

ANALISIS AKTUALISASI KERJA PADA KARYAWAN PT BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH KANTOR CABANG MALANG

Oleh: Ana Nurwahida

Anan.jameelah

Universitas Raden Rahmad Kepanjen Malang

Abstrak: Akhlak sebagai struktur dasar adanya suatu perilaku Islami diperlukan untuk membuat para pegawai atau karyawan merasakan kepuasan batin dalam hal ibadah sewaktu bekerja. Penulis melakukan penelitian pada PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Syariah Malang dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana definisi, karakteristik, dan sumber pembentukan sikap kerja secara Islami yang akan dibandingkan dengan ilmu konvensional, dan untuk mengetahui sikap kerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Syariah Malang apakah menunjukkan sikap kerja islami atau tidak.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian literatur buku menunjukkan bahwa sikap kerja islam adalah suatu keadaan jiwa atau pernyataan evaluatif yang didasari oleh Iman kepada Allah dan RasulNya, spiritual ibadah/agama, dan akal pikiran dan hati yang menghasilkan tindakan/aktivitas untuk memenuhi kebutuhan kehidupan dunia maupun akhirat dengan selalu memegang prinsip dan aturan-aturan ajaran Islam demi mendapatkan ridha Allah Swt. Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa

sikap kerja pegawai PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Syariah Malang menunjukkan sikap kerja yang Islami.

Pendahuluan

Perkembangan perbankan Syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank Muamalat Indonesia sebagai bank Syariah pertama dan menjadi pioneer bagi bank Syariah lainnya telah lebih dahulu menerapkan system ini ditengah menjamurnya bank-bank konvensional. Terbukti, krisis 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan system bunganya. Berbanding terbalik dengan Bank Muamalat Indonesia yang justru mampu bertahan dari badai krisis tersebut dan menunjukkan kinerja yang meningkat. Hal inilah yang mendorong mulai dilirik system ekonomi Syariah sebagai salah satu alternatif bagi system ekonomi Indonesia.

pada website Bank Indonesia, Bank Indonesia memberikan kebijakan dengan berbagai program konkrit yang telah dan akan dilakukan sebagai tahap implementasi dari *grand strategy* pengembangan pasar keuangan perbankan syariah, antara lain adalah sebagai berikut:

1. menerapkan visi baru pengembangan perbankan syariah pada fase I tahun 2008 membangun pemahaman perbankan syariah sebagai Beyond Banking, dengan pencapaian target asset sebesar Rp.50 triliun dan pertumbuhan industri sebesar 40%, fase II tahun 2009 menjadikan perbankan syariah Indonesia sebagai perbankan syariah paling atraktif di ASEAN, dengan pencapaian target asset sebesar Rp.87 triliun dan pertumbuhan industri sebesar 75%. Fase III tahun 2010 menjadikan perbankan syariah Indonesia sebagai perbankan syariah terkemuka di ASEAN, dengan

- pencapaian target asset sebesar Rp.124 triliun dan pertumbuhan industry sebesar 81%.
2. Program pencitraan baru perbankan syariah yang meliputi aspek *positioning, differentiation, dan branding*. *Positioning* baru bank syariah sebagai perbankan yang saling menguntungkan kedua belah pihak, aspek diferensiasi dengan keunggulan kompetitif dengan produk dan skema yang beragam, transparans, kompeten dalam keuangan dan beretika, teknologi informasi yang selalu up-date dan user friendly, serta adanya ahli investasi keuangan syariah yang memadai. Sedangkan pada aspek branding adalah bank syariah lebih dari sekedar bank atau *beyond banking*.
 3. Program pemetaan baru secara lebih akurat terhadap potensi pasar perbankan syariah yang secara umum mengarahkan pelayanan jasa bank syariah sebagai layanan universal atau bank bagi semua lapisan masyarakat dan semua segmen sesuai dengan strategi masing-masing bank syariah.
 4. Program pengembangan produk yang diarahkan kepada variasi produk yang beragam yang didukung oleh keunikan value yang ditawarkan (saling menguntungkan) dan dukungan jaringan kantor yang luas dan penggunaan standar nama produk yang mudah dipahami.
 5. Program peningkatan kualitas layanan yang didukung oleh SDM yang kompeten dan penyediaan teknologi informasi yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah serta mampu mengkomunikasikan produk dan jasa bank syariah kepada nasabah secara benar dan jelas, dengan tetap memenuhi prinsip syariah.
 6. Program sosialisasi dan edukasi masyarakat secara lebih luas dan efisien melalui berbagai sarana komunikasi langsung, maupun tidak langsung (media cetak, elektronik,

online/web-site), yang bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang kemanfaatan produk serta jasa perbankan syariah yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

Juwono menyebutkan, tingginya penyerapan pembiayaan BNI Cabang Syariah oleh masyarakat juga terjadi di bank syariah lainnya. Kata dia, rata-rata FDR industri perbankan syariah tercatat pada level 100 persen lebih.¹ Dengan pertumbuhan PT Bank Negara Indonesia Syariah yang begitu pesat maka hal inilah yang menjadi penarik peneliti dalam melakukan penelitian. Jika ada hasil maka pasti ada sebab yang menjadikan hasil tersebut. Hasil yang diterangkan di atas merupakan hasil kerja keras para direktur dan manajer PT Bank Negara Indonesia Syariah beserta dengan seluruh karyawannya yang melaksanakan tugasnya dengan baik. Setiap tugas yang di amanahkan terhadap karyawan dilaksanakan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh karyawan PT Bank Negara Indonesia Syariah.

Setiap dasar dari semua kegiatan adalah sikap yang mendasari seseorang melakukan sesuatu atau yang biasa disebut perilaku. Robbins memberikan pernyataan dalam bukunya mengenai definisi sikap sebagai berikut: "Sikap adalah pernyataan evaluative, baik yang menguntungkan ataupun tidak menguntungkan. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan mengenai sesuatu".²

Adapun Daft, memberikan definisi, sikap (*attitude*) adalah sebuah evaluasi positif atau negative yang pada awalnya mendorong seseorang untuk melakukan tindakan

¹ (Republika, 10 Januari 2015)

² Robbins, Stephen P. 2003. *Organizational Behavior*, Tenth Edition, Pearson Education, Inc., New Jersey. Molan, Benyamin (penterjemah). 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi Pertama, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 93.

tertentu. Pemahaman sikap karyawan adalah penting untuk para manajer karena sikap menentukan bagaimana orang-orang memandang lingkungan kerja, berinteraksi dengan orang lain, dan berperilaku pada pekerjaan.³

Sikap inilah yang mendasari seseorang untuk melakukan sesuatu. Sikap merupakan respon dari individu untuk akhirnya menyesuaikan diri dengan stimulus yang ada sehingga lahirlah sebuah tindakan yang disebut perilaku. Sikap kerja adalah sikap mengenai pekerjaan mereka. Sikap dalam bekerja sangat dibutuhkan karena sikap merupakan dasar untuk timbulnya perilaku pada diri individu. Lalu bagaimana sikap bisa ada dalam diri kita masing-masing.

Dalam Islam yang mendasari semua perilaku kita didunia adalah akhlak seseorang. Akhlak mempunyai peran penting dalam kehidupan, oleh karenanya Allah mengutus Nabi Muhammad SAW sebagai Rasul untuk menyempurnakan akhlak umat manusia di dunia. Rasulullah bersabda:

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

Penerapan akhlak bukan hanya kepada sesama manusia akan tetapi juga akhlak kepada Allah. Sehingga dengan akhlak itu dapat mengingatkan seseorang kepada Sang Pencipta selama melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Dalam bekerja peranan akhlak sangat penting untuk menjadikan output yang dihasilkan diridhai oleh Allah SWT.

Sikap kerja Rasulullah SAW ditunjukkan sewaktu berdagang ke Syam membawa barang dagangan Khadijah. Waktu itu beliau berjanji akan memberikan keuntungan yang

³ Daft, Richart L, 2003. *Management*, Sixth Edition, Cengage Learning Asia Pte Ltd, Singapore. Angelica, Diana (penterjemah). 2008. *Manajemen*, Edisi Pertama, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 259.

besar dalam perdagangannya. Dengan kegigihan, keuletan, kejujuran, keadilan, dan kesabaran beliau maka beliau memperoleh keuntungan yang besar. Dari keterangan di atas maka kami mengambil judul penelitian Analisis sikap kerja Islam pada karyawan PT Bank Negara Indonesia Syariah kantor cabang syariah Malang.

Konsep Kerja Dalam Islam

1. Definisi Kerja

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan. (QS At-Taubah : 105)

Dalam ayat tersebut Allah SWT telah jelas-jelas menyuruh kepada seluruh umat manusia untuk bekerja. Kata perintah yang terdapat dalam ayat tersebut adalah *i'maluu* yaitu kata perintah dari kata kerja *'amila ya'malu*. *I'maluu* sendiri mempunyai makna kata perintah untuk orang banyak. Maka dari itu dapat diartikan bahwa ayat di atas mewajibkan atas umat manusia untuk senantiasa bekerja.

Dalam kehidupan manusia selalu mengadakan bermacam-macam aktivitas. Akan tetapi Tasmara menyatakan bahwa tidaklah semua aktivitas manusia dapat dikategorikan sebagai bentuk pekerjaan karena di dalam makna pekerjaan terkandung dua aspek yang harus dipenuhinya secara nalar, yaitu sebagai berikut:⁴

- a. Aktivitas dilakukannya karena ada dorongan untuk mewujudkan sesuatu sehingga tumbuh rasa tanggung

⁴ Tasmara, Toto, 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*, cetakan pertama, Jakarta: Gema Insani Press, 24.

jawab yang besar untuk menghasilkan karya atau produk yang berkualitas. Bekerja bukanlah hanya sekedar mencari uang, tetapi lebih kepada ingin mengaktualisasikannya secara optimal dan memiliki nilai yang sangat luhur. Baginya, bekerja itu adalah ibadah, sebuah upaya untuk menunjukkan *performance* hidupnya di hadapan Ilahi.

- b. Apa yang dia lakukan tersebut dilakukan karena kesengajaan, sesuatu yang telah direncanakan sebelumnya.

Singkatnya, bekerja mempunyai arti sebagai suatu aktivitas dengan melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan.⁵

Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan atau tujuan yang harus dipenuhi. Pendapat dari Gilmer dalam As'ad menyatakan bahwa bekerja itu merupakan proses fisik maupun mental manusia dalam mencapai tujuannya. Jadi pada hakikatnya, orang bekerja bukan hanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya saja, melainkan bertujuan juga untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik.⁶

2. Iman Dan Amal Shaleh

Iman secara etimologis berasal dari kata *aamana - yu'minu* berarti *tasdiq* yaitu membenarkan mempercayai. Dan menurut terminologi Iman ialah "Membenarkan dengan hati, diucapkan dengan lisan, dan dibuktikan

⁵ As'ad, Moh, 2004. *Psikologi Industri; Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*, edisi Keempat, cetakan kesembilan. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 46.

⁶ *Ibid.*, 47.

dengan amal perbuatan dengan menambah ketaatan dan mengurangi maksiat.”⁷

Imam Ahmad bin Hanbal mendefinisikannya dengan “*Qaulun wa amalun wa niyyatun wa tamassukun bis Sunnah*”. Yakni Ucapan diiringi dengan ketulusan niat dan dilandasi dengan berpegang teguh kepada Sunnah.

Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang Telah mereka kerjakan.

(An-Nahl : 97)

Menurut Mursi, pada dasarnya keimanan bukan sekedar pemikiran, kekhusyuan dan ketundukan, rasa takut dan jera, harapan dan keinginan saja, melainkan harus dilandasi pula dengan ketulusan dan keikhlasan, tingkah laku yang sungguh-sungguh (teguh).⁸

Dengan kata lain, Tasmara mengatakan bahwa tidaklah beriman atau setidaknya tidaklah sempurna iman seseorang yang hanya meyakini di dalam hati dan mengucap di dalam kata, tetapi hampa dalam perbuatan. Pandai membuat pernyataan, tetapi bodoh mewujudkannya dalam kenyataan.⁹

3. Bekerja Karena Bersyukur Kepada Allah Dan Bertawakkal

Dan suatu tanda (kekuasaan Allah yang besar) bagi mereka adalah bumi yang mati. kami hidupkan bumi

⁷ Kulliyatul Mu'allimin Al-Islamiyah, 1422 H. *At-Tauhid Lil-Shaffi-l-Khamis*, Cetakan pertama, hal.3. Ponorogo: Darussalam Press, 3.

⁸ Mursi, Abdul Hamid. 1985. *Asy Syakhshiyatul Muntajah*, cetakan pertama, Maktabah Wahbah, Mesir. Nurhakim, Mohammad (penterjemah). 1997. *SDM Yang Produktif: pendekatan Al-Qur'an dan Saints*, cetakan pertama, Jakarta: Gema Insani Press, 71.

⁹ Tasmara, Toto, 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*, cetakan pertama, Jakarta: Gema Insani Press, 3.

itu dan kami keluarkan dari padanya biji-bijian, Maka daripadanya mereka makan.

Dan kami jadikan padanya kebun-kebun kurma dan anggur dan kami pancarkan padanya beberapa mata air.

Supaya mereka dapat makan dari buahnya, dan dari apa yang diusahakan oleh tangan mereka. Maka mengapakah mereka tidak bersyukur? (Yasin:33-35)

Rangkaian ayat di atas menuntut manusia agar bersyukur kepada Allah SWT dengan cara beriman kepada-Nya atas nikmat yang telah di anugerahkan-Nya. Mursi menyebutkan bahwa ada dua nikmat yang terkandung dalam ayat tersebut, yaitu:¹⁰ pertama, Allah SWT telah memberikan kesempatan kepada manusia untuk bekerja secara produktif dan sukses dalam hidupnya, dan kesempatan yang diberikan Allah ini bergantung pada pekerjaan yang dilakukan oleh manusia sendiri di samping menyadarkan diri kepada kehendak-Nya. Kedua, kehendak Allah menyediakan lingkungan agar manusia dapat hidup di dalamnya. Menurut Mursi, bertawakkal kepada Allah SWT berarti mendayagunakan seluruh potensi untuk memikirkan cara-cara yang benar dan tepat dalam melakukan pekerjaan.¹¹ Proses kerja dimulai dengan bertawakkal kepada Allah dan bersandar kepada-Nya untuk memperoleh pertolongan. Jadi, bertawakkal kepada Allah dan bersandar kepada-Nya dipadukan dengan tujuan, perencanaan, dan pelaksanaan kerja.

¹⁰ Mursi, Abdul Hamid. 1985. *Asy Syakhshiyatul Muntajah*, cetakan pertama, Maktabah Wahbah, Mesir. Nurhakim, Mohammad (penterjemah). 1997. *SDM Yang Produktif: pendekatan Al-Qur'an dan Saints*, cetakan pertama, Jakarta: Gema Insani Press, 33.

¹¹ *Ibid.*, 34.

4. Bekerja Sebagai Bentuk Ibadah

Hidup adalah gerak, dan gerak itulah yang menunjukkan tanda kebermaknaan dalam hidup. Seorang pribadi muslim harus mampu menangkap symbol-simbol (tanda dalam bahasa Arab disebut dengan ayat) dari ibadah formal yang dilakukannya. Lebih dari itu, mereka harus segera mempraktikkan bentuk symbol atau ibadah formalnya tersebut dalam bentuk nyata (actual), bergerak dan mengarungi hampir setiap warna kehidupannya.¹² Sebagaimana firman-Nya dalam surat Al-Jumu'ah : 10, Syarat pokok agar setiap aktivitas bernilai ibadah ada dua, yaitu sebagai berikut:

- a. *Ikhlas*, yakni mempunyai motivasi yang benar, yaitu untuk berbuat hal yang baik yang berguna bagi kehidupan dan dibenarkan oleh agama. Dengan proyeksi atau tujuan akhir meraih mardhatillah (al-Baqarah: 207 dan 265).
- b. *Shawab* (benar), yaitu sepenuhnya sesuai dengan tuntunan yang diajarkan oleh agama melalui Rasulullah saw untuk pekerjaan ubudiyah (ibadah khusus), dan tidak bertentangan dengan suatu ketentuan agama dalam hal muamalat (ibadah umum). Ketentuan ini sesuai dengan pesan Al-Qur'an (Ali Imran: 31, al-Hasyr: 10).

Konsep Sikap Dalam Islam

Sikap dan perilaku hampir mempunyai persamaan pengertian. Sikap dan perilaku mempunyai perbedaan yang sangat tipis sekali. Sikap lebih menekankan pada keadaan internal atau keadaan yang masih ada dalam diri manusia.

¹² Tasmara, Toto, 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*, cetakan pertama, Jakarta: Gema Insani Press, 23.

Tetapi perilaku adalah reaksi dari adanya sikap. Perilaku merupakan reaksi konkrit adanya sikap.

1. Definisi Sikap

Dalam kehidupannya sehari-hari, manusia tidak akan pernah lepas dari tingkah laku manusia itu sendiri. Tingkah laku merupakan perilaku atau perbuatan yang disengaja ataupun tidak disengaja. Adapun bentuk dari perilaku seseorang tergantung dari seberapa baik akhlak yang dia miliki.

Menurut bahasa akhlak berasal daripada *al-akhlaaku* yaitu kata jama daripada *al-khuluqu* yang berarti tabiat, kelakuan, perangai, tingkah laku, atau adat kebiasaan. Sedangkan menurut istilah akhlak adalah sifat yang tertanam di dalam diri yang dapat mengeluarkan sesuatu perbuatan dengan senang dan mudah tanpa pemikiran, penelitian dan paksaan.

Ibn Miskawaih, ahli falsafah Islam yang terkenal mentakrifkan akhlak itu sebagai keadaan jiwa yang mendorong ke arah melahirkan perbuatan tanpa pemikiran dan penelitian. Akhlak merupakan suatu keadaan jiwa yang tidak dapat dipisahkan dari diri manusia. Segala perbuatan manusia terlahir dari akhlak yang dimilikinya, jika akhlak tersebut baik maka secara tidak langsung perbuatannya akan baik begitu juga sebaliknya. Atau dengan kata lain akhlak dapat dinilai dari perbuatannya. Jika perbuatannya jelek maka secara sekilas orang disekitarnya akan menilai bahwa dengan perbuatannya yang jelek ia memiliki akhlak yang jelek.

Dalam Islam akhlak mempunyai posisi yang sangat penting. Hal ini dibuktikan dengan diutusnya Nabi Muhammad Saw kepada umat manusia untuk memperbaiki akhlak manusia. Rasulullah Saw bersabda:

“Sesungguhnya aku diutus untuk menyempurnakan akhlak” (HR Ahmad)

Akhlak merupakan dasar dari segala perbuatan manusia di muka bumi ini, yang mana perbuatan itulah yang akan dinilai oleh Allah SWT yang akan dipaparkan nanti di padang mahsyar sewaktu ruh manusia dibangkitkan kembali dari alam kubur. Oleh karena itu tidaklah cukup akhlak yang baik, akan tetapi diperlukan suatu landasan yang dapat menjadikan akhlak manusia diridhai Allah SWT.

2. Tiga Komponen Sikap Manusia

Sikap merupakan hal yang rumit untuk diteliti atau diukur. Berdasarkan beberapa literatur yang penulis baca, para peneliti perilaku organisasi (*Organizational Behaviour*) dan para ahli manajemen sepakat bahwa untuk dapat melihat atau mengukur sikap diperlukan komponen-komponen dari sikap itu sendiri. Komponen sikap manusia terdiri atas tiga komponen, yaitu komponen kognitif, afektif, dan perilaku/konatif.

Secara garis besar komponen kognitif merupakan komponen sikap yang segmentasinya adalah pernyataan pendapat atau keyakinan atas objek yang ditemui. Kemudian komponen afektif membahas segmen perasaan individu. Dan yang terakhir komponen perilaku/konatif adalah komponen yang mengkaji segmen tindakan atau perbuatan seseorang atas sikap tersebut.

Selanjutnya akan dikaji mengenai komponen-komponen sikap menurut pandangan para ahli manajemen dan perilaku organisasi yang kemudian akan dipandang melalui kajian Islam.

a. Komponen kognitif

Menurut Robbins, komponen kognitif dari sikap adalah segmen pendapat atau keyakinan dari suatu sikap.¹³ Azwar,¹⁴ menjelaskan bahwa komponen kognitif merupakan representasi apa yang dipercayai oleh individu pemilik sikap. Mann (1969) dalam Azwar menjelaskan bahwa komponen kognitif berisi persepsi, kepercayaan, dan stereotip yang dimiliki individu mengenai sesuatu.¹⁵

Dalam komponen kognitif terdapat tiga dimensi fungsi psikis manusia yang membentuk kepribadian yang ideal, yaitu *al-'aql*, *alqalb*, *ar-ruh*. Sedangkan kepribadian yang tidak ideal adalah *'aqlqalb*- nafsu.

Jika ditelaah dari segi "kesadaran" individual, maka dapat dijelaskan bahwa *'aql* adalah kesanggupan individu untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya secara sadar. Sebaliknya secara tak sadar fungsi ini dilakukan oleh naluri atau instink (*'aql hayawan*).

Pasangan lain dari hubungan dimensional individu adalah *qalb*. Jika diingat kembali bahwa pasangan instink (*hayawan*) adalah kesadaran (*nabati*) dan bahwa fungsi vegetatif tubuh manusia bersifat menjaga keseimbangan jasmani di dalam tubuh, maka fungsi *qalb* adalah menjaga keseimbangan rohani dalam tubuh.

¹³ Robbins, Stephen P. 2003. *Organizational Behavior*, Tenth Edition, Pearson Education, Inc., New Jersey. Molan, Benyamin (penterjemah). 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi Pertama, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 43.

¹⁴ Azwar, Saifuddin, 1995. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 23

¹⁵ *Ibid.*, 24.

Pasangan dimensional bagi dimensi *ruh* adalah dimensi *jism*. Fungsi dimensi *jism* merupakan penyatu, pemberi landasan bagi fungsi hewani (instink, naluri) dan fungsi nabati (kesadaran). Jadi pasangan dimensional *ruh* dan *jism* merupakan wujud dari hubungan kesadaran dan ketidaksadaran individual.

Ada konsep dasar dari sikap hidup pribadi Muslim, yaitu Iman, Islam, Dan Ihsan. Ketiga konsep ini dapat dipahami sebagai memadukan dan menengahi bagi lahir batin, rasional-emosional, dunia-akhirat dan lain-lain.

b. Komponen afektif

Selain mempunyai pemikiran lahiriah, manusia juga mempunyai sisi perasaan batin, dalam arti yang lebih dikenal adalah sisi emosional yang menyangkut dari seluruh dimensi kebatinan seseorang. Arti dari emosional menurut kamus ilmiah populer yaitu suatu hal yang berkaitan dengan kepekaan jiwa atau perasaan terhadap suatu rangsangan hingga menimbulkan rasa senang, benci, marah, haru, dan lain sebagainya.¹⁶

Dalam kaitannya dengan komponen afektif dari sikap manusia, emosional sering muncul pada seseorang terhadap objek yang ditemui dan dari suatu keadaan yang dialaminya. Robbins menyatakan bahwa komponen afektif dari sikap adalah segmen emosional atau perasaan dari suatu sikap dan dicerminkan dalam pernyataan.¹⁷

¹⁶ Partanto, Pius A dan Dahlan Al Barry, 1994. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: Penerbit Arkola, 147.

¹⁷ Robbins (2003:93)

c. Komponen perilaku (behaviour component)

Melihat dari definisi sikap yang telah dibahas sebelumnya, mengungkapkan bahwa sikap akan melahirkan suatu perbuatan atau tindakan tertentu. Komponen terakhir dari sikap adalah komponen perilaku yang dilahirkan atas sikap itu sendiri. Robbins mengemukakan bahwa komponen konatif dari sikap adalah suatu maksud untuk berperilaku dalam suatu cara tertentu terhadap seseorang atau sesuatu.¹⁸

Adapun Daft juga mengungkapkan pendapat yang hampir sama dengan Robbins, komponen perilaku dari sikap adalah maksud dan tujuan seseorang untuk berperilaku dengan cara tertentu pada objek dari sikap.¹⁹

Metodologi Penelitian

Lokasi penelitian ini pada PT Bank Negara Indonesia Syariah Kanto Cabang Syariah Malang yang terletak di Jalan Jaksa Agung Suprpto No. 48 Malang 65111. Sesuai dengan judul yang penulis angkat, maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode penelitiannya. Karena pada hakikatnya tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengamati dan meneliti tentang sikap dan atau perilaku kerja pelaku di PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Syariah Malang, dan agar penelitian ini lebih bersifat natural, tidak bersifat angka akan tetapi menuliskan apa yang telah dirasakan, dilihat, dan diamati oleh penulis.

¹⁸ Robbins, Stephen P. 2003. *Organitational Behavior*, Tenth Edition, Pearson Education, Inc., New Jersey. Molan, Benyamin (penterjemah). 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi Pertama, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 93.

¹⁹ *Ibid.*, 95.

Menurut Nasution, penelitian kualitatif juga disebut penelitian naturalistik. Disebut kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan yang bercorak kualitatif dan diperoleh dari situasi lapangan yang natural, atau sebagaimana adanya, tanpa dimanipulasi, diatur dengan eksperimen atau test.²⁰

Maka dalam penelitian yang akan dilakukan, maka metode yang akan digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian studi kasus yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata yang dalam hal ini adalah menyelidiki tentang sikap dan atau perilaku pelaku di PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Syariah Malang.

Tata Letak Ruang Kerja PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Syariah Malang

Melihat dari struktur organisasi, dapat dilihat bahwa pembagian unit bagian ada empat, yaitu bagian pelayanan, bagian administrasi pembiayaan, bagian umum, dan bagian pembiayaan. Itu berarti bahwa di kantor BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Malang mempunyai empat bagian kantor yang terpisah akan tetapi terhubung satu dengan yang lainnya.

Penempatan tata letak ruang kerja kantor BNI Syariah Kantor Cabang Syariah telah ditentukan oleh system BNI Syariah Pusat. Adapun penempatan tata letak ruang kerja kantor BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Malang akan dipaparkan secara lebih rinci oleh peneliti sebagai berikut:

1. Bagian Pelayanan

Kantor paling depan daripada ruang kerja BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Malang adalah kantor

²⁰ Nasution, 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, cetakan ulang ketiga, Bandung: PT Tarsito, 18.

untuk bagian pelayanan. Ruangan inilah yang menjadi tujuan utama daripada para nasabah untuk bertransaksi atau menyampaikan pertanyaan atau keluhan.

Menurut pengamatan peneliti ruangan tersebut terbagi atas dua bagian, yaitu bagian teller dan bagian customer service. Adapun yang berada pada teller ada dua pegawai, sedangkan pada posisi customer service ada tiga pegawai dan telah termasuk meja untuk penyelia bagian pelayanan.

Selain teller dan customer service ada petugas yang menjaga di pintu depan. Tugas dari penjaga tersebut adalah membukakan pintu jika ada nasabah yang ingin masuk, dan membantu segala perlengkapan bagian pelayanan. Kertas aplikasi untuk bertransaksi ditempatkan setelah pintu masuk para nasabah, hal ini dimaksudkan agar nasabah dengan mudah dan cepat jika ingin menulis dan bertransaksi di teller.

Adapun meja untuk penyelia bagian operasional ada pada bagian ujung depan dari ruang pelayanan. Hal ini peneliti kira dimaksudkan untuk memudahkan penyelia memantau segala aktivitas pegawai-pegawai bagian pelayanan.

2. Bagian Pembiayaan

Ruangan dibelakang ruang bagian pelayanan adalah ruangan kerja untuk bagian pembiayaan. Didalam ruangan tersebut ada enam meja yang salah satunya adalah meja untuk penyelia pembiayaan. Menurut pengamatan peneliti, lima meja lainnya tidak terpengaruh untuk siapa pegawai yang dimejanya, karena kadang pegawai tersebut di meja tersebut kadang di meja yang lain. Menurut peneliti hal ini sesuai dengan kebutuhan dari suatu tugas tertentu. Ke enam meja dibentuk untuk saling berhadap-hadapan, hal

ini menurut peneliti dimaksudkan agar sesama pegawai bagian pembiayaan dapat selalu berkomunikasi dengan baik.

3. Bagian Administrasi Pembiayaan

Kemudian melangkah lebih masuk lagi atau ruangan ke tiga dari depan ada ruang kerja yang menghubungkan antara bagian pelayanan dan pembiayaan dengan bagian umum, yaitu ruangan kerja bagi pegawai-pegawai bagian administrasi pembiayaan atau bagian operasional.

Tugas dari bagian operasional atau administrasi pembiayaan adalah mengatur segala operasional pembiayaan dan operasional kantor, serta membuat laporan-laporan yang berkenaan dengan laporan BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Malang Secara Keseluruhan yang akan dilaporkan ke Bank Indonesia.

Dalam ruangan bagian administrasi pembiayaan atau operasional ada empat meja yang salah satu mejanya adalah untuk penyelia bagian operasional. Ruangan bagian administrasi pembiayaan/operasional ini selain setelah ruang kerja bagian pembiayaan dari depan juga berada berhadapan dengan ruang kerja pimpinan. Menurut peneliti hal ini juga berarti bahwa pimpinan akan sering berhubungan dengan bagian operasional. Adapun rak-rak dokumentasi dan rekapitulasi sebagian besar berada pada ruang bagian administrasi pembiayaan/operasional

4. Bagian Umum

Bagian paling belakang dari kantor BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Malang adalah ruang kerja bagian umum. Walaupun ruang kerjanya paling belakang akan tetapi ada pintu yang dibuat agar seseorang bisa langsung masuk ke ruang bagian umum tidak lewat bagian pelayanan akan tetapi melewati luar kantor.

Pintu ini mempunyai fungsi khusus, yaitu tempat keluarnya para pegawai-pegawai yang berada dalam kantor semua bagian jika mereka ingin ke mushalla. Disinilah letak keunikan yang ada, seandainya bagian pelayanan ingin lewat luar seharusnya juga bisa, akan tetapi mereka lebih memilih untuk melewati bagian pembiayaan lalu bagian operasional kemudian keluar ke mushalla lewat bagian umum hanya untuk sekedar menyapa dan bersenda gurau sebentar dengan pegawai-pegawai lainnya. Sungguh suatu pemandangan kekeluargaan yang kental yang terdapat pada BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Malang.

Selain itu dikarenakan hubungan bagian umum bukan pada nasabah akan tetapi pada pihak-pihak lain, maka pintu ini juga diperuntukkan bagi pihak-pihak terkait jika berhubungan dengan bagian umum, jadi tidak perlu melawai bagian pelayanan hingga bagian umum. Ruangan bagian umum terdapat empat meja yang salah satunya adalah untuk penyelia bagian umum dan salah satu lainnya untuk bagian *Quality Control Intern*. Selain itu terdapat *fax phone* yang digunakan untuk mengirim dan menerima pesan berupa dokumen dari atau untuk BNI pusat ataupun cabang. Instrument lainnya adalah terdapat rak untuk menyimpan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan bagian umum.

5. Lain-lain

Selain dari ruangan kantor yang terdapat pada BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Malang, terdapat ruangan dan bangunan lainnya. Ruangan tersebut adalah bagian toilet dan kantin. Sedangkan bangunan lainnya adalah mushalla. Yang luar biasa adalah fungsi dari mushalla. Selain untuk tempat beribadah. Ternyata mushalla

mempunyai peran lainnya yaitu tempat berkumpul dan bersantainya para pegawai jika telah mengerjakan tugas-tugas mereka. Peneliti melihat bahwa di tempat itulah mereka bisa terbebas dari segala kepenatan selama bekerja mengerjakan tugas-tugas kantor.

Situasi Lingkungan Kerja PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Syariah Malang

Selain meneliti dengan metode wawancara, peneliti juga memperhatikan situasi lingkungan kerja para pegawai pada BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Malang. Ada beberapa situasi yang menurut peneliti dapat dijadikan sebagai pendukung dari hasil wawancara dengan para informan kunci yang dalam hal ini adalah penyelia bagian pelayanan, operasional, dan umum. Situasi yang akan digambarkan peneliti di bawah ini merupakan pengamatan langsung dari peneliti sewaktu melakukan penelitian.

Situasi pertama yang menarik perhatian dari peneliti adalah budaya kekeluargaan diantara pegawai. Gambaran yang didapat peneliti adalah diantara pegawai tidak pernah mengganggu pegawai lainnya jika sedang bekerja, dan akan bercanda jika tidak sedang bekerja (shalat atau istirahat). Kemudian gambaran lainnya adalah mereka akan saling membantu jika ada teman kerjanya pada unit bagiannya yang kesulitan. Dan pegawai yang kesulitan tidak segan-segan untuk bertanya kepada yang lebih tahu, dan pegawai yang ditanya juga tidak segan-segan untuk memberikan jawaban atau solusi atas permasalahannya.

Para pegawai selalu mengedepankan persatuan, tidak terpecah-pecah antar unit bagian. Salah satu contohnya adalah mereka bekerja bukan bertujuan untuk mendapatkan prestasi bagi unit bagian mereka akan tetapi mereka lebih

mengedepankan kesuksesan dan prestasi bagi seluruh bagian dalam arti kesuksesan BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Malang. Antar unit bagian akan selalu saling melengkapi, berhubungan dan berkonsultasi dalam bekerja. Karena mereka beranggapan kesuksesan mereka adalah kesuksesan bagi BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Malang.

Sewaktu Bapak Maryono ditanya "apakah ada prestasi khusus pada bagian operasional? Beliau menjawab dengan tegasnya, "tidak ada mas, kami bekerja mengutamakan satu kesatuan yaitu BNI Syariah Malang. Jadi kesuksesan satu bagian juga merupakan kesuksesan bagi bagian lainnya yang berarti seluruh BNI Syariah Malang". Hal serupa juga ditegaskan oleh Ibu Budhiarti selaku penyelia bagian umum, beliau menyatakan bahwa penilaian kinerja bukan berdasarkan unit bagian akan tetapi seluruh BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Malang. Yang lebih menarik perhatian dari peneliti adalah situasi lingkungan dalam hal ibadah. Sungguh mereka selalu mengedepankan ibadah mereka daripada pekerjaan mereka. Dalam hal ini peneliti telah melihat bahwa pada waktu shalat dzuhur dan ashar telah tiba maka mereka akan shalat bergantian, akan tetapi luar biasanya pasti mereka akan berjamaah walaupun dalam skala kecil dan mereka *masbuq*.

Mereka lebih memilih shalat berjamaah daripada shalat sendirian jika ada orang (walaupun selain pegawai) yang akan atau masih shalat. Hal yang luar biasanya lagi adalah mereka akan saling mengingatkan dalam hal ibadah. Jika ada salah satu pegawai yang tahu bahwa dia belum shalat maka akan langsung diingatkan, dan yang diingatkan akan langsung pergi shalat. Hal lainnya dalam ibadah adalah adanya pengajian rutin seminggu sekali. Jika ustadz pengisi pengajian telah datang dan masih ada pegawai yang bekerja maka ia

akan langsung ditarik dan disuruh berhenti bekerja untuk mengikuti pengajian tersebut.

Bukan hanya lingkungan kekeluargaan diantara pegawai saja yang nampak, akan tetapi para pegawai juga memperhatikan nasabah-nasabah setia mereka. Sebagai contoh ada salah seorang istri dari nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Malang melahirkan, maka pimpinan dengan beberapa penyelia akan langsung menjenguk mereka dengan membawa sebuah bingkisan dan kertas dengan ucapan selamat. Dari kegiatan seperti itulah maka secara tidak langsung maka akan menambah loyalitas nasabah terhadap PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Syariah Malang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Sikap yang Islami adalah suatu pernyataan evaluatif atau perasaan yang tertanam dalam jiwa yang didasari oleh pengetahuan Imani, perasaan Insani, dan bersandarkan atas prinsip-prinsip dan aturan-aturan ajaran Islam untuk melakukan suatu pekerjaan. Kerja menurut Islam adalah suatu tindakan/aktivitas yang dilakukan atas dasar iman dan amal saleh dengan sengaja untuk memenuhi kebutuhan hidup di dunia dan di akhirat demi mendapatkan ridha dari Allah SWT.
2. Sikap kerja islam adalah suatu keadaan jiwa atau pernyataan evaluatif yang didasari oleh Iman kepada Allah dan RasulNya, spiritual ibadah/agama, dan akal pikiran dan hati yang menghasilkan tindakan/aktivitas untuk memenuhi kebutuhan kehidupan dunia maupun akhirat dengan selalu memegang prinsip dan aturan-aturan ajaran

Islam demi mendapatkan ridha Allah SWT. Adapun karakteristik sikap kerja islam adalah sebagai berikut:

- a. Niat bekerja untuk Ibadah.
 - b. Sikap ikhlas dalam bekerja.
 - c. Sikap shiddiq.
 - d. Sikap tanggung jawab.
 - e. Sikap percaya diri dan optimis.
 - f. Sikap profesional dalam bekerja.
 - g. Sikap menjaga kualitas kerja.
3. Sikap kerja pegawai PT Bank Negara Indonesia Syariah antar Cabang Syariah Malang menunjukkan sikap kerja yang Islami.

Daftar Pustaka

- As'ad, Moh, 2004. *Psikologi Industri; Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*, edisi Keempat, cetakan kesembilan. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Azwar, Saifuddin, 1995. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daft, Richart L, 2003. *Management*, Sixth Edition, Cengage Learning Asia Pte Ltd, Singapore. Angelica, Diana (penterjemah). 2008. *Manajemen*, Edisi Pertama, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Education, Inc., New Jersey. Molan, Benyamin (penterjemah). 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi Pertama, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kulliyatul Mu'allimin Al-Islamiyah, 1422 H. *At-Tauhid Lil-Shaffi-l-Khamis*, Cetakan pertama, hal.3. Ponorogo: Darussalam Press.
- Maktabah Wahbah, Mesir. Nurhakim, Mohammad (penterjemah). 1997. *SDM Yang Produktif: pendekatan Al-Qur'an dan Saints*, cetakan pertama, Jakarta: Gema Insani Press.
- Mursi, Abdul Hamid. 1985. *Asy Syakhshiyatul Muntajah*, cetakan pertama, Maktabah Wahbah, Mesir. Nurhakim, Mohammad (penterjemah). 1997. *SDM Yang Produktif: pendekatan Al-Qur'an dan Saints*, cetakan pertama, Jakarta: Gema Insani Press.
- Nasution, 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, cetakan ulang ketiga, Bandung: PT Tarsito.
- Partanto, Pius A dan Dahlan Al Barry, 1994. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: Penerbit Arkola.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Organizational Behavior*, Tenth Edition, Pearson

Tasmara, Toto, 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*, cetakan pertama, Jakarta: Gema Insani Press.
(Republika, 10 Januari 2015).