

BAB IV ANALISIS DATA

A. Analisis Sikap Kerja Islami Karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Waru Gateway.

Setelah peneliti melakukan penelitian, dapat ditemukan beberapa reduksi dari data hasil wawancara dengan beberapa informan/responden yakni ibu Atta selaku bagian umum, ibu Nina selaku bagian pelayanan dan ibu Annisa bagian pembiayaan.

Penyusunan hasil reduksi data akan dipaparkan oleh peneliti secara berurut sesuai dengan konsep sikap kerja islami yang dipaparkan oleh peneliti di atas dengan tidak menghilangkan inti, proses, dan pernyataan yang ada.

Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Waru Gateway merupakan tempat peneliti untuk melakukan suatu penelitian. Peneliti mempunyai sejumlah hal yang luar biasa untuk diteliti dan ditelusuri. Budaya kerja yang ada disana tidak hanya dipenuhi dengan kesibukan dan kerja keras, meskipun begitu nuansa islami yang ada di dalamnya pun terasa kental. Hal tersebut terbukti dengan adanya pengajian rutin yang dilakukan dua minggu sekali demi meningkatkan ilmu dalam hal agama Islam semata.

Sikap yang muncul dalam diri seseorang sangat berkaitan dengan hal yang menonjol yakni perilaku. Seseorang tidak dapat mengukur sikap secara langsung, maka yang diukur adalah sikap yang nampak yakni yang dinamakan dengan perilaku.¹

Oleh sebab itu yang menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian adalah agar mendapat gambaran umum tentang sikap kerja yang ditunjukkan oleh karyawan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Gateway-Waru.

Dasaran dari suatu sikap adalah adanya suatu akhlak yang baik yang tertanam dalam diri setiap karyawan dalam melakukan berbagai hal, bila akhlak tertanam dengan baik dalam diri setiap karyawan maka yang muncul nantinya adalah perilaku yang baik yang diridhoi oleh Allah SWT.

Bukan sekedar untuk berperilaku dalam kehidupan sehari-hari, akan tetapi juga dalam hal bekerja, karena bagi seorang muslim bekerja adalah suatu upaya yang sungguh-sungguh dan mengarahkan seluruh aset, pikir dan zikirnya untuk menepatkan arti sebagai hamba Allah yang menundukkan dunia dan menempatkan diri sebagian dari masyarakat, dapat dikatakan bahwa dengan bekerja manusia itu memanusiakan dirinya.²

¹Bimo Walgito, *Psikologi Sosial, Suatu Pengantar, Edisi Revisi* (Yogyakarta: Andi Offset, 1991), 106

²Tasmara, Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami, cetakan pertama*, (Jakarta: Gema Insani Press 2002), 25

Selain niat mencari nafkah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Waru Gateway guna untuk kelangsungan hidup , akan tetapi mereka lebih cenderung mempunyai niat bahwa bekerja merupakan suatu bentuk ibadah dan mencari rizki untuk keluarganya.

Allah mengingatkan dalam surat Al-Munaafiqun ayat 9:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تُلْهِكُمْ اَمْوَالُكُمْ وَلَا اَوْلَادُكُمْ عَن ذِكْرِ اللّٰهِ ؕ وَمَنْ يَفْعَلْ ذٰلِكَ فَاُولٰٓئِكَ هُمُ الْخٰسِرُوْنَ ﴿٩﴾

“ Hai orang-orang beriman, janganlah hartamu dan anak-anakmu melalaikan kamu dari mengingat Allah. Barangsiapa yang berbuat demikian Maka mereka Itulah orang-orang yang merugi.” (QS. Al-Munaafiqun: 9).³

Ayat tersebut diatas telah ditunaikan oleh pegawai BRI Syariah KCP Waru Gateway, mereka bukan bekerja bukan hanya untuk mendapatkan materi untuk duniawi saja akan tetapi juga mereka tidak melupakan untuk mendapat pahala dari Allah untuk kehidupan diakhirat kelak. Merupakan suatu niatan yang tulus dengan berniat *lilahi ta'ala* pegawai BRI Syariah KCP Waru Gateway ingin mendapatkan keridhaan sang pencipta selama mereka bekerja dan tiada merugi.

³Departemen Agama, Al-Qur'an dan Terjemah (Trikarya, Surabaya, 2004).

Situasi yang terjadi adalah pada bagian pelayanan akan selalu mendengarkan keluhan-keluhan yang dilontarkan oleh nasabah dan mereka senantiasa akan selalu mengerjakan tugas-tugas mereka dengan sungguh-sungguh dan senang hati.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa para karyawan bekerja sesuai dengan apa yang ada pada standar operasional prosedur. Dalam arti lain, mereka selalu mengutamakan kejujuran, ada satu kesepakatan pendapat dalam Bank BRI Syariah yakni mereka juga akan menuliskan kinerja karyawan sesuai dengan apa adanya, jika kinerja mereka menurun maka akan ditulis menurun begitu juga sebaliknya.

Pada dasarnya prinsip tanggung jawab dalam islam itu berdasarkan atas perbuatan individu saja sebagaimana ditegaskan dalam suatu surat Al-Muddatstsir ayat 38:⁴

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

“ Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”(QS. Al-Muddatstsir 38)

Salah satu bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh karyawan bank BRI Syariah adalah mereka akan selalu melaksanakan tugas-tugas mereka dengan baik yang sesuai dengan apa yang tertulis pada standar

⁴ Departemen Agama, Al-Qur'an dan Terjemah (Trikarya, Surabaya, 2004).

operasional prosedur instansi menurut Islam bila diberi suatu amanah atau suatu pekerjaan dengan sebaik mungkin.

Sikap tanggung jawab yang lain adalah pada bagian pelayanan mereka akan menepati janji bila mereka berjanji kepada nasabah dan jika ada pekerjaan baru mereka akan melaksanakannya dengan ikhlas dan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Pegawai BRI Syariah KCP Waru Gateway juga memiliki sikap profesional hal tersebut dibuktikan jika mereka mendapatkan tugas yang mana itu merupakan hal baru untuk mereka maka mereka akan langsung mempelajari dan memahaminya. Sikap profesional ini dapat dilihat dari kesungguh-sungguhan mereka dalam bekerja dan menampilkan kreatifitas dan inofatif sewaktu bekerja. Semangat kerja mereka sangat terasa dalam pengamatan peneliti secara langsung. Mereka senantiasa tidak pernah berhenti bekerja sampai tugas mereka benar-benar telah selesai dan selalu berusaha agar selesai tepat waktu sesuai dengan target.

Kehidupan kerja dalam BRI Syariah KCP Waru Gateway juga menggunakan prinsip kekeluargaan, nuansa kekeluargaan antar karyawan terasa sangat kental, hal tersebut menjadi kunci utama kelanggengan BRI Syariah KCP Waru Gateway, setiap karyawan saling menghormati, tidak saling menghasut dan tidak ada yang ingin memegang kekuasaan tertinggi sehingga menjatuhkan teman kerjanya.

B. Analisis Dampak Sikap Kerja Islami Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Waru Gateway.

Saat ini tugas dan tanggung jawab suatu instansi tidaklah ringan, mereka akan dihadapkan dengan tuntutan tidak hanya membuat konsumen tertarik, akan tetapi juga menjadikan para konsumen menjadi sebuah laba. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu yang memadai.⁵ Sikap loyal juga tidak hanya diprioritaskan terhadap perusahaan barang saja, akan tetapi juga menjadi prioritas penting dalam suatu perusahaan jasa, misalnya yang dilakukan oleh bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Waru Gateway. Sikap loyal adalah sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya untuk menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan.

Loyalitas nasabah akan melahirkan perilaku dan tindakan nasabah seperti halnya (1) nasabah nanti akan memberikan informasi dan mengajak orang lain untuk melakukan pembelian atau menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. (2) para nasabah akan melakukan aktifitas dan melakukan transaksi segala bentuk layanan yang ditawarkan oleh pihak Bank. (3) setelah itu nasabah akan menjadikan Bank tersebut sebagai pilihan pertama dalam mempergunakan jasa keuangan. (4) setelah 3 (tiga) hal itu muncul dari diri seorang nasabah maka akan memunculkan perilaku nasabah untuk membicarakan hal-hal yang baik terhadap produk dari Bank kepada orang lain.

⁵Fandy Tjiptono, *Pemesaran Jasa, Cetakannya Ketiga*, (Jawa Timur: Banyumedia Publising, 2007), 349.

Membangun loyalitas pelanggan merupakan kebijakan strategis bagi bank, karena bank memandang loyalitas pelanggan merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam menghadapi persaingan.

Banyak hal positif yang peneliti lakukan di lapangan berkaitan dengan loyalitas nasabah yang ada di Bank BRISyariah diantaranya adalah melihat dan mengamati hal apa saja yang mereka lakukan sebelum melanjutkan dengan pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab mereka guna melayani nasabah dengan baik.

Kebiasaan yang ada di bank BRI Syariah yakni pertama sebelum mereka bekerja mereka terlebih dahulu melakukan apel pagi, yang mana isi dari apel tersebut adalah adanya doa bersama dan dengan semangat dan serentak mereka bersama-sama mengucapkan tujuan atau yang menjadi prinsip mereka dalam bekerja di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Waru Gateway diantaranya yakni: Profesional, Antusias, Penghargaan Terhadap SDM, Tawakkal, Integritas, Berorientasi, Kepuasan Pelanggan.

Dari ke tujuh prinsip yang telah disebutkan diatas, salah satunya adalah kepuasan pelanggan. Banyak hal yang peneliti temukan di dalam BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Waru Gateway. Diantaranya adalah rasa kekeluargaan yang sangat kental di dalamnya, bukan hanya hubungan kekeluargaan antar karyawan akan tetapi juga rasa kekeluargaan antar nasabah juga terasa sangat kental.

Bagaimana tidak pembicaraan yang dilakukan oleh bagian pelayanan dan nasabah terasa ringan tanpa adanya ketegangan dalam pembicaraan tersebut, mereka berinteraksi dengan baik, bila nasabah tidak faham mengenai suatu produk yang ada dalam BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Waru Gateway, maka mereka akan menanyakannya kepada pihak Bank, pada persoalan yang sama maka pihak dari bank akan menjawab berbagai pertanyaan yang dilontarkan oleh nasabah dengan senang hati.

Beragam karakter nasabah juga peneliti temukan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Waru Gateway, diantaranya nasabah yang mau menjalankan aturan-aturan dari pihak bank sesuai dengan prosedur yang ada, disisi lain ada juga nasabah yang tidak mau menjalankan prosedur yang ada sehingga tanpa disadari hal tersebut menjadikan nasabah tersebut tidak dapat mengontrol emosinya.

Tugas utama yang emban oleh karyawan bidang pelayanan yakni bagaimana menjadikan pelanggan yang datang menjadi puas dengan pelayan yang di berikan, hal tersebut juga telah dilakukn oleh karyawan bank BRI Syariah KCP Waru, dengan menonjolkan sikap ramah, baik dan sopan kepada setiap nasabah yang datang.

Dari situlah ada satu hal yang dapat peneliti simpulkan yakni kepuasan para nasabahlah yang mereka utamakan dengan memberikan pelayanan yang baik dan ketulusan hati serta varian produk yang ditawarkan kepada para nasabah hal tersebut mampu menjadikan simpati

yang khusus diberikan nasabah kepada karyawan bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Waru Gateway.

Timbal balik adalah satu kesatuan yang semestinya tidak dapat dipisahkan, usaha yang pihak bank lakukan dengan semaksimal mungkin telah membuahkan hasil, terbukti pada saat peneliti melakukan penelitian lapangan peneliti melihat Bank BRI Syariah ramai dipenuhi oleh nasabah yang hendak melakukan transaksi keuangan, mereka menunggu antrian dengan sabar sampai pada saatnya nanti mereka dilayani oleh karyawan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Waru Gateway.

Peneliti juga melakukan penelitian kepada nasabah yang ada di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Waru Gateway terkait berapa sering mereka melakukan transaksi di bank BRI Syariah mereka menjawab hal tersebut sering dilakukannya baik itu melakukan pembiayaan, transfer, ataupun tarik tunai serta produk-produk lain yang ditawarkan oleh pihak bank kepada nasabah.

Sikap loyalitas yang pihak Bank dapatkan dari nasabah menjadikan kepuasan tersendiri untuk para karyawan, mereka bekerja melayani nasabah tidak lepas dari prinsip-prinsip kerja dalam Islam yang dianjurkan oleh Al-Qur'an dan Al-Hadis.

Bukan hanya 7 (tujuh) prinsip yang menjadi dasar utama dalam bekerja di bank BRISyariah, keluar dari pada itu secara naluri mereka juga memiliki sikap dasar islami yang mereka miliki. Seperti halnya ikhlas dalam bekerja, sikap shidiq, sikap tanggung jawab, sikap percaya

diri dan optimis, sikap profesional dalam bekerja, dan menjaga kualitas kerja.

Dari analisis yang dilakukan oleh peneliti dengan didukung oleh teori yang ada maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa sikap kerja islami yang ditanamkan dalam diri karyawan bank BRI Syariah mampu memberikan dampak yang positif terhadap loyalitas nasabah baik itu nasabah yang hanya menabung ataupun yang melakukan pembiayaan.