

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DALAM KINERJA *FRONTLINER*
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC RANTAU PRAPAT**

SKRIPSI MINOR

Oleh:

IRA RISDAYANTI

NIM 0504162138



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

MEDAN

2019 M / 1440 H

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DALAM KINERJA *FRONTLINER*
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC RANTAU PRAPAT**

SKRIPSI MINOR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk

Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Pada Program D-III Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

IRA RISDAYANTI

NIM 0504162138



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2019 M / 1440 H

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DALAM KINERJA *FRONTLINER*
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI RANTAU PRAPAT**

Oleh:

IRA RISDAYANTI

NIM 0504162138

Menyetujui

PEMBIMBING

Syariah

Menyetujui

KETUA PROGRAM

DIII Perbankan

Aqwa Naser Daulay, S.E.I. M.Si

Lc. Ma

NIP. 1100000091

Dr. Aliyuddin Abdul Rasvid,

NIP. 1965062820003021001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini yang berjudul : **“Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja *Frontliner* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kc Rantau Prapat”**, telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 25 Juni 2019.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Medan, 25 Juni 2019

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Minor
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN SU Medan

Ketua,

Sekretaris,

Zuhrinal M. Nawawi. MA
NIP. 19760818 200710 1 001

Dr. Muhammad Arif. MA
NIP. 1100000116

Anggota

Penguji I

Penguji II

Aqwa Naser Daulay, S.E.I. M.Si
NIP. 1100000091

Dra. Zainarti, MM
NIP. 196012141993002

Bisnis Islam

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan

UIN Sumatera Utara

Dr. Andri Soemitra. MA
NIP. 19760507 200604 1 002

IKHTISAR

Ira Risdianti dengan judul : **Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja Frontliner Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kc Rantau Prapat.** Program Studi D-III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Pembimbing: Aqwa Naser Daulay S. EI, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan nilai-nilai Islam dalam kinerja frontliner pada Bank Syariah Mandiri Kc Rantau Prapat. Nilai merupakan standar tingkah laku, efisiensi, potensi manusiawi seseorang yang tidak berwujud namun pengaruhnya sangat kuat dan penting dalam perbuatan dan penampilan seseorang. Nilai-nilai Islam yang menjadi kumpulan dari prinsip-prinsip hidup, ajaran-ajaran dalam beribadah maupun bermuamalah sangat berpengaruh terhadap sifat dan perilaku seseorang. Seorang muslim apa pun aktivitas kesehariannya, terkait erat dengan nilai-nilai ketuhanan dan harus dilaksanakan sesuai tuntunan yang telah di syariatkan Allah dan Rasul-Nya. Penerapan nilai-nilai Islam yang dilakukan PT. Bank Syariah mandiri Rantau Prapat terhadap kinerja karyawan khususnya frontliner meliputi dari segi aspek perilaku, penampilan, dan berbicara yang bertujuan untuk menciptakan sumber daya insani yang seseuai syari'ah dan berlandaskan pada Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syari'ah yang menyangkut segala sesuatu tentang kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Nilai-nilai Islam yang terlaksana seperti integritas (shiddiq), tanggung jawab (amanah) dan kepemimpinan (tabligh) dan dalam mengucapkan salam serta melayani nasabah secara syari'ah sudah dilaksanakan di perusahaan ini. Sedangkan nilai-nilai Islam yang tidak terlaksana yaitu seperti kekonsistenan (Istiqamah) dalam berpakaian, berbicara dan berperilaku serta profesionalisme (fathanah) yang terkadang masih belum bisa dilaksanakan terus-menerus. Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian ini di harapkan pada masa yang akan datang PT. Bank Syariah Mandiri Rantau Prapat dapat mempertahankan nilai-nilai Islam yang diterapkan pada kinerja frontliner agar menjadi lebih baik serta memaksimalkan strategi untuk mengembangkan sumber daya insani. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan cara mereduksi, menyajikan dan menyimpulkan penelitian. Hasil dari penelitian yaitu dapat disimpulkan dari rumusan masalah bahwa penerapan nilai-nilai Islam di perusahaan ini harus secara terus-menerus diterapkan karena Bank syariah mandiri ini sudah bersyariatkan Islam jadi semua Staff terutama bagian frontliner harus menunjukkan kekonsistenan setiap hari kepada Nasabah yang datang. Jadi apapun kendala yang mendorong perusahaan tidak bisa menerapkan nilai-nilai Islam akan segera terhapuskan jika perusahaan lebih mewujudkan perkembangan kemajuan perusahaan dengan selalu menerapkan nilai-nilai Islam.

Kata kunci : Nilai-nilai Islam, Kinerja Frontliner.

KATA PENGANTAR



Assalamua'laikum Warahmatullahi Wabarakkatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, barokah, serta besarnya karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi minor ini. Tidak lupa shalawat berangkaian salam dihadirkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah SAW, semoga penulis serta pembaca selalu berada di dalam naungan safa'atnya hingga akhir zaman nanti. Aamiin Yaa Robbal'alamin.

Skripsi minor ini berjudul “ *Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja Frontliner Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Rantau Prapat* “Penulisan skripsi minor ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Diploma III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU).

Selama penyusunan penulisan skripsi minor ini penulis banyak memperoleh bantuan bimbingan, serta do'a yang tak pernah henti-hentinya dari berbagai pihak. Atas bantuan semua pihak tidak lupa dihaturkan terimakasih sedalam-dalamnya. Secara rinci ucapan terimakasih disampaikan kepada :

1. Kepada kedua orangtua yang berada di Rantau Prapat, Ayahanda M. Haris Lubis, Ibunda Neneng Andriany Dalimunthe, terimakasih atas semangat,

dukungan moril dan materil serta dengan diiringi do'a yang tulus untuk ku selama ini .

2. Kepada bibi Lely Yunita Sari dan Paman Ademar Saputra yang telah menjadi orang tua keduaku, terimakasih sudah membimbing, memberi semangat dan dukungan, dan doa yang selalu diciptakan untukku selama ini.
3. Kepada Adik-adikku, M. Andry Syahputra, Yuli Winda Sari, dan Rafky Ramadhan Putra terimakasih telah memberikan semangat, dukungan, serta dengan diiringi do'a yang tulus untuk ku selama ini.
4. Bapak Prof. Dr. KH. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor UIN Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, MA selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
7. Bapak DR. Aliyuddin Rasyid, LC, MA selaku Ketua Program Studi D-III Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara membimbing selama proses akademik berlangsung sehingga bisa menyelesaikan Program Studi D-III Perbankan Syari'ah dengan baik.
8. Ibu Kamilah, SE. AK, M. SI selaku Sekretaris Jurusan D-III Perbankan Syariah yang memberikan masukan sehingga skripsi minor ini dapat penulis selesaikan.
9. Bapak Aqwa Naser Daulay, S.E.I, M.Si selaku Pembimbing Skripsi Minor yang dapat meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan, dari

awal sampai akhir sehingga skripsi minor ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

10. Kepada Pemimpin Cabang dan seluruh staff PT. Bank Syariah Mandiri Rantau Prapat yaitu Bapak Suwondo dan Bapak Azhari Isra Rangkuti dan staff yang tidak bisa disebutkan, yang telah memberikan izin dan membantu penulis menyelesaikan penelitian dan memperoleh informasi di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rantau Prapat.
11. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan
12. Untuk sahabat tersayang yang sejak SD yang sampai sekarang bertahan, Sari Khairani Harahap, Beby Indah Oktari, Kardila Maysuri Hasibuan, David Diablo Aritonang, M. Rizky Gultom dan Faisal Siregar terimakasih telah memberikan semangat, dukungan serta dengan diiringi do'a untuk ku selama ini.
13. Kepada sahabat SMP ku Zahara Vonna dan Juniati Dumaria Marpaung yang berada di Pekanbaru terima kasih selama ini sudah membantuku dan memberi semangat serta doa tanpa henti.
14. Kepada sahabatku selama di bangku SMA Tifani Dwi Agustin yang berada dan adik kelasku Sovia Eliza Firdaini yang berada di Pekanbaru yang memberikan semangat dukungan serta dengan diiringi do'a untukku selama ini.

15. Kepada sahabat-sahabat selama kuliah, Anisya Putri Syam Sinambela, Nurainun, Siti Fathonah, Ivo Shella Andaresta Sinaga, Nurul Izzati Lubis, Ruslaini Sitorus, Siti Nurfariza Azzura, Diana Loemongga, Ira Purnama, Putri Rahmadani Harahap, dan Nabilah Yumni terimakasih atas kebersamaan yang kita lalui, memberikan bantuan, dukungan, dan semangat untukku selama ini.
16. Kepada kakak senior terbaik Bunga Novita sari , terima kasih selama ini sudah membimbing aku menyelesaikan skripsi ini dan doa yang terus menerus selama ini.
17. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan D-III Perbankan Syari'ah Kelas A Tahun 2016 yang telah ikut serta dalam proses penyelesaian skripsi minor ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi minor ini masih jauh dari kesempurnaan, hal itu tidak lain disebabkan karena keterbatasan kemampuan, waktu dan dana yang dimiliki. Untuk itu kiranya pada pembaca dapat memberikan masukan dan saran-saran guna melengkapi tulisan ini.

Akhirnya, dihadapkan betapa kecilnya skripsi minor ini dapat menjadi sumbangan yang cukup berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu Ekonomi Islam.

Wassalamua'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 24 Mei 2019

Penulis

Ira Risdaya

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
IKHTISAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia Insani.....	12
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia Insani.....	12
2. Sumber Daya Insani Ekonomi Syari'ah	13
3. Sumber Daya Manusia Menurut Konsep Syariah	14
B. Kinerja <i>Frontliner</i>	15
1. Pengertian Kinerja	15
2. Pengertian Frontliner dan Jenis-Jenis Frontliner	16
3. Dasar Pelayanan <i>Frontliner</i>	20
4. Fungsi Dan Tugas <i>Frontliner</i>	21
5. Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	22
C. Kinerja Berdasarkan Nilai-Nilai Islam.....	23

1. Pengertian Nilai Dalam Islam.....	23
2. Nilai Yang Terkandung Dalam Islam	24
3. Etika Kerja Dalam Perspektif Islam.....	24
4. Prosedur penilaian kinerja frontliner berdasarkan nilai-nilai islam	25
D. Alur Penelitian	30
 BAB III TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Perusahaan.....	32
B. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri	34
C. Fungsi PT. Bank Syariah Mandiri	35
D. Makna Logo PT. Bank Syariah Mandiri	35
E. Ruang Lingkup Bidang Usaha.....	37
F. Lokasi Perusahaan	39
G. Struktur Organisasi	39
H. Deskripsi Tugas	40
I. Tugas Dewan Pengawas Syariah.....	44
J. Produk Dan Jasa	44
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja Frontliner PT. Bank Syariah Mandiri Kc Rantauprapat	47
B. Kendala Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja Frontliner PT.Bank Syariah Mandiri Kc Rantauprapat	60
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak awal kelahirannya, perbankan syariah dilandasi dengan kehadiran dua gerakan renaissance Islam modern. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Secara umum, fungsi manajemen sumber daya manusia adalah untuk mengatur dan mengelola sumber daya manusia semaksimal dan seefektif mungkin agar diperoleh kinerja yang maksimal. Sementara itu, Malayu Hasibuan mengelompokkan manajemen sumber daya manusia ke dalam dua fungsi yang berbeda, yakni fungsi manajerial dan fungsi operasional. Fungsi manajerial terbagi menjadi empat, yakni perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), dan pengendalian (*controlling*). Sedangkan fungsi operasional terbagi menjadi lima, yakni pengadaan tenaga kerja (*procurement*), pengembangan (*development*), kompensasi (*compensation*), pengintegrasian (*integration*), dan pemeliharaan (*maintenance*).¹

¹ R.Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2008), h. 109

Aset paling penting yang harus dimiliki perusahaan dan harus diperhatikan dalam manajemen adalah tenaga kerja manusia. Sumber daya manusia didefinisikan sebagai alat untuk mencapai tujuan atau kemampuan memperoleh keuntungan dari kesempatan-kesempatan yang ada. Pesatnya pertumbuhan lembaga keuangan syariah (LKS) pada satu sisi tentu sangat menggembirakan. Setidaknya hal tersebut menunjukkan ekonomi syariah telah diterima masyarakat Indonesia dengan sangat baik. Namun pada sisi lain, pertumbuhan itu juga menimbulkan kekhawatiran, apakah SDM ekonomi syariahnya telah tersedia dan siap menopang dan mendukung LKS tersebut.

Ada beberapa masalah besar yang dihadapi industri perbankan syariah Indonesia, yaitu :

1. Pengaturan segmentasi pasar yang belum tegas antara BPRS, BUS dan UUS.
2. Lemahnya sumber daya insani perbankan syariah nasional.
3. Pengaturan dan syariah *Governance* dalam rangka menjaga kepatuhan industri keuangan/perbankan syariah terhadap nilai-nilai GCG dan prinsip syariah serta menjaga kontribusi yang optimal bank syariah terhadap perekonomian nasional.
4. Inovasi produk perbankan syariah yang terkesan lamban bahkan hampir mengalami stagnasi.²

² Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung : Pustaka Setia, 2006), h. 20-23

Lemahnya sumber daya insani atau SDM perbankan syariah berimplikasi luar terhadap perkembangan perbankan syariah Indonesia. Berdasarkan Outlook perbankan syariah diketahui bahwa diantara kendala percepatan market share perbankan syariah karena faktor SDM, baik dari sisi minimnya jumlah SDM perbankan syariah maupun kualitasnya yang masih rendah. SDM Ekonomi Syariah yang tangguh tentu tidak bias dilahirkan secara instan. Dibutuhkan sebuah program pendidikan yang terencana, sistematis dan mampu menjawab kebutuhan pasar masa depan.

Dalam Undang-Undang No 10 Tahun 1998 disebutkan bahwa Bank Umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Lebih lanjut dijelaskan bahwa prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpannya, pembiayaan atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah. Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, pengertian Bank Syariah berarti bank yang tata cara operasionalnya didasari dengan tatacara Islam yang mengacu kepada ketentuan Al-Quran dan Al Hadist.

Dalam Islam terdapat nilai-nilai yang dijadikan fondasi dalam beribadah maupun bermuamalah semata-mata mendekatkan diri kepada Allah. Lain halnya dengan muamalat, pokok asalnya adalah merealisasikan kemaslahatan manusia dalam pencarian dan kehidupan dan melenyapkan kesulitan mereka dengan menjauhi yang batal dan haram. Suatu hal yang harus diperhatikan

dalam konteks informasi Al-Quran tentang kerja adalah berkenaan dengan pelaku. Bisnis yang dibangun berdasarkan dengan kaidah-kaidah Al-Qur'an dan Hadist akan mengantarkan para pelakunya mencapai sukses dunia dan akhirat.³

Dengan di berlakukannya Nilai – nilai Islam yang menjadi landasan filosofi perbankan syariah di kemukakan tiga prinsip utama nilai – nilai Islam yang dijadikan landasan filosofi bagi perbankan syariah yaitu :

a. Kejujuran (*Honesty, Ash – Shidq*)

Kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermu'amalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehingga dapat di jadikan pegangan.

b. Kesetaraan (*Faithful, Al Musawah*)

Adanya kesamaan untuk saling mempercayai yang di tuangkan dalam suatu akad menjadi factor penentu bagi kesuksesan masing – masing pihak yang terkait dengan hak dan kewajiban sehingga tidaksaling merugikan keuntungan / kelebihan kepada yang lain, ada kesediaan membentuk sesama dan mau bekerja sama.⁴

³ Azhari Akmal Tarigan, *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi* (Bandung : Citapustaka Media Perintis, 2012) h. 154 – 157.

⁴ *Ibid.*, h.154-157

c) Keadilan dan Kebenaran (*Justice and Equity, Al – Adialah*)

Setiap akad (Transaksi) harus benar – benar memperhatikan rasa keadilan dan sedapat mungkin menghindari perasaan tidak adil (Dzalim), oleh karenanya harus ada saling ridha dari masing – masing pihak.

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka saya sebagai penulis tertarik untuk melakukan penelitian di salah satu jenis Bank Syariah mengenai

“PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DALAM KINERJA FRONTLINER PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC RANTAU PRAPAT”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diambil suatu rumusan masalah dengan maksud akan memperjelas apa yang akan penulis kemukakan, maka dapat diambil rumusan masalahnya sebagai berikut yaitu:

1. Bagaimana penerapan nilai-nilai Islam pada PT. Bank Syariah Mandiri dalam kinerja frontliner ?
2. Apa saja kendala dalam penerapan nilai-nilai Islam pada PT. Bank Syariah Mandiri dalam kinerja frontliner ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis sebagaimana berdasarkan rumusan masalah yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan nilai-nilai Islam dalam kinerja frontliner pada PT. Bank Syariah Mandiri Kc Rantau Prapat.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang terdapat dalam penerapan nilai-nilai Islam pada PT. Bank Syariah Mandiri Kc Rantau Prapat.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang penulis lakukan adalah :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan dalam meneliti suatu perusahaan perbankan syariah pada penerapan nilai-nilai islam terhadap kinerja frontliner di Bank Syariah Syariah Kc Rantau Prapat.
2. Sebagai bahan tambahan informasi bagi fakultas untuk dapat menjadi rujukan bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan.
3. Sebagai referensi baru untuk memperoleh data-data dalam melengkapi bahan teori penyusunan Tugas Akhir.
4. Sebagai salah satu sarana untuk menyelesaikan Diploma di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan metode deskriptif yaitu metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya. Penelitian ini berusaha untuk mendeskripsikan usaha kantor PT. Bank Syariah Mandiri Kc Rantauprapat dalam menerapkan nilai-nilai islam kinerja frontliner dan kendala penerapan nilai-nilai islam dalam kinerja frontliner pada PT. Bank Syariah Mandiri Rantauprapat.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di perusahaan yang di teliti yaitu PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rantauprapat No.04, Labuhanbatu. Waktu penelitian pada saat melakukan magang di perusahaan yaitu pada tanggal 28 januari 2019 sampai dengan tanggal 12 Maret 2019 dari pukul 08.00 am – 17.00 p.m .

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian yaitu Frontliner dan objek penelitiannya yaitu penerapan nilai-nilai islam dalam kinerja frontliner.

4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang diambil ada dua jenis yaitu Primer dan Sekunder. Data primer adalah yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Data ini diperoleh seperti melakukan wawancara dan observasi atau hasil pengamatan terhadap objek tertentu. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang ada. Data ini diperoleh dari dokumen, brosur, website dan lainnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini bersifat deskriptif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu adalah dilakukan dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberi informasi atau jawaban atas pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan suatu perusahaan atau pengamatan data sesuai dengan realita yang dilakukan oleh perusahaan tersebut.

6. Analisis Data Deskriptif

a. Reduksi

Reduksi adalah mereduksi bahkan menghilangkan keraguan menjadi kepastian, dari ketidaktahuan atau ketidakjelasan suatu objek menjadi jelas. Jadi, untuk hal ini bahwa ilmu pengetahuan tidak menjanjikan kepastian dan kebenaran. Maka kita harus benar-benar meneliti data perusahaan yang sudah diteliti.

b. Menyajikan

Menyajikan adalah menyusun dan mensistematiskan data tentang penelitian yang diperoleh dalam kerangka uraian yang telah direncanakan dari hasil mereduksi. Dalam hal yang ini peneliti menyusun data-data yang diperoleh dengan urutan profil PT. Bank Syariah Mandiri Rantauprapat dan penerapan nilai-nilai islam dalam kinerja frontliner pada PT. Bank Syariah Mandiri Rantauprapat.

c. Menyimpulkan

Menyimpulkan adalah menggabungkan semua data yang diteliti menjadi satu tetapi harus secara meringkas atau di ambil bagian-bagian penting nya saja yang memang sesuai dengan masalah penelitian yang sudah kita ambil. Lalu dari menyimpulkan kita bisa mengetahui dan mengerti tentang

penelitian kita karena selain ringkas, padat dan jelas jadi dapat cepat dipahami.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah pokok-pokok uraian yang akan di bahas dalam skripsi secara terinci yang disusun menjadi bagian-bagian yang saling berkaitan. Maka dari itu untuk mempermudah pemahaman dalam menjelaskan pembahasan yang penulis teliti, maka penulis melakukan tulisannya dalam bentuk yang sistematis agar lebih terarah. Dan penulis membuat skripsi minor ini dalam 5 bab, yaitu :

1. BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini penulis membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Metode Penelitian.

2. BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini penulis membahas tentang pengertian sumber daya manusia, penjelasan tentang perbankan syariah, pengaruh agama terhadap kinerja, serta nilai-nilai islam yang dijadikan landasan filosofi bagi perbankan syariah.

3. BAB III : Gambaran Umum Perusahaan

Dalam bab ini penulis membahas tentang objek penelitian penulis yang terdiri dari sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan profil perusahaan.

4. BAB IV : Hasil Temuan dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis membahas tentang hasil penelitian yang dijalankan selama sebulan mengenai penerapan nilai-nilai islam terhadap kinerja frontliner pada Bank Syariah Mandiri Kc Rantau Prapat.

5. BAB V : Penutup

Dalam bab ini penulis membahas tentang kesimpulan yang ditarik dari penelitian yang dijalankan dan membuat kesimpulan serta saran kepada penulis.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Manajemen Sumber Daya Manusia Insani

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia Insani

Dalam manajemen sumber daya manusia syariah terdapat tiga pembahasan menurut KH Didin Hasanuddin pembahasan pertama adalah perilaku sumber daya manusia syariah adalah dalam suatu organisasi haruslah memiliki nilai-nilai ketauhidan dan kimanan, karena dengan memiliki itu akan merasakan kenyamanan dalam melakukan sesuatu, dan merasakan bahwa Seolah-olah Allah itu dekat dengannya serta selalu mengawasinya dalam melakukan segala sesuatu apa yang dikerjakannya.

Selanjutnya hal kedua ialah struktur organisasi, didalam manajemen sumber daya manusia syariah struktur organisasi sangatlah diperlukan untuk membuat perencanaan sehingga mampu mempermudah dan mengkomodasi lebih banyak kontribusi positif bagi organisasi ketimbang hanya untuk mengendalikan performansi yang menyimpang. Serta lebih menjamin fleksibilitas baik di dalam maupun antar posisi-posisi yang saling berinteraksi.

Dan hal yang ketiga dalam manajemen sumber daya manusia syariah adalah sistem. Sistem syariah yang disusun harus menjadikan perilakunya berjalan dengan baik. Yaitu dengan pelaksanaan sistem kehidupan secara

konsisten dalam semua kegiatan yang akhirnya akan melahirkan sebuah tatanan kehidupan yang baik.

Manajemen sumber daya manusia syariah yang baik adalah manajemen yang mengetahui tentang SDMnya, dan selalu melakukan sesuatu perencanaan itu berdasarkan dengan syariat islam. Serta menjadikan SDMnya itu sebagai SDM yang memiliki wawasan yang luas dan yang selalu tunduk terhadap aturan-aturan yang berlaku baik hukum pemerintah maupun hukum agama.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.⁵

Manajemen Sumber Daya Manusia setidaknya memiliki tiga tujuan utama, yaitu :

- a. Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal.
- b. Memperbaiki tingkat produktivitas.
- c. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.

2. Sumber daya insani ekonomi syari'ah

SDI merupakan komponen yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Karena SDI merupakan motor penggerak yang akan melakukan setiap aktivitas yang ada di dalam suatu perusahaan atau

⁵ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Kencana, 2009) h. 3 - 6

organisasi. SDI dapat diartikan sebagai “sumber” dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh perusahaan. SDI merujuk kepada individu-individu atau insani yang ada pada suatu perusahaan atau organisasi.

Pengertian sumber daya insani didalam Islam adalah makhluk unggulan yang dikarunia akal kreatif, sehingga memungkinkan untuk mengembangkan peradaban dan kebudayaan dengan syari’ah Islam.

Perkembangan ekonomi syari’ah di Indonesia seperti yang tampak pada pesatnya pertumbuhan lembaga keuangan (LKS) bank dan non bank ternyata tidak diikuti dengan ketersediaan SDI yang memadai. Tidaklah berlebihan jika dikatakan, selama ini lembaga keuangan syari’ah khususnya perbankan syariah dikelola dan dijalankan oleh “tenaga-tenaga pinjaman” dari bank konvensional. Dengan mengikuti pelatihan beberapa minggu sampai satu dua bulan, mereka langsung terjun payung bergelut dengan system perbankan syari’ah.⁶

3. Sumber daya manusia menurut konsep syari’ah

Menurut Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI) sumber daya manusia perbankan dan keuangan syariah yang berasal dari lulusan program ekonomi syariah masih minim, sebagian besar yang ada sekarang merupakan lulusan program studi konvensional. Kondisi seperti ini bisa

⁶ Adiwarman, *Bank dan Perbankan Islam* (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2004) h. 14

menghambat pertumbuhan dan perkembangan industri perbankan dan keuangan syariah.⁷

SDM syariah yang ideal diperlukan program pendidikan yang seluruh materinya murni syariah dan tidak tercemar dengan unsur konvensional. Pada tahapan seperti saat ini, di mana industri perbankan dan keuangan syariah masih merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari praktik konvensional, maka kebijakan yang paling tepat adalah menyerahkan penciptaan SDM syariah kepada institusi perbankan dan keuangan syariah. Industri perbankan dan keuangan syariah adalah bagian dari sistem ekonomi Islam, sehingga di samping kebutuhan akan SDM untuk industri tersebut, dibutuhkan pula SDM untuk mengembangkan ekonomi syariah.

Tujuan pengembangan ekonomi syariah adalah untuk merancang dan membangun suatu sistem ekonomi yang dapat memberi manfaat bagi setiap orang dengan tidak mengorbankan kepentingan dan prestasi pribadi berdasarkan nilai-nilai ajaran Islam.

B. Kinerja *Frontliner*

1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar ‘kerja’ yang bisa diartikan hasil kerja. Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami

⁷ Azhari Akmal Tarigan, *Teologi Ekonomi* (Bandung : Citapustaka Media Perintis, 2012) h.174-176

atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Jadi dapat kita simpulkan kinerja frontliner adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan seperti customer service, teller, dan security.

2. Pengertian *Frontliner* dan Jenis-Jenis *Frontliner*

Frontliner pada bank yaitu petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional di bidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhan para nasabah.

Adapun Jenis *Frontliner* pada bank sebagai berikut:

a. Customer Service

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik, *customer service*, *teller* atau *kasir* maupun *public relation*. Namun, istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *customer service*.⁸

Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.

⁸ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2005) h.179

Dalam praktiknya, fungsi customer service adalah sebagai berikut.

1. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang customer service berfungsi drbagai penerima tamu yang datang ke bank dalam hal melayani peranyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.

2. Sebagai Deskman

Seorang customer service berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

3. Sebagai Salesman

Maksudnya customer sevice sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai orang pelaksana cross selling.

4. Sebagai Customer Relation Officer

Yaitu sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

b. Teller

Teller adalah petugas bank yang bekerja di front line banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/nontunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.⁹

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat; tanda tangan pengesahan teller diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi; pada lembaga keuangan, pada umumnya teller bekerja di belakang gerai (counter).

Sebagai *frontliner*, *teller* mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabah sesuai “Standar Pelayanan Teller”. Karena berada di garda depan yang langsung bertemu dengan nasabah, teller wajib menjaga kerapian dan kebersihan counter. Teller juga mendukung pelaksanaan cross selling atas produk-produk bank.

c. Security/ Satpam

Satpam yang merupakan singkatan dari Satuan Pengamanan, adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/proyek/badan

⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014) h. 3

usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya.

Tugas dan tanggung jawab seorang satpam bank pada umumnya tidak jauh berbeda dengan satpam yang bekerja di tempat yang lain. Akan tetapi sebenarnya tugas dan tanggung jawab satpam bank cukup besar dan mengandung resiko yang cukup tinggi.¹⁰

Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab satpam yang bekerja di bank :

- 1) Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank
- 3) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah
- 4) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi
- 5) Memberikan perlindungan dan memberikan rasa aman kepada Nasabah selama dilingkungan Bank.

Dari uraian tersebut dapat kita ambil kesimpulan bahwa sekarang ini, satpam tidak hanya bertugas untuk menjaga keamanan saja. Tetapi juga bertugas sebagai front office yang bisa memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah.

¹⁰ *Ibid.*, h. 15

3. Dasar Pelayanan *Frontliner*

a. Dasar pelayanan customer service

- 1) Berpenampilan dengan mengenakan pakaian yang rapi, sopan, bersih, dan terlihat menarik serta terkesan oleh konsumen/nasabah.
- 2) Mengidentifikasi sikap tubuh
- 3) Intonasi suara yang baik
- 4) Mempersilahkan nasabah duduk ditempat agar nyaman untuk berkomunikasi
- 5) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah.
- 6) Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
- 7) Meminta nasabah ntuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani.
- 8) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.¹¹

b. Dasar pelayanan teller

- 1) Berpenampilan dan berpakaian yang rapi, bersih dan menarik.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah.
- 3) Pelayanan yang cepat dan tepat.

¹¹ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Depok : PT RajaGRafindo, 2007) h. 63

c. Dasar pelayanan security

- 1) Berpenampilan rapi, bersih dan wangi.
- 2) Bersikap tegas, ramah dan berwibawa.
- 3) Mengayomi nasabah dengan baik.

4. Fungsi dan Tugas *Frontliner*

Tugas *frontliner* untuk Memberikan sebuah informasi yang sejelas-jelasnya kepada pelanggan merupakan tugas utama dari kerjaan jenis ini. Seorang Frontline harus berpenampilan menarik dan sopan, karena untuk mencerminkan dari citra perusahaan tempat dia bekerja.¹²

Seorang frontline harus mempunyai beberapa perilaku berikut yakni, harus senyum tulus, wajah hangat dan penuh semangat, menganggap kepada pelanggan sebagai orang penting, selalu mendengarkan suatu kebutuhan pelanggan, selalu menyebut nama dari pelanggan, mempunyai bahasa tubuh yang baik, mempunyai product knowledge yang baik, dan terakhir berpenampilan rapi.¹³

5. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan

¹² Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2017), h. 75-78

¹³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Teori ke Praktek*(Jakarta: Gema Insane Press & Tazkia Institute, 2001)

memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Pelayanan yang berkualitas didefinisikan sebagai kemampuan mewujudkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya. *Responsiveness* berarti keinginan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.¹⁴ *Assurance* berhubungan dengan dimensi pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan dari para pemberi jasa, dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang jujur, meyakinkan, dan terpercaya. *Empathy* yang dimaksud dalam kualitas pelayanan adalah perhatian yang diberikan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa. *Reliable (kehandalan)* yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. *Tangibles (bukti fisik)* dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.¹⁵

C. Kinerja Berdasarkan Nilai-Nilai Islam

1. Pengertian Nilai dalam Islam

Pada dasarnya konsep umum yang ada dalam masyarakat kita tentang istilah nilai merupakan konsep ekonomi. Hubungan suatu

¹⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta Pusat : PT GRamedia Pustaka Utama, 2012) h. 190

¹⁵ *Ibid*, h. 296

komoditi atau jasa dengan barang yang mau dibayarkan seseorang untuk memunculkan konsep nilai. Sedangkan makna spesifikasi nilai dalam ekonomi adalah segala sesuatu yang diminta dan diinginkan oleh manusia yang dapat memenuhi kebutuhan, maka barang itu mengandung nilai.¹⁶

Akan tetapi makna nilai dalam pembahasan ini berbeda dengan konsep nilai dalam bidang ekonomi bank karena pembahasan ini berobjek pada manusia dan perilakunya, maka kita akan berbicara mengenai hal –hal yang dapat membantu manusia agar lebih bernilai dari sudut pandang Islam.

Menurut Zakiyah Darajat, mendefinisikan nilai adalah suatu perangkat keyakinan atau perasaan yang diyakini sebagai suatu identitas yang memberikan corak yang khusus kepada pola pemikiran dan perasaan, keterikatan maupun perilaku.

2. Nilai Yang Terkandung Dalam Islam

Luasnya materi ajaran agama Islam haruslah dipahami oleh seorang mukmin yang ingin mengamalkan ajaran Islam secara khaffah, akan tetapi dari kesemuanya itu yang juga penting untuk diketahui adalah pemahaman tentang nilai –nilai atau unsur –unsur yang terkandung dalam agama Islam.

¹⁶ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009) h. 171

Adapun nilai-nilai pendidikan Islam pada dasarnya berlandaskan pada nilai-nilai Islam yang meliputi semua aspek kehidupan. Dan pendidikan disini bertugas untuk mempertahankan, menanamkan, dan mengembangkan kelangsungan berfungsinya nilai-nilai Islam tersebut.

3. Etika Kerja Dalam Pespektif Islam

Etika kerja Islam merupakan salah sebuah bidang yang kurang dikaji dan diamalkan meskipun ianya telah wujud sejak 1400 tahun yang lepas. Ali Abbas (1987) menganggap kerja sebagai satu cara manusia dalam memenuhi keperluan hidupnya. Islam melihat kerja bukan sekadar untuk mencari rezeki atau kepuasan tetapi sebagai satu ibadah dan jihad. Bagi memastikan pekerjaan itu boleh dianggap ibadah ia mestilah dilaksanakan dengan mengikut kepada syariat Islam dengan tidak melanggar batas-batas syariat yang telah ditetapkan.¹⁷ Pekerjaan yang baik akan menghasilkan kesan yang baik kepada diri dan masyarakat dengan matlamat utama untuk mencari keredhaan Allah SWT.

4. Prosedur penilaian kinerja Frontliner berdasarkan nilai-nilai islam

Penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga

¹⁷ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009), h.171-175

dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya.

Indikator kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan kegiatan usaha yang telah ditetapkan dan dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif.

Dalam islam penilaian kinerja beberapa unsur prosedur kerja yaitu :

1. Niat bekerja karena Allah SWT
2. Dalam bekerja harus memberikan kaidah secara totalitas
3. Motivasi bekerja adalah mencari keberuntungan di dunia dan akhirat,
4. Dalam bekerja dituntut penerapan azas dan manfaat dengan tetap menjaga kelestarian lingkungan
5. Mencari keseimbangan antara harta dengan ibadah, dan setelah berhasil dalam bekerja hendaklah bersyukur kepada Allah SWT.

Adapun prosedur penilaian kinerja frontliner berdasarkan nilai-nilai islam yaitu:

1. Berperilakukan yang sopan terhadap nasabah yang data ke perusahaan
2. Berpakaian yang islami atau sopan menurut SOP yang tertera pada perusahaan.
3. Berbicara yang lemah lembut dengan diawali mengucapkan salam kepada nasabah yang datang.¹⁸

¹⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bank Syariah*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 15 - 17

Dalam beradab pada prosedur kinerja frontliner di dapatkan ayat-ayat seperti berikut ini :

a. Adab berbicara

Adab berbicara adalah kita harus berbicara dengan orang lain sesuai dengan tingkat pemahaman mereka. Karena jika kita berbicara dengan orang lain dan ternyata tidak dipahami oleh mereka, maka hal itu bisa berubah menjadi pemahaman yang buruk. Bahkan bisa jadi perkataan kita diletakan bukan pada tempatnya sehingga berakibat fatal dan memicu timbulnya fitnah. Lalu hendaklah kamu berbicara yang mulia seperti yang terdapat di dalam ayat Al-Quran surah al isra' : 23

وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

“Dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia.” (QS.al-Isra’:23)¹⁹

b. Adab berpakaian

Agama islam tidak hanya mengatur masalah beribadah kepada Allah Swt saja, melainkan juga tata cara kehidupan yang baik, salah satunya yaitu tuntunan berpakaian. Dalam agama islam, tuntunan tentang berpakaian diatur secara jelas oleh Al-Qur’an.

Allah Swt memberikan penjelasan tentang berpakaian dalam agama Islam. Penjelasan tersebut ada pada alquran, ada pada surat Al A’raf ayat 26 Manusia diperintahkan untuk memakai pakaian untuk menutup aurat, dan pakaian taqwa adalah pakaian yang terbaik untuk menutup aurat.

¹⁹ Kementrian Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahan*, (Bandung : PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2010), h.150

يَبْنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوَاتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسٌ لَتَقْوَىٰ ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ
يَذَكَّرُونَ ٢٦

“Wahai anak cucu Adam! Sesungguhnya Kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu. Tetapi pakaian takwa, itulah yang lebih baik. Demikianlah sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka ingat.” (QS. Al Araf: 26)

c. Adab Perilaku

Akhlak merupakan perilaku manusia yang ditampilkan dalam kehidupan sehari-hari. Akhlak dibagi menjadi dua yaitu akhlak mahmudah yang artinya perilaku baik dan akhlak mazmumah yang artinya perilaku buruk. Secara kodrat setiap manusia memiliki kedua akhlak ini. Seperti yang dicantumkan di dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah : 263

قَوِّمٌ وَمَعْرُوفٌ مَغْفُورٌ وَمِنْ خَيْرٍ مِّنْ بَعْضِ مَا كَسَبُوا وَكَانَ اللَّهُ غَافِقًا

“Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun” (Q.S Al-Baqarah: 263)²⁰

d. Adab kebersihan

Kebersihan adalah upaya manusia untuk memelihara diri dan lingkungannya dari segala yang kotor dan keji dalam rangka mewujudkan dan melestarikan kehidupan yang sehat dan nyaman. Kebersihan merupakan syarat bagi terwujudnya kesehatan, dan sehat adalah salah satu faktor yang dapat

²⁰ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Bandung : PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2010), h.40

memberikan kebahagiaan. Sebaliknya kotor tidak saja merusak keindahan tetapi juga dapat menyebabkan timbulnya berbagai penyakit, dan sakit merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan penderitaan. Seperti yang dijelaskan pada Qur'an Surah Al-Muddasir/74:4:4-5 :

جَزْوَالرُّفَّ هَجْرٌ وَلَ تَمُنُّ تَسْتَكْبِرُ

“ Dan pakaianmu bersihkanlah. Dan perbuatan dosa tinggalkanlah.” (Q.S. Al-Muddasir/74 : 4-5)

e. Adab Kedisiplinan

Sikap disiplin dalam Islam sangat di anjurkan, bahkan diwajibkan. Sebagaimana manusia dalam kehidupan sehari-hari memerlukan aturan-aturan atau tata tertib dengan tujuan segala tingkah lakunya berjalan sesuai dengan aturan yang ada. Apabila seseorang tidak dapat menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya, maka waktu itu akan membuat kita sendiri sengsara, oleh karena itu kita hendaknya dapat menggunakan dan memanfaatkan waktu dengan baik, termasuk waktu di dalam belajar. Islam juga memerintahkan umatnya untuk selalu konsisten terhadap peraturan Allah yang telah ditetapkan.

Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surat Huud ayat 112 :

فَأَسْتَقِيمُ كَمَا أُمِرْتُ وَمَنْ تَابَ مَعَكَ وَلَا تَطْغَوْا إِنَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

“Maka tetaplh kamu pada jalan yang benar, sebagaimana diperintahkan kepadamu dan (juga) orang yang telah taubat beserta kamu dan

janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya dia maha melihat apa yang kamu kerjakan”.(QS.Huud : 112)

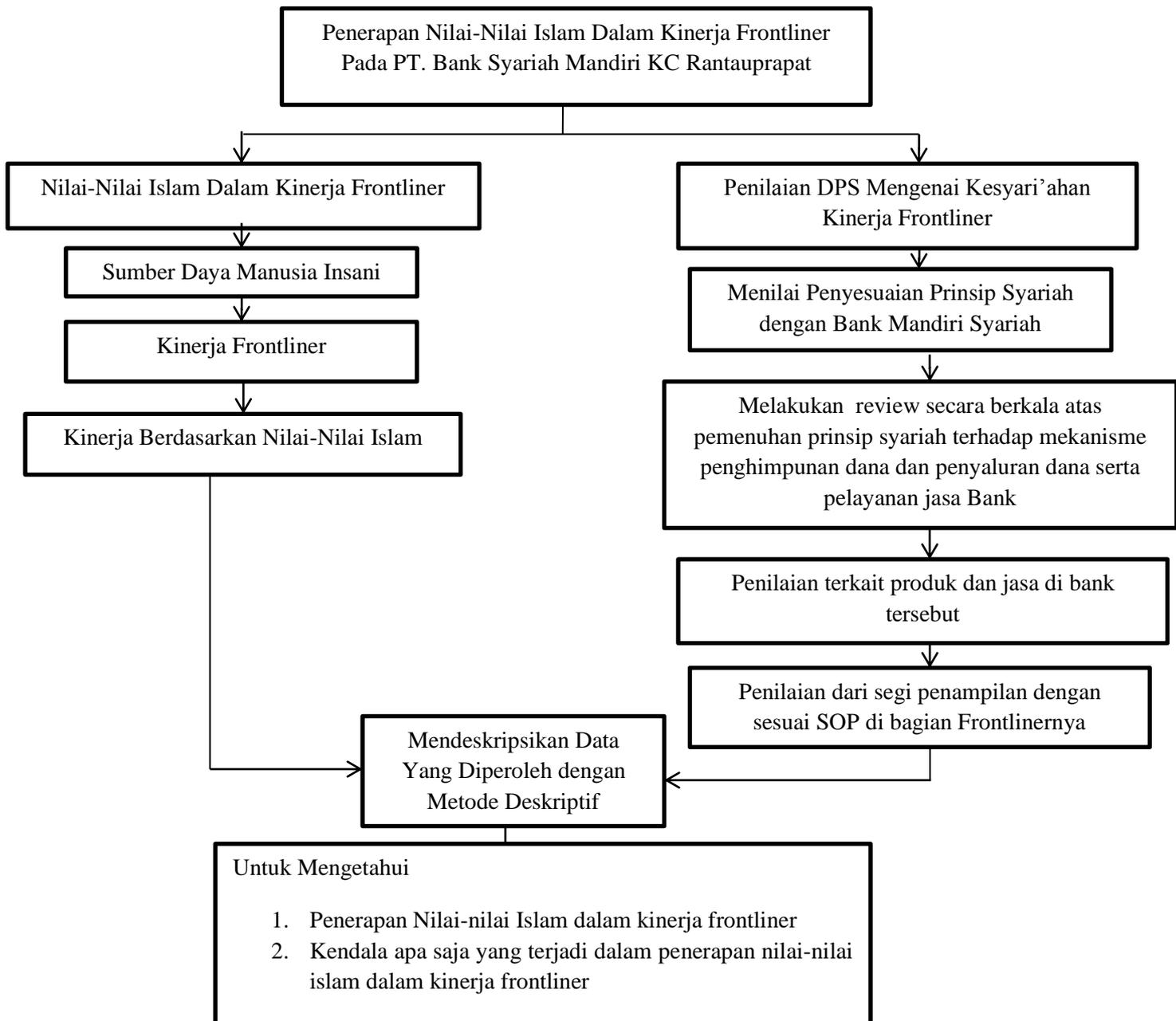
f. Adab Ketelitian

Teliti adalah cermat dalam setiap melakukan sikap dan perbuatan serta setiap pekerjaan, tidak terburu-buru, namun perlu perhitungan dan pengkajian baik-buruknya. Dalam Al-Qur’an, Allah juga mengajarkan kita agar bersikap teliti sebagaimana firman-Nya:

يٰۤاَيُّهَاۤ اِيْمٰنُوۡلَّذِيۡنَ جَاۡءَكُمۡ فَاَسِقٌۭ يِّنۡنَا فَتَبَيَّنُوۡا اَنْ تُصِیۡبُوۡا قَوْمًاۭ بِجَهَالَةٍ فَتُصۡبِحُوۡا عَلٰۤی مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِيۡنَ

“Hai orang orang yang beriman, jika datang kepadamu orang Fasik membawa suatu berita, Maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.”(QS.AlHujurat:6)

D. Alur Penelitian



Gambar 2.1
Alur penelitian

Dapat disimpulkan alur penelitian di atas yaitu untuk meneliti nilai-nilai Islam dalam kinerja frontliner di perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri Rantau Prapat dengan terlebih dahulu menyusun kerangka teori yang berhubungan dengan Nilai-Nilai Islam dalam kinerja frontliner yang disesuaikan dengan Penilaian DPS Mengenai Kesyarifan Kinerja Frontline. Maka dapat kita teliti dari bagian Nilai-nilai Islam Dalam kinerja Frontliner harus dikaitkan dengan sumber daya insani yang harus di diteliti sebelum mencari perumusan masalah. Setelah mencari sumber daya insani maka masuk ke bagian kinerja frontliner nya dimana ini adalah pembahasan yang sangat berhubungan dengan penelitian, lalu susun kinerja berdasarkan Nilai-Nilai Islam nya. . Lalu bagian dari penilaian DPS adalah menyusun penilaian penyesuaian prinsip syarifah dengan bank syariah mandiri. Setelah kita menyusun penilaian prinsip syarifah dengan bank syaria'ah mandiri kita akan melakukan review secara berkala atas pemenuhan prinsip syarifah terhadap mekanisme penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank. Adapun yang terkait dengan review dapat dimasukkan penilaian terkait produk dan jasa di bank tersebut dan Penilaian dari segi penampilan sesuai SOP di bagian Frontliner nya. Dari sekian kerangka yang telah kita susun maka disini akan di deskripsikan Data yang diperoleh dengan metode Deskriptif. Untuk mengetahui :

1. Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja Frontliner
2. Kendala apa saja yang terjadi dalam penerapan nilai-nilai Islam dalam Kinerja Frontliner

BAB III

TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Perusahaan

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun

1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya.

B. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri

1. Visi

Visi adalah suatu tujuan atau sasaran yang ingin dicapai. Visi dari Bank Syariah Mandiri yaitu “ Bank Syariah Terdepan dan Modern (The leading and Modern Sharia Bank” Bank Syariah Terdepan menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industry perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate

2. Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkung.

C. Fungsi PT. Bank Syariah Mandiri

Fungsi bank syariah yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah mengumpulkan atau

menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad al-wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad al-mudharabah.

Fungsi bank syariah yang kedua ialah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Dalam hal ini bank syariah akan memperoleh return atas dana yang disalurkan. Return atau pendapatan yang diperoleh bank syariah atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.

D. Makna Logo PT. Bank Syariah Mandiri

Terdapat perubahan sedikit pada logo Bank Syariah Mandiri pada tahun 2009, melihat hal ini akan memberi semangat kerja dan kesiapan untuk meraih masa depan BSM yang lebih baik. Perubahan warna logo tersebut akan lebih memiliki makna yang mendalam. Penggunaan warna logo menggunakan warna positif – negatif. Positif pada warna belakang yang artinya cerah, negatif pada warna 43 latar belakang yang artinya redup.

Adapun arti dan makna logo Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut :

- a. Huruf kecil pada logo memiliki pengertian bahwa Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang ramah, rendah hati, dan memiliki aspirasi untuk semakin dekat dengan nasabah dan tetap dengan sikap membumi.
- b. Lambang logo divisualkan membentuk gelombang berwarna emas merupakan lambang kemakmuran dengan harapan nasabah selalu bermitra dengan Bank Syariah Mandiri.
- c. Letak lambang logo diatas huruf logo melambangkan sikap progresif menuju kemakmuran.



Gambar I.1 Logo Bank Syariah Mandiri

Sumber : www.syariahmandiri.com

E. Ruang Lingkup Bidang Usaha

- a. Budaya Kerja Bank Syariah Mandiri

Bank syariah merupakan salah satu bank yang kegiatan operasionalnya berlandaskan syariah Islam yang mengacu pada akhlaqul karimah yang terangkum dalam lima pilar yaitu :

- 1) Siddiq (integritas) , menjaga martabat dengan integritas, awali dengan niat, hati yang tulus, berpikir jernih, berbicara benar sikap terpuji dan teladan.
- 2) Istiqamah (konsisten), konsisten adalah kunci menuju sukses, pegang teguh komitmen, sikap optimis, pantang menyerah, dan kesabaran.
- 3) Fathanah (Profesionalisme), Profesional adalah Gaya Kerja Kami. Semangat belajar berkelanjutan, cerdas, inovatif, terampil dan adil.
- 4) Amanah (Tanggung-jawab), Terpercaya karena Penuh Tanggung Jawab. Menjadi terpercaya, cepat tanggap, obyektif, akurat dan disiplin.
- 5) Tabligh (Kepemimpinan), Kepemimpinan Berlandaskan Kasih- Sayang Selalu transparan, membimbing, visioner, komunikatif dan memberdayakan.

b. Prinsip Operasional Bank Syariah Mandiri

1. Keadilan

Bank Syariah Mandiri memberikan bagi hasil, transfer prestasi dari mitra usaha dalam porsi yang adil sesuai dengan fitrah alam.

2. Kemitraan

Posisi nasabah investor, pengguna dana bank berada dalam hubungan sejajar sebagai mitra usaha yang saling menguntungkan dan bertanggung-jawab.

3. Keterbukaan

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

4. Universalitas

Bank Syari'ah Mandiri dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan.

F. Lokasi Perusahaan

a. Kantor Pusat

Kantor pusat berlokasi di Wisma Mandiri I Jl. MH. Thamrin No. 5
Jakarta 10340 – Indonesia

b. Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri Rantauprapat

Jl. A. Yani No.04 Rantauprapat
Rantauprapat 21421, Sumatera Utara
Telp. (0624) 24880, 24205, 25186
Fax. (0624) 24653

G. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka dasar yang mempersatukan fungsi-fungsi suatu perusahaan yang mengakibatkan timbulnya hubungan-hubungan antar karyawan/ti yang melaksanakan fungsi atau tugas masing-masing.

H. Deskripsi Tugas

1. Branch Manager (Kepala Cabang)

- a. Memimpin, mengkoordinir, dan membimbing, mengawasi, dan mengedalikan serta mengevaluasi.
- b. Kegiatan menghimpun dana, penyaluran pembiayaan, pemasaran jasa-jasa Bank dan pemasaran layanan syariah sesuai rencana kerja Bank.
- c. Kegiatan administrasi pembiayaan, pengelolaan likuiditas, penyelesaian pembiayaan non lancer, pembuatan laporan dan kearsipan sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Keputusan pejabat dan pegawai terhadap pelaksanaan Standart Operasional Prosedur di lingkungan Kantor Cabang Syariah Mandiri.
- e. Melakukan evaluasi atas performance dan memberikan pengarahan dalam menyusun program-program untuk meningkatkan performance sesuai target yang telah ditetapkan Direksi.
- f. Menjalin dan meningkatkan hubungan dengan masyarakat terutama pemilik dana atau pengusaha-pengusaha swasta atau pemerintah, instansi/dinas pemerintah, yayasan-yayasan dan lain-lain.
- g. Memimpin kegiatan kelompok pemutusan pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- h. Membimbing, mengarahkan dan memonitor upaya-upaya penyelesaian pembiayaan non lancer.
- i. Mengelola dan mengamankan kunci pintu kluis penyimpanan uang dan penyimpan surat berharga atau surat barang jaminan pembiayaan serta seluruh inventari kantor.
- j. Menyerahkan acara serah jabatan dan pengambilan sumpah pejabat structural dibawahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- k. Mengadakan rapat-rapat (yang bersifat kordinasi, bimbingan/pengarahan ataupun supervise). Untuk memelihara meningkatkan performance cabang syariah atau pelayanan kepada nasabah, kebersihan/kerapian kantor dan pemasaran seluruh harta benda perusahaan.

2. Branch Operation & Service Manager

- a. Memberikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan cabang.
- b. Mensupervisi unit kerja di kantor cabang yang dibawahnya.
- c. Membantu memimpin cabang dalam membina dan mengawasi seluruh pekerjaan staf dan karyawan di lingkungan perusahaan.

- d. Membantu pimpinan cabang dalam mengevaluasi dan meningkatkan performance kantor cabang.
- e. Melakukan upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah.
- f. Mengkoordinir penyusunan usulan rencana kerja dari unit kerja yang di bawahnya.
- g. Sebagai salah satu anggota/ketua komite pemutusan kredit kantor cabang sesuai dengan batas kewenangan.
- h. Mengkoordinir dan memeriksa pembuatan laporan-laporan, analisis serta memberikan saran antisipasi untuk tindakan lanjutan.
- i. Melakukan pembinaan, pengawasan dan pengaturan seluruh kegiatan operasional kantor cabang termasuk kantor kas cabang setiap hari
- j. Pengawasan penggunaan seluruh harta benda yang berada di lingkungan kantor cabang.
- k. Memeriksa, memilih bilyet deposito/sertifikat deposito serta surat berharga sesuai ketentuan yang berlaku.
- l. Memeriksa kebenaran lampiran neraca dan saldo rekening.

3. Customer Service

- a. Melayani nasabah pada waktu pembukaan dan penutupan (giro, deposito, dan tabungan).
- b. Memberikan penjelasan secara singkat kepada nasabah mengenai produk-produk Bank Sumut Syariah.

- c. Melayani dan menyelesaikan berbagai masalah serta complain nasabahnya.
- d. Memelihara persediaan dan kelengkapan aplikasi setoran, transfer dan aplikasi lainnya di counter.
- e. Memelihara persediaan aplikasi-aplikasi yang berhubungan dengan pembukaan/penutupan rekening (giro, tabungan dan deposito)
- f. Bertanggung jawab terhadap current file nasabah (giro, deposito, tabungan)
- g. Melayani setoran BIPH (Perjalanan Ibadah Haji)
- h. Memberikan informasi kepada Account Manager Funding apabila terdapat calon nasabah potensial yang perlu dilakukan pendekatan untuk menjadi nasabah Bank Sumut Syariah.

4. Teller

- a. Sebagai penerima setoran uang (tunai/non tunai)
 - 1) Menghitung uang, mengecek keaslian uang, memeriksa ulang kebenaran pengisi slip/warkat, hingga mencetak saldo akhir dalam buku tabungan.
 - 2) Melakukan aktifitas penerimaan sesuai SOP.
- b. Sebagai pembayaran uang (tunai/non tunai)

Melayani transfer dana, kliring, inkaso, ataupun transaksi perbankan lainnya.

I. Tugas Dewan Pengawas Syariah

- a. Memastikan dan mengawasi kesesuaian kegiatan operasional BSM terhadap fatwa yang dikeluarkan oleh DSN.
- b. Menyampaikan laporan hasil pengawasan syari'ah sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) bulan kepada komisaris, DSN, Bank Indonesia.
- c. Menyampaikan laporan hasil pengawasan syari'ah sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) bulan kepada komisaris, DSN, Bank Indonesia.
- d. Menilai aspek syari'ah terhadap pedoman operasional, dan produk yang dikeluarkan BSM.
- e. Memberikan opini dari aspek syari'ah terhadap pelaksanaan operasional BSM secara keseluruhan dalam laporan publikasi BSM.
- f. Mengkaji produk dan jasa baru yang akan dikeluarkan BSM untuk diminta fatwa kepada DSN.
- g. Bila perlu dapat meminta dokumen dan penjelasan langsung dari satuan kerja BSM serta ikut dalam pembahasan intern termasuk dalam pembahasan komite pembiayaan.

J. Produk dan jasa

a. Produk Dana

1. Tabungan BSM

Tabungan BSM adalah dalam mata uang rupiah yang penarikannya dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di kantor BSM atau melalui ATM. Akad yang digunakan adalah akad mudharabah mutlaqah, akad mudharabah mutlaqah adalah akad antara pemilik modal (shahibul maal) dengan pengelola (mudharib) untuk memperoleh keuntungan yang kemudian akan dibagikan sesuai nisabah yang telah disepakati.

2. BSM Tabungan Mabruur

BSM Tabungan Mabruur adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang digunakan untuk membantu masyarakat dalam rencana untuk pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

3. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan Simpatik adalah tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat yang telah disepakati.

4. BSM Deposito

BSM Deposito merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah.

5. Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah.

b. Produk Jasa

Selain memberikan fasilitas berbentuk produk perbankan, bank syariah mandiri juga memberikan fasilitas jasa kepada nasabah yaitu dengan jenis :

1. BSM Card

Bsm Card adalah sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindahbukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, ATM bersama. Selain itu kartu BSM Card dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (EDC / Electronic Data Capture).

2. BSM Mobile Banking GPRS

Bsm Mobile Banking GPRS merupakan layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (handphone) berbasis GPRS.

c. Pembiayaan

1) Pembiayaan Murabahah BSM

Pembiayaan *Murabahah* BSM adalah pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah.

2) Pembiayaan Implan

Pembiayaan Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja Frontliner PT. Bank Syariah Mandiri Kc Rantauprapat

PT. Bank Syariah Mandiri berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pihak bank menyadari bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mencapai kepuasan nasabah adalah meningkatkan pelayanan jasanya melalui frontliner dan memperhatikan aspek kualitas produk jasa yang dihasilkan.

Adapun bagian dari *frontliner* yaitu *customer service*, *teller*, dan *security* yang siap melayani nasabah yang datang ke kantor. Maka untuk penerapan nilai-nilai Islam bagi *frontliner* itu sangatlah penting agar nasabah dan siapapun yang datang ke perusahaan tersebut tertarik untuk memakai jasa mereka.

Penerapan nilai-nilai Islam yang diterapkan pada kinerja frontliner, yaitu sebagai berikut:

1. Standar Penampilan

Pakaian seorang pegawai bank merupakan ciri khas dari bank syari'ah tersebut, oleh sebab itu setiap bank memiliki seragam dan kelengkapan seragam yang sudah ditentukan oleh dewan pengawas syari'ah bank syari'ah

merupakan salah satu nilai Islam yang diterapkan berupa pakaian berbasis syari'ah dan juga diterapkan kepada seluruh karyawan, yaitu :

Penampilan Wanita :

- a. Pakaian yang dikenakan dengan jahitan rapi, tidak luntur, tidak ada kancing yang lepas dan tidak ada noda.
- b. Seragam blouse dengan jilbab yang menutupi dada.
- c. ID card dijepit dengan posisi di atas jilbab sebelah kiri dan mudah dibaca.
- d. Mengenakan rias wajah minimal bedak dan lipstik.
- e. Aksesori sederhana dan tidak mencolok.
- f. Mengenakan baju batik setiap awal bulan.
- g. Sepatu model pantofel bahan kulit berwarna gelap dan tertutup dengan tinggi tumit antara 5-7 cm.
- h. Kebersihan badan.

Penampilan Pria :

- a. Mengenakan kemeja lengan panjang.
- b. Mengenakan baju koko setiap hari jum'at.
- c. ID card dipasang pada saku baju kiri dan mudah dibaca.
- d. Mengenakan baju batik setiap awal bulan.
- e. Panjang rambut tidak melebihi kerah baju.
- f. Jika berkumis atau berjenggot, harus dicukur rapi.
- g. Sepatu pantofel kulit gelap polos.

2. Standar Berbicara

- a. Senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan tawarkan bantuan dengan antusias. Sikap ramah / hangat.
- b. Inisiatif menggali kebutuhan nasabah, sikap peduli, sikap peduli dan proaktif bertanya mengenai apa yang nasabah butuhkan.
- c. Mampu menjelaskan fitur produk dan layanan kepada nasabah dengan sikap ramah dan komunikatif.
- d. Akurat selalu melakukan verifikasi dan konfirmasi.
- e. Tanggapi permintaan nasabah dengan empati.
- f. Ingat untuk selalu menawarkan produk / jasa / fasilitas lainnya.
- g. Katakan terima kasih dan ucapan salam penutup dengan ramah dan hangat.

3. Standar Perilaku

Sikap perilaku yang diterapkan pada kinerja *frontliner* maupun karyawan lainnya yang merupakan acuan dalam bekerja sesuai nilai-nilai Islam yaitu :

- a. *Shiddiq* atau jujur, pekerja yang jujur akan disenangi oleh para pelanggan, hal ini akan menimbulkan kepercayaan (trust) yang menjadi modal utama dalam setiap bisnis berbasis bagi hasil.
- b. *Amanah* atau terpercaya, pekerja harus dapat memegang teguh sebuah amanah. Rasulullah selalu menunaikan apa saja yang dipercayakan kepadanya dengan benar, menyeluruh dan sempurna,

karena itulah beliau dijuluki penjaga amanah yang sempurna sehingga sebagai umatnya wajiblah mengikuti sunahnya.

- c. *Fathanah* atau cerdas, pekerja juga harus pintar dan cerdas karena mereka dituntut untuk selalu dapat beradaptasi dengan teknologi baru, cara kerja baru dan lain sebagainya. Kecerdasan yang dapat membedakan antara perbuatan yang *haq* dan *bathil* dalam kerja.
- d. *Tabligh* atau komunikatif, adalah kemampuan berkomunikasi yang baik, sopan dan santun kepada nasabah muslim maupun non muslim dan tidak membeda-bedakan antara nasabah satu dengan yang lain.

Untuk mendorong karyawan khususnya *frontliner* dalam memiliki sikap di atas, Staff BSM membuat kebijakan membaca Al-Qur'an secara berjama'ah sebelum melakukan operasional bank sehingga menanamkan rasa cinta karyawan terhadap Al-Qur'an dan dapat menerapkan nilai-nilai Islam yang terkandung di dalamnya ke kehidupan sehari-hari. Selain itu, dilakukan juga pendidikan dan pelatihan mengenai sistem syari'ah dari otoritas jasa keuangan dan lembaga-lembaga lainnya. Di setiap hari jumat mereka juga melakukan kegiatan sebelum memulai bertugas seperti pengajian, yasinan, maupun ceramah secara bergantian perminggu nya. Tidak itu saja, Kepala Cabang Bsm juga menerapkan sistem pengetahuan untuk semua karyawan seperti di setiap pagi hari selasa dan kamis sebelum memulai bertugas mereka melakukan presentasi tentang yang berkaitan dengan Bank Syariah. Selanjutnya di setiap hari sabtu pagi, mereka membuat kegiatan senam pagi bersama para pensiunan.

Adapun temuan yang tidak sesuai peraturan perusahaan dapat saya paparkan dari penelitian yang saya lakukan di perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri Rantau Prapat yaitu, sebagai berikut :

1. Dalam hal berpakaian mereka juga terkadang tidak sesuai Sop yang ada di perusahaan seperti mereka memakai pakaian yang ketat.
2. Terkadang mereka juga tidak memakai ID card nya yang bagian customer service.
3. Terkadang juga jilbab mereka tidak menutupi dada melainkan terlalu ke atas mengikat lehernya.

Mengenai temuan yang di dapat yaitu standar pakaian, standar berbicara, dan standar berperilaku dapat kita bahas sebagai berikut :

1. Standar Penampilan

Pakaian adalah kebutuhan pokok manusia selain makanan dan tempat berteduh/tempat tinggal . Manusia membutuhkan pakaian untuk melindungi dan menutup dirinya. Namun seiring dengan perkembangan kehidupan manusia, pakaian juga digunakan sebagai simbol status, jabatan, ataupun kedudukan seseorang yang memakainya. Perkembangan dan jenis-jenis pakaian tergantung pada adat-istiadat, kebiasaan, dan budaya yang memiliki ciri khas masing-masing. Pakaian juga meningkatkan keamanan selama kegiatan berbahaya seperti hiking dan memasak, dengan memberikan penghalang antara kulit dan lingkungan. Pakaian juga memberikan

penghalang higienis, menjaga toksin dari badan dan membatasi penularan kuman.

1. Pakaian harus menutupi aurat.
2. Pakaian harus bersih dan rapi
3. Untuk laki-laki, agar memakai pakaian yang panjang sampai menutupi aurat
4. Sedangkan wanita, harus menggunakan pakaian yang menutupi anggota tubuhnya kecuali wajah dan kedua telapak tangan
5. Para lelaki muslim, haram hukumnya menggunakan sutra dan emas.
7. Dalam ajaran islam, hukumnya sunat memakai pakaian dengan diawali bagian kanan
8. Tidak diperkenankan memakai pakaian yang mewah
9. Lebih mengutamakan pakaian yang berwarna putih
10. Hendaklah berpakaian yang rapi dan sopan

Kasiyatun‘ariyatun’ Satu-satunya cara buat kita untuk menjadi berharga adalah dengan berjilbab. Tutup dari rambut sampai kaki kecuali wajah dan telapak tangan. Sesuai pula dengan apa yang Rasulullah jelaskan dalam setiap hadits-haditsnya.

Syarat-syarat adab berpakaian bagi wanita dalam agama islam :

1. Menutup aurat
2. Tidak tembus pandang
3. Tidak membentuk tubuh

Tidak tembus pandang dan tidak membentuk tubuh. Yang dimaksud dengan tidak tembus pandang dan tidak membentuk tubuh ialah pakaian yang benar-benar menutupi seluruh tubuh kita tanpa sedikitpun memperlihatkan bagian tubuh kita (dada,likuk tubuh,pinggul). Dapat disimpulkan bahwa adab berpakaian sangatlah di perhatikan, khususnya bagi kaum muslim dan muslimah. Karena itu semua dapat mencerminkan sikap, sifat,dan tingkah laku orang yang mengenakannya. Pakaian yang sesuai dengan syariat islam adalah pakaian yang dianjurkan oleh Nabi Muhammad SAW, ada baiknya sebagai kaum muslimin kita mengikuti anjuran dari nabi besar kita yaitu Nabi Muhammad SAW. Jauhilah larangan Allah SWT tentang membuka aurat (bagi wanita) jika tidak ingin merasakan azab pedih dari-Nya. Naudzubillah min dzalik,semoga kita tidak termasuk golongan seperti itu.

Allah Swt memberikan penjelasan tentang berpakaian dalam agama Islam. Penjelasan tersebut ada pada alquran, ada pada surat Al A'raf ayat 26 Manusia diperintahkan untuk memakai pakaian untuk menutup aurat, dan pakaian taqwa adalah pakaian yang terbaik untuk menutup aurat.

يٰٓبَنِيٰٓ اٰدَمَ قَدْ عَلِمْنَاۤ اَلْبَاسَ الَّذِيۤٓ اُرٰى سَوَآءِكُمْ وَّرِيۡشًا وَّلِبَاسًا لِّتَقُوۡا ۗ ذٰلِكَ خَيْرٌۭ ذٰلِكَ مِّنۡ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ

يَذْكُرُوۡنَ ۚ ۲۶

“Wahai anak cucu Adam! Sesungguhnya Kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu. Tetapi pakaian takwa, itulah yang lebih baik. Demikianlah sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka ingat.” (QS. Al Araf: 26)

Berikut dibawah ini adalah salah satu bagian frontliner yaitu customer service yang sedang beraktivitas melakukan kegiatannya melayani nasabahnya. Gambar ini memperlihatkan bahwa salah satu customer service yang memakai jilbab tidak sesuai prosedur bank.



Gambar 4.1

Customer Service BSM Rantau Prapat

2. Standar Berbicara

Dalam berbicara dengan lawan bicara, kita harus menggunakan tata karma dan tutur kata yang baik. Jangan sampai bahasa kita menyakiti orang lain, ketus, nyelekik dan menimbulkan permusuhan. Akhlak yang baik akan mengeluarkan bahasa yang baik. Dalam istilah teko, “teko akan mengeluarkan apa yang ada di dalamnya.” Di dalamnya air kopi maka akan keluar air kopi, kalau di dalamnya air teh maka yang akan keluar juga air teh. Begitu juga dengan manusia, jika akhlaknya baik maka tutur katanya yang keluar juga baik dan sebaliknya.

Maka oleh sebab itu kita sebagai umat muslim dan pelajar Islam, harus menunjukkan kata-kata yang baik dalam setiap bicara. Berikut ini adalah beberapa etika berbicara yang dituntut di Islam:

1. Berkata Baik Atau Diam

Adab Nabawi dalam berbicara adalah berhati-hati dan memikirkan terlebih dahulu sebelum berkata-kata. Setelah direnungkan bahwa kata-kata itu baik, maka hendaknya ia mengatakannya. Sebaliknya, bila kata-kata yang ingin diucapkannya jelek, maka hendaknya ia menahan diri dan lebih baik diam.

2. Sedikit Bicara Lebih Utama

Orang yang senang berbicara lama-lama akan sulit mengendalikan diri dari kesalahan. Kata-kata yang meluncur bak air mengalir akan menghanyutkan apa saja yang diterjangnya, dengan tak terasa akan meluncurkan kata-kata yang baik dan yang buruk. Karena itu Nabi Shallallahu alaihi wa Salam melarang kita banyak bicara.

3. Dilarang Membicarakan Setiap yang Didengar

Dunia kata di tengah umat manusia adalah dunia yang campur aduk. Seperti manusianya sendiri yang beragam dan campur aduk; shalih, fasik, munafik, musyrik dan kafir. Karena itu, kata-kata umat manusia tentu ada yang benar, yang dusta; ada yang baik dan ada yang buruk. Karena itu, ada kaidah dalam Islam soal kata-kata, ‘Siapa yang membicarakan setiap apa yang didengarnya, berarti ia adalah pembicara yang dusta’. Hal ini sesuai dengan hadits Nabi Shallallahu alaihi wa Salam.

4. Jangan Mengutuk dan Berbicara Kotor

Mengutuk dan sumpah serapah dalam kehidupan modern yang serba materialistis sekarang ini seperti menjadi hal yang dianggap biasa. Seorang yang sempurna akhlaknya adalah orang yang paling jauh dari kata-kata kotor, kutukan, sumpah serapah dan kata-kata keji lainnya. Maka kita menghindari sikap mengejek, memperolok-olok dan memandang rendah orang yang berbicara.

5. Jangan Senang Berdebat Meski Benar

Saat ini, di alam yang katanya demokrasi, perdebatan menjadi hal yang lumrah bahkan malah digalakkan. Ada debat calon presiden, debat calon gubernur dan seterusnya. Pada kasus-kasus tertentu, menjelaskan argumentasi untuk menerangkan kebenaran yang berdasarkan ilmu dan keyakinan memang diperlukan dan berguna. Tetapi, berdebat yang didasari ketidaktahuan, ramalan, masalah ghaib atau dalam hal yang tidak berguna hanya membuang-buang

waktu dan berpengaruh pada retaknya persaudaraan dan menimbulkan permusuhan.

Bahkan bisa jadi perkataan kita diletakan bukan pada tempatnya sehingga berakibat fatal dan memicu timbulnya fitnah. Lalu hendaklah kamu berbicara yang mulia seperti yang terdapat di dalam ayat Al-Quran surah al isra' : 23

كَرِيمًا قَوْلًا لَّهُمَا وَقُلْ

“Dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia.” (QS.al-Isra’:23)²¹

3. Standar Perilaku

Perilaku manusia pada hakikatnya adalah suatu aktivitas dari pada manusia itu sendiri, perilaku juga adalah apa yang dikerjakan oleh organisme tersebut, baik dapat diamati secara langsung atau tidak langsung Dan hal ini berarti bahwa perilaku terjadi apabila ada sesuatu yang diperlukan untuk menimbulkan reaksi yakni yang disebut rangsangan, dengan demikian suatu rangsangan tertentu akan menghasilkan reaksi perilaku tertentu (Notoatmodjo, 2007)

Menurut konsep dari Lawrence Green, yang dikutip oleh Notoatmodjo (2007) bahwa perilaku dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu :

- a. Faktor predisposisi, faktor faktor ini mencakup tentang pengetahuan dan sikap seseorang terhadap sebuah rangsangan atau stimulus yang ia dapatkan.

²¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung : PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2010), h.150

b. Faktor pemungkin, faktor faktor ini mencakup ketersediaan sarana dan prasarana atau fasilitas sebagai penunjang terjadinya sebuah perilaku yang terjadi pada seseorang tersebut.

c. Faktor penguat , Faktor-faktor penguat ini meliputi faktor sikap dan perilaku tokoh masyarakat, tokoh agama, sikap dan perilaku dari peran role dari seseorang yang membuatnya menirukan apa yang mereka lakukan semuanya.

Seperti yang dicantumkan di dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah : 263

قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَعْرُوفٌ مَنْخِيْرَةٌ حَلِيْمَةٌ نِيَّاْلَهُ وَاَدَّيْتُ بَعْهَاصِدَقَةٌ

“Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun” (Q.S Al-Baqarah: 263)²²



Gambar 4.2 dan Gambar 4.3

Satpam dan Teller Bsm Rantau Prapat

²² Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Bandung : PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2010), h.40

Menurut Fauzi Alfia Umar salah satu bagian *frontliner* di staff *Teller* menjelaskan tentang standar penampilan.²³

Jika dilihat dari sisi baik nya semua karyawan di bank ini sudah pasti mentaati peraturan yang ada yang sesuai dengan prosedur bank. Dari bagian *frontliner*, *marketing*, *supervisor*, *kliring*, bagian umumnya, bahkan bagian pusat itu sudah berpenampilan yang baik, yang sesuai dengan *sop*. Namun memang dalam hal penampilan tidak seterusnya mereka atau pun kami secara rutin terbiasa dengan hal yang baik dan bagus untuk dilihat masyarakat hanya saja tidak semua karyawan di bank ini seperti itu, beberapa orang saja dan kebanyakan di bagian *marketing*. Karena mungkin mereka berpikiran tidak harus berpenampilan rapi atau sesuai syariah karena mereka langsung bekerja sehari-hari di lapangan saja. Tetapi menurut saya, mereka harus lebih waspada dalam mengenai pakaian karena mereka lebih banyak dilihat oleh masyarakat luaran jika masyarakat tahu mereka dari bank yang bersyariatkan islam. Kalau dari bagian saya, itu hanya paling satu orang dua orang saja yang mengikuti zaman now pakaiannya sehingga tidak peduli dia sedang berada di bank yang syariah tetapi ini terjadi hanya sekali dua kali tidak sering karena sudah pasti ada pengawasan yang selalu datang ke bank kami.

Menurut Sandy Prastiwi salah satu staff bagian *Teller* juga menjelaskan tentang standar berbicara dan perilaku.

Kalau menurut saya, standar berbicara dan standar perilaku ini terdapat dua faktor yang mempengaruhinya kenapa bisa terjadi di dalam bank ini. Pertama, dari faktor internal mungkin dalam berbicara di bank yang memang berlandaskan islam seharusnya lemah lembut dan tidak kasar apalagi tidak lupa mengucapkan salam kepada rekan kerja atau pun nasabah, jadi jika terjadi kesalahpahaman dalam berbicara mungkin itu disebabkan dia sedang kelelahan ataupun dia tidak bisa menyesuaikan ketika sedang bekerja dengan sedang istirahat. Juga, sama dengan perilaku terkadang tidak konsisten karena memang terjadi karena diri sendiri yang tidak bisa menyesuaikan dengan kondisi sedang dengan tidak sedang bekerja. Faktor eksternalnya mungkin bisa dikatakan dalam hal berbicara mungkin kasar atau terdengar tidak enak dikarenakan nasabah yang tidak paham penjelasan seorang karyawan misalnya tentang produk tetapi si nasabah malah protes seperti yang pernah saya alami. Begitu juga dengan perilaku, terkadang yang membuat perilaku kami tidak enak dilihat itu karena susah nya mengurus salah satu nasabah. Dan yang sebenarnya kami semua disini karyawan khususnya bagian *frontliner* sudah baik dalam menerapkan nilai-nilai Islam dalam kinerja di bank ini.²⁴

²³ Fauzi Alfia Umar, Staff Teller PT. Bank Syariah Mandiri Rantau Prapat, *Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja Frontliner*, Wawancara Pribadi, Rantau Prapat 8 Maret

²⁴ Sandy Prastiwi, Staff Teller PT. Bank Syariah Mandiri Rantau Prapat, *Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja Frontliner*, Wawancara Pribadi, 8 Maret

B. Kendala Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja Frontliner PT. Bank Syariah Mandiri Rantauprapat.

PT. Bank Syariah Mandiri Kc Rantau Prapat pasti sudah berusaha untuk menerapkan nilai-nilai Islam di dalam kegiatan sehari-harinya untuk bertugas melayani nasabah. Namun, masih ada kendala yang mereka dapatkan untuk menepatkan nilai-nilai Islam tersebut .

Kendala frontliner menerapkan nilai-nilai Islam dalam kinerja di perusahaan tersebut , yaitu sebagai berikut :

1. Kelengkapan penyampaian informasi produk.

Terkadang masih ada penyampaian produk secara tidak lengkap oleh bagian *frontliner*, sehingga beberapa nasabah tidak memahami dan salah paham terhadap informasi yang di tawarkan bank.

2. Kekonsistenan dalam menerapkan prosedur.

Dalam melaksanakan tugas, terkadang mereka belum secara konsisten atau terus-menerus melaksanakan prosedur yang ada secara baik. Misalnya dalam menawarkan suatu produk namun, oknum frontliner tidak selalu mengucapkan salam dan terima kasih setelah menjelaskan produk tersebut kepada nasabah.

3. Perlu adanya sikap profesionalisme dalam bekerja.

Dengan tidak membawa urusan pribadi ke dalam pekerjaannya, sehingga kinerjanya tidak terganggu.

4. Ketidakpedulian dalam berbicara dan bersikap.

Perilaku salah seorang *frontliner* yang terkadang mengobrol dengan rekan kerjanya pada saat bekerja dan terkadang mengucapkan kata-kata yang tidak sopan, padahal ditempat tersebut itu juga ada nasabah.

5. Standar Operasional Prosedur yang belum diterapkan secara terus menerus.

Salah seorang *security* di dalam bank tersebut terkadang juga ada yang lupa menyalami nasabah yang datang maupun pergi, padahal di dalam peraturan harus siap mengayomi nasabah sebaik mungkin.

Menurut Nurul Intan sebagai *customer service* PT. Bank Syariah Mandiri Rantau Prapat ada beberapa faktor yang menjadi penyebab terjadinya kendala dalam menerapkan nilai-nilai Islam dalam kinerja *frontliner* yaitu sebagai berikut ;²⁵

1. Faktor Internal adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi lingkungan perusahaan itu sendiri. Yang pertama menjadi faktor internal yang mendasar adalah kurangnya ketelitian atau kefokusannya oleh seorang *frontliner* untuk menginformasikan suatu produk itu sendiri. Misalnya di bagian Teller mereka menginformasikan suatu produk namun dengan ketidakfokusannya mereka karena pekerjaan mereka sebagai teller tetapi mau tidak mau mereka tetap menginformasikan suatu produk walaupun tidak

²⁵ Nurul Intan, Staff Customer Service PT. Bank Syariah Mandiri Rantau Prapat, *Kendala Dalam Menerapkan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja Frontliner*, Wawancara Pribadi, Rantau Prapat 12 Maret 2019

begitu detail. Yang kedua, dalam hal profesionalismenya yaitu terkadang memang seorang karyawan disini menyangkutpautkan urusan pribadinya ke dalam pekerjaannya sehingga pekerjaannya tidak sesuai dengan data yang ada dikomputer dan menimbulkan kemarahan oleh atasan yang memeriksa pekerjaannya. Dan yang terakhir, sikap berbicara dan bersikap kepada nasabah adalah kurangnya rasa saling menghargai oleh seorang frontliner yang sedang tidak banyak pekerjaannya. Misalnya, mengobrol dengan rekan kerja di dekat nasabah mereka sendiri dan dengan suara yang lumayan keras sehingga terkadang mereka ditegur oleh karyawan yang ada disitu.

2. Faktor Eksternal adalah faktor dari luar yang menyebabkan adanya kendala menerapkan nilai-nilai Islam dalam kinerja frontliner yaitu adanya nasabah yang terkadang tidak mengerti karena faktor umur juga, adanya nasabah yang memancing emosi karyawan sehingga menimbulkan sikap yang tidak baik di suatu bank tersebut ketika sedang dalam beraktivitas, pengaruh dari lingkungan luar misalnya ada hal yang menarik perhatian yang membuat karyawan frontliner tidak fokus, dan pengaruh tidak baik rekan kerja bank lain yang misalnya mengajak keluar padahal nasabah sedang ramai di bank tersebut.

Dalam upaya menerapkan nilai-nilai Islam ini pasti ada kendala nya seperti yang disebutkan oleh staff yang telah di wawancarai. Namun dengan adanya kendala pasti ada solusi yang akan di lakukan oleh perusahaan tersebut. Dengan begitu, perusahaan tidak akan diam saja karena itu akan merusak

akreditasi suatu bank. Dari wawancara di atas dapat diuraikan faktor internal dan faktor eksternalnya yaitu dalam hal konsistensi bersikap adalah di perusahaan manapun pasti menerapkan konsistensi dalam bekerja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada akhir pembahasan tentang “Penerapan nilai-nilai Islam terhadap kinerja frontliner PT. Bank Syariah Mandiri Kc Rantau Prapat” dapat disimpulkan bahwa :

1. Penerapan nilai-nilai Islam yang diterapkan pada kinerja frontliner sudah baik. Nilai- nilai Islam yang diterapkan meliputi :
 - a. Standar penampilan yang rapi dan sopan, karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Rantauprapat setiap harinya berpakaian yang seragam dan sopan seperti karyawan pria dengan kemeja lengan panjang, batik, ataupun baju koko dan untuk karyawan wanita dengan baju seragam bank syariah mandiri, batik maupun jilbabnya yang menutupi dada.
 - b. Standar perilaku yang santun dan lemah lembut, seperti mengucapkan salam kepada nasabah muslim dan selamat pagi / siang kepada nasabah non muslim dan tidak membedakan status dan agama nasabah.

- c. Standar profesionalisme yang harus ditetapkan secara terus-menerus oleh seorang karyawan khususnya frontliner agar tidak mengganggu suatu pekerjaannya.
2. Kendala menerapkan nilai-nilai Islam dalam kinerja frontliner yaitu masih adanya karyawan atau bagian frontliner yang memakai jilbabnya tidak menutupi dada, tidak konsisten terus menerus, dan terkadang sikap profesionalnya tidak seimbang dengan pekerjaannya.

B. Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan sehubungan dengan penelitian pada PT. Bank Syariah Mandiri Rantau Prapat adalah mengadakan pelatihan terhadap karyawan-karyawan yang baru maupun karyawan tetap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Untuk tetap menerapkan nilai-nilai Islam kepada seluruh karyawan terkhusus bagian frontliner yang merupakan citra dari sebuah bank yang memegang teguh prinsip kesyari'ahannya, hendaknya Direktur PT. Bank Syariah Mandiri Rantau Prapat selalu melakukan bimbingan atau arahan kepada karyawannya, agar tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan yang berlaku dan tetap semangat dalam memperkenalkan perbankan syari'ah dengan nilai Islam yang dimiliki.

Untuk Solusi menyelesaikan masalah kendala penerapan nilai-nilai islam dalam kinerja frontliner penulis menyarankan sebagai berikut :

1. Dalam bersikap seorang frontliner seharusnya lebih melihat nilai keislamannya jika sudah bekerja di tempat yang memang berlandaskan syari'ah. Jadi mau tidak mau harus mengikuti peraturan berperilaku yang menghubungkan dengan nilai keislaman ketika sedang beraktivitas melakukan kerjanya.

2. Dalam kondisi apapun seorang *frontliner* ataupun semua karyawan harus tetap profesional dalam bekerja agar tidak terjadi pengacuhan terhadap nasabahnya.
3. Seorang *security* juga harus lebih memperhatikan nasabah yang datang dan pergi agar mereka tidak merasa di acuhkan karena posisi *security* yang nasabah nilai terlebih dahulu dalam melayani mereka ketika datang.
4. Di dalam perbedaan apapun agama, suku, ras, bahkan umur seorang karyawan tidak boleh membeda-bedakan peraturan dalam berperilaku, berperilaku dan berbicara
5. Seorang karyawan harus menerapkan nilai-nilai Islam tersebut bukan untuk perusahaan saja melainkan untuk menanamkan sifat itu di dalam diriya sendiri karena setiap umat Islam harus bisa menanamkan sifat seperti Nabi Muhammad SAW.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman. *Bank dan Perbankan Islam*, Jakarta : PT RajaaGrafindo Persada, 2004
- Tarigan, Akmal, Azhari. *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi*, Bandung : Citapustaka Media Perintis, 2012
- . *Teologi Ekonomi* , Bandung : Citapustaka Media Perintis, 2012
- Hasan, Ali. *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009
- Indonesia, Bankir, Ikatan. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* , Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014
- . *Mengelola Kualitas layanan Perbankan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama , 2017
- . *Memahami Bisnis Bank* , Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012
- Kasmir. *Etika Customer Service*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Antonio, Syafi'i, Muhammad. *Bank Syariah Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insane Press & Tazkia Institute, 2001)
- RI, Agama, Kementrian. *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung : PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2010
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Kencana, 2009
- Susanto, Burhanuddin. *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: UII Pers, 2008
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*, Depok : PT. RajaGrafindo , 2007
- Intan, Nurul. Staff Customer Service PT. Bank Syariah Mandiri Rantau Prapat, *Kendala Menerapkan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja Frontliner*,Rantau Prapat : Wawancara Pribadi,12 Maret 2019

Prastiwi, Sandy. Staff Teller PT. Bank Syariah Mandiri Rantau Prapat,

Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja Frontliner, Rantau Prapat : Wawancara pribadi, 8 Maret 2019

Umar, Alfia, Fauzi. Staff Teller PT. Bank Syariah Mandiri Rantau Prapat,

Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Kinerja Frontliner, Rantau Prapat : Wawancara Pribadi, 8 Maret 2019

RIWAYAT HIDUP

Penulis mempunyai nama lengkap Ira Risdianti dilahirkan di Rantau Prapat, pada tanggal 07 September 1997, putri pertama dari pasangan suami-istri, Ayahanda M. Haris Lubis dan Ibunda Neneng Andriany Dalimunthe. Penulis anak pertama dari empat bersaudara.

Penulis menyelesaikan pendidikan pertamanya tingkat Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 112137 Rantau Utara Kota Rantau Prapat selesai pada tahun 2010. Setelah itu, penulis juga melanjutkan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 1 Kuantan Hilir Kota Pekanbaru selesai pada tahun 2013, kemudian penulis melanjutkan tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 1 Kuantan Hilir Kota Pekanbaru selesai pada tahun 2016, pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi, di Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara mengambil Program Studi D-III Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Pada masa menjadi mahasiswa, penulis mengikuti berbagai aktifitas kemahasiswaan/kepemudaan, antara lain IQEB, HMP dan HMI.