

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Agama Islam merupakan agama yang senantiasa memberikan ketenteraman dan kesejahteraan, kedamaian, serta menciptakan suasana sejuk dan harmonis bukan hanya diantara sesama umat manusia tetapi juga seluruh umat Allah yang hidup di muka bumi. Manusia merupakan khalifah (wali) di muka bumi ini, Islam memandang bahwa bumi dengan segala isinya merupakan amanah dari Allah agar digunakan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan bersama¹.

Karena agama Islam bersifat universal, implementasi dari kedatangan agama Islam sebagai rahmat bagi sekalian alam ditunjukkan oleh adanya ajaran-ajaran Islam yang bersumber dari Al-Quran dan Al-Hadis. Rasulullah SAW, yang telah mengajarkan kebahagiaan hidup didunia dan akhirat secara seimbang. Seluruh umat muslim dituntut agar tidak mementingkan kehidupan duniawi atau akhirat saja akan tetapi dianjurkan agar hidup ditengah-tengah keduanya.² Sebagaimana dalam firman Allah (QS. Al-Qashash 77)³

¹ Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. (Jakarta: Gema Insani 2001), 3.

² BuchoriAlma, dan Donni Juni Priansyah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta 2009), 67.

³Al-Qur'an Tajwid dan Terjemah, PT. Syigma Examedia Arkanleema, 385.

وَأَبْتَغِ فِي مَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا
 وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا
 يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“ Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” (QS.Al-Qashash 77)

Adanya penjelasan ayat Al-Qur'an di atas memberikan suatu dorongan untuk menjadikan hidup seorang muslim menjadi suatu kehidupan yang seimbang antara dunia dan akhirat, dan Allah tidak menganjurkan manusia hanya hidup dengan ketidak seimbangan hal tersebut dianjurkan agar manusia mengetahui bagaimana sikap yang baik dalam suatu kehidupan. Guna memenuhi kehidupan dunianya manusia seakan-akan berlomba untuk bekerja sebagai cara memenuhi kebutuhannya.

Seluruh aktifitas hidup manusia perlu dikaitkan dengan kesadaran adanya akhirat di mana setiap manusia akan dimintai pertanggung jawaban dalam kehidupan yang telah dijalankannya di dunia.⁴

⁴Jusmaliani. *Bisnis Berbasis Syariah*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 75.

Merupakan suatu fakta yang lazim didapati dalam suatu kehidupan duniawi bahwa masalah pemenuhan kebutuhan seringkali menjadi faktor utama yang ada dalam kehidupan manusia, bahkan kadang menjadi prioritas utama kehidupan, dengan demikian, tidak dapat dipungkiri jika sejarah kehidupan manusia sering diwarnai dengan persaingan yang ketat dalam persoalan ini. Sebagian manusia yang dikuasai oleh nafsu akan menggunakan berbagai cara agar berhasil mendapatkan apa yang mereka inginkan.

Perkembangan yang kian pesat dalam hal ekonomi menjadikan pemerintah memperhatikan hal penting dalam kemajuan ekonomi dalam suatu Negara yang menjadi suatu penggerak. Yakni pemerintah serta masyarakat yang tak lain adalah pelaku ekonomi. Dapat dikatakan bahwa perekonomian menjadi sebuah tombak dari kemajuan serta kesejahteraan suatu Negara.

Diera global seperti ini perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi Syariah. Bank Muamalat Indonesia sebagai bank Syariah pertama dan menjadi *pioneer* bagi bank syariah lainnya, yang mana Bank Muamalat telah lebih dahulu menerapkan sistem perbankan yang berasaskan syariah, ditengah pesatnya bank-bank konvensional yang ada di Indonesia. Hal tersebut terbukti dengan adanya krisis yang ada pada tahun 1998 Bank Muamalat telah berhasil maneggelamkan bank-bank konvensional yang terlebih dahulu ada, disebabkan likuiditas karena sistem bunganya,

berbeda dengan Bank Muamalat Indonesia yang mampu bertahan dari krisis dan telah berhasil menunjukkan kinerja yang baik.⁵

Setiap hal yang mendasari suatu kegiatan adalah adanya suatu sikap yang baik dari diri seseorang yang melakukannya yang dikatakan sebagai suatu perilaku. Sikap merupakan suatu pernyataan evaluatif, baik yang menguntungkan ataupun tidak menguntungkan, sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan mengenai sesuatu.⁶

Secara konseptual, perilaku adalah cara bertindak, ia merujuk pada tingkah laku seseorang dalam melaksanakan kegiatan.⁷ Perilaku juga merupakan aktivitas-aktivitas individu. Perilaku atau aktivitas-aktivitas tersebut dalam pengertian yang luas, yaitu perilaku yang menonjol (*over behavior*) atau perilaku yang tidak menonjol (*inern behavior*).⁸

Sikap tersebut yang mendasari seseorang untuk melakukan sesuatu. Sikap yang memberikan respon langsung terhadap seorang individu yang pada akhirnya menyesuaikan diri segala suatu dorongan atau stimulus, dari situlah akan muncul suatu tindakan yang disebut dengan perilaku. Sikap didalam kerja adalah sikap yang bersangkutan dengan pekerjaan mereka. Sikap sangat dibutuhkan dalam melakukan

⁵<http://www.islamiccenter.or.id/berita-mainmenu-26/islamindonesia-mainmenu-33/823-perkembanganperbankan-syariah-di-indonesia->, diakses pada 24 November 2013

⁶ Robbins, Stephen P. 2003. *Organizational Behavior*. Tenth Edition, Preason Education, Inc, New Jersey. Molan, Benyamin (penerjemah). 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Pertama. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 93.

⁷ Kast, Fremont E, James E, Rosenzweig. 2002. *Organisasi dan Manajemen*. penerjemah A. Hasim Ali, Jakarta: Bumi Aksara, 253.

⁸ Ismail Nawawi, *Perilaku Administrasi, Kajian Paradigma, Konsep, Teori dan Pengantar Praktik*. (Surabaya: ITS Press. 2009), 56.

suatu pekerjaan karena hal tersebut yang mendasari timbulnya perilaku dalam diri seorang individu.

Dalam kehidupan beragama yang mendasari semua perilaku manusia adalah akhlak seseorang. Akhlak merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan. Oleh karena itu Allah telah mengutus Nabi Muhammad SAW kemudian mengangkatnya sebagai Rasul untuk menyempurnakan akhlak umat manusia yang ada di dunia ini.

انما بعثت لاتمم صالح الاخلاق (رواه البخاري)

“Sesungguhnya aku diutus untuk menyempurnakan akhlak” (HR. Bukhari)⁹

Di dalam Islam akhlak merupakan salah satu sikap yang harus senantiasa menjadi salah satu pegangan hidup dalam sebuah kehidupan. Penerapan akhlak tidak hanya kepada sesama manusia saja akan tetapi juga penerapan akhlak kepada Allah SWT. Berpegangan dengan akhlak akan menjadi pengingat untuk manusia kepada sang penciptanya dalam melakukan satu kegiatan atau sebuah pekerjaan. Dalam bekerja pun peranan akhlak juga sangat penting untuk mendapatkan hasil yang diridhoi oleh Allah.

Secara umum akhlak terbagi atas moral yang berdasarkan kepercayaan kepada tuhan dan kehidupan akhirat, maka sesuai pula dengan agama itu sendiri, dengan demikian dasar atau sumber pokok dari

⁹Abi zakariyah Yahya Bin Syarif An-Nawawi, (*Shahih Bukhori*, 1087), 303.

pada akhlak islam adalah Al-Qur'an dan Al-Hadis yang merupakan sumber utama dari agama Islam.¹⁰ Akhlak bersifat mengarah, membimbing, mendorong dan membangun peradaban manusia dan mengobati bagi penyakit sosial dari jiwa dan mental, tujuan berakhlak yang baik untuk mendapatkan kebahagiaan dunia dan akhirat, dua simbolis inilah yang diidamkan oleh setiap manusia bukan semata berakhlak secara islami hanya bertujuan untuk kebahagiaan dunia saja.

Penerapan akhlak tidak hanya didalam agama saja, akan tetapi akhlak juga harus diterapkan dalam kehidupan sosial, yakni penerapan terhadap keluarga, tetangga, rekan bisnis dan juga pada pekerjaan itu sendiri. Menurut pemaparan Anisa bekerja itu pada awalnya bekerja itu didasarkan pada keikhlasan, bila hal tersebut telah ditanamkan dalam diri maka setiap pekerjaan yang diberikan akan terasa ringan.¹¹

Sikap kerja yang baik dan patut menjadi teladan oleh semua manusia adalah akhlak Rasulullah SAW. Sikap kerja tersebut ditunjukkan pada saat Rasul bekerja dengan Khadijah dengan cara berdagang di Syam dengan membawa barang dagangan milik Khadijah. Pada saat melaksanakan pekerjaan berdagangnya Rasul menjalankan pekerjaannya dengan keuletan, kegigihan, keberanian, keadilan dan kesabaran maka beliau memperoleh keuntungan yang besar.

¹⁰Mustofa, *Akhlak Tasawuf*, (Bandung, CV. Pustaka Setia, 1999), 149.

¹¹Anisa, *Wawancara*, Sidoarjo 09 Oktober 2013

Dengan adanya pemaparan latar belakang diatas maka penulis mengambil penelitian yang berjudul Analisis Dampak Sikap Kerja Pada Karyawan Bank Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Gateway-Waru.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah berikut:

- a. Bagaimana perkembangan kualitas SDM di Perbankan Syariah.
- b. Bagaimana sikap kerja yang harus dimiliki oleh setiap karyawan Bank Syariah.
- c. Faktor yang membuat masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah.
- d. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah.
- e. Kualitas kerja karyawan terhadap loyalitas nasabah Bank.
- f. Pengaruh kualitas SDM terhadap peningkatan jumlah nasabah.
- g. Pengaruh loyalitas nasabah pada perkembangan Bank Syariah.
- h. Perkembangan sikap kerja karyawan di Bank Syariah.
- i. Penerapan sikap kerja islami pada karyawan Bank Syariah.

2. Batasan masalah

Mengingat luasnya masalah dalam studi penelitian, maka diperlukan adanya pembatasan masalah agar pembahasan dalam penelitian lebih terfokus yaitu:

- a. Penerapan sikap kerja islami pada setiap karyawan PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Gateway-Waru.
- b. Analisis kualitas kerja karyawan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Gateway-Waru.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sikap kerja yang dimiliki setiap karyawan PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Gateway-Waru?
2. Bagaimana dampak sikap kerja terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Gateway-Waru?

D. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka menyusun penelitian ini. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu juga menentukan

posisi pembeda dari penelitian ini, sebagian dari peneliti yang melakukan adalah:

Diah Ayu Novitasari dalam skripsinya yang berjudul “ Pengaruh *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Syariah Kantor Cabang Diponegoro”, Tahun 2013, yang pada intinya menjelaskan bagaimana pengaruh *service excellent* terhadap loyalitas nasabah, bagaimana para karyawan bank memberikan pelayanan yang baik untuk para nasabah, metode penelitian menggunakan metode kuantitatif.¹²

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada subjeknya yang mana penelitian terdahulu menggunakan aplikasi *service excellent* terhadap nasabah dan bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan untuk nasabah sedangkan penelitian ini adalah bagaimana sikap kerja islami diterapkan pada diri setiap karyawan sehingga hal tersebut dapat diaplikasikan terhadap pekerjaannya. Sedangkan yang menjadi persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada objek penelitian yakni loyalitas nasabah.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan utama peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran umum tentang sikap kerja yang telah ditunjukkan oleh semua karyawan PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu

¹²Diah Ayu Novitasari, “Pengaruh Service Axcelent Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Syariah Kantor Cabang Diponegoro” (Skripsi IAIN Sunan Ampel, Surabaya, 2013),

Waru Gateway berupa sikap atau perilaku terhadap pekerjaannya ataupun pelayanan terhadap nasabah. Adapun tujuan yang lebih spesifik dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui Bagaimana sikap kerja yang dimiliki oleh setiap karyawan PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Gateway-Waru.
2. Mengetahui Bagaimana dampak sikap kerja karyawan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Gateway-Waru.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna

1. Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah sebagai ilmu pengetahuan khususnya dalam wacana yang berkenaan dengan sikap kerja terhadap loyalitas nasabah.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada Bank Rakyat Indonesia tentang pentingnya penerapan sikap kerja islami dalam bekerja.

G. Definisi Operasional

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan menghindari kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul penelitian serta penggunaan beberapa istilah yang sering digunakan dalam skripsi penulis yang berjudul “Analisis Dampak Sikap Kerja Islami Karyawan Bank Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah” Penelitian ini mempunyai tiga variable yang pertama adalah variable tentang konsep sikap dalam Islam dan yang kedua adalah konsep kerja dalam Islam dan yang ketiga adalah loyalitas, dan dari ketiga konsep tersebut kemudian diturunkan menjadi sikap kerja islami dapat menumbukan loyalitas nasabah, kemudian dari variable tersebut peneliti merumuskan definisi sebagai berikut:

1. Sikap Kerja

Suatu perilaku yang ditunjukkan oleh setiap manusia, serta melakukan suatu aktifitas dengan melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan.¹³

2. Loyalitas

kepercayaan yang diberikan kepada konsumen terhadap suatu perusahaan yang mengeluarkan suatu produk yang disenangi oleh konsumen, sehingga konsumen merasakan suatu kepuasan terhadap produk tersebut.¹⁴

¹³ Moh As'ad, *Psikologi Industry: Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta : Liberty Yogyakarta 2004), 46.

¹⁴ Marwan Asri. *Marketing*, (Yogyakarta: UPP-AMP YKPN. 1991), 43.

3. Nasabah

Seseorang yang melakukan transaksi keuangan dalam suatu instansi terkait.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yakni penelitian yang berusaha menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang dengan data yang diperoleh dari lapangan yakni dengan mendapatkan informasi dari karyawan bank dan juga beberapa nasabah baik itu nasabah yang menabung maupun nasabah yang melakukan pembiayaan.

Peneliti menekankan untuk mengklarifikasi mengenai suatu fenomena yang terjadi ataupun kenyataan dengan cara mendeskripsikan dengan menggabungkan beberapa variable kemudian dikaitkan dengan masalah dan unit yang akan diteliti.

Harapan peneliti memperoleh suatu kebenaran yang ilmiah dengan itu harus dilakukan beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh peneliti, yang pertama menyajikan suatu bukti yang nyata secara fakta (*skeptik*) yang kedua peneliti menyajikan suatu yang dapat difikir secara logis (*kritik*).

2. Data dan Sumber Data

Sumber data ini adalah tempat, orang atau benda yang dapat memberikan suatu data sebagai penyusunan informasi bagi peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis data yaitu:

a. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber yang berkaitan yaitu instansi atau sebuah perusahaan yang menjadi obyek penelitian atau suatu tindakan dari informan, dalam hal ini data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan Pimpinan atau dengan manajer, dan karyawan mengenai pemahaman tentang sikap kerja islami dan penerapannya terhadap pelayanan nasabah.

Data yang dapat diambil oleh peneliti yakni berupa tindakan atau perilaku seputar pemahaman tentang sikap kerja dalam Islam dan implementasinya terhadap kerja mereka guna menumbuhkan loyalitas nasabah.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada, yang berupa dokumen-dokumen laporan-laporan dan arsip-arsip Atau sumber-sumber berupa gambar dan sumber-sumber data statistik, adapun data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berupa visi, misi, tujuan, struktur organisasi, dokumen-dokumen perusahaan serta catatan-catatan lain

mengenai perilaku yang dilakukan karyawan dalam menjalankan setiap aktivitasnya.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha pengumpulan data serta keterangan yang diperlukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi Langsung

Peneliti melakukan kunjungan lapangan terhadap situs studi kasus. Peneliti berkesempatan untuk melakukan observasi langsung. Dengan berasumsi bahwa fenomena yang diamati oleh peneliti tidak asli historis. Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah observasi langsung yang bisa dilakukan selama melangsungkan kunjungan lapangan termasuk kesempatan-kesempatan selama pengumpulan data yang lain seperti pada waktu wawancara. Sebagai contoh, kondisi bangunan ruang kerja akan menunjukkan sesuatu tentang iklim suatu organisasi.

b. Wawancara

Pengertian wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu dengan maksud tertentu dimana percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara yang dalam hal ini mengajukan pertanyaan serta yang diwawancarai yang memberi

jawaban atas pertanyaan tersebut. Metode ini dilakukan dengan memberi sejumlah pertanyaan kepada responden.¹⁵

Dalam pengertian lain wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.¹⁶ Serta yang menjadi responden kunci adalah para karyawan Bank BRISyariah KCP Waru Gateway.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti dan lain sebagainya.¹⁷

Dokumen dalam pengertian lain merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.¹⁸ dengan adanya dokumentasi dalam suatu penelitian maka dapat meningkatkan keabsahan dan penelitian akan lebih terjamin, karena peneliti betul-betul melakukan penelitian.

¹⁵Moleong, J, Lexy, *Metode Penelitian Kualitaitaif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya 2000), 187.

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung : ALFABETA 2010), 231.

¹⁷Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi*. (4Jakarta : PT Rineka Cipta 2006), 206.

¹⁸Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 240.

4. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperlukan oleh peneliti telah didapatkan maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data, semua data yang diperoleh baik itu secara observasi, wawancara dan dokumentasi diolah atau dianalisis untuk mencapai akhir dari penelitian.

Karena penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan fenomena sikap kerja para karyawan PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Waru Gateway, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan tehnik analisis data secara deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis data dengan cara menggambarkan kondisi obyektif dari obyek penelitian dan kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat atau suatu pernyataan berdasarkan data primer dan data skunder.¹⁹

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga nantinya dapat secara mudah dipahami dan nantinya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Dengan demikian, penelitian ini diarahkan seberapa jauh dan mendalam sikap kerja Islami pada pekerjaan masing-masing karyawan dan kemudian akan dipaparkan secara sederhana namun

¹⁹Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi*, 213.

mendalam dan langsung pada aspek yang diteliti. Metode analisis ini juga peneliti gunakan untuk mendapatkan suatu gambaran yang jelas berkenaan dengan permasalahan yang diteliti, yakni pemahaman mengenai sikap dan perilaku karyawan yang diajarkan oleh Rasulullah SAW.

I. Sistematika Pembahasan

Sistem pembahasan ini bertujuan agar penyusunan skripsi terarah sesuai dengan bidang kajian untuk mempermudah pembahasan, dalam skripsi ini terbagi atas lima bab, dari kelima bab tersebut terdiri dari sub bab, dimana antara satu dengan yang lain saling berkaitan sebagai pembahasan yang utuh. Adapun sistematika pembahasan adalah sebagai berikut :

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, kajian teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, pembahasan tentang landasan teori, yang berupa telaah dari beberapa literatur yang pertama meliputi pengertian, dasar hukum, definisi kerja dalam islam, konsep sikap dalam islam.

Bab ketiga, pembahasan tentang profil Bank BRISyariah, latar belakang, profil karyawan Bank BRISyariah serta penerapan sikap kerja islami pada Bank BRISyariah KCP Waru Gateway.

Bab empat. merupakan analisis terhadap sikap kerja islami pada karyawan terhadap loyalitas nasabah, pada Bank BRISyariah Waru Gateway.

Bab kelima, merupakan penutup, yang didalamnya berisi tentang kesimpulan dan saran yang merupakan upaya untuk memahami dan menjawab pertanyaan atas rumusan masalah.