

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Terjadinya manajemen lembaga keuangan syariah yang berfokus pada kepentingan ajaran islam, tentunya dibutuhkan dorongan, yang tidak lain adalah dukungan dari sumber daya dan budaya kerja lembaga keuangan syariah yang harus tepat dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan oleh lembaga tersebut. Terwujudnya budaya kerja yang baik akan mendorong kinerja yang baik pula, karena pada dasarnya budaya kerja akan mempengaruhi proses kinerja yang dilakukan. Sedangkan profesionalisme adalah bagaimana seorang karyawan bisa memposisikan dirinya selama dalam lingkup kerja dan bertanggung jawab penuh terhadap apa yang sudah menjadi tugasnya.<sup>1</sup> Maka dari itu, penerapan budaya kerja yang islami akan menghasilkan kinerja yang professional dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah islam.

Budaya kerja menurut etimologi yaitu merujuk pada pola-pola perilaku, norma-norma, dan nilai-nilai yang membentuk lingkungan di tempat kerja. Sedangkan budaya kerja menurut terminologi adalah nilai dan norma yang berkaitan dengan aktivitas dan tindakan di lingkungan kerja. Gering dan Trio Guno memberikan pendapat mengenai budaya kerja adalah pandangan hidup yang berlandaskan tujuan serta nilai, yang mana nilai tersebut adalah nilai karakter dan kemampuan dalam mendukung suatu kelompok agar bisa dijadikan sebagai tauladan dalam hal tingkah laku, harapan, buah pemikiran dan pengetahuan dalam menjalankan suatu pekerjaan.<sup>2</sup> Menurut Kaesang, budaya kerja pada umumnya adalah suatu kewajiban yang mengikat karyawan secara formal dalam kebijakan

---

<sup>1</sup> Kementerian Republik Indonesia, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-jakarta/baca-artikel/15704/PROFESIONALISME-KERJA-DALAM-KEMAJUAN-LEMBAGA.html#:~:text=Profesionalisme%20yang%20di%20maksud%20adalah,waktu%20dan%20memiliki%20nilai%20integritas> diakses pada 21 September 2024.

<sup>2</sup> Gering Supriyadi dan Tri Guno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006), 9.

yang telah ditetapkan di suatu instansi atau organisasi.<sup>3</sup> Sedangkan menurut pandangan islam, budaya kerja adalah mewujudkan potensi iman, pikiran, dan dzikir, serta ilmu untuk memberikan nilai kebahagiaan bagi alam semesta dengan perilaku budaya kerja yang memberikan nilai yang lebih bagi sekitar.<sup>4</sup>

Profesionalisme secara etimologi yaitu professionalism yang artinya sikap professional, dimana sikap professional ini tidak hanya berupa perkataan melainkan harus ada tindakan. Sedangkan profesionalisme menurut terminologi merupakan komitmen karyawan di satu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus mengembangkan strategi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.<sup>5</sup> Menurut Bayuadji, profesionalisme dapat diartikan sebagai sikap kerja yang pantas bagi karyawan untuk menekuni bidang keahliannya. Merupakan sikap yang dikuasai dengan menerapkan kaidah kode etik profesi yang berlaku dalam hubungannya dengan masyarakat agar menciptakan hasil yang terbaik. Pegawai yang mengacu pada keterampilan, keahlian, dan kedisiplinan yang berupa komitmen dari anggota profesi suatu perusahaan mendasari tindakan atau aktivitas seseorang.<sup>6</sup>

Dari beberapa definisi diatas mengenai budaya kerja dan profesionalisme, maka penulis menyimpulkan bahwa budaya kerja sangat mempengaruhi profesionalisme karyawan karena keduanya saling berkesinambungan antara kewajiban dan tanggung jawab penuh terhadap suatu pekerjaan yang bisa diselesaikan dengan tindakan sesuai keahlian di bidang masing-masing.

Saat ini, di Kediri terdapat beberapa lembaga keuangan syariah yang sudah tersebar di beberapa wilayah, yang akan disajikan dalam bentuk sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Kaesang, Pengaruh Budaya Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan, *Productivity*, 391-396.

<sup>4</sup> Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Jakarta: Gema Insani, 2002, h. 164.

<sup>5</sup> <http://repository.iainkudus.ac.id/5918/5/5.%20BAB%20II.pdf> diakses pada 21 September 2024.

<sup>6</sup> <https://pdfcoffee.com/bab-ii-bayuaji-budihargo-psikologix2717-pdf-free.html> diakses pada 21 September 2024.

**Tabel I.I.**  
**Data Bank Syariah**  
**di Kecamatan Kota-Kota Kediri Tahun 2024**

<b>No.</b>	<b>Nama Bank Syariah</b>	<b>Alamat</b>
1.	BCA Syariah	Jl. Brawijaya No. 8 Lantai 2, Pocanan.
2.	Bank Syariah Indonesia	Jl. Hasanudin No. 21B, Dandangan.
3.	BTN Syariah	Jl. Hayam Wuruk No. 20, Ruko Hayam Wuruk Trade Centre
4.	Bank Jatim Cabang Syariah	Jl. Diponegoro No. 50, Semampir
5.	Bank BTPN Syariah	Jl. Brigjen Katamso No. 32, Dalem
6.	Bank Mega Syariah	Jl. PK Bangsa, Ngadirejo
7.	Bank Muamalat	Jl. Sultan Hasanuddin No. 26
8.	Bank Sinarmas Syariah	Ruko Hayam Wuruk Trade Centre

Sumber: hasil observasi<sup>13</sup>

Dari 8 (delapan) bank syariah di Kediri maka penulis akan memilih dua pebankan syariah di kecamatan kota, Kota Kediri yaitu BCAS (Bank Central Asia Syariah) dengan Bank Mega Syariah. Karena kedua bank tersebut merupakan bank swasta dan dimiliki oleh perusahaan nasional Indonesia. Yang mana Bank Mega Syariah mempunyai dukungan dari grup besar dari PT CT Corpora yang merupakan grup konglomerat nasional yang memberikan dukungan kuat dari segi permodalan, jaringan bisnis dan reputasi. BCA Syariah merupakan bagian dari salah satu bank terbesar di Indonesia dan mendapat nilai pelayanan terbaik di Asia. Namun tetap terdapat perbedaan dari kedua bank syariah tersebut, yang akan di lakukan perbandingan dengan menggunakan 7P yang telah dikemukakan oleh Bernard Booms dan Mary Bitner, untuk melakukan analisis kualitas layanan yang diberikan oleh masing-masing bank.

**Tabel I.II.**  
**Data Perbandingan BCA (Bank Central Asia) Syariah**  
**Dengan Bank Mega Syariah KCP Kediri**  
**Tahun 2024**

<b>Unsur Pembanding</b>	<b>BCA (Bank Central Asia) Syariah</b>	<b>Bank Mega Syariah</b>
<b><i>Product</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tabungandan deposito: Tahapan IB, e-Deposito IB, emas IB</li> <li>2. Pembiayaan: Pembiayaan emas IB</li> <li>3. Layanan Digital: Bsya (fitur pembukaan rekening online), transfer antar bank, pembayaran QRIS, dan fitur islami seperti jadwal sholat dan arah kiblat, top-up e-wallet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tabungan dan deposito: Tahapan IB, e-Depositi IB, emas IB</li> <li>2. Pembiayaan: KPR home, KPR subsidi, KPR Mitra.</li> <li>3. Layanan prioritas: MegaFirst Syariah, konsultasi ZISWAF.</li> </ol>
<b><i>Price</i></b>	Tabungan dan deposito menawarkan harga berbasis persaingan dan penetrasi harga untuk menarik nasabah. Dan menawarkan pembiayaan dengan skema bagi hasil.	Tabungan dan deposito setoran awal minimal Rp. 100.000 untuk tabungan utama IB. Dan menawarkan pembiayaan dengan skema bagi hasil.

<b><i>Place</i></b>	Memiliki jaringan cabang yang luas di seluruh Indonesia dan berfokus di wilayah pulau jawa yang salah satunya terletak di Kediri, tepatnya di Jalan Brawijaya No. 8 Lantai 2, Pocanan. Lokasi yang strategis, mudah dijangkau, dan area yang luas serta berada di keramaian. Tepatnya berada satu gedung dengan kantor BCA konvensional.	Memiliki jaringan kantor cabang yang strategis salah satunya di Kediri yang terletak di Jl. PK Bangsa, Ngadirejo. Lokasi mudah dijangkau, namun masih jauh dari pusat keramaian.
<b><i>Promotion</i></b>	Menggunakan berbagai saluran promosi media sosial, iklan, dan event untuk meningkatkan brand <i>awareness</i> . Serta menawarkan program loyalty dan reward bagi nasabah setia.	Mengadakan program berkah berlimpah Mega Syariah dengan hadiah menarik berupa voucher umroh dan logam mulia. Dan mengoptimalkan saluran layanan kantor cabang dan call center untuk memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah.
<b><i>People</i></b>	Karyawan yang profesional dan berkompeten yang dilatih untuk memberikan layanan yang efisien dan sesuai prinsip syariah kepada nasabah maupun calon nasabah. Dengan tepat, cepat, tanggap, ramah, ikhlas dan jujur.	Menempatkan karyawan sebagai aset utama dalam industri jasa untuk memberikan layanan terbaik sesuai prinsip syariah.
<b><i>Process</i></b>	Proses pembukaan rekening dan transaksi yang dilakukan secara efisien dengan layanan digital dan cabang fisik. Dan menggunakan teknologi untuk mempercepat proses layanan dan meningkatkan kepuasan nasabah.	Mengintegrasikan teknologi terkini agar mudah di akses dan mengurangi waktu layanan.

<b><i>Physical Evidence</i></b>	Menyediakan fasilitas fisik seperti kantor cabang, ATM yang pernah mendapat penghargaan The Best Branch ATM Sharia Bank 2024, dan material promosi yang mendukung perusahaan. Desain kantor dan materi mencerminkan identitas merek yang profesional.	Memiliki jaringan kantor cabang serta fasilitas ATM dan desain kantor serta materi promosi mencerminkan identitas merek yang modern dan profesional.
---------------------------------	---	--

Menurut tabel perbandingan diatas, maka penulis memilih BCA Syariah untuk dijadikan objek penelitian karena berada satu gedung dengan kantor BCA konvensional yang mana BCA Syariah KCP Kediri bisa sepenuhnya menjalankan budaya kerja islaminya yang berfokus pada penerapan budaya kerja islami dalam membentuk profesionalisme dengan memiliki staf yang profesional dan kompeten dalam memberikan pelayanan yang efisien dan sesuai dengan prinsip syariah, dengan menerapkan tata nilai tersendiri yang dijuluki dengan TRIP (*Tiem work*, Responsibilitas, Integritas, Profesionalisme). Lokasi tersebut juga bisa menjadikan pilihan bagi nasabah konvensional apabila menghendaki seluruh transaksinya juga bisa dilakukan dengan aturan syariah dan transparan sesuai kebutuhan nasabah. Alasan berikutnya yaitu secara umum, BCA syariah merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia dan dikenal memiliki pelayanan terbaik di Asia dengan pelayanan yang responsif dan professional dengan pendekatan personal.

Bank Central Asia Syariah (BCAS). PT Bank BCA Syariah adalah hasil dari konversi akuisisi PT Bank Central Asia Tbk (BCA) pada tahun 2009 terhadap PT Utama Internasional Bank (UIB). berdasarkan akta pembelian nomor 72, yang dibuat di hadapan notaris Jakarta Dr. Irawan Soerodjo, S.H., M.Si., pada tanggal 12 Juni 2009, Utama International Bank (UIB) dahulunya adalah bank yang menjalankan usaha sebagai bank umum konvensional sebelum bertransformasi menjadi bank yang menjalankan usahanya sesuai dengan prinsip syariah. Menteri Hukum dan Hak Asasi

Manusia Republik Indonesia menyetujui perubahan nama UIB menjadi Bank Central Asia Syariah (BCAS) pada tanggal 2 Maret 2010. Selain izin tersebut, BCA Syariah pada saat itu juga diberikan izin untuk mengubah kegiatan usaha umum konvensional menjadi bank umum syariah, dengan menjalankan operasional yang sesuai dengan prinsip syariah. BCA Syariah mulai berfungsi sebagai bank umum syariah pada tanggal 5 April 2010, dengan izin dari Gubernur Bank Indonesia (BI).<sup>7</sup>

BCA Syariah dalam operasionalnya sangat banyak mendapatkan penghargaan melalui komitmen dan edukasi dari seluruh pihak manajemen dan karyawan BCA Syariah, yaitu di bidang kinerja keuangan, kualitas layanan maupun tata Kelola perusahaan. Apresiasi tersebut yaitu pada 22 Oktober 2024 sebagai The Finance Award yaitu Best of Financial Performance. Indonesian Customer Service Quality Award 2024 kategori bank Syariah dengan predikat sangat baik. Pada 3 Oktober 2024 sebagai The Best Good Corporate Governance Sharia Bank 2024.<sup>8</sup> Dari bentuk Sebagian apresiasi tersebut maka BCA Syariah Kediri sangat kompeten dalam membangun dan mewujudkan suatu instansi lembaga keuangan syariah yang bisa terus berkembang dan berinovasi untuk kebaikan instansi itu sendiri, karyawan, dan masyarakat.

Dalam mewujudkan profesionalisme yang berbudaya kerja islami, di BCA Syariah Kediri melakukan program edukasi mengenai profesionalisme kerja yang sesuai dengan ajaran islam yang fokus pada hasil kerja yang berkualitas dan meningkatkan keterampilan serta kompetensi, melakukan training, kelas tata nilai, workshop dari kantor pusat, dan meeting. Selain itu, dalam menganalisa profesional kerja karyawan BCA Syariah, Kepala Cabang BCA Syariah KCP Kediri menerapkan 4 (empat) tata nilai yang di juluki dengan TRIP yaitu *Team Work*, *Responsibility*, *Integritas*, *Profesionalisme* yang menjadi landasan dan

---

<sup>7</sup> Sejarah Bank Central Asia Syariah (BCAS), <https://www.bcasyariah.co.id/sejarah> diakses pada 13 September 2024, di Kabupaten Kediri.

<sup>8</sup> BCAS Penghargaan, <https://www.bcasyariah.co.id/penghargaan>

budaya kerja di BCA Syariah.<sup>9</sup> Prinsip tersebut menjadi implementasi nyata yang dirasakan oleh nasabah BCA Syariah Kediri dalam mencerminkan pelayanan yang profesional sesuai budaya kerja islami, yang diperkuat dari 4 (empat) nasabah yang telah diwawancara oleh penulis. Yang mana 4 (empat) nasabah tersebut mendapatkan pelayanan yang ramah yaitu selalu menggunakan ekspresi wajah yang tenang dan selalu tersenyum, sopan dengan mengucapkan salam dan menanyakan apa yang bisa dibantu, transparan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah, bisa menemukan solusi di setiap keluhan nasabah mengenai transaksi, melakukan pelayanan yang profesional dengan menunjukkan tiap prosedur yang dibutuhkan nasabah dengan transparan dan terperinci.<sup>10</sup> Menurut teori yang digunakan peneliti dari teori Antonio mengenai indikator profesionalisme dalam melakukan pekerjaan berbasis syariah dan akhlak yaitu integritas spiritual (ketaatan syariah), kompetensi teknis, orientasi pelayanan, dan akhlakul karimah. Berikut penerapan dari teori tersebut yang diterapkan oleh BCA Syariah KCP Kediri melalui bentuk empat tata nilai yang dilaksanakan oleh seluruh karyawan BCA Syariah KCP Kediri sebagai bentuk profesional kerja yang tetap mengedepankan nilai keislaman:

**Tabel I.III.**  
**Data Bentuk Penerapan Tata Nilai**  
**Profesional Kerja yang Mencerminkan Budaya Kerja Islami**  
**Karyawan BCA Syariah KCP Kediri**  
**Tahun 2025**

<b>Tata Nilai</b>	<b>Penerapan</b>
<i>Team work</i>	1. Kolaborasi lintas fungsi: Untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah, staf lini depan, layanan pelanggan, dan departemen pembiayaan berkolaborasi. Misalnya, hal ini berlaku

<sup>9</sup> Wawancara Branch Manager BCA Syariah KCP Kediri, 20 Mei 2025.

<sup>10</sup> Wawancara Nasabah BCA Syariah KCP Kediri, 17 Juli 2025.



	<p>saat membuat akun dan mengajukan permohonan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Briefing pagi harian: Untuk mengoordinasikan tujuan kerja harian, mengomunikasikan tantangan, dan berkolaborasi mencari solusi, briefing dilakukan setiap pagi.</li> <li>3. Saling mendukung saat sibuk: Anggota karyawan dari berbagai departemen siap membantu mempercepat layanan dan menjaga kenyamanan serta kepuasan pelanggan saat antrean pelanggan bertambah.</li> </ol>
<i>Responsibility</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan terhadap SOP perbankan dan syariah: Semua anggota karyawan bertanggungjawab untuk melaksanakan prosedur yang sejalan dengan prinsip dan ketentuan syariah, termasuk verifikasi kontak, validasi data klien dan transparansi informasi produk.</li> <li>2. Disiplin dan ketepatan waktu: pekerja menunjukkan akuntabilitas dengan datang tepat waktu, menyelesaikan tugas tepat waktu, dan memberikan layanan tepat waktu.</li> <li>3. Menyelesaikan keluhan pelanggan: semua keluhan pelanggan ditangani secara rinci dengan menawarkan umpan balik dan solusi.</li> </ol>
Integritas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kejujuran dalam setiap transaksi: Anggota staf secara terbuka mendiskusikan kelebihan dan kekurangan produk Islam dengan nasabah, tidak melebih-lebihkan, dan tidak menyembunyikan informasi.</li> <li>2. Menjaga kepercayaan klien: Menjaga kerahasiaan informasi keuangan dan menghindari penyalahgunaan informasi pribadi nasabah.</li> <li>3. Menolak gratifikasi: Menolak segala bentuk pemberian yang membahayakan independensi dan objektivitas pekerjaan.</li> </ol>
Profesionalisme	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan syariah unggul: Memberikan layanan dengan</li> </ol>

	<p>ramah, bersahabat, dan tetap teguh pada prinsip-prinsip Islam.</p> <p>2. Kompetensi dan pengembangan diri: Selalu mengikuti pelatihan internal maupun eksternal mengenai teknologi keuangan terkini, produk syariah, atau memberikan layanan nasabah yang unggul.</p> <p>3. Berpenampilan rapi dan syariah: Citra lembaga keuangan syariah yang bereputasi baik tercermin dari penampilan yang profesional sesuai dengan ketentuan BCA Syariah KCP Kediri, seperti wajib berjilbab bagi pegawai muslim perempuan. Memakai seragam di hari tertentu, berpakaian casual rapi, sopan dan tertutup di hari jum'at.</p>
--	---

Sumber: Hasil observasi

Dalam bentuk tersebut maka penting untuk selalu diterapkan dan terus diintegritaskan agar mampu meningkatkan progres yang profesional dengan selalu menerapkan nilai keislaman dengan baik, maka penulis mengambil tema penelitian " **ANALISIS PENERAPAN BUDAYA KERJA ISLAMI DALAM PEMBENTUKAN PROFESIONALISME KARYAWAN PADA BCA SYARIAH KCP KEDIRI**"

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana budaya kerja islami dapat diterapkan dalam membangun profesionalisme karyawan di BCA Syariah KCP Kediri?
2. Bagaimana keberlanjutan dari budaya kerja islami yang diterapkan oleh karyawan BCA Syariah KCP Kediri dalam mewujudkan kerja yang profesional?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana budaya kerja islami yang dilakukan oleh karyawan di BCA Syariah Kota Kediri.
2. Untuk mengetahui tingkat profesionalisme dari keberlanjutan penerapan budaya kerja islami terhadap kinerja karyawan di BCA Syariah KCP Kediri.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

penelitian ini dilakukan karena untuk menambah pemahaman dan dapat dimanfaatkan sebagai pendalaman mengenai konteks penerapan budaya kerja islami dengan profesionalisme dalam membentuk dan meningkatkan kinerja karyawan di lembaga keuangan syariah salah satunya di BCA Syariah Kota Kediri.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Akademik**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai karya ilmiah yang nantinya bisa dijadikan referensi generasi selanjutnya dalam membuat atau menyusun sebuah karya ilmiah.

###### **b. Bagi Lembaga**

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan di BCA Syariah Kota Kediri dengan menerapkan budaya kerja islami pada pelayanan yang diberikan.

###### **c. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini memberikan manfaat bagi masyarakat dalam memberikan contoh penerapan nilai-nilai islami dilingkungan kerja, dan bisa menghasilkan layanan perbankan yang adil dan transparan sesuai nilai-nilai islam bagi masyarakat.

###### **d. Bagi Peneliti**

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah sebagai tugas akhir yang merupakan syarat kelulusan Strata satu (S-1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Selain itu manfaat lain adalah ilmu yang

didapatkan selama dalam proses belajar di kampus bisa terealisasi di masyarakat maupun di lapangan kerja.

#### E. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi yang ditulis oleh Nasmila “Strategi *Cutomer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Nasabah di PT. Bank Muamalat TBK KCP ParePare” IAIN ParePare 2021.<sup>11</sup>

Penelitian tersebut membahas mengenai strategi pelayanan yang diterapkan sebagai *cutomer service* yang menjadi poin penting bagi keberhasilan suatu usaha atau jasa yang mana hal tersebut menjadi kompetensi dalam membangun hubungan baik bersama klien maupun mendapatkan *klien* baru selain dari seorang *marketing*.

Persamaan yang didapat sehubungan dengan tema adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan yang diterapkan seorang karyawan dan mampu menjawab pentingnya strategi pelayanan yang baik dan tepat mampu dilakukan oleh seorang karyawan perbankan syariah. perbedaannya pada letak instansi dan subyek penelitiannya lebih luas lagi dan tidak ditujukan pada *costomer service* saja sebagai karyawan yang bekerja di salah satu instansi lembaga keuangan syariah.

2. Skripsi yang di tulis oleh Ainun Musfira “Penerapan Etika Customer Service (CS) dalam Memberikan Pelayanan kepada Nasabah” UIN Alauddin Makassar 2022.<sup>12</sup>

Membahas tentang etika bisnis islam yang termasuk sebagai integritas dalam melaksanakan suatu kegiatan di dunia kerja sesuai dengan syariat islam, yang mana etika yang dimaksud tersebut adalah shidiq, istiqamah, fathanah, amanah, dan tabligh. Sifat atau etika tersebut sangat penting untuk diterapkan ketika melakukan kegiatan disuatu pekerjaan dengan baik dan tidak melanggar aturan syariah.

---

<sup>11</sup> Nasmila, Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Nasabah di PT Bank Muamalat Tbk KCP Parepare, Skripsi, (22 Februari 2021), 18-28.

<sup>12</sup> Ainun Musfira, Penerapan Etika Customer Service dalam Memberikan Pelayanan kepada Nasabah Studi Kasus BSI KCP Bululamba, Skripsi, (2022), 34.

Persamaan dengan penulisan ini adalah sama-sama memberikan gambaran mengenai apa saja sifat atau etika yang seharusnya diterapkan sebagai *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah, sehingga akan menjadi kinerja yang baik bagi seorang *customer service* karena telah menerapkan etika yang baik dan sesuai dengan ajaran islam. Perbedaannya adalah pada implementasi yang diterapkan langsung oleh BCA Syariah Kota Kediri dalam memberikan pelayanan sebagai bentuk profesionalisme kerja.

3. Skripsi yang ditulis oleh Rizky Ade Satriyani "Pengaruh Motivasi Kerja Islam, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPRS Saka Dana Mulia Kudus" UIN Walisongo Semarang 2015.<sup>13</sup>

Persamaan dengan penelitian ini adalah bisa menjawab poin pada penelitian job deskripsi yang ada di lembaga keuangan syariah dalam menjalankan tugas devisi masing-masing. Hal tersebut tertulis mulai dari Security yang salah satu tugasnya ialah menerima kedatangan dan kepulangan calon nasabah atau nasabah dengan memberi salam dan bersikap ramah. Office boy, dengan salah satu tugasnya yaitu menjaga kebersihan lingkungan kantor dan mengganti peralatan kebersihan maupun peralatan pendukung lainnya bila sudah rusak atau tidak dapat diperbaiki. Kabag operasional, dengan salah satu tugasnya yaitu Melakukan penempatan pegawai pada jabatan yang tepat sesuai dengan keahlian, keterampilan, bakat, minat, kemampuan dan pengalaman tanpa diskriminatif. Customer service, dengan salah satu tugasnya yaitu memberikan informasi lengkap secara langsung, tertulis maupun via telepon mengenai persyaratan pembukaan hingga penutupan produk tabungan. Teller, dengan salah satu tugasnya adalah menerima dan melakukan verifikasi warkat atau slip atau bukti kas setoran nasabah.

Account Officer, dengan salah satu tugasnya adalah Melayani calon debitur

---

<sup>13</sup> Riski Ade Satriyani, Pengaruh Motivasi Kerja Islami Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan BPRS Saka Dana Mulia Kudus, Skripsi, (2015), 2-4.

yang mengajukan permohonan pembiayaan dengan memeriksa dan menjelaskan kelayakan serta persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pemberian pembiayaan pada calon nasabah tersebut. Perbedaannya dengan penelitian ini yaitu pada penerapan integritas kinerja pelayanan dan kepatuhan yang berlaku dan dilaksanakan oleh tiap jobdisk pelayanan.

4. Jurnal yang di tulis oleh Andriani, Binti Mutafarida, dan Ilyas Adhi Purba "Etika Kerja Islami dan Retensi dalam Kinerja Dosen IAIN Kediri" IAIN Kediri 2023.<sup>14</sup> Persamaan dengan penulisan ini dapat menjawab tentang kaitan etika kerja islami dengan retensi bahwa etika kerja Islami dapat meningkatkan kinerja. Hal ini terkait dengan etos kerja Islami pada instansi dan perusahaan yang memandang kreativitas dalam bekerja sebagai sesuatu yang membahagiakan dan membawa kesuksesan. Perlunya sikap kerja yang konsisten dan bertanggung jawab. Nilai suatu pekerjaan ditentukan oleh niatnya, bukan hasilnya. Semakin banyak bekerja, semakin banyak kemajuan dalam hidup dan semakin dapat menentukan nasib sendiri melalui pekerjaan. Oleh karena itu, melalui penghargaan, komitmen meningkat bisa memungkinkan menerima informasi yang relevan dengan perencanaan dan pengembangan karir. Perbedaannya dengan penulisan ini yaitu nilai etika yang diterapkan dan pedoman yang di pegang oleh instansi dalam memajukan dan mencapai goals dengan pelayanan yang dijadikan suatu tujuan.
5. Jurnal yang di tulis oleh Akbar, Abdul Nafi' Ali "Peranan Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan" IAIN Kediri 2022.<sup>15</sup> Persamaan dengan penulisan penelitian ini dapat menjawab bahwa dalam islam melakukan penetapan akan kewajiban-kewajiban melakukan pekerjaan. Kewajiban yang paling penting ialah menegakan amanah saat bekerja, paham akan agama dan bidang kerja. Dan faktor yang melatar

---

<sup>14</sup> Andriani, et.al, Etika Kerja Islami dan Retensi dalam Kinerja Dosen IAIN Kediri, *Istithmar, Jurnal Studi Ekonomi Syariah*, (2023), vol.7, no. 2, 107-108.

<sup>15</sup> Abdul Nafi' Ali Akbar, Peranan Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Studi Kasus KSPPS BMT PETA Cabang Kediri, (2022), 6-10.

belakangi kinerja karyawan yang mencakup pendidikan, sikap mental, kepemimpinan, keterampilan, kedisiplinan dan komunikasi, dan lain sebagainya. Dan juga dapat menjawab mengenai indikator dalam kinerja karyawan yang perlu diperhatikan agar menumbuhkan kinerja yang baik dan profesional sehingga bisa menambah citra baik bagi perusahaan, dan akan membawa dampak baik juga bagi karyawan yang mana jika indikator kinerja selalu di terapkan dan dijalankan dengan baik akan membawa kesejahteraan bagi seluruh anggota perusahaan. Perbedaanya yaitu terletak pada strategi kepemimpinan yang diterapkan dalam mencapai dan membangun lingkungan kerja yang diinginkan dan menumbuhkan nilai khas dari gaya kepemimpinan yang baik.