

**ANALISIS PROFESIONAL KERJA KARYAWAN BANK  
SYARIAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT  
KOTA PALOPO)**

*Skripsi*

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**IAIN PALOPO**

**Oleh**

**HASRIDA**

**17 0402 0165**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

**ANALISIS PROFESIONAL KERJA KARYAWAN BANK  
SYARIAH (STUDI KASUS BAN K MUAMALAT  
KOTA PALOPO)**

*Skripsi*

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**IAIN PALOPO**

**Oleh**

**HASRIDA**  
17 0402 0165

**Pembimbing:**

**Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hasrida  
NIM : 17 0402 0165  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/ karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang di tunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo,  
Yang membuat pernyataan



Hasrida  
NIM 17 0402 0165

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul **Audit Profesional Kerja Karyawan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat Kota Palopo)** yang ditulis oleh **Hendra Henna Indra Maheswara (NIM) 17 0401 0165** mahasiswa **Program Studi Pendidikan Syariah Islamiah Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo**, yang dipromosikan pada hari Jumat, tanggal **25 Agustus 2022** dihadapan **bertepatan dengan 25 Rabiulhima 1444 Hijriyah** telah diperiksa sesuai catatan dan pernyataan Tim Penguji dan diterima sebagai syarat untuk gelar **Sarjana Ekonomi (S.E)**.

Palopo, 25 September 2022

### TIM PENGUJI

- |  |                        |
|--|------------------------|
| 1. Dr. Tahir, S.H., M.H.               | Ketua Tim Penguji      |
| 2. Dr. Hek. Kusni Abdullah, K.H., M.A. | Sekretaris Tim Penguji |
| 3. Dr. Tahir, S.H., M.H.               | Pengji I               |
| 4. Idris, S.H., M.H.                   | Pengji II              |
| 5. Nur Akmal Arsyid, S.H., M.Si        | Pendamping             |




Mengetahui

u.n. **Hendra Henna Indra Maheswara**  
Deputi Dekan Bidang Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Tahir, S.H., M.H.  
NIP. 19650720 20112 1 002

Ketua Program Studi  
Pendidikan Syariah Islamiah

  
Hendra Henna Indra Maheswara, S.H., M.H.  
NIP. 19950720 201903 1 001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ آلِ أَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى  
آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ (الْأَبَدُ)

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun masih belum sempurna, guna memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Shalawat serta salam yang senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan, arahan, masukan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang semuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik penulis dengan penuh kasih sayang yang tak kenal lelah dan putus asa sehingga penulis dapat menuntut ilmu sampai saat ini, serta dukungan baik moral maupun materi hingga penulis mampu bertahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, SH., M. H., selaku Wakil Rektor Bidang, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, M.M.,

Wakil Rektor Bidang, dan Dr. Muhaemin, M.A., Wakil Rektor Bidang yang telah memberikan pelajaran pembinaan, kepada penulis dalam menyusun dan menimba ilmu pengetahuan.

2. Dr. Takdir, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Wakil dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., C.A., wakil dekan bidang kemahasiswaan dan kerjasama, Ilham, S.Ag., M.A
3. Hendra Safri, SE., MM selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan para dosen, asisten dosen prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Perbankan Syariah.
4. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, H. Madehang, S. Ag., M.Pd., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Tadjuddin S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc selaku pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman dekat saya: Tuanda, Nurhayati, Elvira rahma, yang telah banyak membantu dan memberikan semangat selama penulis menuntut ilmu di IAIN Palopo mulai Tahun 2017 sampai sekarang.
8. Kepada teman saya: Rahma Yuni Sahri, dan Muhammad Idil Yasin yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

9. Kepada semua teman-teman seperjuangan terkhusus Perbankan Syariah E angkatan 2017, yang telah membantu dan kebersamai selama penulis menuntut ilmu di IAIN Palopo mulai tahun 2017 sampai sekarang.
10. Kepada pimpinan Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo yang telah memberikan izin penulis untuk meneliti.
11. Kepada para staf Bank Muamalat Indonesia kota Palopo yang telah membantu dan meluangkan waktunya.

Akhir kata, kepada Allah SWT., penulis menyangungkan doa semoga bantuan semua pihak mendapat Ridho dan bernilai ibadah disisi Allah SWT., serta mendapat limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Amin. Semoga Skripsi ini dapat berguna bagi agama, nusa, dan bangsa. *Aamiin ya Rabbal alamiin. Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Palopo, September 2022

Penulis

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar bahasa arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada table berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah



ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	<b>Ha’</b>	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal

bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ :*kaifa*

هَوَّلَ :*hauḷa*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...   اِ...   اُ...	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
يِ...	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
وِ...	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ	: māta
رَمَى	: rāmā
قِيلَ	: qīla
يَمُوتُ	: yamūtu

#### 4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t].sedangkantā' *marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْإِطْفَالِ	: Raudah al-atfāl
الْمَدِينَةُ الْفَادِلَةُ	: al-madīnah al-fādilah
الْحِكْمَةُ	: al-hikmah

#### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan se buah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُومًا	: <i>nu'ima</i>
عُدْوَانَ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ع ber *-tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ) maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma'rifah* (أ). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

السَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalزالah</i> (bukan <i>az-zalزالah</i> )
الْفَلْسَافَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَمْرِينٌ : *ta'murūna*  
النَّوْءُ : *al-nau'*  
سَيِّئٌ : *syai'un*  
أَمْرٌ : *umirtu*

#### 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Syarh al-Arba'in al-Nawāwī*

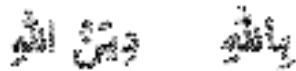
*Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah*

*Syarh al-Arba'in al-Nawāwī*

### 9. Lafz al-Jalālah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

  
*dīnullāh*      *billāh*

Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

  
*hum fī rahmatillāh*

### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh

kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang digunakan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi

- SM = Sebelum Masehi
- l = Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
- W = Wafat Tahun
- QS .../...' = QS al-'asr/103:3 atau QS Ali-Imran/3:159





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR HADIS</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	11
B. Deskripsi Teori .....	13
1. Profesional Kerja .....	13
2. Karyawan .....	22
3. Bank Syariah .....	23
C. Kerangka Pikir .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	30

B. Fokus Penelitian .....	30
C. Defenisi Istilah.....	31
D. Desain Penelitian .....	32
E. Data dan Sumber Data.....	32
F. Instrumen Penelitian .....	33
G. Teknik Pengumpulan Data .....	34
H. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	35
I. Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV DESKRIPSI DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Deskripsi Data .....	37
B. Pembahasan .....	47
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR KUTIPAN AYAT

KutipanAyat1 Q.S Al-Qasas/28/26..... 15



## DAFTAR KUTIPAN HADIS

Hadis Tentang Profesional Kerja HR. Bukhari..... 15



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kisaran Pencapaian Target.....	8
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir.....	29
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Bank Muamalat Kota Palopo.....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara

Lampiran 2 Hasil wawancara

Lampiran 3 Surat izin penelitian

Lampiran 4 Dokumentasi

Lampiran 5 Surat keterangan setelah meneliti

Lampiran 6 Halaman persetujuan pembimbing

Lampiran 7 Nota dinas pembimbing

Lampiran 8 Hasil cek plagiasi

Lampiran 10 Nota Dinas Tim Verifikasi Naskah

Lampiran 9 Riwayat hidup



## ABSTRAK

**Hasrida, 2022.** “*Analisis Profesional Kerja Karyawan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat Kota Palopo)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Nur Ariani Aqidah.

Skripsi ini membahas tentang Analisis Profesional Kerja Karyawan Bank Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis profesional kerja karyawan Bank Muamalat Kota Palopo untuk mengetahui profesional kerja karyawan dalam memajukan Bank Muamalat Kota Palopo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Sumber data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian yaitu pimpinan cabang, dan staf atau karyawan Bank Muamalat Kota Palopo. Selanjutnya, data penelitian ini dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa profesional kerja karyawan yang diterapkan Bank Muamalat Kota Palopo adalah disiplin waktu, memiliki tanggung jawab dengan bekerja sesuai SOP dan mencapai Target, memiliki kode etik dengan tidak mengumbar keburukan perusahaan di media sosial, pengembangan kualitas dengan melakukan training dan *coaching*, dan karyawan Bank Muamalat memiliki perencanaan setiap hari dengan mencatatnya dalam *M-Direct (Sistem Internal Muamalat)*.

**Kata kunci:** Bank Syariah, Karyawan, Profesional Kerja



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar, sudah sewajarnya Indonesia menjadi kiblat dan pelopor pengembangan keuangan syariah di dunia. Hal tersebut bukanlah hal yang mustahil, karena potensi Indonesia untuk menjadi *global player* keuangan syariah sangat besar, diantaranya: (a) prospek ekonomi yang cerah, tercermin dari pertumbuhan ekonomi yang relatif tinggi yang ditopang oleh fundamental ekonomi yang solid, (b) peningkatan *sovereign credit rating* Indonesia menjadi *investment grade* yang meningkatkan minat investor untuk berinvestasi di sektor keuangan domestik, termasuk industri keuangan syariah, (c) memiliki sumber daya alam yang melimpah yang dapat dijadikan *underlying* transaksi industri keuangan syariah, dan (d) jumlah penduduk muslim yang besar menjadi potensi nasabah industri keuangan syariah.<sup>1</sup>

Bank adalah instansi moderen. Untuk mengobrasikannya dibutuhkan tenaga-tenaga profesional yang mampu mengoprasikan teknologi canggih. Oleh sebab itu, dewasa ini hadir sekolah-sekolah perbankan yang mengajar tenaga-tenaga profesional dibidang perbankan.

---

<sup>1</sup>Halim Alamsyah, *Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia: tantangan dalam menyongsong MEA 2015, Milad ke-8 IAEI*, hal. 1

Selain itu bisnis perbankan cukup rawan terhadap moral *hasad*. Maka dari itu, perbankan membutuhkan keseimbangan antara keahlian dan tehknis.

Pada tahun 2021 terjadi merger tiga Bank Umum Syariah (BRI Syariah, MANDIRI Syariah, dan BNI Syariah) dan berganti menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI merupakan gabungan dari tiga Bank tersebut dan diresmikan pada tanggal 1 februari 2021 menjadi BSI harus melalui beberapa tahapan hingga dapat terintegrasi secara keseluruhan. Salah satu tahapan adalah perpindahan dana nasabah, nantinya BSI dapat terintegrasi secara menyeluruh yaitu pada 1 november 2021.<sup>2</sup> Adapun produk layanan jasa BRI yang dapat digunakan nasabah melakukan transaksi yaitu *mobile banking*, *Automatic teller Machine (ATM)*, *payroll card*, dan lain-lain.<sup>3</sup>

*Payroll* dalam arti bahasa Indonesia sering disebut penggajian atau bisa diartikan sebagai jumlah total yang harus dibayarkan kepada pegawai atas pekerjaan yang telah dilakukan sesuai priode tertentu. Implementasi *payroll* diawali dengan konfigurasi jenis gaji (*salary rule*) yang ada di setiap perusahaan tersebut. Melalui sistem ini data karyawan akan terintegrasi langsung terhadap aplikasi *payroll*.<sup>4</sup> Penggunaan layanan ini memudahkan mengelola administrasi penggajian. Selain untuk efisiensi waktu, ketepatan pembayaran serta

---

<sup>2</sup>Nadhifa Sarah Amalia, "tahap perpindahan dana nasabah Bank Syariah BUMN ke BSI", dalam <http://finance.detik.com/infografis/d-5358854/tahap-perpindahan-dana-nasabah-bank-syariah-bumn-kebsi>(diaksespada 15 juni 2021).

<sup>3</sup>Diah Sarah Shafira.CS BRI Syariah,"Observas;( Tanggal 30 maret 2021).

<sup>4</sup>Syhendi," Perbandingan Modul Payroll Open Erp (odoo) dengan Modul Payroll Adepiere",jurnal Sains, *Teknologi dan Industri Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri*, vol.13 No. 02 (juni), 137-141.

transparansi dalam pembayaran, dan layanan *payroll* saat pengambilan gaji karyawan tidak perlu antri pada bendahara atau bagian penggajian.

Jumlah penduduk muslim di Indonesia mencapai 229 juta jiwa atau sekitar 87,2% dari total populasi.<sup>5</sup> Terdapat preferensi masyarakat yang kuat terhadap perbankan syariah sehingga pertumbuhannya sangat pesat dengan potensi pasar yang sangat besar. Dari data yang dimiliki pihaknya *compounded annual growth rate* (CAGR) lima tahun terakhir kinerja penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) di industri perbankan syariah Indonesia mencapai 13,8% selain itu penetrasi aset keuangan syariah di Indonesia masih kecil yaitu sekitar 3% dari GDP. Dengan penetrasi ekonomi syariah yang rendah tersebut, memiliki peluang yang sangat besar untuk terus digali.

Dengan potensi lebih dari 200 juta nasabah yang memanfaatkan jasa keuangan ritel, contohnya, keperluan untuk haji, hingga perawatan kesehatan, serta layanan ZISWAF.<sup>6</sup> Pada tahun 2021 Juli aset perbankan syariah di tanah air tumbuh sekitar 16,35% dari Juni 2021, pembiayaan tumbuh 6,82% dan DPK tumbuh 17,98%. Sementara itu, untuk kinerja BSI pada semester 1/2021 tak kalah gemilang, dengan mencatatkan pertumbuhan *double digit*. BSI mencatat perolehan laba bersih sebesar Rp. 1,48% triliun, atau naik sekitar 34,29% secara *yoy*. Kenaikan laba dipicu oleh pertumbuhan pembiayaan dan DPK yang berkualitas. Dengan kinerja yang positif itu, BSI berhasil mencatat total aset

---

<sup>5</sup><https://kemenag.go.id/id/read/menjadi-muslim-menjadi-indonesia-kilas-balik-indonesia-menjadi-bangsa-muslim-terbesar-xmo8a>. Kamis/11 Juni/2020

<sup>6</sup><https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-siap-jadi-pendorong-utama-pertumbuhan-ekonomi-syariah-indonesia/25/10/2021>

sebesar RP.247,3 triliun hingga juni. Pertumbuhan aset tersebut naik sekitar 15,16% secara yoy. Untuk pembiayaan, BSI menyalurkan RP. 161,5 triliun atau tumbuh sekitar 11,73% secara yoy. Dengan angka tersebut, BSI berhasil menguasai pangsa pasar industri perbankan syariah di Indonesia saat ini.

Bank Muamalat Indonesia banyak menyalurkan dana untuk korporasi, seperti ke produsen minyak sawit mentah (*crude palm oil/cpo*). Selain itu, juga banyak menyalurkan pembiayaan, upaya penyelamatan sedang menjadi fokus banyak pihak, termasuk pemerintah. Sejak 2015 bank syariah pertama di Indonesia dirundung masalah kekurangan modal dan pemegang saham enggan menyuntikkan dana.

Puncaknya terjadi pada 2017. Rasio kecukupan modal (*capital adequacy ratio/CAR*) turun menjadi 11,58%. Angka itu masih dalam batas aman namun dalam konsesi Basel III untuk CAR minimal 12% guna menyerap risiko *countercyclical*.<sup>7</sup> Bank Indonesia menjelaskan bahwa *countercyclical buffer* adalah tambahan modal yang berfungsi sebagai penyangga untuk mengantisipasi kerugian apabila terjadi pertumbuhan kredit atau pembiayaan perbankan yang berlebihan sehingga berpotensi mengganggu stabilitas sistem keuangan.

Kinerja Bank Muamalat Indonesia tergerus lonjakan pembiayaan bermasalah atau *non performing financing* (NPF) dimana levelnya sempat di atas 5%, lebih tinggi dari batas maksimal ketentuan regulator. Dalam laporan keuangan perseroan, periode Januari-Agustus 2019, laba bersih perusahaan

---

<sup>7</sup><https://www.cnbcindonesia.com/market/20191115093424-17-115443/terungkap-ini-penyebab-masalah-kronis-di-bank-muamalat/15/10/2019>

mencapai 110,9 miliar. Dalam 8 bulan pertama tahun 2019, laba bersih perusahaan anjlok hingga 94,1% secara tahunan. Laba bersih yang hanya senilai Rp.6,57% miliar tersebut merupakan perolehan laba bersih terendah dalam 8 bulan pertama yang pernah dicatat oleh Bank Muamalat Indonesia, akibatnya laba bersih perusahaan terjadi seiring dengan tekanan terhadap pos pendapatan utama perusahaan.

Dalam periode Januari-Agustus 2019, pendapatan penyaluran dana ambruk sebesar 17% menjadi Rp. 1,9% triliun, dari yang sebelumnya Rp. 2,3 triliun pada periode Januari-Agustus 2018. Pendapatan penyaluran dana yang hanya senilai Rp. 1,9 triliun tersebut juga merupakan perolehan terendah dalam 8 bulan pertama yang pernah dicatatkan oleh Bank Muamalat Indonesia. Dengan kinerja keuangan seperti, suntikan modal dikhawatirkan tak akan mampu memutarbalikkan kondisi Bank Muamalat, suntikan modal dikhawatirkan hanya akan mampu memperpanjang nafas dari Bank Muamalat, sembari menggerogoti suntikan modal itu sendiri, yang santer diberitakan akan disalurkan ke Bank BUMN.

Pembiayaan bermasalah dari Bank Muamalat Indonesia disekuritisasi untuk kemudian dijual ke Bank BUMN, hal ini juga tentu akan membawa mereka menghadapi risiko. Pasalnya, tak ada jaminan bahwa pembiayaan bermasalah tersebut bisa direstrukturisasi dan memberikan nilai tambahan bagi pembelinya.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup><https://www.cnbcindonesia.com/market/20191115093424-17-115443/terungkap-ini-penyebab-masalah-kronis-dibank-muamalat>

Bank syariah terkhususkan pada Bank Muamalat Indonesia ditekankan mendapatkan perhatian dari kita semua/masyarakat, agar dapat bersaing dengan bank-bank lainnya. Karna karyawan sangat besar pengaruhnya terhadap hal untuk mencapai tujuan suatu Bank atau perusahaan, disebabkan karena kemajuan teknologi, berkembangnya informasi, tersedianya modal namun tanpa karyawan maka akan sulit bagi bank syariah tersebut mencapai tujuannya. Kunci kemajuan serta kesuksesan instansi (bank) atau perusahaan terletak pada bagaimana kinerja karyawannya. Dengan adanya kinerja yang baik, terbangunnya profesional dalam bekerja, itu akan membantu/mendorong perkembangan dan kemajuan bank atau perusahaan tersebut.

Dengan demikian praktisi perbankan syariah tidak hanya terfokus pada pengejaran target yang ditetapkan demi kepentingan *shareholders*, tetapi juga berkomitmen pada penerapan nilai-nilai syariah. Untuk mewujudkan sistem dan tatanan perbankan syariah yang sehat dan istiqomah dalam penerapan prinsip syariah dibutuhkan karyawan yang mampu menguasai syariah dan teknis perbankan.<sup>9</sup>

Dalam peningkatan *global islamic financial report* (GIFR) tahun 2011, Indonesia menduduki urutan keempat negara yang memiliki kondusif dan potensi dalam pengembangan industri keuangan syariah setelah iran, malaysia, dan saudi arabia. Perbankan syariah telah menjadi industri yang prospektif dan merupakan bisnis yang membutuhkan pengelolaan secara profesional

---

<sup>9</sup><https://wiwitwidarti.wordpress.com/2014/03/20/sumber-daya-manusia-bank-syariah/>

Profesional adalah hal yang di tuntut dalam dunia bekerja. profesional berasal dari kata profesi yang membutuhkan keahlian, pengetahuan, kematangan etik, dan kecakapan etik untuk dapat menjadi profesional. Sedangkan perofesional kerja dalam penelitian adalah suatu kondisi terwujudnya suatu pelaksanaan kerja yang optimal dan baik oleh para karyawan. Profesional sering sekali dikaitkan dengan hasil kinerja yang dicapai oleh karyawan itu sendiri. Didalam aspek muatan kinerja. Selain itu seorang yang memiliki tingkat profesional yang tinggi secara otomatis menghasilkan output atau kinerja dengan kualitas yang bagus.

Karyawan adalah salah satu hal yang sangat penting yang harus selalu diperhatikan oleh perusahaan. Hal tersebut dikarenakan apabila perusahaan memiliki karyawan yang lemah maka akan mempengaruhi kinerja dari karyawan. Karyawan harus dikelola secara profesional dan baik agar tercipta keseimbangan antara kemajuan dan kebutuhan karyawan serta tuntutan bisnis. keseimbangan tersebut merupakan kunci sukses utama terhadap perusahaan agar dapat bertumbuh dan berkembang secara wajar dan produktif.

Sebagai karyawan di instansi pemerintah memiliki tanggung jawab dan tugas yang berat, mereka dituntut untuk menjadi figur yang profesional dan berkompentensi dalam melakukan tugas/pekerjaannya sehingga karyawan dapat dihormati dan segani. Oleh sebab itu, karyawan sangat sering mengalami konflik peran ganda, dimana seseorang dituntut lebih serius dan aktif dalam dunia kerja

serta berperan aktif pula dikalangan keluarga.<sup>10</sup> Kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berperilaku dan berfungsi sesuai dengan tugasnya.<sup>11</sup> Setiap karyawan dianjurkan untuk dapat memiliki sikap profesional dalam bekerja agar dapat mengoptimalkan tenaga, waktu, skill, dan ilmu pengetahuan yang dimilikinya.

**Tabel 1.1 Kisaran Pencapaian Target Perbulan Pada Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo**

No	Nama	Jabatan	Target	Keterangan
1	Muhammad Kemal Faried	Branch Manager	Target Utama	Tabungan Giro Dan Tabungan Biasa Pendapatan Komisi Bank Rp1.000.000.000
2	Hadi Santoso	Relationship Manager	Target Tambahan	Haji Mobile Banking Rp250.000.000/10 Org
3	Marlia	Customer Service	Target Penunjang	Min 40 Org <sup>12</sup>

*Sumber: wawancara dengan branch manager Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo*

Karyawan yang berkualitas serta profesional juga harus memiliki komitmen terhadap perusahaan atau instansi. Yang berjanji pada dirinya untuk bisa memajukan perusahaan agar tercapainya sebuah tujuan bersama dengan kinerja yang sebaik mungkin dalam kondisi persaingan global dewasa ini. Namun pada kenyataannya secara pribadi masih ada satu/dua dari karyawan Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo yang melanggar penerapan profesional

<sup>10</sup>Mahawana Wulandari Purba. Pengaruh Profesionalisme Dan Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan, Skripsi, 2018

<sup>11</sup>Timotius Duha (ed). Perilaku Organisasi, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2016).2016

<sup>12</sup>Muhammad Kemal Faried. Selaku Branch Manager Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo, Wawancara Selasa 14 Juni 2022.



kerja tersebut. Karyawan yang tidak profesional adalah karyawan yang bekerja tidak sesuai jobdes, karyawan yang tidak mencapai target sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Dimana dalam perusahaan atau Bank karyawan mempunyai kewajiban yaitu bekerja sesuai dengan jobdes dan diharuskan mencapai target sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Karyawan mempunyai hak yaitu gaji atau upah yang akan ia terima setelah bekerja.

Dengan demikian maka penulis menarik judul penelitian yang berjudul **“Analisis Profesional Kerja Karyawan Bank Syariah” (Studi Kasus Bank Muamalat Kota Palopo)**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana profesional kerja karyawan dalam memajukan mutu pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

Untuk menganalisis profesional kerja karyawan dalam memajukan Bank Muamalat Kota Palopo.

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

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan dan menambah ilmu pengetahuan mengenai analisis profesional kerja karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo.

## 2. Manfaat praktis

- a. Sebagai tambahan referensi, khususnya bagi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- b. Memberi pengetahuan mengenai profesional kerja karyawan Bank Muamalat kota Palopo.
- c. Memberikan wawasan berbagai pada akademisi dan praktisi mengenai permasalahan profesional kerja karyawan dalam memajukan Bank Muamalat Kota Palopo.

## 3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah wawasan khususnya untuk mereka yang tertarik pada permasalahan yang diteliti dan menjadi pembahasan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran yang terkait dengan pembahasan penelitian

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Judul	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan
1.	Kepemimpinan dan profesional karyawan, pengaruhnya terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening, (study empiris pada kantor kementerian agama kota malang)	Nur Saddam Afandi (2014)	Kepemimpinan tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai dan profesional karyawan mempunyai pengaruh terhadap kinerja secara langsung. Kepemimpinan mempunyai pengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja melalui variabel perantara serta profesional	<i>Membahas mengenai profesional kerja karyawan.</i>	Penelitian ini mengenai kepemimpinan dan profesional karyawan, terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja. Sedangkan penelitian saya fokus pada profesional kerja karyawan

---

karyawan tidak mempunyai pengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel perantara.<sup>13</sup>

2.	Analisis pengaruh profesional pemeriksa pajak, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan (study pada kantor pajak wilayah semarang)	Nur cahyani (2007)	Profesionalp emeriksa pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi berpengaruh dan signifikan terhadap	<i>Sama-sama membahas profesional kerja.</i>	Penelitian ini pengaruh profesional pemeriksa pajak, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan sedangkan penelitian saya fokus pada profesional kerja karyawan
----	--	--------------------	--	--	---

---

<sup>13</sup> Mahawana Wulandari Purba. Pengaruh Profesionalisme Dan Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Pegawai, Skripsi Ekonomi Islam, 2018

3.	Pengaruh profesional terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group member of astra cabang manado	Yuan A (2015)	kinerja karyawan. <sup>14</sup> Dapat disimpulkan variabel berpengaruh positif terhadap kinerja. <sup>15</sup>	<i>Sama-sama membahas profesional kerja.</i>	Penelitian Pengaruh profesional terhadap kinerja karyawan sedangkan penelitian saya fokus pada profesional kerja karyawan
4.	Pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor camat haletia kota medan.	Jhon (2014)	Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan variabel berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja. <sup>16</sup>	<i>Sama-sama membahas profesional karyawan.</i>	Penelitian dilakukan di kantor camat haletia kota medan, sedangkan penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kota Palopo

## B. Deskripsi Teori

### 1. Profesional Kerja

<sup>14</sup> Merisa Fajar Aisyah. Pengaruh Kualitas SDM, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember. Skripsi 2015

<sup>15</sup> Mayangsari. Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Syariah Mandiri KCP Palembang, Skripsi 2017

<sup>16</sup> Mayangsari. Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Syariah Mandiri KCP Palembang, Skripsi 2017

#### a. Pengertian Profesional Kerja

Dalam perkembangan masyarakat saat ini, profesionalisme merupakan fenomena yang amat penting, yang dulunya tidak pernah dibahas, baik oleh masyarakat kapital-liberal maupun masyarakat komunis otoriter. Prof. Talcott Parson menulis artikel tentang *professions* dan *professionalism* dalam *encyclopedia*, berkata bahwa profesionalisasi merupakan suatu proses yang tidak dapat ditahan-tahan dalam perkembangan dunia perusahaan modern dewasa ini.<sup>17</sup>

Profesional adalah keahlian tertentu yang terlibat dengan suatu kegiatan menurut keahliannya atau orang yang hidup dengan cara mempraktekan suatu keterampilan serta keandalan yang dimiliki oleh individu dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh nasabah atau konsumen.<sup>18</sup>

Profesionalisme berasal dari kata bahasa Inggris *professionalism* yang secara leksikal berarti sifat profesional. Orang yang profesional memiliki sikap-sikap yang berbeda dengan orang yang tidak profesional meskipun dalam pekerjaan yang sama atau katakanlah berada pada satu ruangan kerja. Profesionalisme diartikan juga menjalankan suatu profesi

---

<sup>17</sup>Bayuaji Budiharjo. *Profesionalisme Ditinjau Dari Pendidikan*, Skripsi, 2017

<sup>18</sup>Merisa Fajar Aisyah. *Pengaruh Kualitas SDM, Profesionalisme kerja, Dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember*, skripsi ilmiah 2015.

memiliki kapabilitas, berdisiplin pada pelaksanaan tugas, berorientasi pada pencapaian hasil dan memiliki integritas tinggi.<sup>19</sup>

Davit H. Maister mengatakan bahwa orang-orang profesional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, punya ilmu pengetahuan, tekun, disiplin, bertanggung jawab, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya.<sup>20</sup> Sebagaimana firman Allah SWT. Dalam QS. AL-Qasas: 26 yang berbunyi:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Terjemahnya: “Salah seorang dari kedua perempuan itu berkata “ ya ayahku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat dapat dipercaya.”<sup>21</sup>

Adapun Hadis Rasulullah tentang profesional kerja yaitu:

Rasulullah sallallahu alaihi wasallam bersabda: “Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu.” (HR. Bukhari).<sup>22</sup>

Profesional bisa dipahami sebagai cara seseorang berperilaku untuk mewakili dirinya sendiri dan perusahaan maupun instansi dengan langkah yang positif. Kualitas profesionalisme seseorang biasanya didukung dengan ciri-ciri pada sikap dan karakter individu sebagai berikut:

#### 1) Tepat Waktu

<sup>19</sup>Putu Jati Arsana. Managemen Pengadaan, (Yogyakarta: Cv Budi Utama), 2016. 65.

<sup>20</sup>David H. Maister. Profesional Sejati, (Gramedia: Pustaka Utama Jakarta), 1998. 56

<sup>21</sup>Kemertrian Agama RI, Al-Quran Terjemahan dan Tajwid, (Bandung: Sygma, 2017), 352

<sup>22</sup>Al Bukhari, al jami'ah al shahih al-Mukhtashar jilid 1,33

Saat melakukan pekerjaan, seseorang dituntut untuk selalu tepat waktu. Ketika memasuki dunia profesional, seseorang juga didorong untuk selalu teratur memastikan untuk memahami tugas, prioritas, dan tenggang waktu yang dikerjakan. Dengan mengetahui prioritas dan tujuan pekerjaan dapat membantu seseorang menjadi profesional yang baik dan selalu mengetahui tenggang waktu yang dikerjakan.

#### 2) Memiliki tanggung jawab dan berintegritas

Karyawan yang profesional selalu menampilkan yang terbaik di setiap pekerjaannya, karena ia mengetahui bahwa harus menjadi rujukan bagi yang lain agar bisa terus menampilkan kualitas diri yang terbaik.

Selain itu memiliki integritas yang mengutamakan nilai kebenaran, kejujuran, keadilan, dan memiliki prinsip moral yang kuat juga wajib dimiliki oleh karyawan yang profesional.

#### 3) Memiliki kode etik yang baik

Seorang karyawan yang profesional sebaiknya menerapkan kode etik pada setiap aktivitas pekerjaannya. Meskipun membutuhkan latihan untuk terbiasa menggunakan kode etik dengan baik, tetapi perlahan kita akan terbiasa.

#### 4) Kembangkan kualitas dan pengetahuan

Karyawan yang profesional memiliki komitmen yang kuat pada profesinya, sehingga tak jarang mereka akan haus ilmu dan selalu mencoba memperbaiki kualitas diri melalui berbagai macam pelatihan maupun sekolah akademik lainnya.

#### 5) Memiliki perencanaan yang baik



Seorang karyawan yang profesional akan berorientasi kepada masa depan, sehingga ia memiliki keahlian melakukan perencanaan yang baik dalam mengantisipasi perkembangan yang ada didepannya.

Itulah beberapa ciri karakter profesional yang wajib dimiliki dalam diri dan diterapkan ke dunia kerja, karena profesionalisme diri sangat dibutuhkan pada era sekarang, dimana persaingan bisnis semakin ketat dan berkembang pesat.

Nilai-nilai profesional merupakan gabungan atau kombinasi dari disiplin, kompetensi, dan integritas. Integritas berkaitan dengan kualitas moral yang dituntut dari setiap aparat yaitu, bersih dan jujur dari tindakan-tindakan tercela senantiasa mengutamakan kepentingan negara. Profesional adalah orang yang handal/ahli, sangat bertanggung jawab, dan terampil dalam menjalankan profesinya. Profesional menyangkut kecocokan (*fitness*), antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*).<sup>23</sup> Terpenuhi kecocokan antara kebutuhan dengan kemampuan merupakan syarat terbentuknya aparatur yang profesional.

*Sebagaimana dijelaskan Rasulullah SAW. Dalam sabdanya “sesungguhnya Allah sangat mencintai jika seorang melakukan suatu*

---

<sup>23</sup> Agung Kurniawan. *Transformasi Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Pembaharuan, 2005), 73.

*pekerjaan yang dilakukannya dengan itqan/sempurna (profesional),” (HR. Thabrani)<sup>24</sup>*

Konsep profesional yang dikembangkan oleh Hall ialah mengembangkan konsep profesional yang digunakan untuk mengukur bagaimana para profesional memandang profesi mereka yang tercermin dalam perilaku dan sikap mereka. Hall menganggap bahwa ada hubungan timbal balik antara sikap dan perilaku yaitu perilaku profesional merupakan cerminan dari sikap profesional, demikian sebaliknya. Beberapa faktor lain yang diduga merupakan anteseden profesional adalah pengalaman yang diukur dengan lamanya bekerja dalam instansi atau organisasi.

#### b. Karakteristik Profesional Kerja

Karakteristik profesional aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, yaitu sebagai berikut:<sup>25</sup>

- 1) *Loyalty*, kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, pimpinan, rekan kerja, bawahan, hukum. Berbagai jenis tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lain.
- 2) *Equality*, perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan.
- 3) *Accountability*, setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang dikerjakan.
- 4) *Equity*, perlakuan yang sama kepada masyarakat secara merata dan adil.

<sup>24</sup>Al- Thabrani, Al- Jami'ah Al Shahih Al-Mukhtashar Jilid 1,33

<sup>25</sup>Agung Kurniawan, *op. Cit*, 74.

### c. Cara Mewujudkan Profesional

Agar dapat mewujudkan profesional seorang karyawan dapat secara individu atau kelompok harus memiliki sipat seperti dibawah ini:

- 1) Kemampuan mempertahankan kualitas profesionalnya melalui pendidikan profesi lanjutan yang berkesinambungan.
- 2) Pengetahuan yang memadai dalam bidang tugasnya yaitu pengetahuan mengenai teknis dan disiplin ilmu yang relevan.
- 3) Kemampuan melaksanakan kemahiran profesionalnya secara seksama dan cermat.
- 4) Perilaku independen, objektif, loyal, tekun, dan jujur.<sup>26</sup>

### d. Profesional dalam Prespektif Islam

Islam mengajarkan kepada setiap umat muslim untuk berbuat dalam bekerja secara profesional, yakni bekerja dengan optimal, tekun, disiplin, benar, dan jujur. Ahlak islam yang diajarkan Rasulullah SAW. Mempunyai sifat-sifat yang dapat dijadikan landasan atau dasar bagi pengembangan profesional dan dapat dilihat pada pengertian sifat-sifat akhlak Nabi sbb:

- 1) Sifat komunikatif (*tabligh*). Salah satu ciri profesional adalah sikap komunikatif transparan. Dengan sifat komunikatif, seorang penanggung jawab suatu pekerjaan akan dapat bekerjasama dengan orang lain lebih lancar. Ia dapat pula meyakinkan rekannya untuk melakukan kerjasama atau visi dan misi yang disampaikan. Selain itu, kepemimpinan diakses semua pihak, tidak

---

<sup>26</sup>Wahana wulandari Purba. Pengaruh Profesionalisme Dan Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan, skripsi ilmiah 2018.

ada kecurigaan, sehingga semua anggota dan rekan kerjasamanya akan memberikan apresiasi yang tinggi kepada pemimpinnya. Dengan begitu, perjalanan sebuah organisasi akan berjalan lebih lancar, serta mendapat dukungan penuh dari berbagai pihak.

- 2) Sifat kejujuran (*shiddiq*), kejujuran ini menjadi salah satu dasar yang paling penting untuk membangun profesional. Oleh karena itu, kejujuran menjadi sifat wajib bagi Rasulullah SAW. Dan sifat ini pula yang selalu diajarkan oleh Islam melalui al-Qur'an dan sunnah Nabi. Kegiatan yang dikembangkan di dunia organisasi, perusahaan dan lembaga modern saat ini sangat ditentukan oleh kejujuran. Begitu juga tegaknya negara sangat ditentukan oleh sikap hidup jujur para pemimpinnya.
- 3) Sifat tanggung jawab (*amanah*), sikap bertanggung jawab juga merupakan sifat akhlak yang sangat diperlakukan untuk membangun profesional. Suatu lembaga/ perusahaan/ organisasi apapun pasti hancur apabila orang-orang didalamnya tidak amanah.
- 4) Sifat cerdas (*fathanah*). Dengan kecerdasannya seorang profesional akan dapat menangkap dan melihat peluang dengan tepat dan cepat. Dalam sebuah organisasi, kepemimpinan yang cerdas akan tepat dan cepat dalam memahami problematika yang ada di lembaganya. Ia cepat memahami aspirasi anggotanya, sehingga setiap peluang dapat segera dimanfaatkan secara optimal dan problem dapat dipecahkan dengan tepat dan cepat. Disamping itu, masih terdapat nilai-nilai Islam yang dapat mendasari pengembangan profesional, yaitu:

- a) Berfikir positif dan bersikap positif (*huznuzh zhan*). Berfikir positif akan mendorong setiap orang melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik. Hal ini disebabkan dengan bersikap dan berfikir positif mendorong seseorang untuk berfikir jernih dalam menghadapi setiap masalah. *Huznuzh zhan* tersebut, tidak saja ditujukan kepada sesama kawan dalam bekerja, tetapi yang paling utama adalah bersikap dan berfikir positif kepada ALLAH SWT. Dengan pemikiran tersebut, seseorang akan lebih bersikap objektif dan optimis. Apabila ia berhasil dalam usahanya ia tidak menjadi sombong dan lupa diri, dan apabila gagal ia tidak mudah putus asa, dan menyalahkan orang lain.
- b) Disiplin waktu dan menepati janji.<sup>27</sup>
- c) Memperbanyak silaturahmi. Dalam islam kebiasaan silaturahmi merupakan bagian dari tanda-tanda keimanan.
- d) Memberikan upah secara tepat dan cepat. Ini sesuai dengan hadist Nabi, yang mengatakan berikan upah kadarnya, akan mendorong seseorang pekerja atau pegawai dapat memenuhi kebutuhan keluarga dan dirinya secara tepat pula. Sementara apabila upah ditunda, seorang pegawai akan bermalas-malas karena harus memikirkan beban kebutuhannya dan merasa karya-karyanya tidak dihargai secara memadai.

Mempunyai sikap profesional adalah sebuah keharusan untuk setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dimana karyawan yang mempunyai sikap profesional dapat menempatkan dirinya agar dapat

---

<sup>27</sup>Departemen Agama RI AL-Qur'an dan Terjemahannya, (Surabaya : Sari Cipta Aksara,1993)

memahami tanggungjawab dan tugasnya, hubungan serta relasi, fokus dan konsisten terhadap urusan pekerjaannya. Disamping itu, dalam dunia kerja sikap profesional menjadi hal yang penting karena akan berdampak positif bagi perusahaan maupun karyawan.

Dapat dipahami bahwa profesional kerja adalah keahlian kerja karyawan dalam memberikan pelayanan atau jasa sesuai dengan peraturan atau protokol dalam bidang yang dijalani dilandasi dengan kemahiran teknis yang berkualitas tinggi yang dicapai melalui proses pendidikan dan pelatihan serta menerima gaji sebagai upah atas jasanya.<sup>28</sup>

## **2. Karyawan**

### **a. Pengertian Karyawan**

Karyawan merupakan aset perusahaan. Kehadiran karyawan begitu penting, proses suatu produksi dan kelancaran pada perusahaan atau bank tidak akan terjadi tanpa adanya karyawan. Menurut UUD No. 13 Tahun 2003 mengenai ketenaga kerjaan pasal 1 ayat 2 yang berbunyi: karyawan ialah orang atau individu yang mampu melakukan atau mengerjakan pekerjaan yang dapat menghasilkan jasa dan barang baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat, baik diluar maupun didalam hubungan kerja.

Karyawan adalah pribadi produktif yang bekerja sebagai penggerak atau kemajuan dalam suatu organisasi, baik itu didalam perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih institusi maupun dan

---

<sup>28</sup>Erna Sulistyanyingsih Widodo. Profesionalisme Kerja Dan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia, Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik, 2017. 41.

dikembangkan kemampuannya dan institusi. Semangat kerja dalam perusahaan atau organisasi harus diperhatikan. Semangat kerja karyawan menjadi hal yang sangat penting bagi instansi karena mempunyai hubungan langsung dengan seluruh rangkaian kegiatan operasional instansi dan manajemen tersebut. Agar kerja seorang karyawan menghasilkan hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan yang dibentuk oleh perusahaan, karyawan harus mampu memiliki kualitas yang terbaik pada dirinya, menciptakan profesional pada dirinya terhadap organisasi yang ditempatinya.

Ada tiga watak kerja karyawan sebagai berikut, yaitu:

- 1) Karyawan bekerja dilandasi dengan kemahiran teknis yang berkualitas tinggi yang dicapai melalui proses pendidikan dan/atau pelatihan yang panjang, berat, dan eksklusif.
- 2) Karyawan bekerja dengan kualitas teknis dan kualitas moral.
- 3) Karyawan bekerja dengan beritikad untuk merealisasikan kebajikan demi tegaknya kehormatan profesi yang digeluti, dengan mendapatkan imbalan sesuai profesinya.<sup>29</sup>

### **3. Bank Syariah**

#### **a. Pengertian bank syariah**

Bank syariah adalah Bank yang kegiatan usahanya menggunakan prinsip syariah. menurut undang-undang no. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan

---

<sup>29</sup>Erna Sulistyanyingsih Widodo. Profesionalisme Kerja Dan Kualitas Pelayanan PT Poa Indonesia, Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik, Maret 2017.

usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurutnya jenis terdiri dari bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.<sup>30</sup> Pada sistem operasi bank syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil.

Di Indonesia pelopor perbankan syariah adalah bank muamalat indonesia. Berdiri tahun 1991 bank ini diprakasai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah serta dukungan dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (CMI) dan beberapa pengusaha muslim.<sup>31</sup>

Menurut Undang-Undang:

- 1) UURI No. 14 Tahun 1967 tentang pokok-pokok perbankan, pasal 1 a: bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalulintas pembayaran dan peredaran uang.
- 2) UURI No, 7 Tahun 1992 tentang perbankan, pasal 1 angka 1: bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat taraf hidup masyarakat banyak.
- 3) UURI No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, pasal 1 angka 2: bank adalah badan usaha yang menghimpun dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit

---

<sup>30</sup>Ikatan Bankir Indonesia. Mengelola bank syariah, (Jakarta Pusat: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 2.

<sup>31</sup>Aprilia Amriyanti. Strategi Pengembangan SDM Bank Syariah Terhadap Pribadi Muslim Yang Kompetitif Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Dan Mutu Pelayanan Bank Muamalat KCP palopo, skripsi ilmiah, 2019.



dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

#### 4) Hukum Perbankan

Merujuk pada definisi hukum perbankan, maka ruang lingkup hukum perbankan mencakup lima aspek:<sup>32</sup>

- a) Asas-asas dan kaidah-kaidah hukum perbankan.
- b) Tata kelola perbankan sebagai sebuah lembaga keuangan.
- c) Hubungan hukum antara bank dan nasabah perorangan dan korporasi.
- d) Hubungan hukum antara bank dengan lembaga terkait lainnya. Contohnya: pemerintah, BI, OJK, Bank lain, dan lembaga keuangan.
- e) Pengawasan perbankan dan sanksi yang dijatuhkan atas pelanggaran aturan-aturan perbankan.

#### 5) Akad-akad Bank Syariah

Akad menurut Undang-undang perbankan syariah adalah kesepakatan tertulis antara bank syariah atau unit usaha syariah dan pihak lain yang memuat adanya hak dan kewajiban masing-masing pihak sesuai dengan prinsip syariah. adapun Akad-akad pada bank syariah, yaitu:

- a) Akad *wadi'ah*

---

<sup>32</sup>Dr.H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H., *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori Kepraktik* (yogyakarta: Deepublish, 2017), 2-3

Adalah akad atau perjanjian penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban bagi pihak yang menyimpan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.<sup>33</sup>

b) Akad *Mudharabah*

Adalah perjanjian pembiayaan/penanaman dana dari pemilik dana (*shohibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

c) Akad *Musyarakah*

Adalah perjanjian pembiayaan/penanaman dana dari dua atau lebih pemilik dana dan/atau barang untuk menjalankan usaha tertentu sesuai syariah dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang disepakati, sedangkan pembagian kerugian berdasarkan proporsi modal masing-masing.<sup>34</sup>

d) Akad *Murabahah*

Adalah perjanjian pembiayaan berupa transaksi jual beli suatu barang sebesar harga perolehan barang ditambah margin yang disepakati oleh para pihak, dimana penjual menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli. Menurut Undang-undang perbankan syariah adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya

<sup>33</sup>Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Statistik Perbankan Syariah juni 2015*, 5

<sup>34</sup> Dr. H Muammar Arafat Yusmad. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik* (yogyakarta: Deepublish, 2017).

kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga lebih sebagai keuntungan yang disepakati.<sup>35</sup>

e) Akad *Salam*

Ialah perjanjian pembiayaan berupa transaksi jual beli barang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran tunai terlebih dahulu secara penuh. Menurut Undang-undang perbankan syariah yaitu akad pembiayaan suatu barang dengan cara pemesanan dan pembayaran harga yang dilakukan terlebih dahulu dengan syarat tertentu yang telah disepakati.

f) Akad *Istishna*

Adalah akad perjanjian pembiayaan jual beli barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati dengan pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

g) Akad *Ijarah*

Ialah akad/perjanjian berupa transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan/jasa antara pemilik objek sewa termasuk kepemilikan hak pakai atas objek sewa yang disewakan.<sup>36</sup>

h) Akad *Qardh*

---

<sup>35</sup>Penjelasan Pasal 19 Ayat (1) huruf 'd' UURI No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

<sup>36</sup>Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Statistik Perbankan Syariah juni 2015, 5

Adalah kesepakatan pembiayaan berupa transaksi pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

Bank syariah sebagai lembaga keuangan modern dituntut untuk selalu berinovasi dalam mengembangkan produk-produk jasa layanan perbankan. Inovasi dalam kegiatan usaha perbankan syariah penting agar bank syariah senantiasa kompetitif dan tidak tertinggal dari para kompetitornya baik sesama bank syariah maupun bank konvensional.<sup>37</sup>

Semua hukum yang ditentukan oleh Allah SWT. Memiliki maksud dan tujuan bagi kemaslahatan manusia. Maqashid syariah merupakan ilmu terapan dalam melakukan ijtihad (upaya) guna melahirkan pendapat yang tidak beranggungjawab dengan syariat (hukum) untuk mewujudkan kebaikan dan membentengi keburukan.

Bank syariah juga merupakan perbankan yang berjalan dengan prinsip syariah, serta memiliki produk-produk dan akad-akad yang harus dijalankan sesuai dengan dengan pedoman yang dibuat. Dengan hal ini, karyawan yang ada harus mampu dan profesional. Standarnisasi karyawan sangat diperlukan dan sangat berpengaruh bagi kinerja perusahaan atau bank agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang sudah ada, karena bank syariah sangat berbeda dengan bank konvensional.

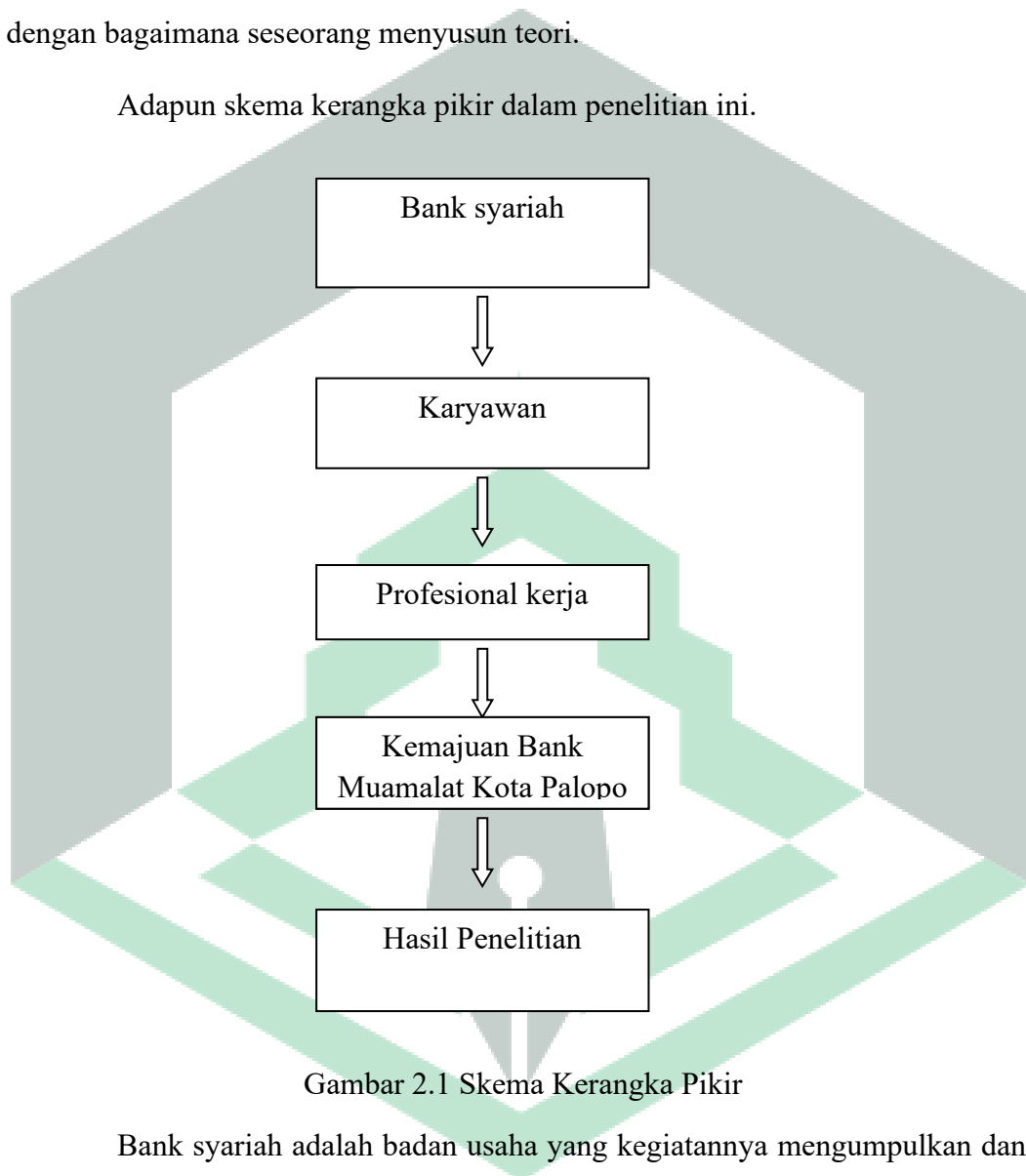
### **C. Kerangka Pikir**

---

<sup>37</sup>Dr.H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H., *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori Kepraktik*(yogyakarta: Deepublish, 2017). 69

Dapat disajikan dalam bentuk bagan, deskripsi kualitatif, dan atau gabungan keduanya. Kerangka pikir adalah menggabungkan secara logis beberapa factor yang dianggap penting untuk masalah atau modal konseptual yang berkaitan dengan bagaimana seseorang menyusun teori.

Adapun skema kerangka pikir dalam penelitian ini.



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir

Bank syariah adalah badan usaha yang kegiatannya mengumpulkan dana dari masyarakat(*surplus spending unit-SSU*) lalu menyalurkan kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana(*defisit spending unit-DSU*). Karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu perusahaan atau bank dalam wujud jasa. Profesional

kerja ialah karyawan yang profesional dalam bekerja, bertanggung jawab dengan kewajibannya, handal, lincah, cerdas, adil, dan dapat dipercaya.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Kegunaan dilakukannya penelitian yaitu untuk memperoleh data sesuai dengan pembahasan yang dilakukan peneliti. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. penelitian kualitatif yaitu penelitian dengan menghasilkan data deskriptif dengan berbentuk kata-kata tertulis. Penelitian dapat dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu objek penelitian.<sup>38</sup>

Jenis penelitian ini ialah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi. Penelitian ini secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi aktivitas sosial dan lain-lain.<sup>39</sup>

#### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ialah sebutan yang dipakai pada penelitian kualitatif agar peneliti menentukan fokus penelitian yang lebih tertuju pada informasi yang nantinya didapat, untuk menentukan studi kualitatif dan juga untuk memastikan keterangan yang valid dan keterangan yang tidak valid. Penelitian ini difokuskan pada: Analisis Profesional Kerja Karyawan Bank Syariah.

---

<sup>38</sup> Bagong suyanto & sutinah. "metode penelitian sosial: berbagai alternatif pendekatan", edisi 1 (cet.III; jakarta: kencana, 2007), 166

<sup>39</sup>V Wiratna Suwarjeni, *Metode Penelitian*, (yogyakarta: Pustaka Baruppress, 2014), 6

### C. Definisi Istilah

Definisi istilah digunakan untuk mengidentifikasi beberapa istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini.

#### 1. Profesional kerja

Profesional kerja adalah orang yang hidup dengan cara mempraktekan suatu keterampilan Serta keandalan yang dimiliki oleh individu dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh nasabah atau konsumen.<sup>40</sup>

#### 2. Karyawan

Karyawan adalah orang yang bertugas sebagai pekerja pada suatu perusahaan atau instansi untuk melakukan operasional tempat kerjanya dengan balasan jasa berupa uang.<sup>41</sup>

#### 3. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.<sup>42</sup> Serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zhalim*, dan objek haram.

---

<sup>40</sup>Merisa Fajar Aisyah. Pengaruh Kualitas SDM, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember, skripsi ilmiah 2015.

<sup>41</sup> <https://bbs.binus.ac.id.2020>

<sup>42</sup> Ikatan Bankir Indonesia. Mengelola Bank Syariah, (Jakarta Pusat: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 2.



#### **D. Desain Penelitian**

Desain penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif dilakukan dengan cara mendeskripsikan subjek atau objek terkait sudut pandang lembaga berdasarkan fakta-fakta yang terjadi dan apa adanya.

#### **E. Data dan Sumber Data**

Data digunakan untuk memberi informasi yang dibutuhkan peneliti dengan hasil pencatatan baik itu berupa fakta atau angka yang bisa dijadikan bahan untuk menyusun informasi. Sumber data yang digunakan yaitu Data primer.

Data primer yaitu data dengan bentuk verbal atau kata-kata yang terucap secara lisan, perilaku atau gerak-gerik yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.<sup>43</sup> Sumber data ini didapat langsung dari lapangan dengan melakukan wawancara terdapat pihak Bank Muamalat terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Sumber data ini diperoleh dari beberapa informan penelitian ialah pimpinan cabang, dan staf atau karyawan Bank Muamalat sebagai sumber data. Pihak tersebut dijadikan sebagai informan dikarenakan diklaim lebih paham tentang inti dari penelitian yang akan diteliti oleh peneliti sehingga bisa memudahkan dalam menjawab rumusan masalah peneliti.

---

<sup>43</sup> Sandu Siyoto., And Muhammad Ali Sodik. Dasar Metodologi Penelitian. Literasi Media Publishing, 2015, 28.

**Tabel 3.1 Data Informan Penelitian**

No	Nama	Keterangan
1	Muhammad Kemal Faried	Pimpinan Cabang
2	Hadi Santoso	Relationship Manager
3	Marlia	Customer Service

#### **F. Instrumen Penelitian**

Alat atau instrumen utama pengumpulan data adalah orang atau pihak peneliti itu sendiri dengan cara melakukan pengamatan, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian. Peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarang narasumber yang diwawancarai. Ada dua macam instrument bantuan yang lazim digunakan yaitu:

1. Panduan atau pedoman wawancara mendalam yaitu tulisan singkat yang berisikan daftar informasi yang ingin dikumpulkan. Pertanyaan-pertanyaan lazimnya bersifat umum yang memerlukan jawaban panjang, bukan jawaban ya atau tidak.
2. Alat rekaman, mendapatkan informasi melalui alat rekaman seperti, tape recorder, telepon seluler, kamera foto, dan kamera video untuk merekam hasil wawancara. Hal ini dilakukan jika peneliti mengalami kesulitan untuk merekam hasil wawancara.<sup>44</sup>

<sup>44</sup> Afrizal. Metode Penelitian Kualitatif, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 134

## G. Teknik Pengumpulan Data

hal yang penting dalam penelitian yaitu tehnik pengumpulan data tujuan untuk mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik penelitian yaitu kebutuhan untuk mendapatkan informasi dan data yang valid. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

### 1. Observasi

Teknik dilakukannya melalui pengamatan langsung ataupun tidak langsung, teknik pengumpulan data yang bisa dilakukan jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk ditemukan masalah yang ingin diteliti. Obsevasi penelitian dilakukan di Bank Muamalat untuk memperoleh informasi awal terkait dengan penelitian.

### 2. Wawancara

Dengan teknik ini dilakukan proses percakapan dengan maksud tertentu, hal ini dilakukan oleh dua pihak dimana terdapat pewawancara yaitu pihak yang mengajukan pertanyaan dan yang terwawancara yaitu pihak yang memberikan jawaban.<sup>45</sup> Teknik dengan proses tanya jawab untuk memperoleh keterangan langsung dari pihak Bank.

### 3. Dokumentasi

Teknik ini peneliti dapat memperoleh dokumen berupa tulisan misalnya catatan, sejarah, visi, misi, struktur organisasi, dan lain-lain. Diperoleh juga data berupa

---

<sup>45</sup> Lexy J. Moleong. Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 186.

gambar misalnya foto kegiatan, dan dengan teknik ini bisa melengkapi teknik pengumpulan data yang lain.<sup>46</sup>

## H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian pemeriksaan keabsahan data perlu diperhatikan karena suatu hasil tidak ada artinya jika tidak mendapat pengakuan.

### 1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan peneliti terjun ke lapangan untuk menemui mengenai informasi baru. Dalam pelaksanaan ini dilakukan tugas dan kerja sama oleh pihak di lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi yang terpercaya.

Peneliti dalam hal ini melakukan perpanjangan pengamatan terhadap penelitian, dimana jika peneliti belum mendapatkan data yang dibutuhkan atau masih kurang. Maka, peneliti kembali ke lapangan untuk menambah kekurangan data agar data yang dihasilkan valid dan kredibel.

### 2. Triangulasi

Menurut moleong, triangulasi adalah teknik pemeriksaan data dengan memanfaatkan sesuatu untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang telah diperoleh. Dalam hal ini dilakukan pengecekan dari berbagai sumber agar bisa dipastikan bahwa data yang diperoleh lebih pasti.<sup>47</sup> Teknik triangulasi dilakukan dalam penelitian ini dengan membandngkan hasil wawancara yang

---

<sup>46</sup> Sugiono. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2008), 240.

<sup>47</sup> Lexy J. Moleong. Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 187.

diperoleh dari masing-masing sumber dari informan penelitian sebagai pembandingan untuk mengecek kebenaran informasi yang didapatkan. Pada teknik triangulasi sumber ini, peneliti menjadikan pimpinan cabang, dan Staf atau karyawan Bank sebagai sumber pengumpulan data.

### **I. Teknik Analisis Data**

Analisis data yaitu proses mencari dan mengumpulkan secara menyeluruh data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan perlengkapan lainnya, sehingga dapat dipahami dengan mudah dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian adalah metode induktif. Metode induktif merupakan pembahasan yang diawali dengan kenyataan-kenyataan yang bersifat khusus, kemudian dikemukakan menggunakan teori-teori bersifat umum, yaitu dengan cara mengamati kejadian di lapangan kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan.

Dengan metode ini peneliti memperoleh data hasil wawancara bersama pihak Bank Muamalat Kota Palopo yang selanjutnya dianalisis mengenai profesional kerja karyawan Bank Syariah yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Kota Palopo.

## BAB IV

### DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi data

##### 1. Gambaran objek penelitian

###### a. Sejarah Singkat Bank Muamalat

Bank Muamalat memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah republik Indonesia.

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (*Asuransi Tafakul*), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance* Syariah (*Al-ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu *shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *shar-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk

tersebut menjadi pioner produk syariah di Indonesia dan menjadi tongkat sejarah penting di perbankan syariah.

Pada 27 oktober 1994 Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank devisa dan terdaftar sebagai perusahaan yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas Dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia.

Seiring kepastian Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia, Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang menunjukkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 278 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 ATM Muamalat 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM prima, 103 mobil kas keliling (*mobile branch*) serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).

Melalui usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness sebagai Bank Syariah Islami, modern, dan profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama entitas anaknya

dalam memberikan layanan yang terbaik yaitu *AL-ijarah* Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana berupa dana pensiun lembaga keuangan, dan *Baitulmaal* Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS). Sejak Tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik. Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*the best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with strong regional presence*”.

Sedangkan jumlah BPRS (Bank Pengkreditan Rakyat Syariah) sudah mencapai 86 unit dan masih akan bertambah. Ditahun-tahun mendatang, jumlah PT. Bank Muamalat ini akan terus meningkat seiring dengan masuknya pemain-pemain baru sampai sekarang. Pendirian PT. Bank Muamalat di kota palopo pada tanggal 25 bulan oktober tahun 2005 yang didukung oleh masyarakat dan pemerintah setempat. Hingga kini PT. Bank Muamalat di kota palopo, beroperasi dengan nasabah penabung kurang lebih 13.000 orang nasabah yang semakin hari semakin meningkat. Pendirian PT. Bank Muamalat di kota palopo merupakan bagian dari upaya pengembangan lembaga keuangan dengan prinsip Syariah di indonesia sebagai yang telah digagas oleh Majelis Ulama Indonesia. Kota palopo merupakan salah satu kota besar disulawesi selatan sekaligus pusat kota palopo. Penduduk mayoritas beragama islam, sekaligus memiliki potensi



ekonomi yang cukup besar, hal ini yang mendasari berdirinya Bank Muamalat di kota palopo.<sup>48</sup>

b. Visi dan Misi Bank Muamalat

1) Visi

Menjadikan Bank Syariah utama di indonesia, dominan di pasar spiritual dan dikagumi di pasar rasional.

2) Misi

Menjadikan lembaga keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi orang-orang yang memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan (stakeholders).<sup>49</sup>

c. Alamat Bank Muamalat KCP Palopo

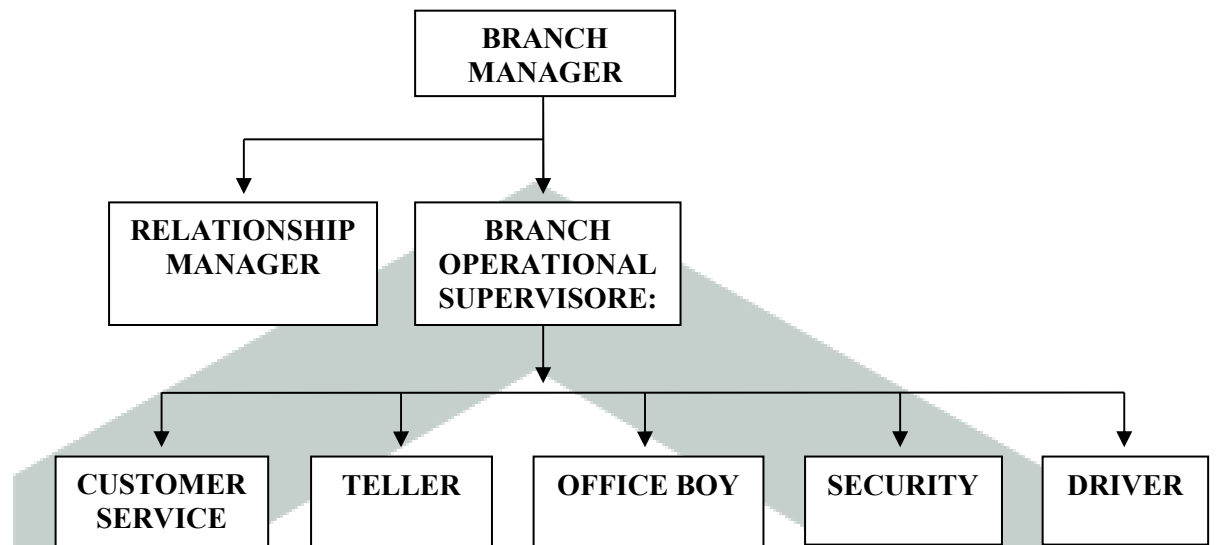
Kantor KCP Bank Muamalat di daerah kota palopo, provinsi sulawesi selatan. Merupakan salah satu kantor KCP Bank Muamalat. Kantor ini melayani nasabah untuk berbagai kebutuhan terkait produk Bank Muamalat seperti pengajuan kredit dan pinjaman, setor tunai, simpanan, pembuatan akun Bank, pengajuan kredit pemilikan rumah atau KPR Bank Muamalat KCP palopo terletak di JL. Andi Jemma No. 53, Amasangan, wara, kota palopo, sulawesi selatan, indonesia.

d. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo

---

<sup>48</sup>Hadi santoso, *Pegawai Bank Muamalat Indonesia Cabang Palopo*, wawancara pada hari selasa, 22 februari 2022.

<sup>49</sup>Hadi santoso, *Pegawai Bank Muamalat Indonesia Cabang Palopo*, wawancara pada hari selasa, 22 februari 2022.



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi BMI Cabang Palopo**  
 Sumber: PT. Bank Muamalat Cabang Palopo

Daftar nama-nama karyawan pada Bank Muamalat KCP palopo sebagai berikut:

- 1) BM : Muhammad Kemal Faried
- 2) SBOS : Andi Miptahul Khair Idris
- 3) RM : Hadi Santoso
- 4) CS : Marlia
- 5) Teller : Eko Wahyudi
- 6) Security : Nurdin
- 7) OB : Zul Kahfi
- 8) Driver : Ruslan

## 2. Analisis Data

- a. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa Bank Muamalat telah menerapkan beberapa indikator profesional kerja, yaitu:

1) Indikator dalam profesional kerja yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia

Profesional kerja adalah keahlian dalam bekerja yang dimiliki oleh setiap karyawan, seperti yang dikatakan oleh pak Hadi santoso selaku *Relationship Manager* Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo.

Profesional kerja karyawan identik dengan pendapatan, semakin profesional karyawan dalam bekerja maka itu akan berpengaruh pada gaji/upah yang akan diterima.<sup>50</sup>

*“ profesional kerja yang sudah diterapkan ialah seperti kerja tepat waktu misalnya jam 8 jadi karyawan datang dijam sebelumnya, memiliki tanggung jawab dengan menerapkan SOP (standar oprasional) seperti dari segi pakaian, dan dalam hal mencapai target, memiliki kode etik yang baik, pengembangan kualitas dan pengetahuan, dan memiliki perencanaan yang baik.”*<sup>51</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo sudah menerapkan beberapa indikator profesional kerja karyawan yaitu, pertama disiplin waktu, kemudian yang kedua memiliki tanggung jawab dengan bekerja sesuai Standar Oprasional Prosedur, dan mencapai target. Ketiga memiliki kode etik, pengembangan kualitas dan pengetahuan, dan memiliki perencanaan yang baik. Menjalankan SOP adalah bagian dari profesional kerja serta memenuhi target yang ditentukan oleh manajemen. Kemudian prosedur yang dilakukan oleh Bank Muamalat pada karyawan yaitu, pertama bagaimana perekrutan anggota barunya, kemudian di evaluasi, selanjutnya di adakan coaching, lalu

---

<sup>50</sup>Muhammad Kemal Faried, Selaku Branch Manager di Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo, wawancara selasa 5 april 2022.

<sup>51</sup>Hadi Santoso. Sebagai Relationship Manager di Bank Muamalat Indonesia kota Palopo, wawancara selasa 22 februari 2022.

training/ pelatihan secara berulang-ulang dan terakhir demosi/ atau penurunan jabatan ke jabatan terendah bagi yang tidak mampu menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

## 2) Penerapan Profesional Kerja Karyawan yang telah dilakukan Karyawan Bank Muamalat Indonesia

Memiliki sifat profesional merupakan sebuah keharusan bagi semua karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Dimana karyawan yang memiliki sifat profesional dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tanggungjawab dan tugasnya, relasi dan hubungan, serta konsisten dan fokus terhadap urusan pekerjaannya.

*“secara umum ia, tergantung pada individu masing-masing, secara aturan itu harus mengikuti profesionalisme tapi dalam hal pribadi, itu yang namanya manusia kadang khilaf (kadang tidak berjalan sebagaimana mestinya), intinya aturan sudah diterapkan dan dimaksimalkan.”<sup>52</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo sudah berusaha secara profesionalisme dalam bekerja meskipun belum secara maksimal.

## 3) Penerapan Profesional Kerja secara Prespektif Islam pada Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo

Islam mengajarkan kepada setiap umat muslim untuk berbuat dalam bekerja secara profesional, yakni bekerja dengan optimal, tekun, disiplin, benar, dan jujur. Ahlak islam yang diajarkan Rasulullah SAW. Mempunyai

---

<sup>52</sup>Hadi Santoso, sebagai Relationship Manager pada Bank Muamalat Indonesia kota Palopo. Wawancara selasa 22 februari 2022.

sifat-sifat yang dapat dijadikan landasan atau dasar bagi pengembangan profesional.

*“pertama sifat komunikatif (tabligh), kedua sifat kejujuran (shiddig), ketiga sifat tanggungjawab (amanah), dan terakhir sifat cerdas (fathanah), islamik ya karyawannya harus islam berbeda dengan Bank Syariah lainnya, selanjutnya pakaiannya harus syar’i, kemudian harus tau mengaji (tes tilawah).”<sup>53</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa profesional kerja dalam prespektif islam sudah diterapkan secara, pertama menerapkan sifat komunikatif (tabligh), kedua menerapkan sifat tanggungjawab (amanah), ketiga menerapkan sifat kejujuran (shiddig), dan keempat menerapkan sifat cerdas (fathanah).

#### 4) Proses Profesional Kerja yang dilakukan Karyawan Bank Muamalat Indonesia

Pelayanan dilembaga keuangan syariah memiliki peranan penting dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Karyawan yang profesional memiliki peranan penting dalam menciptakan pelayanan yang bermutu.

*“melakukan dan menjalankan prosedur-prosedur khususnya CS, customer service harus melakukan kerjanya dengan profesional, ada 3 hal yang harus di terapkan CS yaitu, pertama menerapkan layanan prima. Kedua, kerja sesuai dengan SOP. Ketiga, menanggapi/handling complaint.”<sup>54</sup>*

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo melakukan pekerjaan

---

<sup>53</sup>Hadi Santoso, sebagai *Relationship Manager* pada Bank Muamalat Indonesia kota Palopo. Wawancara selasa 22 februari 2022.

<sup>54</sup>Marlia, sebagai *Customer Service* pada Bank Muamalat Indonesia kota palopo. Wawancara rabu 23 februari 2022

sesuai dengan prosedur-prosedur dan memberikan pelayanan prima terkhusus dari CS kepada nasabah.

5) Penerapan secara maksimal mengenai Profesional kerja karyawan yang diterapkan oleh Bank Muamalat Indonesia

Dalam rangka menarik minat nasabah agar bertransaksi di Bank tersebut yaitu dengan menerapkan profesional dalam bekerja secara maksimal dan sesuai dengan aturan yang diterapkan oleh perusahaan atau Bank.

*“ya harus, kita harus memaksimalkan dalam hal menerapkan profesional kerja itu agar nasabah tertarik karna kalau tidak secara profesional nasabah akan tidak suka namun jika secara profesional nasabah juga mudah, cepat tanggap, dan kita harus memberikan solusi dalam memenuhi keinginan nasabah.”<sup>55</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia harus maksimal dalam bekerja secara profesional agar nasabah mudah tertarik, jika tidak profesional maka nasabah tidak suka, namun jika secara profesional nasabah akan mudah menyampaikan keluhannya dan pihak Bank berusaha memberikan solusi

6) Profesional kerja karyawan dalam memajukan mutu pelayanan

Mutu pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan. Mutu layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup>Marlia, sebagai *Customer Service* pada Bank Muamalat Indonesia kota Palopo. Wawancara rabu 23 february 2022.

<sup>56</sup>Fandi t.,ph.D dan Gregoriuschandra, *Service Quality & Satisfaction*, (yogyakarta: Andi, 2011), 162

*“dalam memajukan mutu pelayanan kita memberikan service excelen, contohnya nasabah mempunyai masalah pada ATM-nya dan sebagai customer service wajib bertanya mengenai masalah nasabah dan memberikan solusi atau jalan keluar lalu setelah itu bertanya lagi apakah masih ada yang bisa dibantu.”<sup>57</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Muamalat Kota Palopo dalam memajukan mutu pelayanan, mereka memberikan service yang lebih seperti, jika nasabah mengalami masalah pada ATM-nya dan pihak Bank wajib memberikan jalan keluar terhadap masalah yang dihadapi nasabah.

7) Penerapan profesional kerja yang mampu meningkatkan mutu pelayanan

Setiap nasabah akan sangat senang apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang ia harapkan. Profesional dalam melayani nasabah yang datang akan sangat membantu agar nasabah tertarik untuk selalu datang.

*“bagai jasa, dan jasa itu adalah pelayanan maksudnya bagaimana agar orang atau nasabah itu merasa senang dengan pelayanan kita dan jika sudah merasa senang dengan apa yang kita berikan sehingga pelayanan yang dilakukan sudah maksimal.”<sup>58</sup>*

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Muamalat Kota Palopo berusaha memberikan pelayanan yang baik terhadap kepuasan nasabah.

8) Karyawan dalam menyampaikan produk secara profesional sesuai dasar mutu pelayanan

---

<sup>57</sup>Marlia, sebagai *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo. Wawancara rabu 23 februari 2022.

<sup>58</sup>Hadi Santoso, sebagai *Relatinship Manager* di Bank Muamalat Indonesia kota Palopo. Wawancara kamis 24 februari 2022.

*“alhamdulillah karyawan menyampaikan produk kita sudah sesuai meskipun pertumbuhan Bank Muamalat tidak sesuai dengan yang diharapkan tapi minimal masyarakat sudah tahu.”<sup>59</sup>*

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Muamalat Kota Palopo telah menyampaikan produk sesuai dengan mutu pelayanan Bank kepada masyarakat.

## B. Pembahasan

Menurut Muhammad Kemal Faried, profesional kerja adalah karyawan yang bekerja, mengetahui apa tugas dan tanggungjawabnya serta melaksanakan dengan sebaik-baiknya. ketika karyawan diberikan target dari pihak manajemen untuk dicapai namun karyawan tidak ingin mencapainya maka itu disebut tidak profesional.<sup>60</sup>

Ketika karyawan bekerja tidak secara profesional salah satu penyebabnya ialah perekrutannya yang salah, misalnya melamar dan masuk kerja tidak dengan mengikuti prosedur dengan kata lain menyuap/ menyogok.

Bank Muamalat Indonesia menjalankan oprasinya dengan konsep yang benar-benar muamalah, dari segi akad dan sistemnya, intinya sistem yang dijalankannya sesuai dengan yang tertulis dalam hadist dan Al- Quran ketika didalamnya tidak ada larangan maka dapat dikerjakan namun ketika ada larangan maka tidak boleh dikerjakan.<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup>Hadi Santoso, sebagai *Relationship Manager* di Bank Muamalat Indonesia kota Palopo. Wawancara Kamis 24 Februari 2022.

<sup>60</sup>Muhammad Kemal Faried, selaku *Branch Manager* di Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo. Wawancara 5 April 2022.

<sup>61</sup>Muhammad Kemal Faried. Selaku *Branch Manager* di Bank Muamalat Kota Palopo. Wawancara 5 April 2022.



Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa bagaimana profesional kerja karyawan pada Bank Muamalat Indonesiakota Palopo.

a. Indikator dalam profesional kerja yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia

1. Tepat waktu (*on time*),karyawan Bank Muamalat telah menerapkan tepat waktu dalam melaksanakan dan penyelesaian pekerjaan. Karyawan yang disiplin senantiasa menghargai waktu sehingga membuat bekerja tepat waktu, mengetahui kapan memulai dan mengakhiri suatu pekerjaan, membedakan kapan waktu istirahat dan kapan waktu bekerja semenjak masa pandemik covid-19 karyawan dipekerjakan secara daring atau *worthome*melalui aplikasi *geole meet, zoom*, dan lain-lain.

Namun saat ini suasana sudah normal kembali dan bertepatan dengan bulan suci ramadhan, jadi jadwal masuk kerja yang tadinya pukul 08.00 sekarang berganti menjadi pukul 08.30 dengan alasan, habis sahur karyawan harus shalat subuh, menyiapkan perlengkapan anak-anak sekolah dan kantor. Karyawan datang pukul 08.00 (*on time*) pagi stengah jam sebelum memulai pekerjaan, 15 menit sebelum bekerja akan diadakan *brifing*.

1. Memilik tanggung jawab dengan pencapaian target dan penerapan Standar Oprasional Prosedur (SOP), yang juga disebut sebagai prosedur adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dalam

suatu organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman.<sup>62</sup> Dalam dunia perbankan dikenal sebagai istilah *jobdescription*/uraian pekerjaan.

a) Branch Manager

Branch Manager merupakan pimpinan kantor KCP yang bertanggung jawab atas pencapaian dan kinerja KCP dengan melakukan perencanaan, monitoring dan evaluasi fungsi dan pencapaian sales, *covering area* dan pengelolaan *customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan perusahaan.

Melakukan kordinasi dengan kantor pusat, KCP atau KCU yang ada di sulawesi, maluku, dan papua. BM akan di meet mengenai pencapaiannya dalam setiap bulannya berapa dan apa yang dilakukan pada bulan-bulan selanjutya.

Beberapa tugas yang dilakukan oleh Branch Manager diantaranya.

1. Memonitoring kegiatan operasional perusahaan, memonitoring kegiatanoperasional perusahaan bisa dilakukan dengan menyusun rencana bisnis Bank atau RBB. Setelah penyusunan tersebut maka Branch Manager bisa menjalankan RBB yang sesuai bersama dengan staf-stafnya di kantor KCP penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun manager Bank juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik atau tidak oleh stafnya.

---

<sup>62</sup>Arini T. Seomohadiwidjojo. *Standar Operating Procedure (SOP)*. (2015: 90).

2. Mengatur strategi dan pencapaian Bank Muamalat.
3. Mengatur penempatan BM harus mengatur *brand image* bagaimana level Bank Muamalat berada ditingkat teratas sehingga kepercayaan nasabah bertambah sehingga banyak yang membuka rekening di Bank Muamalat.
4. Observasi atas kinerja karyawan. *Branch Manager* Bank bisa melakukan observasi langsung terhadap kinerja bawahannya.

b) *Relationship Manager*

1. Mengatur bagaimana menjual produk pada nasabah, maksudnya RM yang membuka tabungan, menawarkan aplikasi *mobile banking*, pembiayaan, menjaga nasabah yang sudah berBank di Bank Muamalat.
2. Melayani nasabah pengantaran buku ATM, rekening, dan lain-lain.
3. Melakukan sosialisasi ke sekolah-sekolah untuk menyampaikan produk.

c) *Branch Operational Supervisore*

1. Membina *teller* dan *customer service* agar dapat melaksanakan tugasnya dengan benar
2. Mengelola operasional *teller* dan *customer service* kanca
3. Melakukan kordinasi eksternal perusahaan dan internal perusahaan khususnya yang terkait dengan operasional *front office* kantor
4. Melakukan sosialisasi kepada *teller* dan *customer service* serta pihak terkait lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di kantor

5. Membentuk *teamwork* yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional *front office* kanca serta pengembangan karir dan pelatihan yang dibutuhkan oleh karyawan *front office* di kantor

d) Customer Service

1. Menjelaskan produk dan jasa kepada calon nasabah yang datang atau berkonsultasi melalui telepon
2. Melayani pembukaan, penutupan, maupun perubahan rekening dan memastikan bahwa semua sudah sesuai dengan standar perusahaan
3. Memonitoring dan menyimpan warkat, buku tabungan, dan kartu ATM kedalam khasanah
4. Melakukan kordinasi dengan bagian lain
5. mengerjakan instruksi yang diminta atasan yang berkaitan dengan pekerjaan
6. Handling complaint/mengatasi, bagaimana cara mengatasi keluhan nasabah dan memberikan informasi produk dari Bank Muamalat, disini CS harus mengetahui semua produk yang ada Bank Muamalat.
7. Melayani deposito.

e) Teller

1. Memastikan uang sesuai dengan sistem
2. Melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan penarikan dan penyetora uang
3. Melayani penyetoran pindah buku dan transfer
4. Melayani penyetoran warkat kliring

f) OB (*office boy*)

1. Bertanggung jawab atas kebersihan kantor
2. Menyediakan makanan dan minuman bagi karyawan yang ada di kantor
3. memelihara kantor dan perlengkapan kantor
4. Pembantu umum

## g) Security

1. Membukakan pintu dan memberikan senyuman dengan mengucapkan salam apabila ada nasabah yang datang
2. Menjaga keamanan dan tata tertib kantor
3. Turut membantu dalam melayani nasabah.

## h) Driver

1. Mengantar dan menjemput para karyawan dalam melaksanakan tugas.
2. Menjaga agar kondisi kendaraan dinas kantor selalu dalam keadaan siaga.

Kemudian dalam hal berpakaian, disini karyawan perempuan harus berpakaian yang sopan, syar'ih, rapih, tidak dianjurkan memunculkan rambut dan berpakaian ketat. Kemudian karyawan laki-laki cukup sopan, rapih dan syar'ih.<sup>63</sup>

(1) Target, Target pada Bank Muamalat Indonesia juga biasa disebut dengan KIP atau *key performance indikator* adalah ukuran kuantitatif dan berskala yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan dalam tujuan mencapai

---

<sup>63</sup>Muhammad Kemal Faried. Selaku *Branch Manager* Bank Muamalat, Wawancara pada hari jum'at 08 april 2022.

target perusahaan/kantor. dalam waktu setiap bulan, jenis target ini terbagi 3, yaitu:

(a) Target utama/ *CASA TD (current account saving account)* yang artinya tabungan giro dan tabungan biasa. Dan TD/deposito. Adapun targetnya ialah bagaimana membuka sebanyak-banyaknya tabungan baru atau orang yang menabung. Adapun target nominal dalam waktu /bulan adalah minimal 1 Miliar.

(b) Target Tambahan/ *FEE BASED INCOM* (pendapatan komisi Bank) menurut kasmir dalam bukunya bahwa fee based incom adalah keuntungan yang didapat dari hasil transaksi atau jasa Bank lainnya, seperti transaksi penggunaan ATM, jasa *Mobile*, dan lain-lain. Adapun target nominalnya dalam waktu /bulan adalah 100 juta pendapatan dari asuransi dan CMS.

(c) Target Penunjang/ *SERVICE* adalah layanan untuk membuka mobile banking, deposito haji, dan segala pembiayaan investasi yang islamik institutuin, seperti IAIN, Muhammadiyah, MU, Hidayatullah, Wahda Islamia. Adapun target nominal dalam waktu /bulan yaitu:

Haji : 10 orang x 25.000.000 = 250.000.000

Mobile : minimal 40 orang

Target Utama yang harus dicapai : Branch Manager

Target Penunjang yang harus dicapai : Relationship Manager

Targer Tambahan yang harus dicapai : Customer Service

Yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia untuk menjaga profesional kerja karyawan adalah, karyawan diharuskan memenuhi

Target ketika karyawan tidak memenuhi/ mencapai target maka akan dilakukan coaching untuk memaksimalkan potensi pribadi dan profesional, ketika masih tidak maksimal maka akan dilakukan training/ pelatihan secara berulang-ulang tapi ketika hasilnya belum maksimal maka akan di demosi yaitu pemindahan suatu jabatan atau pekerjaan kejabatan yang lebih rendah.

3. Memiliki kode etik yang baik, kode etik adalah bagian dari aturan perusahaan yang dinamakan *ittifaq* perjanjian kerja sama antar karyawan dengan perusahaan dimana karyawan harus memenuhi perjanjian tersebut. Ittifaq adalah aturan-aturan atau etika-etika yang harus diterapkan oleh staf atau karyawan, contoh: karyawan tidak boleh mengumbar keburukan perusahaan di media sosial (it disebut etika), terdapat etika yang harus diterapkan oleh karyawan Bank Muamalat Indonesia yang terlampir dalam etika Bank Muamalat yang disebut *Ittifa*.
4. Pengembangan kualitas dan pengetahuan, dalam pengembangan kualitas pada karyawan Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo ada namanya coaching (dari atasan ke bawahan), training (dari perusahaan ke staf).
5. Memiliki perencanaan, karyawan Bank Muamalat Indonesia melakukan perencanaan hampir tiap hari, ada namanya Muamalat *endirect*(arahan dari Bank Muamalat Indonesia). Dimana marketing setiap hari mencatat apa yang harus ia lakukan seperti hari ini harus menelpon nasabah B atau C yang dicatat dalam M-direct (Muamalat Direct) sistem internal muamalat sistem yang

digunakan untuk tracking kerja karyawan, karna tanpa perencanaan bagaimana karyawan akan mencapai target.<sup>64</sup>

b. Penerapan Profesional Kerja Karyawan yang telah dilakukan Karyawan Bank Muamalat Indonesia

Memiliki sikap profesional merupakan sebuah keharusan bagi semua karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Dalam dunia kerja sikap profesional menjadi hal penting karena akan berdampak positif bagi perusahaan.

Secara umum karyawan Bank Muamalat kota palopo telah menerapkan profesional kerja, sesuai aturan perusahaan, karyawan harus mengikuti profesionalisme kerja untuk mendukung kemajuan suatu perusahaan. Namun secara pribadi penerapan tersebut masih ada karyawan yang melanggar atau satu dua yang tidak menerapkan aturan tersebut. Aturan sudah ditetapkan namun terkadang semua berjalan tidak sesuai sebagaimana semestinya, dikembalikan kepada pribadi masing-masing. Intinya profesionalisme sudah diterapkan dan dimaksimalkan oleh perusahaan.

Kembali kepada insan Muamalat pribadi bahwa karyawan harus paham bahwa bekerja harus jujur, bekerja untuk *excellent* bekerja untuk menafkahi, bekerja untuk berdakwah mengajak nasabah dari konvensional ke Muamalat atau d katakan hijrah (dari riba ke halal).

---

<sup>64</sup>Muhammad Kemal Faried. Selaku Branch Manager Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo, Wawancara Kamis 20 Juli 2022.



c. Penerapan Profesional Kerja secara Prespektif Islam pada Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo

Dalam islam, orang yang melakukan suatu pekerjaan sangatlah dituntut untuk berlaku sesuai profesinya masing-masing dan peringatan keras bagi mereka yang tidak mengindahkan himbauan ini sebagai mana sabda Rasulullah dalam hadist yang diriwayatkan oleh Al-Bukhari: Rasulullah SAW. Bersabda:” jika sebuah urusan diberikan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya.” (HR Bukhari dari Abu Huraira).

Ajaran Islam sebagai universal sangat kaya akan pesan-pesan yang mendidik bagi muslim untuk menjadi umat terbaik, menjadi khalifah yang mengatur dengan baik bumi dan isinya. Pesan-pesan yang sangat mendorong kepada setiap muslim untuk berbuat dan bekerja secara profesional yakni bekerja dengan benar optimal, jujur, tekun, dan disiplin.

Adapun penerapan profesional secara profektif yang telah diterapkan karyawan Bank Muamalat kota palopo yaitu:

- 1) Sifat kejujuran (*shiddiq*), kejujuran adalah salah satu dasar yang paling penting untuk membangun profesionalisme. Hampir semua bentuk usaha yang dikerjakan bersama menjadi hancur karena hilangnya kejujuran. Oleh karena itu kejujuran menjadi sifat wajib bagi Rasulullah SAW. Dan sifat ini pula yang selalu diajarkan oleh islam melalui Al-Quran dan Sunnah Nabi.
- 2) Sifat komunikatif (*tabligh*), ciri profesionalisme adalah komunikatif dan transparan. Dengan sifat ini seorang penanggungjawab suatu pekerjaan akan dapat menjalin kerja sama dengan orang lain lebih lancar. Ia dapat juga

meyakinkan rekannya untuk melakukan kerja sama atau melaksanakan visi dan misi yang disampaikan.

- 3) Sifat cerda (*fathanah*), dengan kecerdasan profesional akan dapat melihat peluang dan menangkap dengan cepat dan tepat. Dalam sebuah organisasi, kepemimpinan yang cerdas akan cepat dan tepat dalam memahami problematika yang ada dilembaganya.
- 4) Sifat tanggungjawab (*amanah*), merupak sifat atau ahlak yang sangat diperlukan untuk membangun profesionalisme.

Karyawan Bank Muamalat kota palopo sudah menerapkan profesional kerja secara prespektif islam tersebut, adapun yang lain ialah dalam hal Islamik, artinya karyawan yang bekerja di Bank Muamalat harus Islam berbeda dengan Bank syariah lainnya. Selanjutnya dalam hal pakaian, karyawan diharuskan menggunakan pakaian yang sopan dan syar'i. Dan terakhir sebelum masuk bekerja calon karyawan harus dites mengaji (tilawah) terlebih dahulu.

a. Profesional Kerja dalam Memajukan Mutu Pelayanan

Ada banyak hal yang perlu dikorbankan untuk mencapai kata “sukses” untuk itu belajarlah bertanggungjawab. Menghargai teman atau rekan kerja, tidak mengistimewakan orang tertentu, bersikap sopan dan ramah, percaya akan kemampuan sendiri. Semua itu adalah hal yang harus diterapkan agar karyawan bisa dikatakan profesional dalam bekerja.

Mutu pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan. Mutu pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan

kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan nasabah.<sup>65</sup>

Agar mutu pelayanan mengalami kemajuan maka hal yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat kepada nasabah ialah, pertama dengan memberikan pelayanan yang terbaik atau *service excellence*, menurut kamus inggris Indonesia *service* adalah jasa atau layanan, sedangkan *excellence* adalah unggul atau sangat baik. *service excellence* ialah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Contohnya, nasabah datang ke Bank Muamalat mengadukan masalahnya, sebagai *Customer Service* wajib bertanya, mendengar dan memberikan solusi serta jalan keluar untuk masalah tersebut, ketika masalah nasabah tersebut sudah terselesaikan, *Customer Service* akan bertanya kembali apabila masih ada yang nasabah keluhkan serta selalu mengutamakan senyum saat berhadapan dengan nasabah demi memberi kenyamanan saat melakukan transaksi di Bank Muamalat.

Bagaimana meningkatkan mutu pelayanan dengan memerhatikan hal hal yang terjadi setiap hari seperti konplain dari nasabah, kasus kasus, dan perkara perkara, dengan begitu karyawan dapat memperbaiki pelayanannya. Setiap karyawan memiliki *Service Level Aggrement* (SLA) merupakan perjanjian tingkat layanan yang merupakan kontrak penetapa dari serangkaian hasil persetujuan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam rana

---

<sup>65</sup>Fandi t.,ph.D Gregoriuschandra. *Service Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: andi, 2011), h. 162

bisnis. Menurut Muhammad Kemal Faried SLA adalah layanan atau pelayanan yang sudah di tentukan berapa lama waktunya. Contoh, pembukaan rekening, penyetoran uang dan lain lain, semua ada penetapan waktunya. Jika terlalu lama nasabah dapat komplain. Untuk mempengaruhi kualitas pelayanan karyawan harus mengikuti prosedur-prosedur yang sudah di tetapkan oleh kantor memahami, dan di jalani dengan jujur. Proses administrasi harus di jalankan dengan sebaik baiknya sehingga menghasilkan pelayanan yang baik dengan pelayanan yang baik itu, akan memberikan kenyamanan pada nasabah dan nasabah akan udah menyampaikan kepada kerabat dan teman-temannya agar berbank di Bank Muamalat.

Intinya dalam sebuah perusahaan atau Bank dalam memberikan pelayanan harus maksimal agar nasabah akan tertarik atau merasa nyaman untuk datang kembali, selain itu kerja tim didalam kantor juga sangat membantu untuk memudahkan masalah nasabah terselesaikan.

- b. Karyawan dalam menyampaikan produk secara profesional sesuai dasar mutu pelayanan

Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo dalam menyampaikan produk sudah sesuai dengan mutu pelayanan yang baik. Informasi yang sering ditanyakan oleh nasabah baik yang datang langsung maupun lewat telpon adalah mengenai hal-hal yang berkaitan dengan produk Bank Muamalat.

Sebagaimana dinyatakan oleh Marlia selaku (*Customer Service*, Bank Muamalat kota Palopo), bahwa dalam memberikan informasi kepada

nasabah, Customer Service melakukan pelayanan dengan memberikan penjelasan yang sejelas-jelasnya agar nasabah yang membutuhkan informasi tersebut dapat menerima penjelasan dengan sangat jelas.<sup>66</sup>



---

<sup>66</sup>Marlia. Selaku *Customer Service* pada Bank Muamalat Kota Palopo. Wawancara Rabu 23 Februari 2022

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai “Analisis Profesional Kerja Karyawan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia Kota Palopo)” peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Profesional kerja karyawan yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia kota Palopo, Tepat waktu (*on time*), tepat waktu dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan. Karyawan yang disiplin senantiasa menghargai waktu sehingga membuat bekerja tepat waktu. Memiliki tanggungjawab dengan bekerja sesuai Standar operasional (SOP), juga disebut sebagai prosedur adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dalam suatu organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman dan mencapai Target pada Bank Muamalat Indonesia juga biasa disebut dengan KIP atau *key performance indikator* adalah ukuran kuantitatif dan berskala yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan dalam tujuan mencapai target perusahaan/kantor. Mencapai target yang ditunjukkan sebagai penentuan titik tuju yang akan dicapai oleh karyawan, karna dengan target itu nantinya menjadi acuan apakah upaya yang dilakukan berhasil atau tidak. Memiliki kode etik dengan tidak mengumbar keburukan perusahaan ke media sosial. Memiliki pengembangan kualitas dan pengetahuan dengan melakukan

training dan coaching. Memiliki perencanaan setiap hari yang dicatat dalam M-direct sistem internal muamalat.

2. Profesional Kerja Karyawan dalam memajukan Bank Muamalat Indonesia kota Palopo, dengan memberikan pelayanan yang terbaik atau service excellence menurut kamus Inggris Indonesia *service* adalah jasa atau layanan, sedangkan *excellence* adalah unggul atau sangat baik. *Service excellence* ialah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Agar mutu pelayanan mengalami kemajuan maka hal yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat Indonesia kepada nasabah ialah, pertama dengan memberikan pelayanan yang terbaik atau service excellence.

#### **B.saran**

1. Bagi Lembaga

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh selama penelitian berlangsung peneliti menyarankan untuk agar terus dipertahankan dan lebih di tingkatkan lagi profesional kerjanya. Lebih meningkatkan lagi sosialisasi ke instansi baik yang sudah bekerja sama maupun yang belum serta sosialisasi kepada masyarakat untuk mengenalkan kepada masyarakat yang belum mengetahui mengenai Bank Muamalat Indonesia.

2. Bagi Peneliti

Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk analisis dan perspektif sudut pandang yang berbeda sehingga dapat menambah wawasan keilmuan khususnya program studi Perbankan Syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

Aisyah, Fajar, Merisa. 2015, *Pengaruh Kualitas SDM, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember.*

Al bukhari. *Al jami 'ah al shahih al-mukhtashar.*

Alamsyah, Halim. 2015, *Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia: Tantangan Menyongsong MEA.*

Amalia, Sarah, Nadhifa. 2021, *Tahap Perpindahan Dana nasabah Bank Syariah BUMN ke BSI*

Amriyanti, Aprilia. 2019, *Strategi Pengembangan SDM Bank Syariah Terhadap Pribadi Muslim Yang Kompetitif Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Dan Mutu Pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo.*

Arsana, Jati, Putu. 2016, *Manajemen Pengadaan.* Yogyakarta: CV Budi Utama

Budiharjo, Bayuaji. 2017, *Profesionalisme Di Tinjau Dari Pendidikan*

Departemen agama. 2011, *Al-Qur'an dan Terjemahan.* Surabaya: Sari Cipta Aksara.

Duha, Timotius. 2016, *Perilaku Organisasi.* Yogyakarta: CV. Budi Utama.

Gregoriuschandra, Fandi. *Service Quality dan Satisfaction.*

Hermawati, Indah, Retno. 2008, *Pengaruh Profesional Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Keinginan Berpindah Pada Akuntan Publik di Semarang.*



Hidayati, Tri. 2019, *Statistika Dasar Panduan Bagi Dosen dan Mahasiswa*.

Purwokerto: CV Pena Persada.

<https://ahli perbankan.com/etika-bagi-para-bankir-dan-profesi-bankir>.

<https://wiwitdarti.wordpress.com>. 2014, *Sumber Manusia Bank Syariah*

<https://www.cnbsindonesia.com>. 2019, *Terungkap Ini Penyebab Masalah Kronis Di Bank Muamalat*.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014, *Mengelola Bank Syariah*, Jakarta Pusat: Gramedia Pustaka Utama.

Jhon, 2014, *Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Medan* : Program Studi Ilmu Sosial Dan Politik.

Joni, Weny. 2009, *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Mutu Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Bogor*.

Kasmawati. *Implementasi Kualitas Pelayanan Konsumen PDAM, Prespektif Etika Bisnis Islam*.

Kasmir. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kementrian Agama RI. 2017, *Al-Quran Terjemahan dan Tajwid*.

Kotler. 2002, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian)*, jakarta: salembang empat.

Kurniawan, Agung. 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Maister. David. H. 1998, *Profesionalisme sejati*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

- Marisan. 2012, *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Mayangsari. 2017, *Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Syariah Mandiri KC. Palembang*.
- Muljono, Joko. 2015, *Perbankan Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: ANDI.
- Musdalifah, Sitti. 2020, *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan Pada Bank Syariah Mandi Parepare*.
- N, Cahyani. 2007, *Analisis Pengaruh Profesionalisme Pemeriksaan Pajak, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Universitas di Penogoro Semarang.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2015, *Statistik Perbankan Syariah*.
- Penjelasan pasal. 2008, *Perbankan Syariah*.
- Purba, Wulandari, Wahana. 2018, *Pengaruh Profesionalisme Dan Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan*.
- Sugiarto, Eko. 2015, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sujarwei, Wiratna, V. 2014, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baruppress.
- Syhendi. *Perbandingan Modul Payroll Open Erip dengan Modul Payroll Adipiere*.
- Tamrin, Saputra, Agung. 2017, *Pengaruh Profesional Kerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada kantor PT. Taspen Cabang Manado*.

Widodo, Sulistyawatiningsih, Erni. 2017, *Profesionalisme Kerja Dan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia*.

Wiwitwidarti. 2014. <https://> /Sumber- Daya- Manusia- Bank- Syariah. Wordpress.

Yusmad, Arafat, Muammar. 2017, *Aspek hukum perbankan syariah dari teori ke praktik*. Yogyakarta: deepublish.



# LAMPIRAN-LAMPIRAN



## PEDOMAN WAWANCARA

**Nama** : **Hasrida**

**Judul Skripsi** : **Analisis Profesional Kerja Karyawan Bank Syariah Dalam memajukan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat kota palopo)**

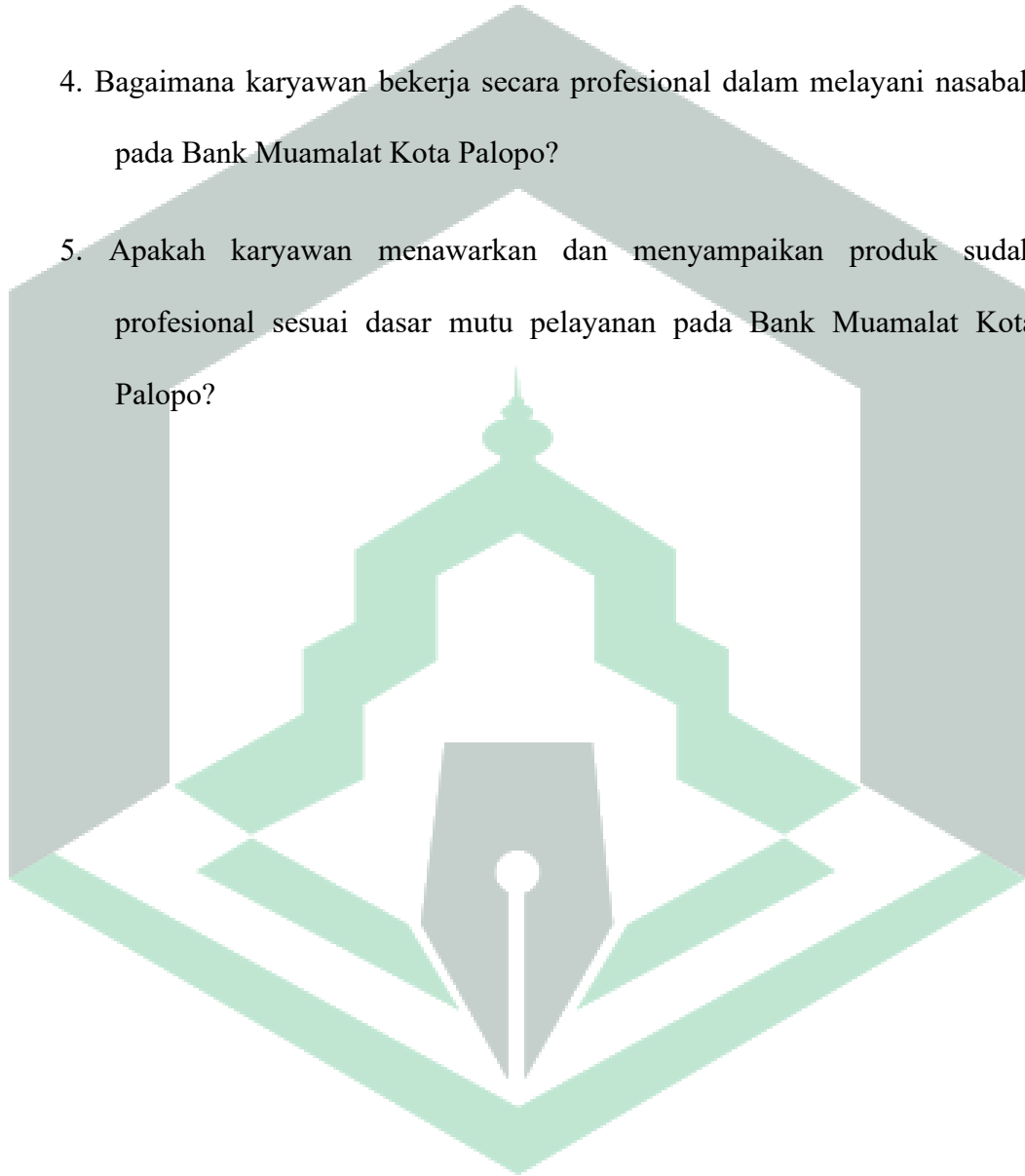
### **A. PROFESIONAL KERJA KARYAWAN DALAM MEMAJUKAN BANK MUAMALAT KOTA PALOPO**

1. Apa saja Indikator Profesional Kerja yang sudah diterapkan oleh Karyawan Bank Muamalat kota Palopo?
2. Apakah karyawan Bank Muamalat sudah Profesional dalam bekerja?
3. Apakah Profesional kerja dalam prospektif Islam sudah diterapkan pada karyawan Bank Muamalat kota Palopo?
4. Bagaimana Profesional kerja karyawan Bank Muamalat kota Palopo?
5. Apakah sudah maksimal Indikator Profesional kerja diterapkan pada karyawan Bank Muamalat kota Palopo?

### **B. PROFESIONAL KERJA KARYAWAN DALAM MEMAJUKAN BANK MUAMALAT KOTA PALOPO**

1. Bagaimana profesional kerja karyawan dalam memajukan mutu pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo?

2. Penerapan profesional kerja yang seperti apa sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo?
3. Bagaimana pelayanan karyawan Bank Muamalat Kota Palopo?
4. Bagaimana karyawan bekerja secara profesional dalam melayani nasabah pada Bank Muamalat Kota Palopo?
5. Apakah karyawan menawarkan dan menyampaikan produk sudah profesional sesuai dasar mutu pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo?



## HASIL WAWANCARA

### A. PROFESIONAL KERJA KARYAWAN BANK MUAMALAT KOTA PALOPO

1. Apa Saja Indikator Profesional Kerja yang sudah di Terapkan oleh Karyawn Bank Muamalat Kota palopo?

Jawab: pak Hadi, profesional kerja yang sudah diterapkan ialah seperti kerja tepat waktu misalnya jam 8 jadi karyawan datang dijam sebelumnya, selanjutnya mengikuti SOP (standar oprasional) seperti dari segi pakaian, dan yang terakhir dalam hal target-target, dalam pencapaian target itu harus sesuai, sebagai karyawan wajib berusaha untuk mencapai target bahkan berusaha agar melebihi dari target.

2. Apakah karyawan Bank Muamalat sudah Profesional dalam Bekerja?

Jawab: pak Hadi, secara umum karyawan sudah bekerja dengan profesional, tergantung pada individu masing-masing, secara aturan kantor semua karyawan diharus mengikuti profesionalisme tapi dalam hal pribadi, seabagai manusia kadang khilaf (kadang tidak berjalan sebagaimana mestinya), intinya aturan sudah diterapkan dan dimaksimalkan.

3. Apakah Profesional Kerja dalam Prospektif Islam sudah diterapkan pada Karyawan Bank Muamalat kota palopo?

Jawab: pak Hadi, alhamdulillah sudah, adapun poin-poinnya ialah, pertama sifat komunikatif (tabliqh), kedua sifat kejujuran (shiddig), ketiga sifat tanggungjawab (amanah), dan terakhir sifat cerdas (fathanah), islamik ya karyawannya harus islam berbeda dengan Bank Syariah lainnya, selanjutnya paakaiannya harus syar'i, kemudian harus tau mengaji (tes tilawah).

4. Bagaimana Profesional Kerja Karyawan Bank Muamalat Kota Palopo?

Jawab: ibu Marlia, melakukan dan menjalankan sesuai dengan prosedur-prosedur terkhusus pada CS karna customer service adalah karyawan yang paling depan/utama, maka dari itu CS diharuskan menerapkan 3 hal. Yaitu pertama, menerapkan layanan prima. Kedua, kerja sesuai SOP. Ketiga, menanggapi/handling complaint.

5. Apakah sudah Maksimal Indikator Profesional Kerja diterapkan pada Karyawan Bank Muamalat Kota Palopo?

Jawab: ibu Marlia, sebagai karyawan kami harus berusaha memaksimalkan dalam hal menerapkan profesional kerja. agar nasabah tertarik karna kalau tidak secara profesional nasabah akan tidak suka namun jika secara profesional nasabah juga mudah, cepat tanggap, dan kita harus memberikan solusi dalam memenuhi keinginan nasabah.



## **B. PROFESIONAL KERJA KARYAWAN DALAM MEMAJUKAN BANK MUAMALAT KOTA PALOPO**

1. Bagaimana Profesional Kerja Karyawan dalam Memajukan Mutu Pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo?

Jawab: ibu Marlia, dalam memajukan mutu pelayanan karyawan memberikan service excelen kepada nasabah, contohnya nasabah mempunyai masalah pada ATM-nya dan sebagai customer service wajib bertanya mengenai masalah nasabah dan memberikan solusi atau jalan keluar lalu setelah itu bertanya lagi apakah masih ada yang bisa dibantu.

2. Penerapan Profesional Kerja yang seperti apa sehingga mampu Meningkatkan Mutu Pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo?

Jawab: pak Hadi, pelayanan bisa di artikan sebagai jasa, dan jasa itu adalah pelayanan maksudnya bagaimana agar orang atau nasabah itu merasa senang dengan pelayanan diberikan dan jika sudah merasa senang dengan apa yang karyawan berikan sehingga pelayanan yang dilakukan sudah dapat dikatakan maksimal.

3. Apakah Karyawan Menawarkan dan Menyampaikan Produk sudah sesuai dasar Mutu Pelayanan pada Bank Muamalat Kota Palopo?

Jawab: pak Hadi, alhamdulillah karyawan menyampaikan produk Bank Muamalat sudah sesuai dengan dasar mutu pelayanan, meskipun

pertumbuhan Bank Muamalat tidak sesuai dengan yang diharapkan  
tapi minimal masyarakat sudah mengenal Bank Muamalat.





1 2 0 2 2 1 9 0 0 9 0 1 2 4

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Nama : J. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 325048

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
 NOMOR : 124/PP/DPMPSTP/III/2022

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Penelitian dan Non Penelitian di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Fundedagasi, Kerjasama Penyelenggaraan Penelitian dan Nonpenelitian Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kerjasama Penelitian dan Nonpenelitian Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : HASRIDA  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Alamat : Jl. Dr. Ratulangi Kota Palopo  
 Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa  
 NIM : 1704020165

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**ANALISIS PROFESIONAL KERJA KARYAWAN BANK SYARIAH DALAM MEMAJUKAN BANK SYARIAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KOTA PALOPO)**

Lokasi Penelitian : BANK MUAMALAT CABANG PEMBANTU PALOPO  
 Lamanya Penelitian : 16 Februari 2022 s.d. 18 Maret 2022

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
  2. Menaatl semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
  3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
  4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
  5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaatl ketentuan-ketentuan tersebut di atas.
- Demiikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
 Pada tanggal : 17 Februari 2022  
 pp. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

**MUH. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP, M.Si**  
 Pangkat : Pemula Tk.I  
 NP : 19780611 198612 1 001

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kepegawaian PNS, SulSel
2. Walikota Palopo
3. Danas 14.02 SAMS
4. Kepala Polres
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kepegawaian Kota Palopo
7. Instansi terkait yang dibentangkan penelitian

## DOKUMENTASI



Peneliti dan Branch Manager BMI KCP. Palopo



Peneliti dan Relationship Manager BMI KCP. Palopo



Peneliti dan Customer Service BMI KCP. Palopo

## SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Bank Muamalat KCP palopo, dengan ini menerangkan bahwa:

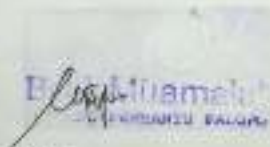
Nama : Hasrida  
NIM : 17 0402 0165  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Universitas : Institut Agama Islam Negeri ( IAIN) Palopo

Telah melaksanakan penelitian/riset di Bank Muamalat KCP palopo dengan judul skripsi "Analisis Profesional Kerja Karyawan Bank Syariah dalam Memajukan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat kota Palopo)".

Demikian surat keterangan yang dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 08 April 2022

Bank Muamalat KCP palopo



Marlia

Customer Service

Yang ditulis oleh :

Nama : Hasrida

NIM : 17 0402 0165

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk diproses selanjutnya.

Pembimbing



Nur Ariani Aqidah, M.Sc

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. :

Mak : Skripsi

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di:

Palopo

*Marsden@indosat.net.id*

Sebagai pembimbing skripsi, baik dari segi isi, bahasa maupun bentuk penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama \_\_\_\_\_: Hasrida

NIM \_\_\_\_\_: 17 0402 0165

Program Studi \_\_\_\_\_: Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Profesional Kerja Karyawan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat Kota Palopo)

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk dipertahakan ujian sarjana.

Dengan disanggukan untuk diproses selanjutnya.

*Marsden@indosat.net.id*

Pembimbing



Nur Ariani Aqidah, M.Sc

## Analisis Profesional kerja Karyawan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat Kota Palopo)

### ORIGINALITY REPORT

<b>13%</b> SIMILARITY INDEX	<b>10%</b> INTERNET SOURCES	<b>3%</b> PUBLICATIONS	<b>9%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

### PRIMARY SOURCES

1	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	5%
2	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	1%
3	repository.ikhac.ac.id Internet Source	1%
4	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
5	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<1%
6	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	<1%
7	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	<1%
8	jurnal.uinbanten.ac.id Internet Source	<1%
	repository.uinsu.ac.id	



9	Internet Source	<1 %
10	repository.upstegal.ac.id Internet Source	<1 %
11	Tri Mulato. "Penerapan Pengembangan Sumber Daya Manusia Islami pada Unit Usaha Syariah", Cakrawala, 2018 Publication	<1 %
12	download.garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	<1 %
13	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
14	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV Student Paper	<1 %
15	Submitted to IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung Student Paper	<1 %
16	core.ac.uk Internet Source	<1 %
17	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	<1 %
18	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
19	Submitted to UIN Walisongo	

	Student Paper	<1 %
20	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
21	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1 %
22	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://muammar-arafat.blogspot.com">muammar-arafat.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
24	Submitted to Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Student Paper	<1 %
25	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://problematika-demokrasi-di-indonesia.blogspot.com">problematika-demokrasi-di-indonesia.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
27	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1 %
28	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	<1 %
29	Elgita Arum Dwiyanti, Siti Nur Azizah. "ANALISIS PENGARUH CUSTOMER FOCUSED	<1 %

SERVICE TERHADAP MINAT NASABAH PADA  
PRODUK BERJANGKA", DINAMIKA : Jurnal  
Kajian Pendidikan dan Keislaman, 2018  
Publication

30 Yuritanto Yuritanto. "DETERMINASI IKLIM  
KOMUNIKASI, KOMPETENSI, DAN  
DISIPLINKERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
KANTOR DISIRIK NAVIGASI KELAS I  
TANJUNGPINANG, MELALUI KEPUASAN  
KERJASEBAGAI INTERVENING", Journal  
Competency of Business, 2020  
Publication

31 [digilib.uinkhas.ac.id](http://digilib.uinkhas.ac.id)  
Internet Source

32 [repository.unair.ac.id](http://repository.unair.ac.id)  
Internet Source

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM LAIN PALOPO**

**NOTA DINAS**

Lamp :  
Hal : Skripsi  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Palopo

*Assalamu alaikum wa. Wb.*

Tim verifikasi naskah skripsi fakultas ekonomi dan bisnis islam LAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama	: Hasnada
NIM	: 17.0402.0165
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Analisis profesional kerja karyawan dalam menajakan bank syariah (studi kasus Bank Muamalat Kota Palopo)

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

1. telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam LAIN Palopo
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

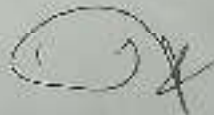
Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu alaikum wa. Wb.*

**Tim Verifikasi**

1. Dr. Adnan Noor Bakri, S.E.,Sy.,MA.,EK

Tanggal 25, 04, 2024.



2. Puranarasari, S. E

Tanggal 11, Mei, 2024.



## RIWAYAT HIDUP



Hasrida, lahir langkidi pada tanggal 04 april 1997. Penulis merupakan anak ke dua dari 8 bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Abdul Gappar dan ibu Ida.Saat ini, penulis bertempat tinggal di Ds. Parumpanai, Kec.

Wasuponda, Kab. Lutim. Pendidikan dasar penulis diselesaikan 2010 di SD 02 Palauru. Kemudian di tahun 2011 menempuh pendidikan di SMP satap Palauru hingga 2014. Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di bangku SMA Negeri 1 bajo, pada saat ini penulis aktif dalam ekstrakurikuler paskibraka, dan pramuka. Setelah lulus di tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni, yaitu di prodi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri (IAIN) palopo.

Contact person penulis: [hasrida1\\_mhs17@iainpalopo.ac.id](mailto:hasrida1_mhs17@iainpalopo.ac.id)