

BAB V

PEMBAHASAN

A. Penerapan Etika Bisnis Islam sebagai Upaya Peningkatan Kinerja pada PT.

Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Dari hasil temuan di lapangan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung adalah dengan penerapan etika bisnis Islam. Pelayanan dengan etika akan menciptakan simpati dari masyarakat yang kemudian akan menimbulkan kepercayaan sehingga menarik minat maupun menjaga loyalitas nasabah. Dapat dilihat dengan penerapan etika bisnis Islam jumlah nasabah selama lima tahun terakhir pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung terus meningkat, begitu pula dengan jumlah penghimpunan dananya.

Penerapan etika bisnis Islam sebagai upaya peningkatan kinerja sesuai dengan teori yang disampaikan Kopelman bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *individual characteristic* (karakteristik individu), *organizational characteristic* (karakteristik organisasi) dan *work characteristic* (karakteristik kerja).¹⁸⁹ Yang termasuk *individual characteristic* yakni kemampuan, keterampilan, kepribadian, motivasi, norma, dan nilai dari pribadi karyawan juga akan menentukan perilaku dan produktivitas kerja. Jadi karyawan

¹⁸⁹ Wikipedia Ensiklopedia Bebas, diakses melalui <http://id.m.wikipedia.org/wiki/kinerja> pada 2 Maret 2020

PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung direkrut dengan keahlian dan karakteristik yang baik sehingga akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Selanjutnya *organizational characteristic* terdiri dari *reward system*, seleksi dan pelatihan, visi, misi, dan struktur organisasi, serta kepemimpinan. Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung senantiasa dilakukan pelatihan secara berkala untuk menyamakan visi misi pada karyawan, menentukan produk dan strategi yang akan digunakan serta melatih etika bisnis Islam yang akan diaplikasikan ketika bekerja. Terakhir adalah *work characteristic* meliputi deskripsi, desain, dan jadwal kerja. PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung membuat tata tertib, jadwal kerja, dan target kerja guna meningkatkan kinerja karyawan supaya senantiasa bertanggung jawab atas pekerjaan mereka dan mencapai target yang ditentukan.

Dalam penerapan etika bisnis Islam ada nilai-nilai yang dapat mendorong bertumbuh dan suksesnya suatu bisnis yang diungkapkan oleh Prof. Dr. H. Buchari Alma bahwa,

Ada nilai-nilai etika syariah yang dapat mendorong bertumbuh dan suksesnya bisnis, yakni konsep *Ihsan* yang artinya usaha dengan sungguh-sungguh, *Itqan* artinya menjaga kualitas produk, hemat tapi bukan pelit yang artinya menggunakan harta untuk sesuatu yang bermanfaat, kejujuran dan keadilan artinya tidak dzalim dan merugikan orang lain, serta kerja keras.¹⁹⁰

Hasil temuan penerapan etika bisnis Islam sebagai upaya peningkatan kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sudah sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Prof. Dr. H. Buchari Alma. Para pelaku bisnis jika ingin bisnisnya berhasil maka diharuskan untuk berperilaku sesuai

¹⁹⁰ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis ...*, hlm. 385-387

dengan apa yang dianjurkan Al-Qur'an dan As-Sunnah. Berikut nilai-nilai etika bisnis Islam yang diterapkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung¹⁹¹:

1. *Ihsan* yang artinya usaha individu untuk bersungguh-sungguh dalam bekerja, tanpa kenal menyerah, memiliki dedikasi penuh menuju optimalisasi. Namun pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung *ihsan* diartikan sebagai kebajikan/kemurahan hati. Karyawan harus selalu berbuat kebajikan (tidak curang dalam bentuk apapun) dan bermurah hati kepada semua karyawan dan nasabah. Dengan begitu peningkatan kinerja dan kepercayaan dari nasabah akan mudah diperoleh.
2. *Itqan* yang artinya membuat sesuatu dengan teliti dan teratur. Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung selalu menjaga kualitas produk dengan menjelaskan secara teliti kepada semua nasabah. Semua data disusun dengan rapi untuk meminimalisir risiko. Dengan begitu kinerja karyawan akan lebih teroganisir dengan baik.
3. Hemat yang artinya penggunaan harta untuk sesuatu yang benar-benar bermanfaat, namun tidak kikir dan pelit. Dari PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung hemat berarti dapat meletakkan uang sesuai dengan kegunaannya dan tidak berlebihan. Hemat di masa sekarang akan menyebabkan mereka mampu bertahan di masa yang akan datang.
4. Kejujuran yang artinya berkata dan bersikap sesuai dengan apa adanya, sedangkan keadilan yang artinya tidak memihak. Dalam bisnis yang

¹⁹¹ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis ...*, hlm. 385-387

diterapkan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, hal seperti ini disebut relasi yang mutlak diperlukan untuk membantu kemajuan bisnis dari hasil adanya rasa saling percaya. Ketika sudah adanya rasa saling percaya antara nasabah, karyawan, dan relasi mereka percaya bahwa produktivitas akan meningkat. Sedangkan keadilan juga perlu diterapkan supaya tidak ada pihak yang terzalimi sehingga kinerja dapat terus meningkat.

5. Kerja keras dilakukan karena kita sendiri tidak tahu darimana dan kapan rezeki itu datang, sehingga kita harus bekerja keras mencarinya. PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung menerapkan kerja keras supaya mampu bersaing dengan lembaga keuangan yang lain dan mendapatkan profit yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Karyawan diberi target kerja untuk dicapai dan ada SOP yang harus dipatuhi dimana jika keduanya tidak tercapai maka akan dikenakan sanksi.

Selain etika bisnis Islam yang ditunjukkan melalui teori dari Prof. Dr. H. Buchari Alma, ada informasi tambahan mengenai penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang disampaikan oleh karyawan dan nasabah.¹⁹² Etika bisnis Islam tersebut adalah bertransaksi tanpa membedakan SARA, tidak menerapkan sistem *maghrib* (*maysir, gharar, riba*), ramah dan menjaga sopan santun dalam memberikan pelayanan. Selain itu para karyawan juga harus disiplin, menjaga kesehatan, berpenampilan menarik, serta konsisten terhadap pekerjaan.

¹⁹² Hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Dari hasil temuan di atas, hal ini didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Afrida Putritama pada tahun 2018 yang bertujuan menganalisis penerapan etika kerja Islam dalam industri perbankan syariah beserta tantangan dan tindakan untuk mengatasi tantangan tersebut.¹⁹³ Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa penerapan etika bisnis Islam dalam perbankan syariah sudah sesuai dengan syariat sehingga menciptakan kemaslahatan umat. Masih banyak tantangan yang harus dihadapi sehingga dibutuhkan sinergi dari semua pihak. Begitu pula dengan yang terjadi pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung untuk penerapan etika bisnis Islam sudah sesuai dengan syariat sehingga upaya peningkatan kinerja dapat tercapai terbukti dengan jumlah karyawan dan nasabah yang meningkat serta jumlah penghimpunan dana juga meningkat. Etika Bisnis Islam diterapkan juga untuk kemaslahatan bersama sehingga tidak ada pihak yang terzalimi. Meskipun demikian, tentu PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung masih memiliki tantangan yang harus diatasi dengan solusi yang tepat dan didukung dengan sinergi dari semua pihak.

Selain didukung dengan penelitian di atas, penelitian dari Puteri Indana Zulfa pada tahun 2019 yang bertujuan menganalisis penerapan etika bisnis Islam dalam industri perbankan syariah menghasilkan penerapan yang baik dan sesuai syariat. Ada faktor pendukung penerapan etika bisnis Islam yakni *training* dan pendidikan.¹⁹⁴ Begitu pula dengan yang terjadi pada PT. Bank Muamalat

¹⁹³ Afrida Putritama, *Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah*, Jurnal Nominal Vol. VII No. 1 (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2018), dalam website <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/19356/10680>, diakses 21 April 2020

¹⁹⁴ Puteri Indana Zulfa, *Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesi Tbk. Cabang Kediri)*, Skripsi, (Tulungagung: IAIN

Indonesia KCP Tulungagung yang senantiasa melakukan pelatihan dengan salah satu tujuannya adalah memperkuat penerapan etika bisnis Islam. Etika bisnis Islam yang diterapkan pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung terbukti sesuai syariat dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

B. Penerapan Budaya Organisasi sebagai Upaya Peningkatan Kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Selain penerapan etika bisnis Islam, peneliti menemukan hasil temuan di lapangan bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung juga menerapkan budaya organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Semakin banyak karyawan yang profesional dan berkarakter serta kuat budayanya dianggap mampu meningkatkan kinerja perusahaan dan akan memperkecil kecenderungan untuk meninggalkan perusahaan tersebut. Dengan penerapan budaya organisasi terbukti jumlah karyawan dalam lima tahun terakhir pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung terus meningkat dengan jumlah minimal karyawan yang mengundurkan diri dari pekerjaan. Selain itu kuantitas dan kualitas pelatihan terus dipertahankan untuk menjaga performa dari karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

Budaya organisasi yang diterapkan sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Payaman J. Simanjuntak yang mengatakan ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yakni faktor individu, faktor dukungan organisasi, dan faktor dukungan manajemen.¹⁹⁵ Faktor pertama adalah faktor

Tulungagung, 2019), dalam website <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/12178/>, diakses 23 Januari 2020

¹⁹⁵ Maria Devita, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan*, JOM FISIP Vol. 4 No. 2, (Pekanbaru: Universitas Riau, 2017), hlm. 2

individu yakni kemampuan, keterampilan dan etos kerja yang dimiliki masing-masing individu dalam melakukan pekerjaan. PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung melakukan seleksi untuk merekrut karyawan dengan kemampuan, keterampilan dan etos kerja yang baik.

Faktor yang kedua yakni faktor dukungan organisasi, misalnya uraian mengenai jabatan, tugas pokok fungsi, dan visi misi yang jelas. Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung senantiasa dilakukan rapat kerja dan pelatihan untuk memperjelas tugas pokok dan fungsi karyawan serta visi misi yang hendak dicapai dalam setiap periode. Terakhir adalah faktor dukungan manajemen dimana para manajer harus dapat membangun sistem dan hubungan kerja yang harmonis, mampu meningkatkan kompetensi dan motivasi pada karyawan. Hal ini pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung berhubungan dengan budaya organisasi yang harus dibentuk dengan nyaman sehingga karyawan dapat mencapai tujuan perusahaan.

Menurut O'Reilly dalam buku Juliansyah Noor menyatakan mengenai budaya organisasi bahwa,

“A strong culture exists when employees definitively agree about the way things are supposed to happen within the organization (high consensus) and ehen their susequent behavior are consistent with those expectation (high Intensity)”.¹⁹⁶

Benar apa yang dikatakan O'Reilly bahwa budaya yang kuat merupakan nilai inti sebuah organisasi yang dipegang teguh dan dijunjung bersama. Selain itu Stephen Robbins dan Timothy Judge mengatakan bahwa ada tujuh

¹⁹⁶ Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 158

karakteristik utama dalam budaya organisasi yang terdiri dari inovasi dan pengambilan risiko, memperhatikan detail, orientasi pada hasil (*outcome oriented*), orientasi pada orang (*humanity oriented*), orientasi pada tim (*teamwork system*), keagresifan, dan stabilitas.¹⁹⁷

Hasil temuan penerapan budaya organisasi pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung untuk meningkatkan kinerja karyawannya sudah sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Stephen Robbins dan Timothy Judge. Para karyawan dalam suatu perusahaan, utamanya perbankan syariah, harus memiliki karakteristik utama dalam berbudaya jika ingin menjaga citra diri dan perusahaan untuk terus berkembang. Berikut tujuh karakteristik utama dalam budaya organisasi yang diterapkan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung¹⁹⁸:

1. Inovasi dan pengambilan risiko, dimana para karyawan didorong untuk menjadi inovatif dan berani mengambil risiko. Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung para karyawan dituntut untuk menjadi kreatif dalam segala aspek pekerjaan. Selain itu para karyawan juga tidak boleh takut gagal dan harus berani mengambil risiko. Untuk mendapatkan hasil yang diinginkan tentu ada risiko yang harus dipertaruhkan. Dengan begitu kinerja yang dilakukan akan memberikan hasil yang baik.
2. Memperhatikan detail, dimana para karyawan mampu menunjukkan presisi, analisis, dan memperhatikan detail. Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia

¹⁹⁷ Stephen Robbins dan Timothy Judge, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2017), hlm. 355-356

¹⁹⁸ *Ibid*, hlm. 355-356

KCP Tulungagung ketika melayani nasabah selalu teliti dan melengkapi data sebagai bukti konkrit terkait transaksi dengan setiap nasabah. Bahkan para karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung membuat laporan mengenai hasil penghimpunan dan penyaluran dana setiap bulan untuk dilaporkan sebagai bukti kinerja mereka terus meningkat.

3. Orientasi pada hasil (*outcome oriented*), dimana tingkat manajemen menitikberatkan pada hasil dan bukan proses yang digunakan untuk mencapainya. PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung menerapkan para karyawannya untuk berfokus memperhatikan hasil yang akan dicapai, dengan begitu mereka akan meningkatkan kinerja untuk mencapai target tersebut dengan menempuh berbagai cara. Tujuan atau hasil merupakan sasaran utama untuk dicapai.
4. Orientasi pada orang (*humanity oriented*), dimana tingkat pengambilan keputusan manajemen dengan mempertimbangkan hasil dari orang-orang di dalam organisasi. PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung berfokus pada kemampuan dan kesejahteraan para karyawannya. Mereka percaya ketika para karyawan sejahtera dan merasa nyaman saat bekerja, maka disitulah kinerja mereka akan meningkat.
5. Orientasi pada tim (*teamwork system*), dimana tingkat aktivitas kerja diorganisir dalam tim daripada individu. PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung membagi karyawan dalam beberapa tim untuk bekerja secara bersama-sama. Dengan begitu kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dapat terus meningkat karena ada kolaborasi dari kemampuan

masing-masing karyawan yang bekerja dalam tim. Pekerjaan juga akan menjadi lebih efektif dan efisien.

6. Keagresifan, dimana para karyawan menjadi agresif dan kompetitif daripada memilih bersikap santai dalam melaksanakan pekerjaan. Para karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung senantiasa mengingat untuk bekerja dengan memberikan performa terbaik guna bersaing dengan lembaga keuangan lain. Hal tersebut menyebabkan mereka agresif memilih memanfaatkan waktu untuk segera menyelesaikan pekerjaan. Keagresifan terhadap pekerjaan menunjukkan kinerja karyawan yang baik.
7. Stabilitas, dimana tingkat aktivitas organisasional terlihat stabil dalam hal keberlanjutan dan berkomitmen pada pertumbuhan. Para karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung menunjukkan kinerja yang terus meningkat secara stabil. Hampir tidak ada performa yang menurun dari karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Sampai saat ini mereka mampu menjalankan produksinya bahkan setiap tahun mengalami kenaikan jumlah penghasilan dari penghimpunan dan penyaluran dana yang dilakukan. Hal ini menunjukkan meningkatnya kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan akan stabil dalam jangka panjang.

Dari hasil temuan di atas, hal ini didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Teguh Suropto pada tahun 2016 yang memiliki tujuan untuk mengetahui strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja

perusahaan yakni melalui budaya organisasi yang Islami.¹⁹⁹ Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa budaya organisasi merupakan faktor penting dalam menentukan sukses atau gagalnya perusahaan di masa yang akan datang. Kerjasama dari para karyawan untuk senantiasa membiasakan diri dengan budaya organisasi turut andil menentukan nasib perusahaan. Begitu pula dengan upaya yang dilakukan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung untuk terus bertahan dan meningkatkan kinerja salah satunya adalah melalui penerapan budaya organisasi. Peningkatan kinerja dapat terlihat dengan meningkatnya jumlah karyawan dan minimnya karyawan yang mengundurkan diri. Pelatihan juga dilaksanakan secara rutin untuk menerapkan budaya organisasi guna mencapai tujuan perusahaan. Bagaimanapun PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung masih memiliki kendala dan risiko yang harus dihadapi, oleh sebab itu mereka harus mempunyai inovasi solusi untuk terus bertahan.

Selain itu didukung pula penelitian di tahun 2017 yang dilakukan oleh Anggia Sari Lubis dan Arief Hadian yang memiliki tujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh budaya organisasi, kompetensi sumber daya manusia, dan perencanaan karir karyawan terhadap kinerja karyawan perbankan syariah di Kota Medan.²⁰⁰ Hasilnya menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh

¹⁹⁹ Teguh Suripto, *Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Budaya Organisasi yang Islami*, Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia Vol. VI No. 2, (Yogyakarta: Prodi Perbankan Syariah Alma Ata, 2016), dalam website <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/JESI/article/view/432/369>, diakses 11 Mei 2020

²⁰⁰ Anggia Sari Lubis dan Arief Hadian, *Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Perencanaan Karir Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah di Kota Medan*, Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora, (Sumatera Utara: Universitas Muslim Nusantara Al-Wasliyah, 2017), dalam website <https://media.neliti.com/media/publications/288132-pengaruh-budaya-organisasi-kompetensi-su-11504837.pdf>, diakses 18 April 2020

positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel budaya organisasi berpengaruh paling besar, dalam artian semakin baik perusahaan dalam mengimplementasikan budaya organisasi di kalangan karyawan maka kinerja akan semakin tinggi. Begitu pula yang terjadi pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung juga terbukti bahwa dengan budaya organisasi yang diterapkan menyebabkan kinerja karyawan meningkat. Apalagi didukung dengan keahlian yang dimiliki para karyawan dan perencanaan yang matang maka kinerja perusahaan akan terus meningkat.

C. Hubungan antara Etika Bisnis Islam dan Budaya Organisasi sebagai Upaya Peningkatan Kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Pada penelitian ini, peneliti mengukur dua variabel dan menilai hubungan statistik (korelasi) di antara kedua variabel tersebut. Korelasi sendiri memiliki arti asosiasi atau ukuran sejauh mana dua variabel terkait. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia korelasi memiliki arti hubungan timbal balik atau sebab akibat.²⁰¹ Ada tiga hasil yang mungkin terjadi, yakni korelasi positif, korelasi negatif, dan korelasi nol (tidak ada korelasi).²⁰² Yang pertama korelasi positif terjadi ketika peningkatan satu variabel mengarah pada peningkatan variabel lainnya dan penurunan satu variabel akan berdampak pada penurunan variabel lainnya. Yang kedua korelasi negatif terjadi jika ada peningkatan dalam satu variabel, variabel lainnya akan menunjukkan penurunan dan sebaliknya. Dan

²⁰¹ kbbi.kemdikbud.go.id/entri/korelasi, diakses pada 1 Juni 2021

²⁰² <https://penelitianilmiah.com>, diakses pada 1 Juni 2021

yang ketiga korelasi nol (tidak ada korelasi) artinya perubahan dalam satu variabel tidak berpengaruh pada variabel lain, atau dengan kata lain tidak ada hubungan antara dua variabel.

Pada penelitian ini terdapat hubungan antara variabel etika bisnis Islam dan variabel budaya organisasi. Dimana ketika etika bisnis Islam saja diterapkan dengan baik maka kinerja perusahaan akan baik karena para karyawan sudah memiliki dasar etika dalam diri mereka. Begitu pula ketika budaya organisasi diterapkan dengan baik maka produktivitas perusahaan akan maksimal karena budaya di organisasi membentuk lingkungan yang nyaman untuk terus bekerja. Sehingga ketika dikolaborasikan antara etika bisnis Islam dan budaya organisasi mereka akan membentuk kinerja perusahaan yang maksimal. Etika merupakan dasar dari budaya, sehingga semakin baik etika maka akan menyebabkan semakin baik pula budayanya.

Jadi, dapat peneliti simpulkan bahwa terdapat korelasi/hubungan positif antara variabel etika bisnis Islam dan variabel budaya organisasi sebagai upaya peningkatan kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Dimana etika bisnis Islam yang baik dapat diperoleh dari penerapan budaya organisasi yang baik pula. Ketika diterapkan secara bersamaan maka kinerja perusahaan akan mengalami peningkatan yang maksimal.

D. Kendala Penerapan Etika Bisnis Islam dan Budaya Organisasi sebagai Upaya Peningkatan Kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Upaya meningkatkan kinerja dengan penerapan etika bisnis Islam dan budaya organisasi pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung di lapangan ternyata memiliki kendala yang harus dihadapi. Kendala tersebut dikategorikan menjadi dua, yakni kendala internal dan kendala eksternal.

Kendala internal yang terjadi pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung adalah pelanggaran etika bisnis Islam dan budaya organisasi oleh karyawan.²⁰³ Contohnya pernah ada karyawan yang beberapa kali datang terlambat dan titip mengisi daftar hadir kepada rekannya. Selain itu ada juga pelanggaran dimana karyawan menggunakan pakaian yang terlalu ketat dan tidak sesuai dengan syariat.

Kendala internal lain yang terjadi pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung adalah kurangnya kemampuan adaptasi karyawan terhadap etika bisnis Islam dan budaya organisasi yang ada.²⁰⁴ Hal ini terjadi karena karyawan berasal dari latar belakang dan memiliki kemampuan beradaptasi yang berbeda-beda. Tidak jarang karyawan hanya memiliki pengalaman bekerja di lembaga keuangan konvensional, sehingga ketika memasuki lembaga keuangan syariah ia perlu beradaptasi ulang.

Kendala internal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diah Maya Sari pada tahun 2017. Beliau membahas pengaruh etika kerja Islam, motivasi kerja Islam dan lingkungan kerja Islam terhadap kinerja karyawan yang menemui kendala dimana sumber daya manusia yang memiliki

²⁰³ Hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

²⁰⁴ Hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

keahlian dalam bank syariah masih sedikit.²⁰⁵ Tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat sudah terbiasa dengan perbankan konvensional karena mereka hadir lebih dulu dibanding bank syariah. Tenaga ahli dari perbankan syariah juga jumlahnya masih sedikit.

Selanjutnya kendala eksternal yang ditemukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, yakni persaingan dengan lembaga keuangan lain.²⁰⁶ Saat ini banyak sekali lembaga keuangan yang tengah bersaing memperebutkan nasabah. Mereka senantiasa memunculkan inovasi-inovasi baru supaya mampu bertahan. Apalagi perbankan konvensional yang telah berhasil menguasai pasar terlebih dahulu dan dikenal masyarakat. PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung juga hanya memiliki produk penghimpunan dana saja sehingga nasabah tidak memiliki banyak pilihan produk yang lain.

Kendala eksternal lain yang dihadapi adalah *trend* global yang tidak sesuai dengan etika bisnis Islam dan budaya organisasi di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.²⁰⁷ Utamanya yang berkaitan dengan *trend* gaya berpakaian dan gaya hidup yang kebarat-baratan padahal tidak sesuai dengan panduan Al-Quran dan Hadits. *Trend fashion* sering digunakan karyawan sebagai alasan untuk melanggar peraturan, misalnya menggunakan pakaian yang ketat dan membentuk lekuk tubuh.

²⁰⁵ Diah Maya Sari, *Pengaruh Etika Kerja Islam, Motivasi Kerja Islam dan Lingkungan Kerja Islam terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Jakarta BSD)*, Skripsi, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017), dalam website <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/40835/1/DIAH%20MAYA%20SARI-FEB.pdf>, diakses 19 Februari 2020

²⁰⁶ Hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

²⁰⁷ *Ibid.*

Kendala eksternal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Fajar Pamukti Putra pada tahun 2016.²⁰⁸ Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tantangan yang terjadi dalam penerapan budaya organisasi dan kepemimpinan dalam peningkatan kinerja adalah persaingan dengan organisasi lain. Bahkan terdapat tantangan dalam menghadapi globalisasi, seperti dalam penggunaan teknologi pada produk yang dimiliki dan mengikuti *trend* utamanya dalam hal berpakaian supaya menarik perhatian nasabah.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung memiliki beberapa kendala dalam penerapan etika bisnis Islam dan budaya organisasi yang akan menurunkan kinerja karyawan. Untuk mengatasinya diperlukan solusi yang tepat untuk meningkatkan kembali kinerja para karyawan.

E. Solusi dari Kendala Penerapan Etika Bisnis Islam dan Budaya Organisasi sebagai Upaya Peningkatan Kinerja pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Sebagai lembaga keuangan syariah yang memiliki visi dan misi, tentu saja PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung harus mampu bertahan dan mencari solusi terbaik atas kendala internal dan eksternal yang muncul dalam penerapan etika bisnis Islam dan budaya organisasi sebagai upaya peningkatan kinerja. Solusi dari kendala internal yang pertama adalah memberikan sanksi bagi karyawan yang melakukan pelanggaran terhadap etika bisnis Islam dan

²⁰⁸ Fajar Pamukti Putra, *Budaya Kerja dan Kepemimpinan dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Universitas Lampung*, Skripsi, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2016), dalam website <https://osf.io>, diakses pada 9 Februari 2020

budaya organisasi di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.²⁰⁹ Sanksi yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan tingkat kesalahan mulai dari teguran, Surat Peringatan (SP), hingga pemutusan kontrak kerja. Bahkan untuk menjaga kedisiplinan para karyawan memiliki sistem presensi yang tersambung langsung dengan pengawas pusat.

Solusi kedua dari kendala internal adalah pelatihan atau *training* bagi karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.²¹⁰ Pada dasarnya etika bisnis Islam sudah berada dalam diri masing-masing karyawan, apalagi jika ditambah dengan penerapan budaya organisasi. Pelatihan atau *training* harus dilakukan secara rutin untuk menambah pengetahuan dan keterampilan para karyawan. Dengan begitu etika bisnis Islam dan budaya organisasi dapat diterapkan sesuai syariat sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Solusi ini sesuai dengan yang disampaikan Diah Maya Sari melalui penelitiannya pada tahun 2017 yakni dengan pengelolaan SDM sejak dini dan memberikan perhatian khusus berupa pelatihan.²¹¹ Pihak perbankan syariah perlu mengadakan pelatihan untuk meningkatkan keahlian SDM sejak awal karyawan masuk. Terbukti PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang mengadakan pelatihan rutin mampu meningkatkan kinerjanya.

²⁰⁹ Hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

²¹⁰ Hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

²¹¹ Diah Maya Sari, *Pengaruh Etika Kerja Islam, Motivasi Kerja Islam dan Lingkungan Kerja Islam terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Jakarta BSD)*, Skripsi, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017), dalam website <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/40835/1/DIAH%20MAYA%20SARI-FEB.pdf>, diakses 19 Februari 2020

Selanjutnya solusi untuk kendala eksternal yang pertama adalah meluncurkan produk atau inovasi baru.²¹² Menghadapi persaingan dengan lembaga keuangan yang lain, PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah. Selain itu meskipun produknya hanya berfokus pada penghimpunan dana tapi pihak bank selalu melakukan evaluasi untuk memperbaiki produk menjadi lebih sempurna. Pemanfaatan teknologi juga diberikan untuk mempermudah masyarakat mengakses PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung kapanpun dan dimanapun nasabah berada. Contohnya adalah melalui layanan ATM dan layanan *mobile banking*.

Solusi lain untuk kendala eksternal yakni menerapkan etika bisnis Islam yang benar sesuai syariat Islam dan membiasakan budaya organisasi yang sesuai dengan jadi diri PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.²¹³ Solusi ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan Yesti Hanriani pada tahun 2017.²¹⁴ Beliau mengatakan bahwa *trend global* yang tidak sesuai dapat dipilah dan disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.

Jadi dapat penulis simpulkan bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sudah memiliki beberapa solusi yang dapat digunakan untuk mengurangi kendala dalam penerapan etika bisnis Islam dan budaya organisasi. Terbukti solusi ini tepat untuk meningkatkan kembali kinerja para karyawan.

²¹² Hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

²¹³ Hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

²¹⁴ Yesti Hanriani, *Etika Berpakaian Karyawan Perbankan Syariah dalam Perspektif Islam*, Skripsi, (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2017), dalam website <http://repository.iainbengkulu.ac.id/3027/1/Yesti%20Hanriani.pdf>, diakses 6 Januari 2020

PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung masih bertahan hingga sekarang dengan performa yang baik di tengah masyarakat. Diharapkan dengan kinerja karyawan yang baik, banyak masyarakat yang beralih mempercayakan harta mereka pada perbankan syariah.