayaan yang diberikan
 - e. Menghindar untuk menyampaikan kebenaran demi keselamatan pribadi
 - f. Keras kepala dan mencari-cari alasan untuk menutupi kekurangan diri
 - g. Bertindak tanpa aturan dan etika
6. Berorientasi bisnis adalah tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berfikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.⁶

Perilaku kunci nilai berorientasi bisnis:

Adapun hal-hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Berorientasi kepada keuntungan perusahaan berlandaskan etika bisnis
- b. Menguasai *Product Knowledge*
- c. *Kreatif* dan *inovatif* dalam mengembangkan bisnis perusahaan.
- d. Menerapkan *prudential banking* dan manajemen risiko yang sehat
- e. Menyatu dengan pasar
- f. Produktif untuk meningkatkan kinerja perusahaan

⁶BRI Syariah, *Abut BRI Syariah* (Jakarta: BRI Syariah), www.brisyariah.co.id/?q=sejarah.html (31 November 2017).

g. Sadar biaya

Adapun hal-hal yang tidak boleh dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Berbisnis tanpa perhitungan
- b. Tidak menguasai *Product Knowledge*
- c. Enggan berinovasi
- d. Mengabaikan *prudential banking* dan prinsip-prinsip manajemen risiko
- e. “jago kandang”
- f. Apatis
- g. Boros

7. Kepuasan pelanggan adalah memiliki kesadaran sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal dilingkungan perusahaan.⁷

Perilaku kunci nilai kepuasan Pelanggan:

Adapun hal-hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Memperlakukan pelanggan dengan penuh keramahan dan kesopanan santunan
- b. Menjaga kebersihan dan kerapian diseluruh kantor
- c. Memberikan pelayanan dengan cepat dan cermat melebihi harapan

⁷BRI Syariah, *Abut BRI Syariah* (Jakarta: BRI Syariah), www.brisyariah.co.id/?q=sejarah.html (31 November 2017).

- d. Mudah dihubungi dan tanggap
- e. Menjadi pendengar yang baik untuk memahami kebutuhan pelanggan
- f. Berprilaku menyenangkan hingga mampu menciptakan suasana yang nyaman di lingkungan perusahaan
- g. Memenuhi komitmen

Adapun hal-hal yang tidak boleh dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Berlaku tidak ramah dan tidak sopan kepada pelanggan
- b. Tidak teratur
- c. Melayani biasa-biasa saja
- d. Kurang tanggap
- e. Acuh
- f. Kurang perhatian
- g. Ingkar janji

2. Penerapan Budaya Organisasi pada Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin

Berikut ini pemaparan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti sesuai dengan kategori yang telah disebutkan pada bab-bab sebelumnya yang terdiri dari 7 Budaya Kerja atau yang biasa di sebut dengan PASTI OKE :

1) Profesional

Semua karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi di dalam melaksanakan semua pekerjaannya harus dengan professional, artinya disini para karyawan mampu bekerja sesuai dengan petunjuk dan teknis pelaksanaan, sehingga akan terlihat bagaimana penerapan nilai profesionalisme pada nilai semangat kerja Bank BRI Syariah baik dalam perilaku kerja sehari-hari maupun hubungan kerja sama satu tim, dan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan meyakini jika bekerja secara profesional maka suatu organisasi itu akan maju, dan itu akan berpengaruh juga nantinya terhadap penilaian kinerja para karyawan ke depannya.⁸ Dalam bekerja pun para karyawan jadi memiliki tantangannya tersendiri, dan para karyawan menyikapi sebuah tantangan itu dengan bersikap bisa mengatasi dan menaklukkan semua tantangan tersebut. Contoh seperti disiplin, dan lain-lain.

2) Antusias

Antusias atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktifitas kerja dalam hal bekerja yaitu para karyawan mempunyai semangat tersendiri dalam melakukan aktifitas kerja, yang mana semangat dalam bekerja itu akan berpengaruh juga dalam melakukan pekerjaan setiap hari nya. Misal customer service dan teller yang bekerja di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi

⁸Gusnul yakin, dan Dewi Ariyani, *Account Officer Makro dan Customer Service*, Wawancara pribadi 1 Maret 2018, pukul 14.05 WITA.

diharapkan selalu ramah pada nasabah yang datang ke Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi,⁹ ini menunjukkan semangat dan gairah kerja dalam kondisi apapun demi menghasilkan kinerja terbaik. Dorongan dan semangat ini pun tidak terlepas dari peran pimpinan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi yang memotivasi karyawannya dengan cara pemenuhan kebutuhan sosial karyawannya dan mampu membuat karyawannya merasa berguna dan penting.¹⁰

3) Penghargaan SDM

Penghargaan SDM di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi meliputi merekrut mengembangkan dan mempertahankan karyawan yang berkualitas, pimpinan memperlakukan karyawan berdasarkan kepercayaan, keterbukaan, keadilan dan rasa saling menghargai, sebagai bagian dari budaya kerja, ditambah dengan adanya upaya pengembangan sumber daya manusia. Upaya tersebut berupa pelatihan dan pengembangan yang direncanakan, untuk pelatihan pada Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin dilakukan pada masa training karyawan, juga diadakan melaksanakan pembacaan ayat suci al-qur'an beserta ceramah agama sebulan sekali yang dilakukan oleh semua karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah di wilayah sekitaran Banjarmasin, dimana tempat berkumpulnya di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin di km.3, juga

⁹Sri Rulywati, *Teller*, Wawancara pribadi 1 Maret 2018. Pukul 16.20 WITA.

¹⁰Dewi Ariyani, *loc. cit.*

adanya kegiatan membersihkan masjid ataupun musholla dilingkungan sekitar Bank BRI Syariah.¹¹Selain itu, ada kegiatan amal memberikan uang, sembako, dan makanan pada masyarakat yang kurang mampu, biasanya dilakukan oleh gabungan dari para karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah baik itu karyawan yang ada di Kantor Cabang, KCP Kayu Tangi, KCP Pasar baru, Maupun KCP banjarbaru. Harapan diadakannya program ini adalah agar insan yang bekerja di Bank BRI Syariah manapun mempunyai *value* yang lebih dibandingkan insan yang lain.

Penghargaan SDM di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi berdasarkan hasil kerjasama individu dan tim. Untuk penilaian *reward* dan *punishment* pada setiap bank itu tergantung pada PUK (Pimpinan Unit Kerja), karyawan yang ada di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi yang melakukan kinerja dengan baik mendapat penghargaan (*reward*), sedangkan karyawan yang melakukan kinerja buruk mendapat hukuman (*punishment*), adanya *reward* dan *punishment* itu tergantung dari masing-masing PUK (pimpinan unit kerja), akan tetapi secara jelas di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi sangat menjaga terhadap yang pertama “integritas, dan yang kedua tawakkal.” Karena jika Tawakkal, niscaya menjaga “integritas”. Landasan bekerja di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi adalah kepercayaan. Sekali kepercayaannya sudah tidak ada, maka akan berdampak buruk pada nilai-nilai yang lain, akan tetapi *Punishment* nya tidak langsung serta merta, misalkan

¹¹Gusnul yakin, Hairan, dan Abdurrahman Muhammad, *Account Officer Makro, Unit Head Makro, dan Pimpinan Cabang Pembantu*, Wawancara pribadi 1 Maret 2018, pukul 16.15 WITA.

tidak tawakkal dan tidak doa, customernya tidak ramah, marketingnya tidak menguasai orientasi bisnis, dan lain sebagainya, maka tidak bisa langsung dipecat, tetapi ada peringatan. Begitu pula sebaliknya, dengan adanya *reward* ini sebagai umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka, ini merupakan bentuk penghargaan terhadap kerja mereka di masa lalu. Harapan kedepannya dengan adanya *reward* ini adalah menjadi insan yang tetap dapat mempertahankan kinerja baik nya maupun meningkatkannya lagi.

Reward dan *Punishment* di BRI Syariah KCP Kayu Tangi adalah :

- a) *Reward* berupa pemberian insentif, voucher, bonus, dan trip keluar negeri.
- b) *Punishment* berupa surat peringatan I,II,dan III, teguran lisan dan pengurangan bonus.

4) Tawakkal

Pada Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi setiap pagi nya dilakukan pembacaan al-qur'an, pembacaan doa, dan pembacaan asmaul-husna, dan pincapem Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi sering berbagi ilmu masalah agama setiap pagi nya, dalam pelaksanaannya semua karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah mengikuti seperti OB, dan *Security*, karena semakin banyak orang yang berdoa maka semakin cepat di ijabah. Contoh pada karyawan marketing yang salah satu nasabahnya membatalkan pembiayaan, maka tetap mengedepankan

pemikiran positif dibalik pembatalan, “mungkin ini tidak menjadi rezeki karena tidak mendapat nasabah yang banyak tapi siapa tahu dari nasabah yang tidak jadi ini ternyata di belakangnya ada resiko, tapi Allah hindarkan dari perihal tersebut.¹² Ini berkesinambungan dengan nilai tawakkal yaitu menyertakan Allah dimanapun berada, dan harapannya adalah nilai-nilai syariah bukan hanya diterapkan di kantor saja, tapi juga di kehidupan sehari-hari. Jadi istilahnya, datang ke kantor pun merasa seperti rumah, dan datang ke rumah juga seperti rumah, tidak ada bedanya.

5) Integritas

Perihal Integritas artinya Bank BRI Syariah yaitu lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan, karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi adalah berdasarkan kepercayaan nasabah. Jadi, sebagaimana karyawan bekerja di perbankan apalagi di perbankan syariah KCP Kayu Tangi wajib menjaga integritas. Contoh “untuk tidak menerima bentuk pemberian apapun dari nasabah, diterapkan semua karyawan, khususnya marketing, karena marketing berurusan dengan pembiayaan. Biasanya menimbulkan konflik *interest* antara nasabah dengan karyawan tersebut. Tetapi untuk di Bank BRI Syariah KCP. Kayu Tangi tidak dilakukan hal tersebut.¹³

¹²Selamet Serianto, dan Abdurrahman Muhammad, *Security dan Pimpinan Cabang Pembantu*, Wawancara pribadi 1 Maret 2018, pukul 15.40 WITA.

¹³Rahmat Riandy, *Account office Makro*, Wawancara pribadi 1 Maret 2018, pukul 16.40 WITA

6) Berorientasi Bisnis

Perihal Orientasi Bisnis artinya semua karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi harus tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berfikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaan. Semua karyawan di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi diharuskan menguasai produk, kreatif dan inovatif dalam mengembangkan bisnis perusahaan, menerapkan *prudential banking* dan manajemen risiko yang sehat, menyatu dengan pasar, produktif untuk meningkatkan kinerja perusahaan, dan sadar biaya. Misal, seorang karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi ketika ada nasabah yang menanyakan tentang produk dan lain sebagainya, maka ia harus mampu menjelaskan tanpa meminta rekan kerja yang memang menguasai di bidangnya.¹⁴

7) Kepuasan Pelanggan

Untuk kepuasan pelanggan semua yang bekerja di bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi memberikan *Service Excellent* supaya pelanggan merasa puas, dan merasa nyaman bertransaksi di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi, karena untuk umurnya sendiri Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi masih berjalan 9 tahun, jika dibandingkan dengan induk Bank BRI Syariah (Bank BRI konvensional) sangat jauh. Nah, oleh karenanya semua karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah

¹⁴Rahmat Riandy dan Sri Rulywati, *Account office Makro dan Teller*, Wawancara pribadi 1 Maret 2018, pukul 16.40 WITA

juga tidak langsung berkecil hati, bahwasanya semua karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi juga mampu memberikan pelayanan secara maksimal, termasuk juga kepada nasabah baik itu nasabah Bank BRI Syariah dan nasabah *non* syariah, para karyawan tetap memberikan pelayanan secara maksimal tapi tidak mengesampingkan SOP yang ada.¹⁵

C. Analisis Data

Ketujuh nilai-nilai dasar dan 49 perilaku utama yang diterapkan para karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi untuk mencapai visi dan misi dalam perwujudan PASTI OKE sudah diterapkan karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi, dengan kondisi tersebut para karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi menyadari pentingnya budaya organisasi dalam kegiatan kerja bahkan untuk kehidupan sehari-hari.

Hal tersebut karena memang sudah menjadi bagian dari pekerjaan karyawan sehari-hari, nampak bahwa Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi mempunyai budaya organisasi yang kuat, karena nilai-nilai, sikap, dan kepercayaan bersama tersebut dipahami serta dianut dengan teguh dan komitmen yang tinggi, sehingga rasa kebersamaan para karyawan tercipta.

Budaya organisasi yang kuat ini sangat bermanfaat bagi Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi dalam hal memudahkan koordinasi aktifitas dalam organisasi,

¹⁵Abdurrahman Muhammad, *Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi*, Wawancara pribadi, 1 Maret 2018, pukul 13.40 WITA.

memudahkan dan menghemat komunikasi para karyawan, terciptanya keharmonisan hubungan kerjasama antar karyawan, karena adanya sikap kebersamaan dalam menganut nilai-nilai yang ada, kelancaran aktifitas organisasi, dan pengambilan setiap keputusan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah.

Mengenai penerapan budaya organisasi pada karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi, maka langkah selanjutnya dalam sub bab ini penulis akan menganalisis perihal penerapan budaya organisasi pada karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin, sehingga pada akhirnya data tersebut memberikan gambaran terhadap apa yang diinginkan dalam penelitian ini. Data tentang penerapan budaya organisasi pada karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi ini adalah :

1) Profesional

Profesionalisme adalah merupakan bentuk komitmen dari para anggota, yaitu suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensinya secara terus menerus. Sehingga sifat profesionalisme harus dimiliki seluruh pekerjanya dimanapun berada. Nilai profesionalisme meliputi dimana setiap pekerja diharapkan bertanggung jawab akan tanggung jawabnya, efektif, efisien, dan disiplin dalam melaksanakan tugasnya, serta berorientasi ke masa depan dalam mengantisipasi perkembangan tantangan dan kesempatan.

Beorientasi ke masa depan bisa di mulai dengan suatu pemikiran, baik itu besar atau kecil, jika di mulai dengan melangkah disertai imajinasi dan keyakinan

bahwa apa yang pada awalnya hanya sebuah gambaran suatu saat nanti akan direalisasikan.¹⁶

Sifat profesionalisme harus dimiliki seseorang yang menjalankan pekerjaannya sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki dan harus melakukan sesuatu secara objektif, dimana seseorang yang memiliki sikap profesional dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tugas dan tanggung jawab, hubungan dan relasi, serta fokus dan konsisten terhadap urusan pekerjaan.

Profesionalisme karyawan juga sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan karyawan yang tercermin dalam perilaku sehari-hari, tingkat kemampuan karyawan yang tinggi akan lebih cepat mengarah pada tujuan nilai budaya profesional. Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang.

Landasan Karyawan yang menerapkan nilai profesional di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi ini adalah berkeinginan untuk maju nya Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi ke depannya, dan mengharuskan seseorang untuk mengubah pola pikir ke arah yang lebih baik, bahkan terus lebih baik.

¹⁶Kouzes Posner, *Leadership The Challenge*, terj.Reyvani Syahril (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2004), hlm. 117.

Menurut karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi dengan mereka menerapkan semua nilai-nilai budaya kerja, maka akan berpengaruh terhadap penilaian kerja mereka ke depannya, karena profesionalisme inilah yang menghidupkan segala aktivitas di perbankan. Hal ini berkesinambungan dengan sistem mereka bekerja sesuai dengan petunjuk dan teknis pelaksanaan.

Tidak hanya Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi yang memiliki tujuan, akan tetapi karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi juga memiliki tujuannya masing-masing dalam bekerja dan berusaha mencapai tujuannya, dimana tujuan itu akan membuat para karyawan termotivasi sehingga dalam melakukan pekerjaan dilakukan dengan sungguh-sungguh, dan meningkatkan kualitas diri dan berpegang teguh untuk melakukan pengembangan keterampilan dan pengetahuan. Sehingga dengan melakukan hal tersebut nantinya para karyawan akan memiliki kemampuan yang bagus untuk kepentingan pekerjaannya. Selain itu, para karyawan juga dapat bertahan di dalam dunia kerja dan mampu menyukseskan karir ke depannya.

2) Antusias

Karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah KCP Kayu tangi mempunyai semangat tersendiri dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, hal ini sesuai dengan ungkapan para karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah KCP Kayu

Tangi. Berbicara tentang antusias sangatlah penting bagi karyawan karena motivasi merupakan kebutuhan dalam melakukan jenjang pekerjaan. Hal ini sesuai dengan teori Victor H. Vroom yakni motivasi sebagai suatu pilihan alternatif dari suatu proses yang dikendalikan oleh individu itu sendiri berdasarkan perkiraan seberapa baik hasil yang diharapkan. Teori menurut Richard M. Steers dan Lyman W. Porter yaitu masing-masing tiga komponen motivasi adalah penting untuk pemahaman tentang perilaku manusia di tempat kerja. Poin komponen pertama untuk pasukan *energetic* dalam individu yang “mendorong” untuk jenis perilaku yang diarahkan sesuatu. Komponen ketiga berkaitan dengan kekuatan-kekuatan dalam individu di dalam lingkungan mereka yang memperkuat intensitas dorongan dan arah energy mereka.

Penerapan nilai antusias pada karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi yakni adanya harapan akan sebuah peluang untuk mencapai tujuan, dalam hal ini banyak hal yang mungkin ingin mereka capai. Peran pimpinan juga sangat berpengaruh untuk memotivasi kerja para karyawannya, dan menjadi tugas manajer sebagai orang yang diberi wewenang besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, dan menyediakan lingkungan kerja yang memungkinkan karyawan merasa hebat dalam bekerja, dan membuat karyawan merasa bangga menjadi bagian dari organisasi. Harapannya, jika karyawan senang maka mereka akan berusaha memberikan kontribusi terbaik, dan jika karyawan merasa senang dengan pekerjaannya, maka mereka juga cenderung memiliki

tingkat kepuasan hidup yang lebih tinggi, dan ini juga akan berpengaruh terhadap kinerja kedepannya.¹⁷

Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi terus berusaha memperbaiki lingkungan kerja, yang di mulai dengan penilaian untuk mengetahui seberapa bagus pelayanan perusahaan terhadap karyawan. Jika biasanya dilakukan penilaian untuk mengetahui seberapa bagus pelayanan, maka Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi melakukan penilaian kepuasan karyawan.

Kepuasan karyawan tidak melulu perkara gaji, tunjangan, dan fasilitas kompetitif, tapi juga mencakup sisi dalam hubungan antara bank dengan karyawan. Misalnya, pada saat briefing pagi semua karyawan boleh mengeluarkan pendapat tentang kinerja sesama karyawan, memberi pengakuan terhadap kontribusi sesama karyawan, dan pimpinan memberikan penghargaan atas kehadiran karyawan.

Lingkungan kerja yang menyenangkan merupakan faktor penting agar karyawan bekerja dengan bahagia, ini bertujuan untuk peningkatan kontribusi yang dapat diberikan oleh karyawan dalam organisasi dan sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas kerja organisasi secara keseluruhan.

¹⁷Richard L. Hughes, Robber C. Ginnet, Gordon J. Curphy, *Leadership: Enhancing the lessons of experience: Leadership Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman*, terj. Putri Iva izzati (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), hlm. 341.

3) Penghargaan SDM

Penghargaan SDM di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin dibedakan menjadi dua yaitu *Reward* dan *Punishment*. Karyawan yang mampu bekerja dengan baik maka akan mendapatkan penghargaan SDM berupa *reward*, begitu pula sebaliknya. Hal ini dilakukan untuk menciptakan iklim dan lingkungan kerja yang kondusif, yang nantinya akan memacu para pekerja untuk berbuat lebih baik lagi di tempat mereka bekerja.

Reward dan *Punishment* merupakan salah satu karakteristik budaya organisasi yang dikemukakan oleh Victor Tan, *reward* atau *punishment* merupakan sesuatu yang penting dalam budaya organisasi. *Reward* diperlukan untuk anggota yang berprestasi. dapat berupa promosi jabatan, kenaikan gaji, dan pemberian gelar teladan. Sistem *reward* harus subjektif sesuai dengan kinerja yang telah dicapai anggota dan tidak boleh adanya praktek yang tidak adil seperti senioritas, korupsi, dan sebagainya.

Allah swt berfirman untuk berbuat kebaikan seperti terdapat dalam Q.S Al-Isra ayat 25 yang artinya :

رَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَا فِي نُفُوسِكُمْ ۚ إِنَّ تَكُونُوا صَالِحِينَ فَإِنَّهُ كَانَ لِلْأَوَّابِينَ غُفُورًا ﴿٢٥﴾

“Tuhanmu lebih mengetahui apa yang ada dalam hatimu, jika kamu orang-orang yang baik, maka sesungguhnya dia maha pengampun bagi orang-orang yang bertaubat.”¹⁸

Islam sendiri memandang *reward* dan *punishment* merupakan sesuatu yang penting untuk memotivasi karyawan, dalam islam ada istilah *basyir* (berita gembira) dan *nadzir* (berita ancaman) yang dianalogikan dengan penghargaan dan hukuman, kedua hal ini tidak boleh dipisahkan karena saling berkaitan. Jika yang dilakukan hanya pemberian *reward* saja, maka karyawan akan melakukan pekerjaan karena tujuan-tujuan jangka pendek dan hanya mengharapkan *reward* saja. Jika yang dilakukan hanya *punishment* saja, maka karyawan juga cenderung menjadi takut dan tidak berkembang, artinya karyawan menjadi tidak berani dalam mengambil resiko.

Karyawan akan menjadi berkembang jika berani berinovasi dan berani mengambil resiko, hal ini sesuai dengan pendapat Robbin bahwa budaya organisasi mempunyai karakteristik salah satunya adalah inovasi dan pengambilan resiko, dan pemberian penghargaan juga harus jelas mekanismenya.

Pemberian penghargaan harus objektif dan sesuai dengan kinerja dan target yang telah dicapai oleh karyawan, pemberian peringatan juga harus sesuai dengan aturan yang telah disepakati sesuai dengan kontrak kerja. Pimpinan tidak boleh memberikan hukuman dengan semena-mena dan seenaknya sendiri. Jika hal itu

¹⁸Syaikh Muhammad Ali Ash Shaburi, *Shafwatut Tafasir: Tafsir-Tafsir Pilihan*, terj. Yasin (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2011). Hlm. 203.

dilakukan akibatnya akan timbul dengki pada diri karyawan yang di indikasikan melalui cara-cara yang tidak baik dan akan mengganggu kinerja perusahaan.¹⁹

Analisis penulis bahwa yang dilakukan karyawan Bank BRI Syariah KCP Tangi perihal Penghargaan SDM ini adalah Pimpinan BRI Syariah KCP Kayu Tangi sudah berupaya untuk mendapatkan SDM yang berkualitas guna menunjang efektivitas kerja Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi. Hal ini terlihat pada ungkapan perihal dilaksanakannya nilai tawakkal dan integritas, karena Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi berlandaskan kepercayaan, yaitu mereka bekerjanya dengan memberikan layanan jasa keuangan yang dimana kepercayaan adalah hal utama dalam pelaksanaan kerjasama ini.

Adapun dengan penilaian kinerja dalam organisasi itu mencerminkan seberapa jauh pekerjaan dilakukan oleh individu maupun oleh organisasi yang telah dicapai, dengan adanya penilaian kinerja, karyawan akan dapat menilai bagaimana kinerja dalam periode tertentu sehingga diharapkan adanya tindakan perbaikan yang diambil.

Diadakannya upaya pengembangan SDM dilakukan untuk menyiapkan karyawan yang akan memegang tanggung jawab pekerjaan dimasa yang akan datang. Pengembangan mempunyai ruang lingkup yang lebih luas dalam upaya

¹⁹Abu Masihad, *Penerapan Budaya Organisasi di KSPPS Berkah Mitra Hasanah* (Skripsi, Semarang: 2016).

memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan sikap serta kepribadian.

Pengembangan SDM ini juga dapat mengurangi ketergantungan organisasi terhadap adanya program pengangkatan karyawan baru, karena program pengembangan semata-mata untuk memberdayakan karyawan dalam organisasi untuk jangka panjang. Pengusaha dapat memperoleh keuntungan atau manfaat atas meningkatnya kontinuitas operasi dan juga makin besar komitmennya para karyawan terhadap perusahaan.²⁰

Menurut analisis penulis pelatihan dan pengembangan yang dilakukan Bank BRI Syariah ini jarang dilakukan, dikarenakan pelatihan hanya dilakukan pada saat masa training dan pelatihan dilakukan pada saat waktu yang dibutuhkan. Sedangkan pelatihan rutin yang dilakukan sekali sebulan lebih bersifat ibadah, karena karyawan dapat mengamalkan isinya dan menjadi manusia yang lebih spiritual. Kegiatan islami ini mendapatkan tanggapan baik dari semua karyawan, karena bekerja tidak hanya sekedar bekerja, akan tetapi juga mendapatkan ilmu dan bekal untuk di akhirat.

4) Tawakal

Islam memotivasi umatnya untuk bekerja serta menjadikannya media menjemput rezeki dan sarana meningkatkan taraf hidup, dibarengi tawakkal kepada Allah, dan sebagai agama *wasatiyyah* (bukan moderat), islam menuntut

²⁰Ma'ruf, Abdullah, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Banjarmasin: Antasari Pers, 2007), hlm. 69-70.

adanya tawakkal dalam ikhtiar dan ikhtiar dalam tawakal, karena keduanya adalah sisi mata uang yang tidak dapat terpisahkan dan menentukan etos kerja seorang muslim.

Seorang karyawan yang bertakwa sangat dituntut berlaku seimbang antara bekerja dan beribadah. Sebab bila kekuatan bekerja dan beribadah bersinergi dengan baik, akan lahir sebuah kekuatan yang dahsyat dan pengaruh positif bagi kebangkitan umat islam.

Pada Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi sebelum melaksanakan aktivitas pekerjaan yaitu setiap pagi sebelum pelayanan, diadakan briefing pagi. Dalam kegiatan briefing itu diadakan doa bersama pembacaan ayat-ayat alqur'an, ditambah dengan pembacaan asmaul husna, dilanjutkan dengan *sharing* berbagai informasi terkini dan lain-lain. Hal ini sesuai dengan ungkapan karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi jika ada nasabah yang membatalkan pembiayaan maka karyawan dapat mengambil nilai positifnya, artinya ada keikhlasan dan dalam pekerjaan melibatkan Allah SWT.

Karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi berusaha untuk mencari rezeki yang halal dan berkah, seorang hamba yang beriman kepada Allah ta'ala, dalam usahanya mencari rezeki para karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi tidak hanya menargetkan jumlah keuntungan yang besar dan berlipat-lipat ganda, tapi lebih dari itu, keberkahan dari rezeki tersebut untuk memudahkan para karyawan memanfaatkan rezeki tersebut di jalan yang benar, dan semua ini hanya

bisa dicapai dengan taufik dan kemudahan dari Allah ta'ala, maka tentu ini semua tidak mungkin terwujud tanpa adanya tawakkal yang benar dalam hati seorang hamba.

5) Integritas

Bank BRI Syariah yaitu lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan, karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah adalah berdasarkan kepercayaan nasabah. Peneliti menyimpulkan bahwa dasar kepercayaan ini sangatlah penting untuk karyawan dalam menjalankan kerjasama dengan nasabah. Allah swt berfirman dalam Q.S Al Anfaal ayat 58 yang artinya :

وَأَمَّا تَخَافُ مِنْ قَوْمٍ خِيَانَةً فَأَنْبِذْ إِلَيْهِمْ عَلَىٰ سَوَاءٍ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْخَائِبِينَ ﴿٥٨﴾

“Dan jika kamu khawatir akan terjadinya pengkhianatan dari suatu golongan, maka kembalikanlah perjanjian itu kepada mereka dengan cara yang jujur. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berkhianat.”²¹

²¹Muhammad Fuad Abdul Baqi, *Tafsir Tematis: Ayat-Ayat Alqur'an Alhakim*, terj. Achmad Sunarto (Surabaya: Halim Jaya, 2012), hlm. 703.

Allah swt juga berfirman untuk berbuat kebajikan seperti terdapat dalam Q.S Al Bayyinah ayat 7-8, yang artinya :

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ ﴿٧﴾ جَزَاءُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ جَنَّاتُ

عَدْنٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا ۖ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ۗ ذَٰلِكَ لِمَنْ خَشِيَ

رَبَّهُ ﴿٨﴾

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk. Balasan mereka disisi Tuhan mereka ialah surga adu yang mengalir di bawahnya sungai-sungai, mereka kekal di dalamnya selama lamanya. Allah ridha terhadap mereka dan mereka pun ridha kepadanya. Yang demikian itu adalah balasan bagi orang-orang yang takut kepada tuhan mereka”.²²

Menurut analisis peneliti penerapan integritas ini sudah sesuai dengan aturan yang ada di bank Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi berkaitan dengan perilaku nilai integritas yang harus dilakukan, dan berkaitan dengan budaya organisasi islam yang mana nilai-nilai tersebut mengandung kejujuran, konsistensi,

²²Ibid., hlm. 399.

pemahaman yang detail dengan pekerjaan, tanggung jawab dan memberikan contoh yang baik kepada sesama karyawan, dengan integritas artinya karyawan melaksanakan pekerjaannya dengan keterbukaan, kejujuran dalam bekerja, pelayanan optimal dalam segala hal, sifat ini harus dimiliki oleh semua karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi Banjarmasin.

Hal ini berkesinambungan dengan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi yang pelayanannya berhubungan dengan nasabah, dengan kemampuan karyawan yang mampu menjaga kepercayaan akan menjadikan para nasabah setia pada Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi tersebut, dan menghindarkan dari hal-hal yang membuat nasabah pindah Bank.

Firman Allah SWT untuk umatnya dalam menjaga kepercayaan yang terdapat dalam QS. An-Nisa ayat 58 yang artinya :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ

نِعْمًا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi maha melihat. “

6) Berorientasi Bisnis

Motivasi atau dorongan individu akan menuntun bagaimana orang tersebut di dalam melangsungkan aktivitasnya guna memenuhi kebutuhan atau keinginan yang diharapkan atau di cita-citakan. Sedangkan untuk menjalani pekerjaan yang dilakukan bisa dilihat dari orientasi seseorang ketika melakukan aktivitasnya.

Menurut peneliti bahwa seluruh karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi mampu menguasai nilai-nilai perilaku yang dilakukan dalam berorientasi bisnis, sesuai dengan ketentuan layanan.

Peneliti menyimpulkan penerapan berorientasi bisnis yang dilakukan karyawan di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi sudah sesuai dengan nilai-nilai perilaku yang harus dilakukan karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah, dan peneliti tidak menemukan adanya masalah dalam penerapan beorientasi bisnis, selain itu karyawan yang bekerja di bank BRI Syariah di rekrut sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

Diantara rahmat Allah kepada manusia adalah dia menjadikan malam dan siang silih berganti, agar pada malam hari manusia dapat beristirahat dari

kepenatan dan pada siang hari mencari rezeki dan karunianya dengan berbagai jenis usaha, agar manusia mensyukuri segala nikmat yang diberikan. Seperti firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Qashas ayat 72-73 yang artinya :

قُلْ أَرَأَيْتُمْ إِنْ جَعَلَ اللَّهُ عَلَيْكُمُ النَّهَارَ سَرْمَدًا إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ مَنْ إِلَهُ غَيْرُ اللَّهِ يَأْتِيكُم بَلِيلٍ

تَسْكُنُونَ فِيهِ أَفَلَا تُبْصِرُونَ ﴿٧٢﴾ وَمِنْ رَحْمَتِهِ جَعَلَ لَكُمُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ لِتَسْكُنُوا فِيهِ

وَلِتَبْتَغُوا مِنْ فَضْلِهِ وَلِعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿٧٣﴾

“Katakanlah: “Terangkanlah kepadaku, jika Allah menjadikan untukmu siang itu terus menerus sampai hari kiamat, siapakah Tuhan selain Allah yang akan mendatangkan malam kepadamu yang kamu beristirahat padanya, maka apakah kamu tidak memperhatikan, “Dan karena rahmatnya, dia jadikan untukmu malam dan siang, supaya kamu beristirahat pada malam itu dan supaya kamu mencari sebagian dari karunianya pada siang hari dan agar kamu bersyukur kepadanya.”²³

7) Kepuasan Pelanggan

²³Muhammad Fuad Abdul Baqi, *Tafsir Tematis: Ayat-Ayat Alqur'an Alhakim*, terj. Achmad Sunarto (Surabaya: Halim Jaya, 2012), hlm. 799.

Penerapan kepuasan pelanggan pada Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi yaitu seluruh karyawan berupaya untuk memberikan pelayanan setulus hati dan memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik akan menjadikan nasabah puas dan menjadikan nasabah loyal kepada bank.

Menurut analisis peneliti bentuk dari pelayanan yang dilakukan karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi ini merupakan fokus kerja karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi, sehingga seluruh pekerja berupaya memberikan pelayanan terbaik dan setulus hati. Selain itu adanya upaya-upaya yang dilakukan, untuk menunjang kepuasan pelanggan karyawan Bank BRI Syariah juga melakukan peningkatan pelayanan pada nasabah. Seperti memberikan pelayanan prima, bersikap ramah kepada nasabah baik itu nasabah syariah maupun nasabah *non* syariah.

Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan serta kemampuan para karyawan untuk membuat ikatan kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah untuk memberi penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Sikap santun seorang karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah menentukan kenyamanan bagi nasabah itu sendiri, karena jika karyawannya bersikap santun maka nasabah tidak merasa canggung dan merasa tidak terbebani dengan perasaan takut merepotkan, takut mengganggu dan sebagainya.

Pelayanan kepada nasabah yang datang harus dilakukan dengan sebaik-baiknya, pelayanan yang maksimal membuat nasabah akan puas dan menjadikan

nasabah loyal kepada Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi, baik itu pelayanan dalam transaksi di teller, penanganan *complain* nasabah harus dilaksanakan dengan profesional dan sebaik mungkin. Hal ini juga harus dilakukan oleh karyawan marketing yang bertugas di lapangan, marketing harus melayani nasabah dengan baik, dan dituntut profesional dalam melayani nasabah.

Sudah kewajiban karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi melayani nasabah dan hak nasabah adalah mendapatkan pelayanan yang baik, sehingga kedepannya lagi diharapkan sikap santun, ramah, dan disiplin ini harus dipupuk serta ditingkatkan lagi karena ini menyangkut kepentingan bersama, dan sikap itu tentunya harus berdasarkan keikhlasan dari hati nurani yang paling dalam pada setiap karyawan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi, sehingga tidak ada paksaan atas kewajiban yang membebani dalam melayani nasabah dengan setulus hati.

Dalam salah satu haditsnya Rasulullah Saw memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Allah SWT berfirman untuk berbicara baik dan sopan seperti terdapat dalam Q.S Al-Isra ayat 53 yang artinya :

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ

عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿٥٧﴾

“Dan katakanlah kepada hamba-hambaku, hendaklah mengucapkan perkataan yang lebih baik benar. Sesungguhnya setan itu menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sesungguhnya setan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia”.²⁴

Kemampuan para karyawan yang bekerja pada Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi mereka mempunyai sikap, nilai-nilai dan kepercayaan bersama tersebut dipahami serta dianut dengan teguh dan komitmen yang tinggi, sehingga rasa kebersamaan para karyawan tercipta, mereka mampu menyesuaikan diri serta memiliki keterampilan yang memadai, termasuk pula kemampuan menggunakan perangkat teknologi canggih saat ini agar dapat memberikan keuntungan bagi Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi. Misalnya, kemampuan menggunakan teknologi komputer melalui jaringan internet untuk memberikan pelayanan di bidang jasa, sebab saat ini sangat diperlukan untuk kemudahan pelayanan bertransaksi.

²⁴Abu Nizhan, *Al-Qur'an Tematis: Panduan Praktis Memahami Ayat-Ayat Al-Qur'an*, Ed. Ayatullah Khomaeny (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2011), hlm. 598.

Hal ini sesuai dengan ungkapan Samdeep dan Lylesman dalam mengklasifikasikan sebelas ciri budaya perusahaan yang unggul, yaitu keyakinan yang tidak tergoyahkan bahwa manusia adalah sumber daya perusahaan yang paling penting, dukungan dari kewirausahaan *intern* menghargai karyawan yang membantu perusahaan yang tercapai misinya, pengendalian yang lebih didasarkan pada loyalitas dan komitmen ketimbang pada aturan dan kepatuhan, komitmen pada karyawan terhadap tujuan perusahaan lebih ketimbang komitmen mereka terhadap tujuan kelompok atau pribadi, komitmen manajemen puncak untuk menyemaikan kebanggaan dikalangan semua karyawan, komitmen manajemen puncak untuk menghasilkan produk atau layanan unggul lainnya, keyakinan akan kepentingan ritual, dan upacara pada perusahaan, keyakinan akan pentingnya informasi kabar baik maupun kabar buruk, kesadaran bahwa komunikasi ke atas lebih penting daripada komunikasi ke bawah, dukungan manajemen puncak atas pelatihan dan pengembangan komitmen untuk selalu lebih pandai daripada pesaing, dan pandangan yang menghargai keberanian mengambil resiko dan kreativitas.

Adapun tipe budaya organisasi pada Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi ini termasuk pada tipe “pasif defensive”, yaitu keyakinan yang berciri memungkinkan para karyawan berinteraksi dengan karyawan lainnya dengan cara tidak mengancam keamanan kerjanya sendiri.

Untuk mempertahankan budaya organisasi pada Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi, pimpinan Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi memiliki kebijakan untuk mempertahankan nilai-nilai yang sudah ada, yaitu dengan tiga cara, yang pertama itu dengan disampaikan, yang kedua itu dilaksanakan, dan yang ketiga menjaga kontinuitas dari pelaksanaan budaya organisasi tersebut agar berkelanjutan terus.

Hal ini sesuai dengan ungkapan Menurut Robbins, bahwa “Sekali budaya itu ada di dalam organisasi, untuk mempertahankannya dengan cara memberikan sejumlah pengalaman yang sama terhadap karyawan atau pegawai”. Yang paling penting dalam mempertahankan suatu budaya, yaitu :

- a. Seleksi Organisasi, tujuan *eksplorasi* dari proses itu adalah untuk memperkerjakan individu yang mempunyai pengalaman dan kemampuan untuk berprestasi dalam pekerjaan dari organisasi dengan berhasil.
- b. Manajemen Puncak, kebijakan pemerintah untuk mempertahankan nilai-nilai yang sudah ada.
- c. Sosialisasi Organisasi, organisasi seharusnya membantu pegawai baru untuk menyesuaikan budaya yang sudah ada dalam organisasi tersebut.
- d. Menciptakan integritas atau kelompok antar individu berperilaku sesuai dengan nilai-nilai yang di sepakati.