

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh peneliti dengan cara observasi dan wawancara langsung terhadap Pimpinan dan Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Palangkaraya terhadap penanaman karakter religius karyawan. Maka penyajian data dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Gambaran Bank Muamalat KC Palangkaraya

(Faisol, 2007, hal. 129) PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanannya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada tanggal 1 November 1991 atau pada tanggal 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian didukung oleh pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus memiliki produk dan inovasi keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Pembiayaan Syariah (AlIjarah). Indonesia.) Finance dikembangkan dan diedit) untuk membuat terobosan di Indonesia. Selain itu, produk Share yang diluncurkan oleh bank pada tahun 2004 ini juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Share Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 telah diakui oleh Museum Rekor Indonesia

(MURI) sebagai kartu debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia, serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM dan cash . administrasi. Semua produk tersebut telah menjadi pelopor produk syariah di Indonesia dan tonggak penting dalam industri perbankan syariah.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia memperoleh izin valuta asing dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan hak menolak pertama (HMETD) lima (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang menerbitkan Sukuk Mudharabah subordinasi. Aksi korporasi ini semakin mengukuhkan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta sektor perbankan Indonesia.

Seiring dengan semakin diakuinya kapasitas bank, bank tersebut melebarkan sayapnya dengan semakin memperluas jaringan cabangnya di Indonesia. Pada tahun 2009, bank tersebut mendapat izin untuk membuka cabang di Kuala Lumpur, Malaysia, dan menjadi bank pertama di Indonesia dan satu-satunya yang melakukan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, bank telah memiliki 325 kantor layanan, termasuk 1 (satu) cabang di Malaysia. Bisnis bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Dalam rangka ulang tahun ke-20 di tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia mengganti nama logo bank untuk lebih meningkatkan kesadaran akan citranya sebagai bank syariah modern dan profesional. Bank juga terus mencapai berbagai tujuan dan pencapaian yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Selama ini Bank beroperasi dengan beberapa cabang yang memberikan layanan terbaik, yaitu Alljarah Indonesia Finance (ALIF) yang menyediakan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang menyediakan layanan dana pensiun melalui dana pensiun lembaga keuangan, dan Baitulmaal Muamalat, yang menyediakan layanan dana dari saluran Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia telah bertransformasi menjadi entitas yang lebih baik dan mencapai pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang spesifik, Bank Muamalat Indonesia akan terus bergerak maju untuk mewujudkan visi menjadi “Bank syariah terbaik dan 10 bank teratas di Indonesia dengan kehadiran regional yang kuat”.

Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Cabang Palangka Raya, Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Palangka Raya sendiri berdiri pada tanggal 20 Desember 200 di Palangka Raya dan beralamat di Jl.17 Diponegoro, Desa Langkai, Kecamatan Pahandut, yang sebelumnya merupakan gedung kantor pos, namun telah direnovasi sesuai standar perbankan menjadi kantor Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Palangka Raya.

Khusus untuk pulau Kalimantan, cabang Palangka Raya merupakan cabang kelima setelah Balikpapan, Samarinda, Banjarmasin dan Pontianak, namun secara nasional cabang 37.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Palangka Raya:

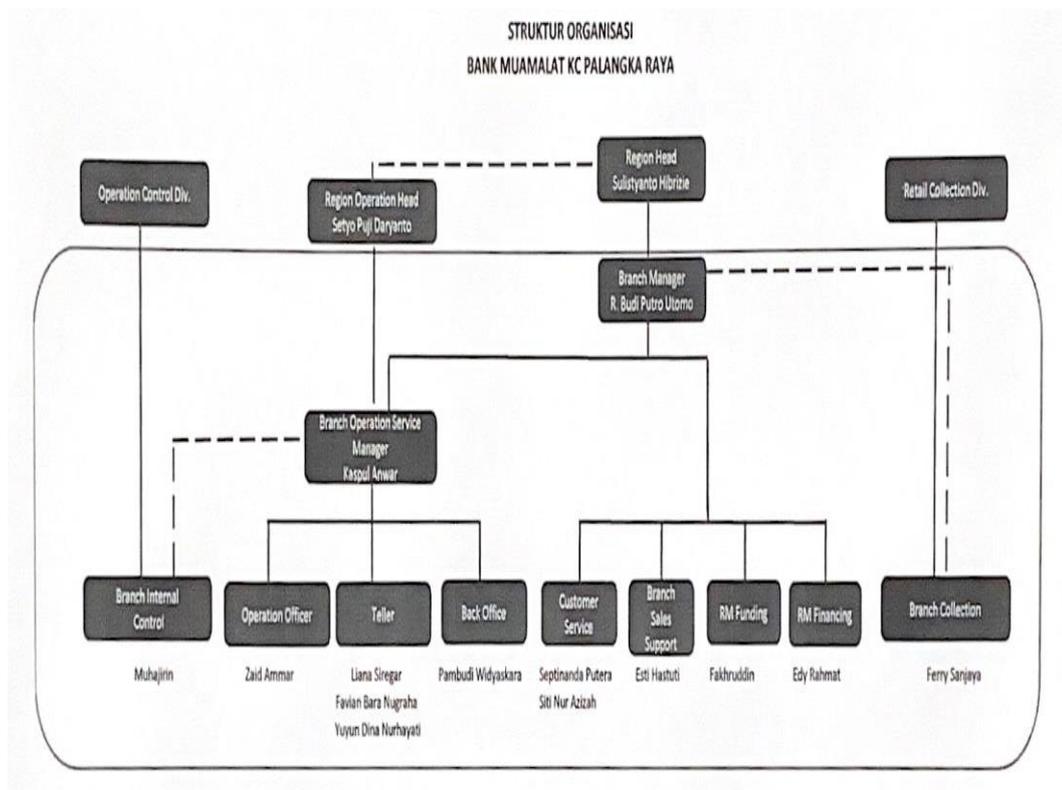
VISI

Menjadi bank syariah terbaik dan menjadi salah satu dari 10 bank teratas di Indonesia dengan eksistensi yang diakui secara regional.

MISI

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkelanjutan dengan penekanan pada kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, sumber daya manusia dan profesional Islam yang unggul, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi semua pemangku kepentingan.

3. Struktur Organisasi



Gambar 4. 1 Struktruk Organisasi

- Job Description
 - a. Branch Manager Merupakan struktur cabang tertinggi yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional sistem operasi perbankan di tingkat cabang dan membawahi general manager, baik komersial maupun operasional.
 - b. Financing review Melakukan review pinjaman dengan memperhatikan setiap permintaan pinjaman yang melebihi batas kompetensi cabang untuk diputuskan, untuk disampaikan kepada komite induk.
 - c. Manajer Pemasaran Mikro Bertanggung jawab atas program pemasaran untuk segmen usaha mikro dan sekaligus bertanggung

jawab atas sumber daya manusia yang berada di bawahnya baik dari segi komersial maupun administratif.

- d. Manajer Pemasaran Konsumen Bertanggung jawab atas program pemasaran dan produk konsumen. Ia juga bertanggung jawab atas sumber daya manusia yang menjadi bawahannya, baik secara komersial maupun administratif.
- e. Kepala Pemasaran UKM (Usaha Kecil Menengah) dan Komersial Manajer program pemasaran untuk segmen usaha kecil dan menengah dan sekaligus bertanggung jawab atas sumber daya manusia yang menjadi bawahannya, baik dari segi bisnis maupun administrasi.
- f. Manajer Operasi Bertanggung jawab untuk mengelola operasi perbankan yang melampaui aspek komersial.
- g. Collection Manager Penanggung Jawab Penagihan Bertanggung jawab untuk menjaga keuangan dan kesehatan keuangan masyarakat, serta mengelola pembiayaan pinjaman bermasalah atau terindikasi yang mungkin bermasalah.
- h. Desk Collection Penagihan di konter Penagihan pembayaran pelanggan melalui telepon, biasanya dalam waktu 1-2 hari
- i. Debt Collection agent Penagihan pembayaran nasabah langsung di lapangan 16 Restrukturisasi Apabila nasabah bermasalah pembayaran dan opsi verifikasi Financing support supervisor Bertanggung jawab untuk memantau proses pembiayaan penjaminan, aspek legal atau legal, administrasi dan pelaporan. A.

Melakukan penilaian terhadap nilai jaminan b. Melakukan analisa hukum terhadap nasabah Melakukan administrasi proses pembiayaan d. Melaporkan ke BI.

- j. Teller, Dukungan nasabah untuk transaksi setoran dan penarikan cashless dan cashless, serta transaksi lainnya sesuai dengan aturan dan SLA untuk mencapai service excellence Penerapan fungsi penyedia layanan. Service Supervisor, Manajer Operasi, Dukungan Manajer Cabang. Berupa: Pemrosesan pelayanan operasional, baik tunai maupun non tunai, dari pelanggan di kasir, secara akurat dan konsisten tepat waktu. Sebagai spesialis layanan operasional cashless dan cashless sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab Anda. Selain menjadi bagian dari tim operasi yang kuat, mereka akan dapat bekerja sama dan berkomunikasi secara efektif. Pelaksanaan dan tanggung jawab transaksi operasional cashless dan cashless, yang diproses sesuai dengan instruksi klien dan pedoman dan aturan yang ditetapkan. Pastikan lingkungan kerja bersih dan terawat, terutama dalam kondisi konter dan mesin kasir. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi rekanan. Pelaksanaan dan tanggung jawab supervisor dalam kaitannya dengan pelaksanaan pedoman dan aturan yang berlaku untuk semua layanan operasi dari kantor pusat di cabang. Sebagai bagian dari tim operasi Anda harus dapat bekerja sama dan menghadiri pelatihan untuk mencapai kerja tim yang kuat dan komunikasi yang efektif dalam operasi cabang.

k. Customer Service, Melayani nasabah dengan memberikan informasi produk dan jasa serta melakukan transaksi operasional sesuai kewenangannya, sesuai dengan instruksi nasabah serta kebijakan dan aturan yang telah ditetapkan. Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan pelanggan dan berkoordinasi dengan pihak terkait untuk menyelesaikannya. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, ruang tunggu nasabah, tempat brosur dan area bank. Memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan pengoperasian layanan Layanan Pelanggan. Melaksanakan dan pertanggungjawaban kepada atasan dan secara proaktif berkoordinasi dengan pegawai lain dalam rangka pelaksanaan kebijakan dan aturan yang berlaku pada seluruh pelayanan operasional dari kantor pusat hingga cabang. Sebagai bagian dari Tim Operasi, yang harus dapat bekerja sama dan mengikuti pelatihan untuk melaksanakan Kerjasama Tim yang solid dan komunikasi yang efektif dalam Operasi Cabang. Membantu nasabah dalam membuka dan menutup rekening serta transaksi lainnya sesuai dengan aturan dan SLA yang telah ditetapkan untuk mencapai service excellence (Menerapkan Fungsi Service Provider). Memberikan dukungan kepada Service Manager, Operation Manager, Branch Manager berupa layanan operasional Pemrosesan pembukaan dan penutupan rekening, serta operasional lainnya yang dilakukan oleh nasabah di Customer Service secara tepat, sopan, ramah dan konsisten dalam cuaca.

Sebagai spesialis dalam produk dan layanan operasional Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya. Jadilah bagian dari tim operasi yang kuat, mampu bekerja sama dan berkomunikasi secara efektif.

B. Deskripsi Hasil Wawancara

1. Identitas Informan

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada tanggal 13 september 2021 dengan cara wawancara kepada Pimpinan dan karyawan Bank Muamalat KC Palangkaraya maka penulis mendapat data-data yang berhubungan dengan penanaman karakter religius pada karyawan di Bank Muamalat KC Palangkaraya. Dari 5 (lima) Informan yaitu Branch Manager Bank Muamalat, 2 (dua) orang pegawai bagian Customer Servis dan 1 (satu) pegawai bagian Teller dan 1 (satu) orang karyawan bagian RM Funding. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah 5 (lima) orang yang pernah atau mendapatkan pelayanan langsung dari karyawan. Maka dari itu dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut, yaitu:

a. Identitas Informan

1) Nama : R. Budi Putro U

Posisi/Jabatan : Branch Manager

Menurut Pimpinan Bank Muamalat KC Palangkaraya penanaman karakter religius adalah serangkaian kegiatan guna untuk membentuk karakter religius para karyawan dengan cara wajib salat berjemaah dan membaca al-qur'an. R. Budi Putro U

menjelaskan bahwa seseorang yang ingin memiliki dan mengembangkan karakter religius harus patuh dalam menjalankan perintah agama. Sehingga nilai-nilai agama menjadi cerminan dan acuan dalam menjalankan kegiatan atau kehidupan sehari-hari.

Mengenai kegiatan penanaman karakter religius wajib salat berjemaah dan membaca al-qur'an tersebut Pimpinan Bank Muamalat KC Palangkaraya menghimbau wajib dilakukan oleh seluruh karyawan serta perintah tersebut sudah disosialisasikan kepada seluruh karyawan. Kegiatan tersebut yaitu salat dzuhur dan salat ashar berjemaah serta Membaca Al-qur'an pada pagi hari (do'a bersama).

Mengenai peraturan tersebut tidak ada sanksi bagi yang melanggar dan reward bagi yang patuh namun kegiatan tersebut tetap dipantau oleh pimpinan, karena mengingat perihal ibadah itu adalah kesadaran dan tanggung jawab masing-masing individu, maka dalam hal ini tidak ada punishment ataupun reward.

Mengenai kendala menurut R. Budi Putro U tidak ada kendala dari segi karyawan dalam penerapan penanaman karakter religius wajib salat berjemaah namun kendalanya ada pada waktu, karena tidak semua karyawan dapat salat berjemaah secara bersamaan dikarenakan masih jam kerja, Terutama bagi team front liner karena harus ada yang berjaga di loket teller sehingga kegiatan tersebut dilakukan secara bergantian. Adapun dari segi fasilitas kegiatan salat berjemaah sangat memadai, Sedangkan pada

penanaman karakter religius melalui membaca al-Qur'an (do'a pagi) tidak terdapat kendala dari segi waktu maupun fasilitas. Karena kegiatan penanaman melalui membaca al-Qur'an dilakukan dipagi hari sebelum kegiatan kantor dilakukan dan fasilitaspun memadai. Mengenai solusi dari kendala tersebut bagian Teller akan bergantian dalam melaksanakan shalatnya.

Menurut R. Budi Putro U dapat berpengaruh terhadap etika pelayanan dan tentunya berdampak positif dalam mengemban amanah pekerjaan dan profesionalitas kerja dengan meningkatkan keimanan dan nilai religius, hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan dalam kualitas kinerja karyawan, khususnya dalam hal pelayanan. Peningkatan dalam hal pelayanan ini terlihat dari sikap karyawan yang semakin rendah hati, ramah, sopan santun berbicara dalam melayani nasabah, serta lingkungan yang bersih.

(Sumber : wawancara dengan pimpinan Bapak Budi Putro U pada tanggal 13 September 2021)

2) Nama : Yuyun Dina Nurhayati

Posis/Jabatan : Teller

Menurut Yuyun Dina Nurhayati selaku Informan yang menjalankan kegiatan penanaman karakter religius wajib salat berjemaah dan membaca al-qur'an, kegiatan penanaman karakter dirasa penting dilakukan selain itu perintah atau intruksi dari pimpinan, kegiatan tersebut adalah kewajiban seluruh umat muslim sudah seharusnya dikerjakan setiap hari. Maka Perlunya kesadaran

diri masing-masing individu bahwa kegiatan tersebut bukan hanya perintah dari pimpinan namun kegiatan tersebut adalah kewajiban seluruh umat muslim.

Yuyun Dina Nurhayati menjelaskan bahwa kegiatan penanaman karakter religius wajib salat berjemaah dan membaca al-qur'an tersebut berjalan lancar, namun kendala terdapat pada kegiatan salat berjemaah yaitu kendala dari segi waktu, karena salat berjemaah dikerjakan pada waktu jam kerja, mengingat posisi sebagai Teller yang tugasnya melayani nasabah. Maka dari itu kami lebih fleksibel dengan tidak memaksakan seluruh karyawan mengikuti salat berjemaah, kecuali memang yang pekerjaannya tidak di bagian pelayanan. Karena seperti yang kita tau, bahwa bekerja pun sama halnya dengan ibadah. Sehingga kami pun akan bergantian dalam melakukan salat berjemaah. Sedangkan kegiatan penanaman karakter religius membaca al-qur'an dilakukan dipagi hari sebelum aktivitas bank dimulai. Dengan cara salah satu karyawan/pegawai yang memimpin.

Menurut Yuyun Dina Nurhayati kegiatan tersebut dapat berpengaruh terhadap etika pelayanan dan tentunya berdampak positif, karena dengan adanya kegiatan penanaman karakter religius akan membangkitkan semangat untuk beribadah dan mengusir rasa malas serta menjadikan kita lebih disiplin waktu. Hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan dalam kualitas kinerja karyawan, khususnya dalam hal pelayanan. Peningkatan dalam hal

pelayanan ini terlihat dari sikap karyawan yang disiplin waktu, mengutamakan pelayanan yang prima, percaya diri, semangat dalam bekerja. Dengan demikian pelayanan kepada nasabah akan menjadi lebih efektif. (Sumber : wawancara dengan Karyawan Yuyun Dina Nurhayati pada tanggal 13 September 2021)

3) Nama : Septinanda Putera

Posisi/Jabatan : Customer Servis

Menurut Septinanda Putera selaku informan yang menjalankan kegiatan penanaman karakter religius wajib salat berjemaah dan membaca al-qur'an, kegiatan penanaman karakter dirasa cukup perlu dilakukan.

Septinanda Putera menjelaskan kegiatan penanaman karakter religius wajib salat berjemaah itu adalah kewajiban bagi seluruh umat muslim, sehingga dia merasa itu bukanlah perintah atau intruksi dari pimpinan namun hal tersebut adalah kewajiban yang sudah semestinya dikerjakan seluruh karyawan. Dan juga kegiatan penanaman karakter religius dilakukan dengan hati yang ikhlas.

Menurut informan kegiatan penanaman karakter religius wajib salat berjemaah dan membaca al-qur'an dilakukan setiap harinya. Kegiatan salat berjemaah dilakukan dengan menjadi imam dan mu'azin dengan cara bergantian, begitu pula sama halnya dengan kegiatan membaca al-qur'an (do'a pagi) dipimpin secara bergantian.

Kendala waktu menjadi faktor utama karena mengingat Bank merupakan lembaga keuangan yang terdapat divisi yang bertugas dalam pelayanan maka kegiatan salat berjemaah dikerjakan secara bergantian. Sedangkan mengenai sarana atau fasilitas, menurut responden tidak ada kendala karena fasilitas penanaman karakter religius di Bank Muamalat KC Palangkaraya sangat memadai.

Adapun apakah berpengaruh penanaman karakter religius terhadap etika pelayanan. Menurut Septinanda Putera kegiatan tersebut cukup berpengaruh terhadap etika pelayanan. Walaupun tidak adanya kegiatan penanaman karakter religius, etika pelayanan dalam sebuah lembaga keuangan harus diutamakan, namun dengan adanya penanaman karakter religius menumbuhkan sisi positif, hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan dalam kualitas kinerja karyawan, khususnya dalam hal pelayanan. Peningkatan dalam hal pelayanan ini terlihat dari sikap karyawan yang mampu berinteraksi dengan baik kepada nasabah, menambah rasa tenang dalam bekerja, disiplin akan waktu dan mampu menyakinkan nasabah. (Sumber : wawancara dengan karyawan Septinanda Putera pada tanggal 13 September 2021)

4) Nama : Siti Nur Azizah

Posis/Jabatan : Customer Servis

Menurut Siti Nur Azizah selaku responden yang menjalankan kegiatan penanaman karakter religius wajib salat

berjemaah dan membaca al-qur'an, kegiatan penanaman karakter dirasa sangat perlu dilakukan.

Informan berpendapat bahwa dengan adanya penanaman karakter religius akan membiasakan dirinya mengerjakan kewajiban ibadah salat dengan berjemaah dan membaca al-qur'an yang terkadang lalai dalam melaksanakannya. Adanya penanaman karakter religius tersebut sangat berdampak bagi diri pribadi, selain itu hal demikian merupakan perintah atau intruksi dari pimpinan namun kegiatan tersebut juga merupakan kewajiban setiap umat muslim.

Namun kendala waktu menjadi faktor, karena kegiatan salat berjemaah dilakukan pada waktu jam kerja dan mengingat responden berposisi sebagai customer servis yang tugasnya adalah dalam pelayanan nasabah, sehingga mengharuskan responden melakukan salat berjemaah dengan cara bergantian. Sedangkan pada kegiatan membaca al-qur'an (do'a pagi) dirasa tidak ada masalah baik dari segi waktu maupun dari fasilitas dan juga diri pribadi masing-masing.

Menurut Siti Nur Azizah kegiatan tersebut dapat berpengaruh terhadap etika pelayanan dan tentunya berdampak positif, selain itu juga sangat berdampak pada diri pribadi, dengan adanya penanaman karakter religius tersebut akan membiasakan setiap individu mengerjakan kewajiban sebagai umat muslim, yang terkadang lalai dalam mengerjakan kewajibannya, dan juga

berdampak positif bagi jasmani dan rohani , tertanam pola disiplin waktu, rasa ketenangan hati, sehingga berpengaruh terhadap etika pelayanan. hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan dalam kualitas kinerja karyawan, khususnya dalam hal pelayanan. Peningkatan dalam hal pelayanan ini terlihat dari sikap karyawan yang sikap dan prilaku baik kepada nasabah, berbicara dengan bahasa yang baik dan sopan, menyapa dengan lemah lembut, rendah hati, dan disiplin waktu. (Sumber : wawancara dengan karyawan Sini Nur Azizah pada tanggal 13 September 2021)

5) Nama : Fakhruddin

Posisi/Jabatan : RM Funding

Menurut Bapak Fakhruddin selaku informan yang menjalankan kegiatan penanaman karakter religius wajib salat berjemaah dan membaca al-qur'an, kegiatan penanaman karakter dirasa perlu dilakukan.

Bapak Fakhruddin berpendapat bahwa penanaman karakter religius bukan hanya perintah atau intruksi dari pimpinan namun kegiatan tersebut merupakan ibadah kewajiban yang harus dikerjakan, sehingga perlu kesadaran diri individu masing-masing bahwa kegiatan tersebut tidak hanya sekedar perintah atau intruksi dari pimpinan namun juga merupakan kewajiban bagi setiap individu.

Mengenai kegiatan penanaman karakter tersebut yaitu kegiatan salat dzuhur dan salat ashar berjemaah serta kegiatan membaca al-

qur'an (do'a pagi) setiap hari harinya. Kegiatan tersebut dirasa berjalan dengan lancar.

Mengenai kendala, menurut beliau pembiasaan diri pada kegiatan penanaman karakter religius tidak menjadi kendala namun kendala waktu menjadi faktor utama, mengingat beliau berposisi sebagai RM Funding, terkadang pada waktu salat berjemaah beliau berada dilapangan sehingga tidak dapat menjalankan kegiatan salat berjemaah bersama karyawan bank lainnya, namun bukan berarti beliau meninggalkan kewajiban tersebut, mengingat hal demikian bukan hanya perintah dari pimpinan namun kegiatan tersebut adalah ibadah yang wajib dilaksanakan. Sedangkan pada kegiatan membaca al-qur'an (do'a pagi) beliau merasa aman-aman saja, berjalan dengan lancar dan kegiatan tersebut dilakukan dengan memimpin secara bergantian setiap harinya. Selebihnya tidak ada kendala, baik dari diri individu masing-masing maupun fasilitas yang ada di Bank Muamalat KC Palangkaraya pada kegiatan penanaman karakter religius.

Menurut Bapak Fakhrudin kegiatan tersebut dapat berpengaruh terhadap etika pelayanan dan tentunya berdampak positif, selain hal tersebut menyadarkan semua individu karyawan bahwa kegiatan penanaman karakter religius merupakan kewajiban setiap umat islam namun juga berpengaruh terhadap etika pelayanan. Karena dengan adanya penanaman karakter religius menjadikan karyawan mempunyai sisi religiutas atau

meningkatkan keimanan, hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan dalam kualitas kinerja karyawan, khususnya dalam hal pelayanan. Peningkatan dalam hal pelayanan ini terlihat dari sikap karyawan yang tertanam pola disiplin yang konsisten dalam bekerja, percaya diri dan rasa tenang hati dalam bekerja. (Sumber : wawancara dengan karyawan Bapak Fakhruddin pada tanggal 13 September 2021)

6) Nama : Agus Salim

Pekerjaan : Wiraswasta

Menurut Agus Salim selaku informan atau nasabah yang merasakan atau mendapat pelayanan dari karyawan Bank Muamalat KC Palangkaraya, Pelayanan karyawan di Bank Muamalat dirasa baik.

Informan datang ke Bank Muamalat KC Palangkaraya untuk mengganti kartu ATM yang tertelan dengan kartu ATM yang baru, informan mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan tanggap dari karyawan Customer Servis. Proses penggantian ATM yang baru memakan waktu atau dikerjakan kurang lebih 15 menit.

Informan tidak mengetahui adanya kotak kritik dan saran yang ada di Bank Muamalat. Akan tetapi, informan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

7) Nama : Muhammad Rafi

Pekerjaan : Wiraswasta

Menurut Muhammad Rafi selaku informan atau nasabah yang merasakan atau mendapat pelayanan dari karyawan Bank Muamalat KC Palangkaraya, Pelayanan karyawan di Bank Muamalat dirasa baik.

Pertama kali datang ke Bank Muamalat KC Palangkaraya untuk membuka buku tabungan, informan mendapatkan pelayanan yang ramah dari karyawan Customer Servis. Pelayanan yang diberikan seperti Mengucap Salam, memperkenalkan diri, menanyakan nama dan keperluan nasabah, serta melayani keperluan nasabah tersebut dengan kata-kata yang ramah.

Informan tidak mengetahui adanya kotak kritik dan saran yang ada di Bank Muamalat. Akan tetapi, informan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

8) Nama : Armani

Pekerjaan : Wiraswasta

Menurut Armani selaku informan atau nasabah yang merasakan atau mendapat pelayanan dari karyawan Bank Muamalat KC Palangkaraya, Pelayanan karyawan di Bank Muamalat dirasa baik.

Informan datang ke Bank Muamalat KC Palangkaraya untuk menyetor atau menabung uangnya, informan mendapatkan pelayanan yang baik, ramah, cepat dan tanggap dari karyawan Teller. Pelayanan yang diberikan seperti Mengucap Salam, memperkenalkan diri, menanyakan nama dan keperluan nasabah,

serta melayani keperluan nasabah tersebut dengan kata-kata yang ramah. Sebelum uang atau dananya disetorkan, petugas Teller akan mengkonfirmasi jumlah atau nominal uang yang akan disetorkan, apabila uang atau dana yang disetor sesuai dengan nominal yang disetorkan oleh nasabah, selanjutnya petugas teller akan meminta tanda tangan nasabah guna untuk persetujuan dan meminta nasabah untuk menunggu proses penyetoran tersebut. Ketika proses penyetoran sudah selesai, petugas Teller akan menyerahkan bukti penyetoran tersebut dan akhiri pelayanan dengan tersenyum serta mengucapkan salam.

Informan tidak mengetahui adanya kotak kritik dan saran yang ada di Bank Muamalat. Akan tetapi, informan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

9) Nama : Norafni Oktavia

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa

Menurut Norafni Oktavia selaku informan atau nasabah yang merasakan atau mendapatkan pelayanan dari karyawan Bank Muamalat KC Palangkaraya, Pelayanan karyawan di Bank Muamalat dirasa baik.

Informan datang ke Bank Muamalat KC Palangkaraya untuk mengganti kartu ATM yang tertelan dengan kartu ATM yang baru, informan mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan tanggap dari karyawan Customer Servis. Pelayanan yang diberikan seperti Mengucapkan Salam, memperkenalkan diri, menanyakan

nama dan keperluan nasabah, serta melayani keperluan nasabah tersebut dengan kata-kata yang ramah. Sebelum melakukan proses penggantian ATM yang baru, petugas Customer Servis akan menanyakan dimana tempat tertelan kartu ATM tersebut, dan meminta persyaratan untuk membuka ATM yang baru berupa Buka Tabungan dan KTP, selanjutnya Petugas Customer Servis akan memproses dan meminta nasabah untuk menunggu. Setelah selesai petugas Customer Servis akan menyerahkan dan mengakhiri pelayanan dengan senyum dan salam.

Informan mengetahui adanya kotak kritik dan saran yang ada di Bank Muamalat. Informan memberi saran agar pelayanan yang baik, ramah dan tanggap di Bank Muamalat KC Palangkaraya tetap dipertahankan. Informan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya dalam pelayanan pembuatan ATM yang baru.

10) Nama : Budi Rahman

Pekerjaan : Wiraswasta

Menurut Budi Rahman selaku informan atau nasabah yang merasakan atau mendapatkan pelayanan dari karyawan Bank Muamalat KC Palangkaraya, Pelayanan karyawan di Bank Muamalat dirasa baik.

Informan datang ke Bank Muamalat KC Palangkaraya untuk mengganti kartu ATM yang tertelan dengan kartu ATM yang baru, dan informan dapat menunggu pelayanan sesuai dengan

antrian. Informan mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan tanggap dari karyawan Customer Servis. Pelayanan yang diberikan seperti Mengucap Salam, memperkenalkan diri, menanyakan nama dan keperluan nasabah, serta melayani keperluan nasabah tersebut dengan kata-kata yang ramah. Sebelum melakukan proses penggantian ATM yang baru, petugas Customer Servis akan menanyakan dimana tempat tertelan kartu ATM tersebut, dan meminta persyaratan untuk membuka ATM yang baru berupa Buka Tabungan dan KTP, selanjutnya Petugas Customer Servis akan memproses dan meminta nasabah untuk menunggu. Setelah selesai petugas Customer Servis akan menyerahkan dan mengakhiri pelayanan dengan senyum dan salam.

Informan tidak mengetahui adanya kotak kritik dan saran yang ada di Bank Muamalat. Akan tetapi, informan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya dalam pelayanan pembuatan ATM yang baru.

C. Deskripsi Hasil Observasi

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada tanggal 13 september 2021 dengan cara observasi di Bank Muamalat KC Palangkaraya maka penulis mendapat data-data yang berhubungan dengan penanaman karakter religius pada karyawan di Bank Muamalat KC Palangkaraya.

Tabel 4. 1 Hasil Observasi

No	Objek Observasi	Ada	Tidak Ada	Keterangan
	Penanaman Karakter Religius			

1	Kegiatan Salat Berjamaah Di Kantor	Ada		Sesuai pengamatan penulis kegiatan salat berjamaah Bank Muamalat setiap harinya
2	Kegiatan Membaca Al-Qur'an Di Kantor	Ada		Sesuai pengamatan penulis kegiatan membaca al-qur'an Bank Muamalat setiap harinya dan dilakukan pada pagi hari sebelum kegiatan Bank di mulai.
3	Musholla Di Kantor	Ada		Fasilitas kegiatan Penanaman karakter religius pun memadai, baik itu tempat ibadah maupun fasilitas yang lainnya.
Peningkatan Etika Pelayanan				
1	Karyawan Menjadi Tambah Percaya Diri Dalam Memberikan Pelayanan	Ada		karyawan yang memiliki ketenangan hati,kepuasan akal, dan dapat mengendalikan emosi, rasa tenang, mampu mengambil keputusan dan keputusan tersebut dapat dipertanggung jawabkan.
2	Karyawan Menjadi Tambah Ramah/Murah Hati	Ada		Sesuai pengamatan karyawan memiliki sifat rendah hati kepada nasabah , tidak sombong, saling memberikan pertolongan, membentuk kepribadian yang baik, dan disiplin waktu.

(Sumber : observasi pada tanggal 13 september 2021)

D. Deskripsi Dokumentasi

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada tanggal 13 september 2021 di Bank Muamalat KC Palangkaraya maka penulis mendapat data-data yang berhubungan dengan penanaman karakter religius pada karyawan di Bank Muamalat KC Palangkaraya. Antara lain:

1. Profil Bank.
2. Foto karyawan solat berjamaah dan mengaji di kantor.
3. Foto mushola kantor bank.
4. Foto rak Al-Qur'an di kantor.
5. Foto wawancara penelitian.
6. Foto karyawan yang tambah ramah/murah hati kepada nasabah.
7. Foto karyawan yang tambah percaya diri dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

E. Analisis

Analisis data ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Penanaman Karakter Religius Wajib Salat Berjamaah dan Membaca Al-qur'an Untuk Meningkatkan Etika Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KC Palangkaraya.

1. Penanaman Karakter Religius Wajib Salat Berjamaah Untuk Meningkatkan Etika Pelayanan Karyawan.

Penanaman merupakan suatu proses atau serangkaian kegiatan untuk membentuk dan menjadikan bermanfaat dan berguna serta mencerminkan seseorang sehingga mempunyai ciri khas. (Yunitasari, 2020, hal. 4)

Penanaman karakter religius di Bank Muamalat KC Palangkaraya melalui salat berjamaah, berdasarkan hasil wawancara tidak ada peraturan tertulis namun ada himbauan secara lisan dari pimpinan Bank Muamalat KC Palangkaraya. Himbaun itu sudah diketahui oleh semua karyawan. Selama ini karyawan cenderung berusaha patuh karena menurut mereka itu bukan sekedar karena pimpinan tetapi kewajiban setiap individu sebagai seorang

muslim. Mengenai sanksi dan reward tidak ada hanya berupa pemantauan saja, karena mengingat perihal ibadah adalah kesadaran dan tanggung jawab masing-masing individu. Semua bank syariah pada umumnya sama, tidak ada peraturan tertulis tetapi selalu ada himbauan agar jangan sampai melalaikan salat, fasilitas juga disediakan sesuai kemampuan bank. Berdasarkan hasil observasi singkat karena situasi pandemi yang membatasi kegiatan observasi, peneliti sudah melihat adanya kegiatan salat berjemaah yang dilakukan oleh karyawan, adanya mushalla dan perlengkapan salat lainnya. Penulis tidak menemukan adanya pertentangan informasi antara hasil wawancara dengan hasil observasi.

Berdasarkan teori di bab 2 pada hal 19, disebutkan bahwa salat berjemaah adalah salah satu indikator penanaman karakter religius. Hasil penelitian menunjukkan di bank muamalat ada himbauan pimpinan untuk menghidupkan kegiatan salat berjemaah dan adanya musalla di dalam kantor menunjukkan bahwa Bank Muamalat telah melakukan penanaman karakter religius melalui salat berjemaah. Selanjutnya menurut teori bab 2 hal 26, penanaman karakter disamakan dengan pendidikan karakter, tujuannya adalah untuk mengembangkan kepribadian seseorang agar berakhlak mulia. (Sari S. F., 2015, hal. 96). Pada hal 27 disebutkan pendidikan karakter ini bisa dilakukan melalui keluarga, lembaga pendidikan, dan lembaga sosial. (Suhardi, 2012, hal. 320) Artinya, yang bertanggung jawab untuk menanamkan karakter religius tidak hanya sekolah dan keluarga, tetapi instansi perkantoran juga dapat melakukannya seperti halnya bank muamalat. Himbauan pimpinan untuk salat berjemaah dan dan fasilitas musalla di bank

muamalat merupakan upaya untuk mendidik dan mengembangkan semua SDM di bank muamalat agar memiliki akhlak mulia atau karakter yang islami, bank muamalat telah berpartisipasi dalam penanaman karakter religius melalui karyawannya.

Kendala yang dirasakan karyawan terdapat pada waktu, karena tidak semua karyawan dapat salat berjemaah secara bersamaan dikarenakan masih jam kerja, terutama bagi team front liner karena harus ada yang berjaga di loket teller sehingga kegiatan salat berjemaah dilakukan bergantian.

Berdasarkan teori bab 2 hal 20 “salat berjemaah lebih afdol daripada salat sendirian dengan dua puluh tujuh derajat” (HR. Muslim) Ibnu Hajar pada kitabnya Fathul Bari. Adanya kendala yang dirasakan sebagian karyawan khususnya pada bagian front liner menunjukkan bahwa antara himbauan salat berjemaah dengan jam kerja tidak sinkron, seharusnya semua karyawan tanpa disemua divisi mendapatkan hak dan kesempatan yang sama untuk dapat melaksanakan salat berjemaah dengan tenang dan khusu’.

Dampak salat berjemaah terhadap etika pelayanan, berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan Bank Muamalat KC Palangkaraya, bahwa penanaman karakter religius sesudah pelaksanaan kegiatan salat berjemaah dapat membentuk karakter dan berpengaruh terhadap etika pelayanan, hal ini dapat dilihat dari kualitas kinerja karyawan, seperti: motivasi atau semangat kerja, ramah, sopan serta rendah hati kepada nasabah, saling memberikan pertolongan, membentuk kepribadian yang baik, dan disiplin waktu. Hal ini juga dapat dilihat dari kepuasan nasabah terhadap etika pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Berdasarkan hasil wawancara kepada 5 nasabah,

mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat KC Palangkaraya, pelayanan diberikan seperti: pelayanan yang baik, cepat, tanggap, melayani keperluan nasabah tersebut dengan kata-kata yang ramah dan murah senyum, serta mampu menyelesaikan atau membantu permasalahan nasabah.

Berdasarkan teori bab 2 hal 28 hubungan karakter religius dan etika pelayanan, bahwa nilai religius akan menuntun seseorang untuk bersikap sesuai etika, dimana ajaran agama telah menjelaskan bagaimana cara beretika yang baik, secara tidak langsung dia akan memiliki rasa takut jika melanggar perintah Tuhan atau menjalankan yang telah dilarang Agama. Sehingga etika profesi yang telah ditetapkan suatu lembaga mampu dijalankan dengan baik. (Kusumaningtyas, 2016, hal. 124)

Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki nilai religius akan patuh dalam menjalankan perintah agama, dia merasa dirinya selalu terhubung dengan Tuhan dan dia akan selalu berbuat kebaikan. Sehingga nilai agama menjadi cerminan dan acuan dalam menjalankan kehidupan sehari-hari atau bersikap sesuai etika. Hal ini sama demikian dalam etika pelayanan pada sebuah lembaga keuangan perbankan, sehingga etika profesi atau SOP dalam pelayanan yang sudah ditetapkan bank mampu dijalankan dengan baik.

2. Penanaman Karakter Religius melalui Membaca Al-Qur'an Untuk Meningkatkan Etika Pelayanan Karyawan.

Penanaman merupakan suatu proses atau serangkaian kegiatan untuk membentuk dan menjadikan bermanfaat dan berguna serta mencerminkan

seseorang sehingga mempunyai ciri khas. (Yunitasari, 2020, hal. 4)

Penanaman karakter religius di Bank Muamalat KC Palangkaraya melalui membaca al-qur'an, berdasarkan hasil wawancara tidak ada peraturan tertulis namun ada himbauan secara lisan dari pimpinan Bank Muamalat KC Palangkaraya. Himbaun itu sudah diketahui oleh semua karyawan. Selama ini karyawan cenderung berusaha patuh karena menurut mereka itu bukan sekedar karena pimpinan tetapi membaca al-qur'an merupakan suatu ibadah yang mengandung pahala, sehingga sudah semestinya hal tersebut dilakukan seorang muslim. Mengenai sanksi dan reward tidak ada hanya berupa pemantauan saja, karena mengingat perihal ibadah adalah kesadaran dan tanggung jawab masing-masing individu. Semua bank syariah pada umumnya sama, tidak ada peraturan tertulis tapi selalu ada himbauan, fasilitas juga disediakan oleh bank. Berdasarkan hasil observasi singkat karena situasi pandemi yang membatasi kegiatan observasi, peneliti sudah melihat adanya kegiatan membaca al-qur'an yang dilakukan oleh karyawan, adanya Al-Qur'an yang menjadi media kegiatan tersebut. Penulis tidak menemukan adanya pertentangan informasi antara hasil wawancara dengan hasil observasi.

Berdasarkan teori di bab 2 pada hal 19, disebutkan bahwa membaca al-qur'an adalah salah satu indikator penanaman karakter religius. Hasil penelitian menunjukkan di bank muamalat ada himbauan pimpinan untuk menghidupkan kegiatan membaca al-qur'an dan adanya perlengkapan al-qur'an yang disediakan menunjukkan bahwa Bank Muamalat telah melakukan penanaman karakter religius melalui membaca al-qur'an.

Selanjutnya menurut teori bab 2 hal 26, penanaman karakter disamakan dengan pendidikan karakter, tujuannya adalah untuk mengembangkan kepribadian seseorang agar berakhlak mulia. (Sari S. F., 2015, hal. 96) Pada hal 27 disebutkan pendidikan karakter ini bisa dilakukan melalui keluarga, lembaga pendidikan, dan lembaga sosial. (Suhardi, 2012, hal. 320) Artinya, yang bertanggung jawab untuk menanamkan karakter religius tidak hanya sekolah dan keluarga, tetapi instansi perkantoran juga dapat melakukannya seperti halnya bank muamalat. Himbauan pimpinan untuk membaca al-qur'an dan fasilitas media al-qur'an di bank muamalat merupakan upaya untuk mendidik dan mengembangkan semua SDM di bank muamalat agar memiliki akhlak mulia atau karakter yang islami, bank muamalat telah berpartisipasi dalam penanaman karakter religius melalui karyawannya.

Berdasarkan hasil wawancara tidak ada kendala pada kegiatan membaca al-qur'an baik itu dari segi waktu maupun fasilitas karena semua karyawan dapat melakukan atau melaksanakan kegiatan membaca al-qur'an setiap paginya dan fasilitas al-qur'an-pun disediakan oleh bank.

Berdasarkan teori bab 2 hal 23, membaca al-qur'an bermanfaat bagi ketenangan/ketentraman hati sehingga akan menumbuhkan kepribadian yang cerdas dan tenang dalam melihat situasi termasuk dalam pengambilan sebuah keputusan dan tindakan. (wulandar, 2016, hal. 78)

الَّذِينَ ءَامَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ



(yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka manjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingati Allah-

lah hati menjadi tenteram. (Q.S Al'A'Rad ayat 28). (Rohmi Handyani, 2014, hal. 9)

Dampak membaca al-qur'an terhadap etika pelayanan, berdasarkan hasil wawancara bahwa penanaman karakter religius sesudah dilaksanakan kegiatan membaca al-qur'an dapat membentuk karakter dan berpengaruh terhadap etika pelayanan, hal ini dapat dilihat dari kualitas kinerja karyawan, seperti: memiliki semangat dan motivasi kerja, memiliki ketenangan hati, percaya diri, dan dapat mengendalikan emosi, rasa tenang, mampu mengambil keputusan dan keputusan tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini juga dapat dilihat dari kepuasan nasabah terhadap etika pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Berdasarkan hasil wawancara kepada 5 nasabah, mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat KC Palangkaraya, pelayanan diberikan seperti: pelayanan yang baik, cepat, tanggap, melayani keperluan nasabah tersebut dengan kata-kata yang ramah dan murah senyum, serta mampu menyelesaikan atau membantu permasalahan nasabah.

Berdasarkan teori bab 2 hal 28 hubungan karakter religius dan etika pelayanan, bahwa nilai religius akan menuntun seseorang untuk bersikap sesuai etika, dimana ajaran agama telah menjelaskan bagaimana cara beretika yang baik, secara tidak langsung dia akan memiliki rasa takut jika melanggar perintah Tuhan atau menjalankan yang telah dilarang Agama. Sehingga etika profesi yang telah ditetapkan suatu lembaga mampu dijalankan dengan baik. (Kusumaningtyas, 2016, hal. 124)

Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki nilai religius akan patuh dalam menjalankan perintah agama, dia merasa dirinya selalu

terhubung dengan Tuhan dan dia akan selalu berbuat kebaikan. Sehingga nilai agama menjadi cerminan dan acuan dalam menjalankan kehidupan sehari-hari atau bersikap sesuai etika. Hal ini sama demikian dalam etika pelayanan pada sebuah lembaga keuangan perbankan, sehingga etika profesi atau SOP dalam pelayanan yang sudah ditetapkan bank mampu dijalankan dengan baik.