

**ETOS KERJA KARYAWAN MARKETING DALAM
PENCAPAIAN PEMASARAN PADA BSI KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh:

Dista Magdalena

NIM 402190129

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
P O N O R O G O
2023**

ABSTRAK

Magdalena, Dista. Etos Kerja Karyawan Marketing dalam Pencapaian Pemasaran pada BSI Kediri. *Skripsi*. 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Choirul Daroji, Lc., M.H.

Kata Kunci: Etos Kerja, Karyawan, Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga sumber daya insani dengan memperhatikan etos kerja islami dalam pelaksanaan pelayanannya kepada nasabah. Bank Syariah Indonesia berfokus pada pengembangan pelayanan melalui transformasi digital. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kendala adaptasi perkembangan teknologi digital dengan etos kerja karyawan bagian marketing dan dampak etos kerja karyawan marketing dalam pencapaian target pemasaran.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research* dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menjelaskan etos kerja karyawan marketing dan dampaknya terhadap pencapaian pemasaran. Metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian memberikan penjelasan dalam bentuk rangkaian kata-kata daripada angka, yang kemudian disajikan dalam bentuk laporan analisis.

Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa; 1) Etos kerja pada karyawan marketing sama penerapannya dengan karyawan divisi lainnya yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hasanudin. Karyawan marketing memenuhi kategori keahlian interpersonal, inisiatif yang meliputi sikap produktif, ambisius, efisien, efektif, antusias, dedikasi, mampu beradaptasi, teliti, dan gigih dalam melaksanakan tanggungjawab terhadap perkerjaannya, serta dapat dipercaya yang tercermin dari kinerja karyawan. 2) Alasan perkembangan teknologi digital menjadi etos kerja karyawan marketing karena kurangnya orientasi teknologi digital karyawan marketing, sehingga karyawan marketing akan mengeluh ketika mengalami kendala pada penggunaan teknologi. 3) Etos kerja karyawan marketing Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin dalam pencapaian pemasaran berdampak baik terhadap pencapaian beberapa tujuan dan standar kerja yang ditandai meningkatnya pertumbuhan pembiayaan, pencapaian target pemasaran, mutu layanan kepada nasabah dan calon nasabah.

P O N O R O G O



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa skripsi anas nama :

No	Nama	NIM	Jurusan	Judul
1	Dista Magdalena	402190129	Perbankan Syariah	Etos Kerja Karyawan Marketing dalam Pencapaian Pemasaran pada BSI Kediri

Telah selesai melaksanakan bimbingan dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 30 Oktober 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Menyetujui,




Choirul Daroqi, Lc., M.H.
NIP. 198808062020121010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini :

Judul : Etos Kerja Karyawan Marketing dalam Pencapaian Pemasaran
pada BSI Kediri
Nama : Dista Magdalena
NIM : 402190129
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

DEWAN PENGUJI :

Ketua Sidang
Dr. Aji Damanuri, M.E.I
NIP. 197506022002121003
Penguji I
Dwi Setya Nugrahini
NIDN. 2030048902
Penguji II
Choirul Daroji, Lc., M.H.
NIP. 198808062020121010

:

:

:

Ponorogo, 16 November 2023

Mengesahkan,
Dekan FBEI IAIN Ponorogo



Dr. H. Lutfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dista Magdalena

NIM : 402190129

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi/Tesis : Etos Kerja Karyawan Marketing dalam Pencapaian Pemasaran pada
BSI Kediri

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di **etheses.iainponorogo.ac.id**. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 17 November 2023



Dista Magdalena
NIM 402190129

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dista Magdalena

NIM : 402190129

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“Etos Kerja Karyawan Marketing dalam Pencapaian Pemasaran pada BSI Kediri”

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 25 Oktober 2023

Pembuat Pernyataan,



Dista Magdalena

NIM 402190129

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN TULISA	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	2
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Studi Penelitian Terdahulu	8
F. Metode Penelitian	16
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	16
2. Kehadiran Peneliti.....	17
3. Lokasi Penelitian.....	17
4. Data dan Sumber Data.....	18
5. Teknik Pengumpulan Data	19

6. Teknik Pengolahan Data.....	21
7. Teknik Analisis Data.....	21
8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	23
G. Sistematika Pembahasan	23
BAB II TEORI ETOS KERJA, KENDALA DAN DAMPAK.....	25
A. Teori Etos Kerja.....	25
1. Pengertian Etos Kerja.....	25
2. Karakteristik Etos Kerja	28
3. Indikator Etos Kerja	29
B. Teori Kendala	30
C. Dampak	31
BAB III PAPARAN DATA	34
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kediri Hasanudin	34
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin.....	34
2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia	36
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin	37
4. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin	42
B. Data Etos Kerja Karyawan Marketing Bank Syariah Indonesia Kediri Hasanudin	47
C. Data Alasan Perkembangan Teknologi Menjadi Kendali Etos Kerja Karyawan Marketing Bank Syariah Indonesia Kediri Hasanudin	52
D. Data Dampak Etos Kerja Karyawan Marketing Terhadap Pencapaian	

Pemasaran Bank Syariah Indonesia Kediri Hasanudin	57
BAB IV ANALISIS ETOS KERJA KARYAWAN MARKETING DALAM PENCAPAIAN PEMASARAN BSI KC KEDIRI HASANUDIN	67
A. Analisis Etos Kerja Karyawan Marketing Bank Syariah Indonesia (BSI) Kediri Hasanudin.....	67
B. Analisis Alasan Perkembangan Teknologi Menjadi Kendala Etos Kerja Karyawan Marketing Bank Syariah Indonesia Kediri Hasanudin	71
C. Analisis Dampak Etos Kerja Karyawan Marketing Terhadap Pencapaian Pemasaran Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin	73
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang produk dan operasionalnya dilaksanakan berdasarkan Al-Quran dan Hadist. Dengan menghindari riba, bank syariah menjalankan operasinya melalui lalu lintas pembayaran dan perputaran keuangan yang disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.¹ Seiring dengan perkembangan bank syariah di Indonesia, pemerintah merancang sebuah inovasi dengan melakukan merger bank syariah yang terdiri dari bank syariah BUMN antara lain BRI Syariah (BRIS), Mandiri Syariah Mandiri (BSM), dan BNI Syariah (BNIS) sebagai upaya meningkatkan potensi bank syariah di Indonesia di tengah persaingannya dengan bank konvensional. Pada 27 Januari 2021, dengan surat Nomor SR-3/PB.1/2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengizinkan merger tiga perusahaan bank syariah tersebut. Selanjutnya, kehadiran BSI diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada 1 Februari 2021.²

Dalam merger ini, keunggulan dari ketiga bank syariah digabungkan, memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih besar dan dapat menjadi peluang meningkatkan perekonomian syariah di Indonesia. BSI adalah upaya untuk lahirnya bank syariah yang dihormati masyarakat, yang diharapkan dapat

¹ Muhammad, *Manajemen Dana Syariah* (Jakarta: Rajawali Press, 2014), 2.

² Literasi Syariah, "Sejarah Perkembangan Bank Syariah di Indonesia," dalam <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>, (diakses pada tanggal 24 Juli 2023, jam 09.45).

memberikan kontribusi yang signifikan untuk kesejahteraan umum serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi bangsa.³

Dunia perbankan syariah dituntut untuk meningkatkan dan mengembangkan perusahaan dalam berbagai cara sebagai akibat dari pesatnya perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan saat ini. Di tengah maraknya penggunaan teknologi yang semakin canggih, sumber daya manusia menjadi fokus utama dan tumpuan perusahaan. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam mencapai tujuan perusahaan dan berfungsi sebagai faktor utama yang menentukan keberhasilan kegiatan operasional perusahaan. Teknologi menjadi suatu keharusan bagi institusi keuangan untuk cepat beradaptasi dalam persaingan pasar yang semakin kompetitif. Hal ini menjadi tuntutan besar bagi perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang unggul.⁴

Komponen sumber daya manusia yang sangat penting untuk menunjang kesuksesan tujuan bank syariah salah satunya adalah etos kerja karyawan. Dalam jangka panjang, kualitas sumber daya manusia dapat ditingkatkan oleh etos kerja karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab mereka, terutama bagi lembaga keuangan yang berbasis syariah.⁵ Meningkatkan etos kerja merupakan bentuk tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan tempatnya

³ Nur Sulistiyaningsih dan Shul Thanul Azkar, "Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional", *Al-Qanun: Jurnal Pemikiran dan Pembaharuan Hukum*, Volume 24, Nomor 1, (2021), 37-38.

⁴ Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), 6.

⁵ Bhirawa Anoraga dan Ari Prasetyo, "Motivasi Kerja Islam dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terpadu*, Volume 2, Nomor 7, (2015), 532.

bekerja. Setiap individu dalam kelompok harus memiliki etos kerja dan mampu bekerja sama mempertahankan cita-cita perusahaan.⁶

Toto Tasmara mengatakan etos terdiri dari kepercayaan, tindakan, sikap, dan persepsi terhadap nilai kerja.⁷ Etos kerja, menurut Indah Dwi Rahayu, adalah sekumpulan perilaku yang ditunjukkan oleh suatu organisasi. Etos kerja mencakup motivasi yang menggerakkan, karakteristik, pikiran dasar, kode moral, kode etik, sikap, keyakinan, prinsip, dan standar. Etos Kerja adalah perilaku seseorang yang muncul karena kehendak dan kesadaran diri sendiri yang didasari oleh orientasi budaya terhadap kerja.⁸ Dapat disimpulkan bahwa etos kerja merupakan semangat kerja yang menjadi ciri khusus individu ataupun sekelompok orang di tempat kerja, yang didasarkan etika dan perspektif kerja yang diyakini dan diwujudkan dengan tekad dan perilaku dalam dunia kerja. Karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi dianggap dapat dipercaya dan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas mereka dengan efisien dan efektif.

Bank Syariah Indonesia saat ini memiliki sekitar 1.200 kantor cabang dan lebih dari 1.700 ATM sejak merger.⁹ Satu di antaranya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hasanudin, yang berada di Hasanudin *Bussiness Center* di Jalan Hasanudin, Dandangan, Kota Kediri. Dalam mencapai

⁶ Muhammad Satar, "Penerapan Etos Kerja Islami dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Parepare," *Balanca: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 3, Nomor 1, (2021), 2.

⁷ Toto Tasmara, *Etos Kerja Pribadi Muslim* (Yogyakarta: PT Dana Bhakti Prima Yasa, 1995), 25.

⁸ Atty Tri Juniarti, dkk, *Lingkungan Organisasi dan Etos Kerja dalam MSDM* (Banyumas: Pena Persada, 2021), 20-21.

⁹ Literasi Syariah, "Sejarah Perkembangan Bank Syariah di Indonesia," dalam <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>, (diakses pada tanggal 24 Juli 2023, jam 09.48).

tujuannya, perusahaan memberikan karyawan tanggung jawab dan tugasnya masing-masing. Tak terkecuali divisi marketing yang merupakan bagian penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Karyawan pemasaran bertanggungjawab untuk menjual produk atau layanan dan jasa kepada calon nasabah sehingga mampu mendapatkan pendapatan dan keuntungan suatu perusahaan, tanggung jawab yang dimiliki seorang karyawan biasanya diberikan dalam waktu tertentu untuk mencapai tujuannya. Sehingga, perusahaan memiliki daya saing tinggi dibandingkan dengan perusahaan perbankan syariah lain. Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya dapat mempengaruhi capaian target tujuan pemasaran perusahaan.¹⁰

Saat ini Bank Syariah Indonesia berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dan transformasi digital untuk dapat bersaing dengan perbankan syariah lain. Transformasi digital dicapai melalui pengembangan fitur BSI Mobile, misalnya pembukaan rekening online, tabungan emas dan penyedia layanan syariah khusus. Mengikuti perkembangan teknologi, BSI KC Kediri Hasanudin akan mulai memberlakukan pemberkasan pengajuan pembiayaan *paperless* atau tidak menggunakan kertas yang kemudian akan dilaksanakan melalui *smartphone* atau teknologi lainnya.¹¹ Fenomena tersebut menuntut karyawan harus mampu mengikuti dan menguasai perkembangan teknologi dalam rangka ikhtiar meningkatkan etos kerjanya dalam mencapai target pemasaran yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam pelaksanaannya, karyawan sempat mengalami kendala dalam pemindahan berkas yang

¹⁰ Dista Magdalena, *Observasi*, 12 Oktober 2022.

¹¹ Didik Dwi Tjahyono, *Wawancara*, 28 September 2022.

diunggah seperti dokumen yang tidak jelas atau buram sehingga pemeriksaan berkas harus diulangi lagi.

Dalam rangka meningkatkan produktivitasnya, BSI KC Kediri Hasanudin berupaya memperhatikan sumber daya manusia dengan baik. Salah satunya dengan pendekatan spiritual yaitu bermula dari awal kegiatan dilaksanakan yaitu dengan melakukan *briefing* dan do'a bersama dilaksanakan di *banking hall* untuk mengevaluasi seluruh karyawannya. Tak hanya itu, karyawan di BSI KC Kediri Hasanudin melaksanakan sholat berjamaah setiap hari dan mengaji bersama yang dilaksanakan setiap hari rabu setelah jam operasional bank berakhir. Kebijakan tersebut diharapkan dapat meningkatkan etos kerja tiap individu dalam perusahaan dan menciptakan keharmonisan dalam organisasi sehingga dalam meningkatkan kerja sama dalam lingkungan kerja.¹² Frendika Indra, karyawan *marketing micro staff* menjelaskan bahwa dalam bekerja perusahaan memberikan suatu *reward* sebagai bentuk apresiasi terhadap capaian kerja karyawan, hal ini menjadi salah satu motivasi karyawan untuk terus meningkatkan etos kerja yang dimiliki.¹³

Berdasarkan penelitian terdahulu, Sigid Widjasono dengan judul Dampak Etos Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan di BMT L-Risma Kantor Cabang Sekampung. Hasil dari penelitian tersebut adalah etos kerja terhadap kinerja karyawan di BMT L-Risma Kantor Cabang Sekampung, memiliki dampak baik terhadap pencapaian tujuan dan standar kerja, dengan ditandai meningkatnya mutu layanan kepada nasabah, pencapaian target nasabah, dan

¹² Didik Dwi Tjahyono, *Wawancara*, 26 Oktober 2022.

¹³ Frendika Indra, *Wawancara*, 26 Oktober 2022.

disiplin kerja. Namun, kurang berdampak pada orientasi kerja karyawan pada pencapaian target terhadap kompensasi dan secara finansial.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait etos kerja pada karyawan marketing di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hasanuddin, mengetahui kendala yang dialami dalam pencapaian target pemasaran, serta dampak etos kerja karyawan marketing dalam pencapaian pemasaran dengan judul “**Etos Kerja Karyawan Marketing dalam Pencapaian Pemasaran di BSI KC Kediri.**” Fokus penelitian ini dilakukan pada divisi marketing yang secara langsung berkomunikasi dengan calon nasabah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis merumuskan permasalahan-permasalahan yang digunakan sebagai dasar penyusunan skripsi ini. Adapun rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana etos kerja karyawan marketing di BSI Kediri Hasanuddin?
2. Mengapa perkembangan teknologi menjadi kendala etos kerja karyawan marketing di BSI Kediri Hasanudin?
3. Bagaimana dampak etos kerja karyawan marketing dalam pencapaian pemasaran di BSI Kediri Hasanudin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis etos kerja karyawan marketing di BSI Kediri Hasanudin.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang dihadapi karyawan marketing dalam perkembangan teknologi di BSI Kediri Hasanudin.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis dampak dari etos kerja karyawan marketing dalam pencapaian pemasaran di BSI Kediri Hasanudin.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan harapan dapat memberikan sumbangsih bagi semua pihak. Manfaat dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia di lingkup perbankan syariah. Serta dapat menjadi acuan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya dengan objek penelitian yang serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber wawasan dan pengalaman dalam memperdalam ilmu mengenai pentingnya etos kerja karyawan.

- b. Bagi Pengusaha

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tambahan kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kediri Hasanuddin agar menjadi pertimbangan dan perbandingan

mengenai hal-hal yang berhubungan dengan etos kerja karyawan dalam menentukan kebijakan kedepannya.

c. Bagi Umum

Dengan penelitian ini diharapkan memberikan informasi baru tentang etos kerja karyawan yang kemudian dapat diterapkan dalam kehidupan diri sendiri.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan pembahasan penelitian yang akan dilaksanakan antara lain, yaitu:

Pertama, penelitian oleh Imroatus Sayyidah dengan judul “Etos Kerja Dan Kinerja Karyawan untuk Meningkatkan Kinerja Swalayan Syamsuna Dolopo”. Hasil penelitian berdasarkan teori Chandr dan Haks, etos kerja karyawan dan capaian kinerja karyawan pada perusahaan secara objektif dan subjektif mengalami peningkatan.¹⁴ Perbedaan penelitian ini objek penelitian berlokasi di Swalayan Syamsuna Dolopo. Fokus penelitian untuk mengetahui etos kerja dan kinerja karyawan dan dampaknya terhadap capaian kinerja Swalayan Syamsuna Dolopo.

Kedua, penelitian oleh Nevi Hasnita, dkk dengan judul penelitian “Pemanfaatan Teknologi dalam Pengembangan Produk Tabungan dan Pengaruhnya terhadap Peningkatan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Aceh.” Hasil penelitian ini menunjukkan bentuk pengembangan produk oleh Bank Syariah Indonesia dapat dimodifikasi dan perluasan lini produk.

¹⁴ Imroatus Sayyidah, “Etos Kerja Dan Kinerja Karyawan untuk Meningkatkan Kinerja Swalayan Syamsuna Dolopo,” *Skripsi* (Ponorogo, IAIN Ponorogo, 2023), 62.

Adanya peningkatan jumlah nasabah baru pada Bank Syariah Indonesia disebabkan karena pengembangan fitur produk.¹⁵ Perbedaan penelitian yaitu fokus penelitian terletak pada pemanfaatan teknologi dalam pengembangan fitur produk guna meningkatkan jumlah nasabah baru. Dalam hal ini nasabah baru merupakan tujuan atau tugas yang dibebankan perusahaan kepada karyawannya.

Ketiga, Penelitian oleh Alfian Izzat El Rahman. Lembaga: Institut Agama Islam (IAI) Al-Qodiri Jember. Judul: “Etos Kerja Sebagai Landasan Karyawan dalam Bekerja (Studi Kasus di Toko Trio Balung Jember Tahun 2020).”¹⁶ Permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana etos kerja yang diterapkan agar menarik banyak pelanggan di toko Trio Balung Jember diterapkan di tahun 2020. Persamaan pada penelitian ini yaitu saling menjelaskan mengenai etos kerja yang diterapkan suatu perusahaan. Perbedaan pada penelitian terdahulu terletak pada objek penelitian dilakukan di Toko Trio Balung Jember. Sedangkan pada penelitian ini objek penelitian dilakukan pada BSI Kediri Hasanudin. Hasil dari penelitian yaitu etos kerja yang diterapkan meliputi beberapa aspek 1). Aspek disiplin kerja dalam menghargai waktu, 2). Aspek jujur dalam hal penyampaian informasi kepada pelanggan atau atasan, 3). Aspek pelayanan terhadap konsumen dengan mengedepankan

¹⁵ Nevi Hasnita, dkk, “Pemanfaatan Teknologi dalam Pengembangan Produk Tabungan dan Pengaruhnya terhadap Peningkatan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Aceh,” *JIHBIZ: Global journal of Islamic Banking and Finance*, Volume 5, Nomor 2, (2023).

¹⁶ Alfian Izzat El Rahman, “Etos Kerja Sebagai Landasan Karyawan dalam Bekerja (Studi Kasus di Toko Trio Balung Jember Tahun 2020),” *Lan Tabur: Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 2, Nomor 2, (2021).

sifat keramahan dan keakraban kepada konsumen, 4). Aspek tanggung jawab dalam bidang pekerjaan masing-masing karyawan.

Keempat, Penelitian oleh Muhammad Satar. Lembaga: IAIN Parepare. Judul: “Penerapan Etos Kerja Islami dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Parepare”. Permasalahan penelitian ini adalah kurangnya kedisiplinan karyawan dalam bekerja dan kurang adanya koordinasi dengan divisi lain. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa etos kerja karyawan merupakan sebuah semangat dalam bekerja untuk mencapai tujuan yang baik, karyawan yang kurang berkembang diakibatkan dari individu karyawan tersebut.¹⁷ Perbedaan penelitian yang dilakukan adalah objek penelitian dilakukan di Bank Syariah Mandiri KC Parepare. Persamaan penelitian yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Kelima, Penelitian oleh Ernest Grace, dkk yang berjudul “Dampak dari Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Karya Bhakti Manunggal.” Hasil dari penelitian ini adalah etos kerja memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki etos kerja tinggi dengan berorientasi untuk masa depan akan memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya dan bekerja lebih keras.¹⁸ Perbedaan penelitian terletak pada lokasi dan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian analisa kuantitatif dan berlokasi di PT. Karya Bhakti Manunggal. Penelitian ini

¹⁷ Muhammad Satar, “Penerapan Etos Kerja Islami dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Parepare,” *Balanca: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 3, Nomor 1, (2021).

¹⁸ Ernest Grace, dkk, “Dampak dari Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Karya Bhakti Manunggal,” *Media Bina Ilmiah*, Volume 15, Nomor 11, (2021).

berfokus pada pengaruh etos kerja karyawan terhadap kinerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

Keenam, penelitian oleh Meilisa Syelviani dan Maya Aulia. Berjudul “Analisis Etos Kerja Karyawan Pada PD. BPR Gemilang Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir”. Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif dengan jenis data kuantitatif dan kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data yaitu daftar pertanyaan dan studi kepustakaan, adapun analisa data menggunakan regresi linier berganda.¹⁹ Persamaan penelitian ini yaitu saling menjelaskan mengenai analisis etos kerja karyawan. Perbedaan penelitian ini berfokus untuk mengukur variable sikap karyawan, kesedian dalam melaksanakan pekerjaan dan keseriusan karyawan saat bekerja berpengaruh terhadap etos kerja karyawan. Objek penelitian penelitian terdahulu dilakukan pada PD. BPR Gemilang Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Hasil dari penelitian terdapat pengaruh antara sikap karyawan, kesediaan dalam melaksanakan pekerjaan, keseriusan karyawan yang dipengaruhi oleh etos kerja.

Ketujuh, penelitian oleh Sugih Prakoso, dkk dengan judul “Etos Kerja dan Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PD. Alam Aneka Aroma Sukabumi.” Hasil penelitian ini etos kerja dan disiplin kerja sama-sama memberikan dampak terhadap kinerja karyawan, sehingga manajemen perusahaan perlu mempertahankan etos kerja dan disiplin kerja guna

¹⁹ Meilisa Syelviani dan Maya Aulia, “Analisis Etos Kerja Karyawan pada PD. BPR Gemilang Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir,” *Jurnal Analisis Manajemen*, Volume 7, Nomor 2, (2021).

meningkatkan kinerja karyawan.²⁰ Perbedaan penelitian ini menggunakan metode analisis asositif untuk menguji dampak etos kerja dan disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja PD. Alam Aneka Aroma Sukabumi. Hasil penelitian menunjukkan faktor etos kerja karyawan dan disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawannya.

Kedelapan, penelitian oleh Zerly Tivi Arnisa dengan judul “Penerapan Etos Kerja Islam pada Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung.” Hasil dari penelitian ini diketahui penerapan etos kerja Islam pada karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung menerapkan kegiatan keagamaan rutin sebelum memulai pekerjaan, penerapan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh perusahaan serta menerapkan *New Behaviour ETHIC*. Meski begitu masih ada karyawan yang kurang dalam kedisiplinan kerja sehingga mempengaruhi etos kerjanya dalam melakukan pekerjaan.²¹ Perbedaan penelitian ini objek penelitian yang digunakan adalah Bank Syariah Mandiri KC Pembantu Teluk Betung. Fokus penelitian ini untuk mengetahui penerapan etos kerja karyawan dalam melaksanakan kewajibannya.

Kesembilan, penelitian oleh Rina Sari Lubis dengan judul “Penerapan Etos Kerja Islami pada Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pematangsiantar.” Hasil penelitian menjelaskan kualitas etos kerja meningkat disebabkan kebiasaan disiplin yang diterapkan dalam diri karyawan. Bank

²⁰ Sugih Prakoso, dkk, “Etos Kerja dan Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja karyawan PD. Alam Aneka Aroma Sukabumi,” *Jurnal Ekonomak*, Volume 6, Nomor 1, (2020).

²¹ Zerly Tivi Arnisa, “Penerapan Etos Kerja Islam pada Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung,” *Skripsi* (Metro, IAIN Metro, 2020), 62.

Syariah Mandiri KC Pematangsiantar telah menerapkan beberapa strategi guna meningkatkan etos kerja islami karyawannya. Penerapan etos kerja islami karyawan di bank tersebut belum maksimal dan perlu adanya pembaruan kebijakan.²² Perbedaan penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana etos kerja karyawan Bank Syariah Mandiri KC Pematangsiantar dan mengungkapkan strategi yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan etos kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kesepuluh, penelitian oleh Sigid Widjacksono dengan judul “Dampak Etos Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan di Bmt L-Risma Kantor Cabang Sekampung.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa etos kerja islami memiliki dampak yang cukup baik terhadap kinerja karyawan tercermin dari kinerja karyawan.²³ Perbedaan penelitian lokasi penelitian dilaksanakan di BMT L-Risma Kantor Cabang Sekampung. Fokus penelitian ini untuk mengetahui dampak etos kerja islami dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Kesebelas, penelitian oleh Almizan dengan judul penelitian “Meningkatkan Etos Kerja Berkualitas dan Kepedulian Sosial.” Hasil penelitian ini yaitu dalam bekerja terdapat kiat-kiat atau pedoman dari contoh teladan Nabi dan Utusan-Nya guna mendapat hasil maksimal serta menciptakan suasana kerja yang nyaman. Peneliti tersebut berpendapat dalam rangka menjaga etos kerja baiknya menjunjung rasa kebersamaan dalam bekerja baik dalam menyelesaikan pekerjaan ataupun bersosialisasi dengan

²² Rina Sari Lubis, “Penerapan Etos Kerja Islami pada Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pematangsiantar,” *Skripsi* (Medan, UIN Sumatera Utara Medan, 2018), 63.

²³ Sigid Widjacksono, “Dampak Etos Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan di Bmt L-Risma Kantor Cabang Sekampung,” *Skripsi* (Metro, IAIN Metro, 2018), 56.

sesama pekerja.²⁴ Perbedaan penelitian ini yaitu menggunakan metode *study literature* dimana sumber data yang diperoleh dari studi kepustakaan berupa buku, jurnal, artikel, dan sumber lainnya dengan fokus penelitian mengetahui etos kerja dan kepedulian sosial dengan prinsip islam.

Keduabelas, penelitian oleh Mei Reza Zulfiana dengan judul “Analisis Etos Kerja Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Nasabah (Studi Kasus di BMT Al-Iqtishady Pagesangan Kota Mataram.” Hasil penelitian ini etos kerja karyawan BMT Al-Iqtishady dilihat dari produktivitas kerja yang semakin baik dengan adanya peningkatan jumlah nasabah dari tahun ketahun. Karyawan mampu melakukan inovasi baru dalam menarik minat calon nasabah. Akan tetapi pelayanan jasa yang diberikan kepada nasabah yang berlokasi jauh dari BMT Al-Iqtishady dianggap masih kurang maksimal.²⁵ Fokus penelitian ini bertujuan mengetahui etos kerja karyawan guna meningkatkan pelayanan nasabah. Perbedaan penelitian ialah lokasi yang digunakan penelitian di BMT Al-Iqtishady Kota Mataram.

Ketigabelas, penelitian yang dilakukan oleh Irawati dengan judul penelitian “Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan dalam Pencapaian Target di PT. Bank Muamalat, Tbk KCP SM.RAJA Medan.” Hasil penelitian ini, promosi merupakan yang paling dominan mempengaruhi keputusan pembelian produk pada pencapaian target Bank Muamalat Indonesia. Fakto yang paling berpengaruh dalam pencapaian target adalah kurangnya SDM

²⁴ Almizan, “Meningkatkan Etos Kerja Berkualitas dan Kepedulian Sosial,” *JEBI: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 2, Nomor 1, (2017).

²⁵ Mei Reza Zulfiana, “Analisis Etos Kerja Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Nasabah (Studi Kasus di BMT Al-Iqtishady Pagesangan Kota Mataram,” *Skripsi* (Mataram, IAIN Mataram, 2017), 62-65.

yang kompeten.²⁶ Pengalaman tanpa studi empiris menjadi prinsip dalam melakukan pekerjaan sehingga mengalami hambatan yang tidak terduga. Perbedaan penelitian ini berfokus pada analisis strategi pemasaran dan apa saja kendala yang dialami oleh tenaga pemasar.

Keempatbelas, penelitian yang dilakukan oleh Bhirawa Anoraga dan Ari Prasetyo dengan judul penelitian “Motivasi Kerja Islam dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya.” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja islam merupakan piranti kunci dalam mengelola etos kerja islam karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya.²⁷ Etos kerja islami karyawan yang tinggi tercermin dari tingginya motivasi kerja islami yang dimiliki karyawan. Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif guna menguji data secara terukur. Penelitian ini dilakukan dengan fokus penelitian karakter dari sumber dari insane karyawan Bank Jatim Syariah.

Kelimabelas, penelitian oleh Muharyuni, dkk, dengan judul penelitian “Analisis Kinerja Karyawan Pemasaran dalam Pencapaian Target Kredit Usaha Mikro Bank Mandiri Mitra Usaha.” Hasil penelitian ini adalah karyawan terbukti mampu menyelesaikan kewajibannya dalam memenuhi target penjualan yang diberikan oleh bank dalam memasarkan produknya kepada nasabah. Meskipun karyawan sempat mendapati kesulitan dalam

²⁶ Irawati, “Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan dalam Pencapaian Target di PT. Bank Muamalat, Tbk KCP SM.Raja Medan”, *Skripsi* (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016), 51-52.

²⁷ Bhirawa Anoraga dan Ari Prasetyo, “Motivasi Kerja Islam dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya,” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terpadu*, Volume 2, Nomor 7, (2015).

pembayaran, karyawan pemasaran mampu mengatasi dan mencapai target pemasaran yang menjadi tujuan perusahaan.²⁸ Perbedaan penelitian berfokus pada kinerja karyawan pemasaran dalam pencapaian target dan perbedaan lokasi penelitian dilakukan pada Bank Mandiri Mitra Usaha di Kabupaten Sanggau.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif sendiri memusatkan perhatiannya pada prinsip secara umum yang mendasari perwujudan sebuah makna dari gejala sosial yang terjadi didalam masyarakat. Penelitian deskriptif bertujuan membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.²⁹

Data yang dihasilkan oleh peneliti ini yaitu data kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengamati suatu objek kemudian menyajikan data dengan cara mendeskripsikan suatu fenomena yang terjadi dalam sebuah kalimat yang sesuai dengan fakta di lapangan.

²⁸ Muharyuni, dkk, "Analisis Kinerja Karyawan Pemasaran dalam Pencapaian Target Kredit Usaha Mikro Bank Mandiri Mitra Usaha," *JPPK: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, Volume 4, Nomor 7, (2015).

²⁹ Lexy J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 3.

2. Kehadiran Peneliti

Berlandaskan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Maka penelitian dilakukan dengan hadir di lokasi objek penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data-data yang nantinya akan digunakan melalui wawancara, pengamatan secara langsung dan mempelajari dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan tema penelitian.

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini merupakan unsur utama yang dianggap penting karena sesuai dengan ungkapan Sugiyono yang menjelaskan penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument* yaitu peneliti itu sendiri. Dalam hal ini peneliti berperan sebagai instrument utama sekaligus berperan sebagai pengumpul data. Kehadiran dan keterlibatan peneliti dalam penelitian merupakan suatu keharusan agar dapat memperoleh data yang akurat sehingga penelitian dapat diselesaikan secara maksimal.³⁰

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin yang beralamatkan di Hasanudin Business Center Jalan Hasanudin No. 21B, Dandangan, Kecamatan Kota, Kota Kediri, Jawa Timur. Lokasi BSI Kediri Hasanudin berada di tengah kota dan berdekatan dengan kantor cabang lainnya, terlebih BSI Kediri Hasanudin merupakan

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), 15.

kantor cabang yang satu gedung dengan BSI Kediri Area. Peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian di lokasi ini karena BSI Kediri Hasanudin terletak di pusat kota dan berdekatan dengan bank pesaing lain. Meski begitu karyawan marketing BSI Kediri Hasanudin memiliki semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan tugasnya guna mencapai target pemasaran yang diberikan oleh perusahaan. Pemilihan karyawan marketing dikarenakan divisi ini merupakan jabatan yang berperan penting dalam perkembangan perusahaan dan perkembangan pembiayaan bank.

4. Data dan Sumber Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini akan memuat isi berupa informasi dari narasumber mengenai etos kerja karyawan marketing, kendala yang dialami karyawan marketing, serta dampak etos kerja karyawan marketing dalam capaian pemasaran di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin dalam mengembangkan perusahaannya.

Terdapat dua bagian sumber data pada penelitian ini, antara lain yaitu:

a. Sumber data

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan cara melakukan wawancara dan observasi langsung terhadap para narasumber mengenai etos kerja karyawan marketing dan pencapaian pemasaran. Dalam hal ini sumber data diperoleh langsung dari

karyawan *micro marketing staff* sebanyak tiga orang, yaitu *staff marketing micro* yaitu Frendika Indra dan Atik Rikawati, dan Dadang Ari Cahyono selaku *manager micro marketing*.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang berasal dari dokumen-dokumen resmi, buku, hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya.³¹ Sumber data sekunder juga biasa disebut sebagai bahan pendukung dari penelitian dan hasil penelitian, maknanya data sekunder ini diperoleh peneliti dari sumber data yang sudah ada. Data sekunder dari penelitian ini merupakan data yang dikumpulkan peneliti dan merujuk pada sumber data pustaka yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang sama berupa buku, jurnal, laporan, dan lain sebagainya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengamatan (observasi) dan wawancara (*interview*) untuk mendapatkan informasi dalam mengungkapkan fenomena yang diteliti.

a. Observasi

Observasi adalah suatu proses kompleks, proses yang tersusun dari pelbagai rangkaian proses biologi dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Teknik ini digunakan untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, gejala-

³¹ S. Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), 143.

gejala alam, dan apabila jumlah responden yang diamati tidak terlalu banyak.³² Proses pelaksanaan observasi pada penelitian ini adalah *nonparticipant observation*, peneliti tidak secara langsung mengikuti aktivitas karyawan marketing yang sedang diamati atau peneliti berperan sebagai pengamat independen.³³

b. Wawancara

Wawancara atau biasa disebut dengan *interview* merupakan suatu proses interaksi antara pewawancara dan narasumber melalui komunikasi secara langsung. Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan berbagai macam pertanyaan untuk mendapat informasi secara langsung kepada narasumber yang dilakukan secara lisan. Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya kepada narasumber, dalam hal ini adalah karyawan marketing Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin yaitu peneliti melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi kepada dua *staff marketing micro* yaitu Frenrika Indra dan Atik Rikawati, dan Dadang Ari Cahyono selaku *manager micro marketing*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui dokumen atau data catatan yang bersinggungan dengan etos kerja karyawan marketing, faktor-faktor etos kerja karyawan, dan dampak

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019) 203.

³³ *Ibid*, 204.

etos kerja karyawan marketing dalam pencapaian pemasaran. Peneliti mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti mulai dari buku, jurnal, skripsi, karya ilmiah dan dapat juga berupa gambar.

6. Teknik Pengolahan Data

Teknik Pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini dengan mengumpulkan data dari narasumber kemudian mengelompokkan informasi sesuai dengan jenisnya dan merangkum hasil pengamatan yang dijabarkan melalui kalimat yang teratur untuk memperoleh data-data yang valid.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan saat pengumpulan data.³⁴ Analisis data ini merupakan teknik mencari dan menata informasi yang diperoleh oleh peneliti dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, mengorganisasikan dalam sebuah kategori, menjabarkan, melakukan sintesa, menyusunnya ke dalam suatu pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari dan membuat sebuah kesimpulan sehingga sebuah tulisan mudah dipahami oleh diri sendiri maupun dipahami oleh orang lain.³⁵ Proses analisis data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi data

Proses reduksi data merupakan sebuah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu, dan

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 320.

³⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Alfabeta, 2012), 89.

mengorganisasikan data sedemikian rupa hingga menemukan kesimpulan akhir yang selanjutnya akan di revisi.³⁶ Dalam proses reduksi data ini, data yang telah diperoleh akan dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian mencari tema dan juga polanya.

b. Menyajikan data

Langkah selanjutnya yaitu menyajikan data. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami data yang sebelumnya telah diolah. Pada penelitian ini memfokuskan pada bagaimana etos kerja karyawan marketing dan dampaknya dalam pencapaian pemasaran di BSI Kediri Hasanudin. Dengan demikian, hasil dari penyajian data ini mampu memudahkan peneliti dalam upaya pemaparan dan penegasan kesimpulan.

c. Menyimpulkan dan Verifikasi Data

Setelah data direduksi dan disajikan, langkah selanjutnya yaitu menarik kesimpulan berdasarkan data-data yang telah ada. Pada penelitian ini peneliti berusaha untuk menyimpulkan informasi yang telah dikumpulkan sehingga mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Informasi tersebut kemudian akan disandingkan dengan teori-teori yang digunakan dalam penelitian dengan fakta yang ada di lapangan. Kesimpulan yang diambil pada penelitian ini mengenai etos kerja karyawan dan dampak etos kerja

³⁶ Ibid, h. 89

karyawan marketing dalam pencapaian pemasaran pada BSI Kediri Hasanudin.

8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik pengecekan keabsahan data dilakukan untuk membuktikan sebuah penelitian yang dilakukan merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Peneliti menggunakan triangulasi teknik, yaitu teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah, peneliti melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi kepada dua *staff marketing micro* yaitu Frendika Indra dan Atik Rikawati, dan Dadang Ari Cahyono selaku *manager micro marketing*. Peneliti juga mewawancarai *Consumer Bank Supervisor* Didik Dwi Tjahyono.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam menyusun laporan penelitian ini, peneliti membagi sistematika pembahasan menjadi lima bab. Seluruh bab tersebut saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Berikut adalah gambaran atas masing-masing bab tersebut:

BAB I PENDAHULUAN. Pada bab ini berisi pemaparan mengenai pendahuluan yang meliputi, latar belakang, rumusan masalah, tujuan

penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI. Pada bab ini memuat kajian teori yang relevan dengan penelitian yang nantinya akan digunakan dalam mengungkapkan fenomena yang sedang diteliti mengenai etos kerja karyawan marketing dalam pencapaian pemasaran pada BSI Kediri Hasanudin.

BAB III PAPARAN DATA. Bab ini berisi paparan data yang telah didapatkan melalui pre-penelitian di lapangan berkaitan dengan etos kerja karyawan marketing dalam pencapaian pemasaran pada BSI Kediri Hasanudin.

BAB IV PEMBAHASAN. Pada bab ini menyajikan uraian hasil dari analisa penelitian yang berisi poin-poin penting dari data yang telah dikumpulkan dan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah mengenai etos kerja karyawan marketing dalam pencapaian pemasaran pada BSI Kediri Hasanudin.

BAB V PENUTUP. Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan pemberian saran pada penelitian selanjutnya.

BAB II

TEORI ETOS KERJA, KENDALA DAN DAMPAK

A. Teori Etos Kerja

1. Pengertian Etos Kerja

Kata “etos” merupakan kata yang berasal dari bahasa Yunani (*ethos*) yang bermakna watak atau karakter. Lengkapnya, pengertian etos ialah karakteristik dan sikap, kebiasaan serta kepercayaan, dan seterusnya, yang bersifat khusus tentang seorang individu atau sekelompok manusia. Dari kata “etos” terambil pula perkataan “etika” dan “etis” yang merujuk kepada makna “akhlaq” atau bersifat “akhlaqi” yaitu kualitas esensial seseorang atau suatu kelompok, termasuk suatu bangsa.¹ Kata “*ethos*” kemudian menjadi kata serapan dalam bahasa Inggris yang membentuk akar kata “*ethikos* yang memiliki makna moral, menunjukkan karakter bermoral.”²

Kerja adalah segala aktivitas yang dilakukan karena adanya dorongan untuk mewujudkan sesuatu sehingga tumbuh rasa tanggung jawab yang baik dan dilakukan dengan sengaja atau direncanakan. Segala aktivitas yang dilakukan karena keinginan untuk mencapai sesuatu dan menumbuhkan rasa tanggung jawab yang baik dan dilakukan dengan sengaja atau direncanakan disebut kerja. Segala bentuk usaha yang dilakukan manusia, baik materi, intelektual, atau fisik, serta hal-hal yang

¹ Mohammad Irham, “Etos Kerja dalam Perspektif Islam,” *Jurnal Substantia*, Vol.14, No. 1, (2012), 12.

² Desmon Ginting, *Etos Kerja: Panduan Menjadi Karyawan Cerdas* (Jakarta: Kompas Gramedia, 2016), 2

berkaitan dengan keduniaan dan keakhiratan, merupakan pengertian kerja dalam arti yang luas.³ Etos kerja merupakan sistem nilai yang dianut seseorang dalam bekerja, kemudian akan menumbuhkan semangat yang berbeda dari pribadi lain.

Menurut Desmon etos kerja merupakan semangat kerja yang menjadi ciri khas seseorang atau sekelompok orang yang bekerja, yang berlandaskan etika dan perspektif kerja yang diyakini, dan diwujudkan melalui tekad dan perilaku konkret di dunia kerja. Semangat kerja yang menjadi ciri khas seseorang atau sekelompok orang yang bekerja, yang berlandaskan etika dan perspektif kerja yang diyakini, dan diwujudkan melalui tekad dan perilaku konkret di dunia kerja⁴

Menurut Priansa Doni Juni mengatakan bahwa etos kerja merupakan suatu pandangan dan sikap suatu bangsa atau umat terhadap kinerja. Bila individu-individu dalam komunitas memandang kinerja sebagai suatu hal yang luhur bagi eksistensi manusia, maka etos kerjanya akan cenderung tinggi. Sebaliknya sikap dan pandangan terhadap kerja sebagai suatu nilai yang bernilai rendah bagi kehidupan, maka etos kerja dengan sendirinya akan rendah.⁵ Etos kerja dalam suatu perusahaan tidak akan muncul begitu saja, akan tetapi harus diupayakan dengan sungguh-sungguh melalui proses yang terkendali dengan melibatkan semua sumber daya manusia. Etos kerja yang tinggi biasanya muncul karena berbagai

³ Atty Tri Juniarti dkk, *Lingkungan Organisasi* (Banyumas: Pena Persada, 2021),20.

⁴ Ibid, 21.

⁵ Priansa Donni Juni, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (SDM), (Bandung: Alfabet, 2016), 282.

tantangan, harapan-harapan, dan kemungkinan-kemungkinan yang menarik. Situasi yang demikian dapat membuat manusia itu bekerja dengan rajin, teliti, berdedikasi, serta tanggung jawab yang besar.⁶

Etos kerja islam didefinisikan sebagai perilaku atau sikap yang melahirkan keyakinan mendalam dalam bekerja untuk melaksanakan amal soleh, oleh karena itu memiliki nilai ibadah yang tinggi. Etos kerja islami memberikan pandangan mengenai kewajiban yang tinggi dalam bekerja. Toto Tasmara memaknai etos dengan suatu yang diyakini, cara berbuat, sikap serta persepsi terhadap nilai bekerja. Dengan etos kerja yang bersumber dari keyakinan Al-Qur'an untuk menunjukkan buah hasil kerja kerasnya yang berkualitas. Etos kerja seseorang terbentuk oleh motivasi yang terpancar dari tingkat iman yang berkaitan dengan kerja. Etos kerja islami dapat didefinisikan sebagai akhlak dalam bekerja yang didasarkan dengan nilai-nilai islam sehingga pelaksanaannya diyakini sebagai sesuatu yang tidak menyalahi kaidah islam.⁷

Dapat disimpulkan bahwa etos kerja adalah kumpulan tindakan yang dilakukan oleh individu di tempat kerja yang mencakup prinsip-prinsip yang mendorong mereka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Etos kerja islam adalah sikap dan semangat kerja yang didasarkan pada keimanan seseorang terhadap Allah untuk mendapatkan rahmat-Nya. Hasil kerja yang diperoleh tidak hanya digunakan untuk

⁶ Biatna Dulbert Tampubolon, "Analisis Faktor Gaya Kepemimpinan dan Faktor Etos Kerja Karyawan terhadap Kinerja Pegawai pada Organisasi yang Telah Menerapkan SNI 19-9001-2001," *Jurnal Standardisasi*, Vol. 9, No. 3, (2007), 108.

⁷ Toto Tasmara, *Etos Kerja Pribadi Muslim* (Jakarta: PT Dana Bhakti Wakaf, 1995), 25.

memenuhi tujuan dan cita-cita perusahaan tetapi juga untuk kebaikan diri sendiri, baik secara materi maupun sebagai amal salih.

2. Karakteristik Etos Kerja

Etos kerja memiliki sejumlah karakteristik yang menjadi identitas dari makna etos kerja itu sendiri. Priansa mengemukakan terdapat tiga karakteristik utama yang menjadi identitas etos kerja adalah:⁸

- a. Keahlian Interpersonal adalah aspek yang berkaitan dengan kemampuan pegawai untuk menjalin hubungan kerja dengan orang lain atau pegawai berhubungan dengan pegawai lain yang ada di dalam maupun di luar organisasi. Keahlian interpersonal meliputi kebiasaan, sikap, cara, penampilan dan perilaku yang digunakan pegawai pada saat berada di sekitar orang lain serta mempengaruhi bagaimana individu berinteraksi dengan orang lain..
- b. Inisiatif merupakan karakteristik yang dapat memfasilitasi pegawai agar terdorong untuk lebih meningkatkan kinerjanya dan tidak langsung merasa puas dengan kinerja yang biasa. Terdapat enam belas sifat yang dapat menggambarkan inisiatif yang berkenaan dengan pegawai, yaitu; cerdas, produktif, banyak ide, berinisiatif, ambisius, efisien, efektif, antusias, dedikasi, daya tahan kerja, akurat, teliti, mandiri, mampu beradaptasi, gigih, dan teratur.
- c. Dapat diandalkan adalah aspek yang berhubungan dengan adanya harapan terhadap kinerja pegawai dan merupakan suatu perjanjian

⁸ Atty Tri Juniarti dkk, *Lingkungan Organisasi*, 21-22.

implisit pegawai untuk melakukan beberapa fungsi pekerjaan. Pegawai diharapkan dapat memuaskan harapan minimum organisasi, tanpa perlu terlalu berlebihan sehingga melakukan pekerjaan yang bukan tugasnya. Terdapat tujuh sifat yang dapat menggambarkan seorang pegawai yang dapat diandalkan yaitu; mengikuti petunjuk, mematuhi peraturan, dapat diandalkan, dapat dipercaya, berhati-hati, jujur, dan tepat waktu.

3. Indikator Etos Kerja

Indikator karyawan memiliki etos kerja tinggi pada umumnya meliputi sifat-sifat:

a. Tepat waktu

Salah satu esensi dan hakikat dari etos kerja adalah cara seseorang menghayati, memahami, dan merasakan betapa berharganya waktu. Tidak menyia-nyiakan waktu merupakan rasa tanggung jawab yang sangat besar dalam bekerja. Sebagai konsekuensinya, karyawan menjadikan waktu sebagai wadah produktifitas. Sadar untuk tidak memboroskan waktu, setiap pribadi muslim yang memiliki etos kerja yang tinggi akan segera menyusun tujuan, membuat perencanaan kerja, kemudian melakukan evaluasi atas hasil kerjanya.

b. Memiliki moralitas yang bersih (ikhlas)

Sikap ikhlas bukan hanya output dari cara dirinya melayani, melainkan juga input atau masukan yang membentuk kepribadiannya didasarkan pada sikap yang bersih. Bahkan, cara dirinya menerima

rezeki, makanan dan minuman yang masuk ke dalam tubuhnya, adalah bersih semata-mata.

c. Jujur

Sebagaimana keikhlasan, kejujuran pun tidak datang dari luar, tetapi bisikan kalbu yang terus menerus mengetuk dan membisikkan nilai moral yang luhur. Kejujuran bukanlah sebuah keterpaksaan, melainkan sebuah panggilan dari dalam sebuah keterikatan.

d. Komitmen (*Aqidah, Aqad, Itqod*)

Dalam komitmen tergantung sebuah tekad, keyakinan, yang melahirkan bentuk vitalitas yang penuh gairah. Memiliki komitmen artinya tidak mengenal kata menyerah.

e. Kuat pendirian (*Istiqomah*)

Sikap konsisten merupakan kemampuan untuk bersikap taat asas, pantang menyerah, dan mampu mempertahankan prinsip serta komitmennya dalam menyelesaikan tanggung jawab meskipun akan menghadapi resiko kedepannya.⁹

B. Teori Kendala

Menurut Fogarty, kendala dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menghambat suatu sistem untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi. Ada dua tipe pokok kendala, yaitu batasan fisik dan batasan non fisik. Batasan fisik adalah batasan yang berhubungan dengan kapasitas mesin, sedangkan batasan non fisik berupa permintaan terhadap produk dan prosedur kerja.

⁹ Ahmad Janan Asifudin, *Etos Kerja Islam* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2004), 38.

Sumber daya berkendala kapasitas tidak hanya jenis kendala yang dapat menghambat kinerja. Kendala pasar juga dapat menghambat penggunaan secara penuh sumber daya pabrik yang tersedia. Peningkatan pasar akan meningkatkan throughput dan net profit. Kendala-kendala material juga dapat menghambat penggunaan sumber daya.

Selain itu Kaplan dan Atkinson mengelompokkan kendala dalam tiga bagian yaitu:

1. Kendala sumberdaya (*resource constraint*). Kendala ini dapat berupa kemampuan faktor input produksi seperti bahan baku, tenaga kerja dan jam mesin.
2. Kendala pasar (*market resource*). Kendala yang merupakan tingkat minimal dan maksimal dari penjualan yang mungkin selama dalam periode perencanaan.
3. Kendala keseimbangan (*balanced constraint*). Diidentifikasi sebagai produksi dalam siklus produksi.

C. Dampak

Pengertian dampak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun negatif. Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau

hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi.¹⁰

Secara sederhana dampak diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap keputusan yang diambil oleh seorang atasan biasanya mempunyai dampak tersendiri, baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Dampak juga bisa merupakan proses lanjutan dari sebuah pelaksanaan pengawasan internal. Seorang pemimpin yang handal sudah selayaknya bisa memprediksi jenis dampak yang akan terjadi atas sebuah keputusan yang akan diambil.

Dampak dikelompokkan menjadi dua pengertian yaitu:

a. Dampak Positif

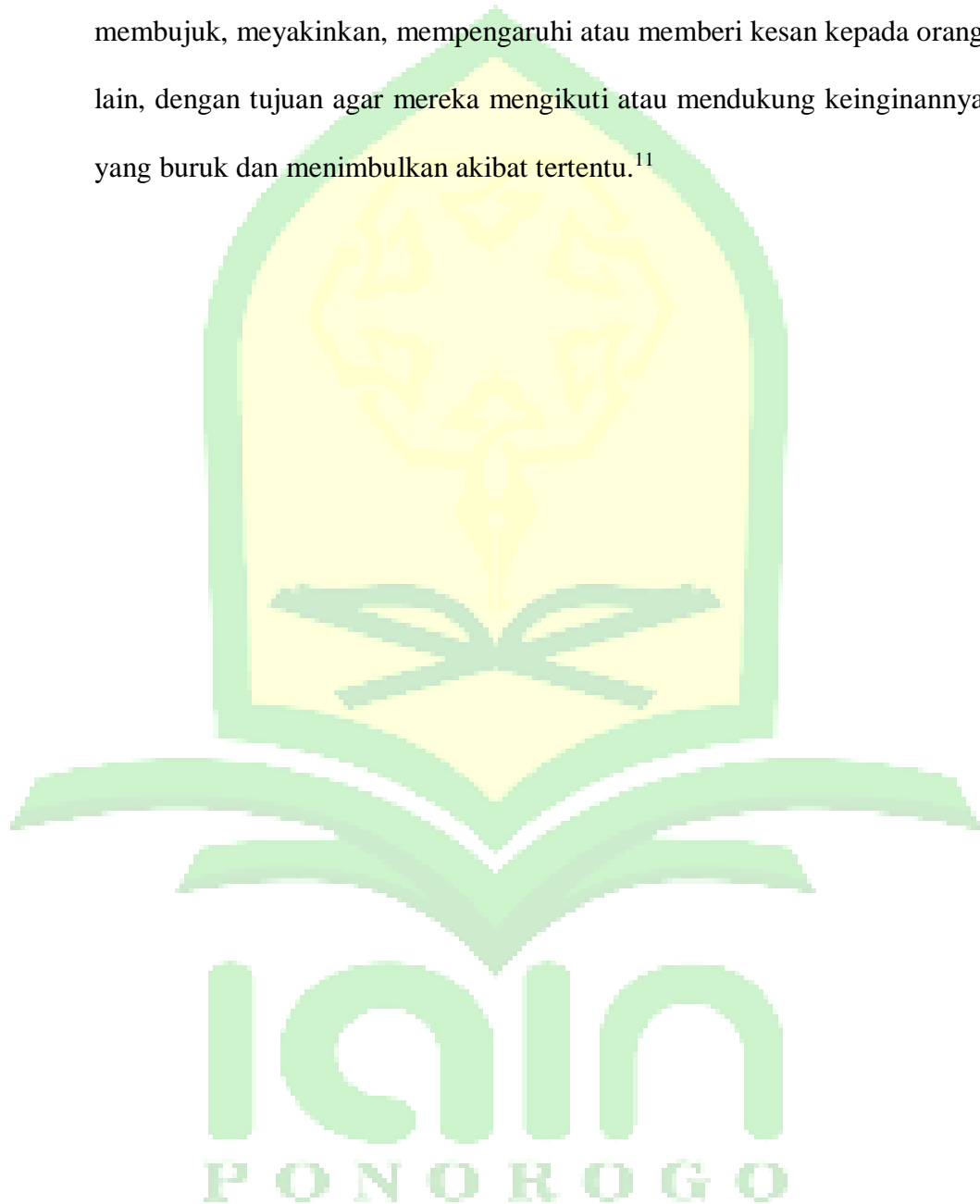
Dampak merupakan keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain yang bertujuan untuk mendukung keinginannya. Sedangkan positif, adalah pasti atau tegas dan nyata dari suatu pikiran terutama memperhatikan hal-hal yang baik.

Bagi orang yang berpikiran positif mengetahui bahwa dirinya sudah berpikir buruk maka ia akan segera memulihkan dirinya. Dapat disimpulkan, pengertian dampak positif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang baik.

b. Dampak Negatif

¹⁰ Suharno dan Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Semarang:Widya Karya), 243.

Kamus besar Bahasa Indonesia mendeskripsikan dampak negatif adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat negatif. Sehingga dapat disimpulkan pengertian dampak negatif adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukung keinginannya yang buruk dan menimbulkan akibat tertentu.¹¹



¹¹ <http://repository.uin-suska.ac.id/> “Dampak Pernikahan Dini di Desa Margamulya Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rakan Hulu.” Diakses pada tanggal 13 November 2023 pada pukul 14.05 wib.

BAB III

PAPARAN DATA

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kediri Hasanudin

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin

Perbankan Syariah di Indonesia adalah jawaban atas keinginan masyarakat untuk suatu sistem perbankan yang sehat dan tidak melanggar syariat Islam. Selama tiga dekade terakhir, industri perbankan syariah di Indonesia telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan. Hadirnya PT. Bank Syariah Indonesia yang diresmikan oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara pada 1 Februari 2021 menjadi sejarah baru bagi industri perbankan di Indonesia. Bank Syariah Indonesia merupakan merger bank syariah yang mendapat izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021 pada 27 Januari 2021. Dengan Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.¹

Sebelum merger dengan bank plat merah lainnya sehingga berganti nama Bank Syariah Indonesia seperti saat ini, BSI KC Kediri Hasanuddin merupakan Bank BRISyariah. Awalnya terjadi akuisisi antara PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19

¹Bank Syariah Indonesia, "Info Perseroan - Sejarah Perseroan," dalam https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, (diakses pada 10 September 2023, 12.29).

Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, kemudian tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah baru secara resmi beroperasi. PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang awalnya menggunakan sistem operasional secara konvensional kemudian berubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan pada prinsip syariah Islam. Dengan melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. menandatangani akta pemisahan pada tanggal 19 Desember 2008, yang memungkinkan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. bergabung dalam PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk, yang mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Sofyan Basir, Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Ventje Raharjo, Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk.²

Pada awal operasinya di tahun 2009 kantor PT BRI Syariah KC Kediri berlokasi di Jalan Pahlawan Kusuma Bangsa No. 2 Kediri. Kemudian memperluas pangsa pasarnya dengan kantor kas di Tulungagung. Pada tahun 2011 PT. Bank BRI Syariah memiliki Unit Mikro Syariah yang terdiri dari beberapa bagian yaitu Tulungagung, Nganjuk, Pare, Kediri, Ngronggo dimana Tulungagung telah memiliki

² Mutiara Arsita Dewi, "Analisis Kepuasan Nasabah Griya Faedah Di Bank Bri Syariah Kantor Cabang Kediri," *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021), 55.

kantor sendiri sementara yang lainnya masih menjadi bagian dari Kantor Cabang Kediri tetapi mempunyai ruang sendiri di kantor yang pada saat itu telah berpindah ke Jalan Hayam Wuruk TC No. A1-A2. Kemudian di tahun 2013 Unit Nganjuk, Pare dan Ngronggo melakukan *spin off* sesuai dengan lokasinya masing-masing.³

Pada tahun 2013 PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Kediri memiliki aset sebesar 10 milyar rupiah berupa bangunan yang telah dibeli dan disetujui. Kemudian tahun 2016 kantor PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah pindah ke Ruko Hassanudin *Business Center* Jalan Hassanudin No.21 Kediri sampai dengan saat ini. Januari tahun 2021 BRISyariah melakukan merger dan berganti menjadi Bank Syariah Indonesia. Gedung milik BSI KC Kediri Hasanuddin merupakan milik sendiri dengan terdapat tiga lantai, untuk lantai pertama digunakan sebagai *Banking Hall*, lantai kedua digunakan untuk Pegadaian Emas Syariah dan *staff office*. Terakhir yaitu lantai tiga digunakan oleh Bank Syariah Indonesia Area Kediri.⁴

2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin dalam menjalankan operasionalnya sebagai Bank Syariah memiliki visi dan misi, yaitu:

a. Visi

“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”

³ Ibid, 56.

⁴ Didik Dwi Tjahyono, *Wawancara*, 26 Oktober 2022.

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁵

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin

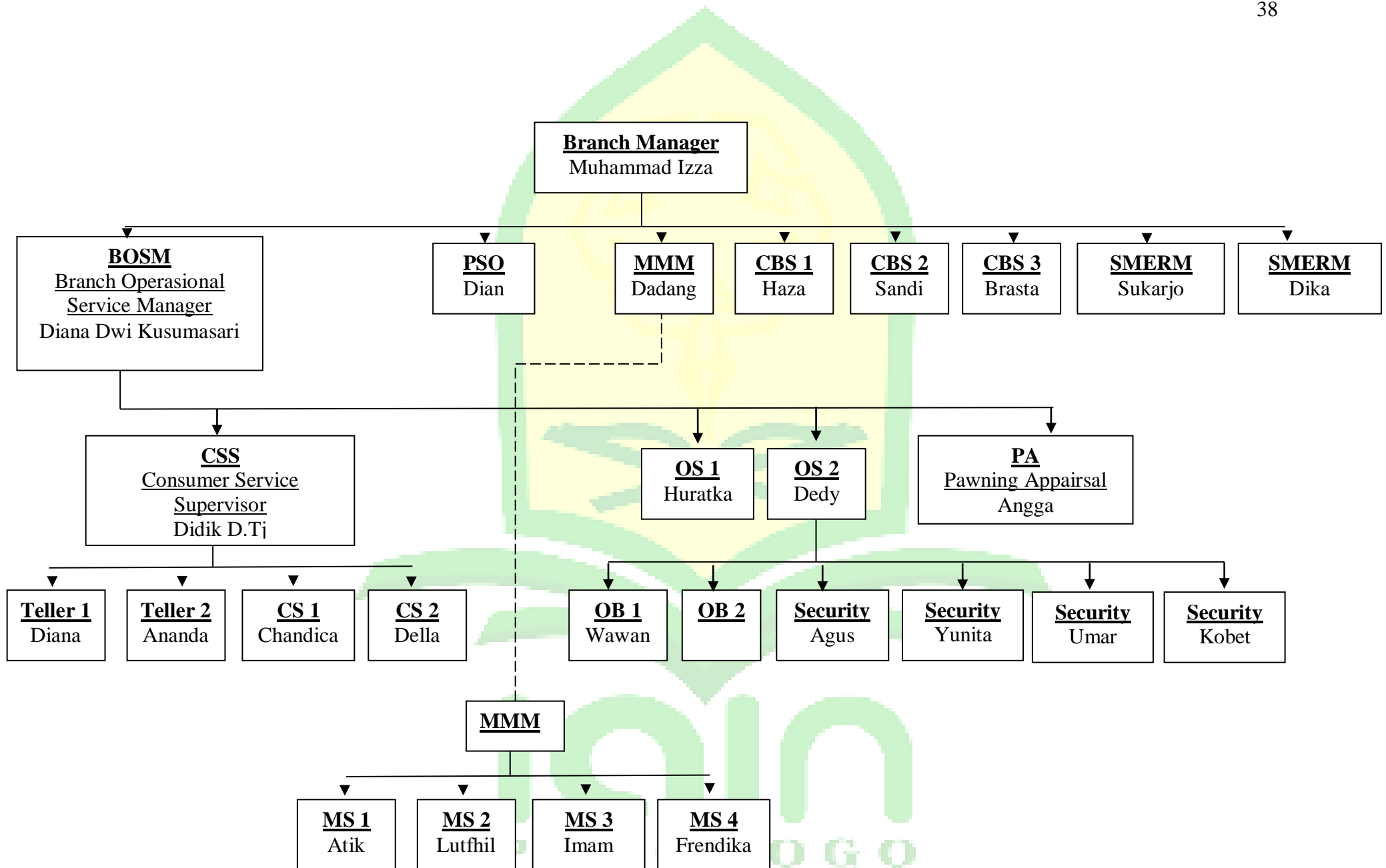
Berikut adalah susunan organisasi Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin, serta tugas dan tanggung jawab dari masing-masing karyawan:

Tabel 3.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin⁶

⁵Bank Syariah Indonesia, “Info Perseroan – Visi & Misi,” dalam https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html, (diakses pada 10 September 2023, 13.12).

⁶ Didik Dwi Tjahyono, *Wawancara*, 29 Oktober 2022.



Berikut tugas dan tanggungjawab karyawan Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin di setiap divisinya:

a. *Branch Manager*

Bertanggungjawab sebagai kepala kantor cabang yang bertugas memimpin serta mengawasi jalannya pencapaian target bisnis perbankan. Melakukan pengawasan dan koordinasi kegiatan operasional di kantor cabang. Memonitoring perihal seluruh operasional dalam lingkup kantor cabang yang dipimpinnya tersebut.

b. BOSM (*Branch Operational Service Manager*)

Bertanggungjawab penuh terhadap operasional kantor cabang dan fungsi kontrol dan *supervise* terhadap pekerjaan teller, *costumer service* dan *security*. Ikut membantu kepala cabang manager dalam pelaksanaan rencana kerja tahunan, rencana operasional dan pelayanan mengikuti aturan compliance dan control. Memonitoring nasabah yang akan melakukan transaksi. Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan administrasi harian, pembukaan rekening, laporan BI, neraca, laba rugi, dan CIF.

c. CSS (*Consumer Service Supervisor*)

Secara optimal melakukan pengelolaan sumber dan bidang operasi dalam rangka upaya mendukung *front liner* serta melakukan pengecekan pemenuhan persyaratan pembiayaan atau pencairan nasabah berdasarkan ketentuan yang berlaku di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanuddin.

d. PSO (*Pawning Sales Officer*)

Melakukan pengenalan sekaligus promosi produk pembiayaan gadai emas, memastikan tercapainya target bisnis gadai emas, dan memastikan taksiran barang jaminan yang akurat.

e. PA (*Pawning Appraisal*)

Sama halnya dengan *Pawning Officer* yaitu bertugas pencapaian target bisnis gadai emas, perbedaannya adalah jabatan *pawning officer* merupakan atas dari *pawning appraisal*.

f. MMM (*Micro Marketing Manager*)

Bertanggungjawab terhadap pengelolaan serta implementasi strategi pengembangan dan pencapaian bisnis mikro dan *branchless banking* secara efektif, efisien dan *prudent*. Melakukan monitoring kepada *staff* mikro untuk pelaporan baik internal maupun eksternal, dan memastikan target bisnis pembiayaan mikro tercapai.

g. MS (*Micro Staff*)

Bertanggungjawab memastikan penerapan dan implementasi dari strategi pengembangan bisnis mikro, melakukan analisis pemberian pembiayaan mikro, memberi rekomendasi atau putusan atas pembiayaan permohonan calon nasabah, serta memastikan perencanaan pemasaran baik itu harian maupun bulanan dalam perusahaan.

h. CBS (*Consumer Banking Sales*)

Bertanggung jawab memonitoring pembiayaan kredit nasabah. Memberikan penjelasan produk keuangan, prosedur, dan keuntungan layanan kepada calon nasabah.

i. SMERM (*Small Medium Enterprise Relationship Manager*)

Bertanggungjawab menciptakan hubungan bisnis dengan calon nasabah dan menjaga hubungan baik *existing* nasabah dengan menyediakan layanan finansial serta memberikan solusi untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.

j. OS (*Operational Staff*)

Melakukan pemeriksaan ulang untuk menjamin keabsahan dan kebenaran proses transaksi harian serta keabsahan bukti-bukti pendukungnya (dengan *proof sheets*), memastikan pembuatan laporan unit kerja, baik laporan kepada kantor pusat maupun pihak eksternal (BI atau pihak ketigalainnya) telah dilakukan dengan benar dan tepat waktu serta menilai kesesuaian pelaksanaan tugas pegawai dengan *job description*.

k. Teller

Bertanggungjawab dalam penerimaan dan penarikan pembayaran uang serta mengitung dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah Bank atau melakukan pekerjaan lain yang sesuai dengan *policy* perbankan.

l. CS (*Consumer Service*)

Staff pelaksana dari *front office* yang bertugas untuk membuat segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan nasabah sesuai dengan prinsip syariah, melayani pembukaan rekening, tabungan, dan menangani keeluhan nasabaah.

m. OB (*Office Boy*)

Bertanggungjawab menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan di lingkungan kantor serta menjaga *image* perusahaan di masyarakat.

n. *Security*

Menjamin keamanan di lingkungan perusahaan dan mendampingi petugas dalam transaksi keuangan di luar perusahaan.

4. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin

a. Produk *Funding*.¹

1) Tabungan *easy wadi'ah*

Simpanan berupa dana titipan nasabah dengan akad *wadi'ah*.

2) Tabungan *easy mudharabah*

Layaknya tabungan dana investasi nasabah yang menggunakan ini akan memperoleh bagi hasil sesuai kebijakan bank. Dengan simpanan ini nasabah bertindak sebagai pemilik dana seta bank menjadi pengelola dana dengan akad *mudharabah*.

3) Tabungan haji Indonesia

¹Bank Syariah Indonesia, "Produk dan Layanan," dalam <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu?s=4>, (diakses pada 5 Oktober 2023, 11.55).

Tabungan akad *wadi'ah murabahah* yang diperuntukan bagi nasabah yang akan melaksanakan perjalanan ibadah haji serta umrah berlaku untuk nasabah minimal berusia 17 tahun.

4) Tabungan haji muda Indonesia

Tabungan ini diperuntukan bagi nasabah dibawah usia 17 tahun yang akan menunaikan ibadah haji atau umrah bersama dengan keluarga atau program yang diadakan pihak sekolah Islam.

5) Tabungan Bisnis

Produk tabungan dengan kemudahan transaksi di segmen wiraswasta.

6) BSI Tabungan Pendidikan

Jenis tabungan berjangka khusus perencanaan pendidikan diri sendiri ataupun anak di masa depan.

7) Tabungan SimPel IB

Tabungan yang diperuntukan bagi pelajar dari PAUD hingga SMA sederajat.

8) BSI tabungan junior

Tabungan ini khusus untuk anak-anak dibawah usia 17 tahun.

9) BSI tabungan pensiun

Tabungan untuk menjadi mitra bayar dengan lembaga pengelola dana pensiun yang bekerjasama dengan bank bagi nasabah perorangan.

10) BSI giro rupiah

Produk titipan dana yang dikelola dengan akad *wadi'ah* atau *mudharabah* dari pihak ketiga yang dapat menunjang bisnis perorangan atau non perorangan.

11) Deposito rupiah BSI

Jenis investasi berjangka waktu tertentu yang menggunakan prinsip *mudharabah muthlaqah* dalam mata uang rupiah.

12) BSI tabungan efek syariah

Produk simpanan untuk penyelesaian transaksi efek pasar modal bagi nasabah perorangan.

b. Produk *Financing*²

1) BSI KUR

a) BSI KUR Super Mikro

Layanan pembiayaan diperuntukkan kepada pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah dengan kebutuhan modal dengan plafond sampai dengan Rp. 10.000.000,-

b) BSI KUR Mikro

Pembiayaan dengan plafond diatas Rp. 10.000.000 s/d Rp. 50.000.000,- untuk memenuhi kebutuhan modal kerja serta investasi bagi usaha mikro, kecil dan menengah.

c) BSI KUR Kecil

² Ibid.

Sama halnya dengan pembiayaan BSI KUR lainnya namun plafond BSI KUR kecil diatas Rp. 50.000.000 s/d Rp. 500.000.000,-

2) BSI Griya

a) BSI Griya Simuda

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah dengan plafond pembiayaan lebih tinggi tetapi dengan angsuran yang ringan untuk nasabah berusia muda untuk memiliki rumah impian.

b) BSI Griya Pembelian

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan menggunakan akad *murabahah*, antara lain:

- i. Pembelian rumah baru, rumah *second*, ruko, apartemen
- ii. Pembelian kavling siap bangun
- iii. Pembangunan atau renovasi rumah
- iv. Ambil alih pembiayaan dari bank lain

c) BSI Griya Mabrur

Pembiayaan menggunakan *property* menjadi agunan dari pembiayaan sebelumnya dengan akad *musyarakah mutanaqisah*.

d) BSI Griya *Take Over*

Pengambilalihan pembiayaan KPR dari bank lain dengan angsuran lebih murah.

e) BSI Griya *Refinancing*

Pembiayaan untuk pemenuhan kebutuhan nasabah mulai dari renovasi, biaya pendidikan atau biaya kesehatan dalam bentuk penilaian atas rumah.

3) BSI Mitraguna Berkah

Pinjaman yang diperuntukkan kepada pegawai Bank Syariah Indonesia.

4) BSI Mitraguna Online

Pembiayaan dengan berbagai kemudahan dan manfaat melalui BSI Mobile

5) BSI Mitraguna Beragun Emas (*Non Qardh*)

Pembiayaan beragunan yang disimpan dengan penerapan akad *murabahah/musyarakah, mutanaqishah/ijarah* dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad *rahn* dalam jangka waktu tertentu.

6) Gadai Emas BSI Mobile

Layanan gadai emas melalui BSI Mobile mulai dari reservasi kedatangan, top up dan perpanjangan gadai emas.

7) BSI OTO

Pembiayaan kepemilikan kendaraan dengan akad *murabahah*. Pembiayaan ini juga dapat dilakukan melalui BSI Mobile.

8) BSI Pensiun Berkah

Pembiayaan yang diperuntukkan kepada para penerima pensiun bulanan.

9) BSI Talangan Travel Haji Khusus

Pembiayaan untuk pembayaran pelunasan biaya haji khusus kepada travel haji.

10) BSI Mitra Alkes

Pembiayaan berupa investasi alat kesehatan berdasarkan profesi keahlian.

11) BSI Mitra SPBU

Pembiayaan untuk Pembelian BBM kepada PT. Pertamina sebagai modal usaha sebuah SPBU.

12) BSI Mitra Bisnis Investasi

Pembiayaan investasi usaha nasabah dalam rangka kepemilikan/pembangunan/renovasi tempat usaha, dan pemenuhan sarana prasarana usaha.

13) BSI Mitra Beragun Tunai

Pembiayaan Modal kerja dan unvestasi usaha dengan jenis agunan pemjaminan berupa deposito.

14) BSI Mitra Modal Kerja

Pembiayaan modal kerja dalam memenuhi kebutuhan operasional atau biaya produksi.

B. Data Etos Kerja Karyawan Marketing Bank Syariah Indonesia Kediri

Hasanudin

P O N O R O G O

Proses mengumpulkan data penelitian ini dilakukan dengan metode observasi dan wawancara yang dilakukan secara langsung pada bulan

September 2022-Oktober 2022 dan 10 Juli 2023. Etos kerja merupakan sikap keperibadian atau karakter yang dimiliki manusia yang menjadi sikap mendasar hidupnya. Sejauh ini Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kediri Hasanudin sangat memperhatikan perkembangan karir seluruh pegawainya.

Berdasarkan hasil wawancara penerapan etos kerja pada Bank Syariah Kantor Cabang Kediri Hasanudin ditujukan kepada seluruh karyawan yang ada pada perusahaan, namun penelitian ini akan berfokus pada satu divisi yaitu bagian pemasaran/*marketing*. Sebagaimana dijelaskan oleh Didik Dwi sebagai *Consumer Servis Supervisor* dalam pengembangan Sumber Daya Insani pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Kediri Hasanudin yaitu:

“Etos kerja itu sikap/perilaku karyawan dalam bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan, kalau disini ada budaya kerja yang disebut dengan *core values* AKHLAK, singkatan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal Adaptif dan Kolaboratif. Harapannya dapat menjadi panduan bagi setiap karyawan sehingga menciptakan budaya kerja yang mampu mempercepat kinerja bank menjadi lebih baik. Karyawan marketing atau karyawan lain dari berbagai jabatan sama mbak, harus sesuai standar kerja yang sudah ditentukan bank. Semua harus bisa menerapkan *core values* dalam pekerjaannya.”³

Core Values Bank Syariah Indonesia merupakan nilai-nilai budaya kerja yang menjadai landasan cara berfikir, berperilaku dan bertindak yang ditanamkan sebagai AKHLAK, yaitu:

1. Amanah, artinya berpegang teguh atas kepercayaan yang diberikan.
2. Kompeten, artinya terus belajar mengembangkan kapabilitas.
3. Harmonis, artinya saling menghargai dan peduli satu sama lain.

³ Didik Dwi Tjahyono, *Wawancara*, 10 Juli 2023.

4. Loyal, artinya mengabdikan dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
5. Adaptif, artinya berinovasi dan antusias dalam menggerakkan dan menghadapi perubahan.
6. Kolaborasi, artinya membangun kerjasama yang sinergis.

Didik Dwi Tjahyono menambahkan bahwa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Hasanudin sudah melaksanakan etos kerja islami yaitu dengan menerapkan sholat berjama'ah di mushola perusahaan ketika memasuki waktu dhuhur ataupun ashar sekaligus untuk beristirahat. Pelaksanaan sholat wajib juga dikumandangkan adzan melalui pengeras suara sehingga selain karyawan bank, nasabah yang saat itu ada di dalam bank dapat mengikuti sholat berjama'ah. Sebelum melaksanakan tugasnya masing-masing karyawan berkumpul untuk melaksanakan do'a pagi bersama dan evaluasi terhadap hasil kerja dari masing-masing divisi.

Berdasarkan wawancara dengan Atik selaku *Micro Staff* berpendapat bahwa etos kerja merupakan sikap dalam bekerja yang harus taat pada peraturan yang ditetapkan perusahaan dan dalam penerapannya harus sesuai dengan prinsip syariah karena menurutnya bekerja merupakan suatu ibadah. Artinya dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam bekerja tidak bertentangan dengan aturan perusahaan dan prinsip syariat Islam.⁴

Frendika Indra selaku *Micro Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Hasanudin memaknai etos kerja adalah dorongan semangat

⁴ Atik Rikawati, *Wawancara*, 10 Juli 2023.

atau motivasi yang dimiliki individu dalam bekerja yang berdasarkan nilai-nilai untuk melaksanakan pekerjaan dengan tanggungjawab untuk meningkatkan kantor cabang dalam meraih target perusahaan. Beliau menambahkan penjelasan penerapan budaya kerja perusahaan sebelumnya oleh Didik Dwi Tjahyono, yaitu:

“.....kantor kan buka jam 8, kurang lebih setengah jam sebelum jam operasional apel paginya. Kalau dilaksanakan apel, pasti ada kegiatan evaluasi apa saja kekurangan selama ini, mulai dari produk, tiap divisi, target perusahaan pasti dibahas jadi karyawan bisa memperbaiki dirinya supaya lebih meningkatkan kinerjanya waktu bekerja. Setelah itu ditutup dengan do'a yang dipimpin karyawan laki-laki secara bergantian. Baru setelah itu karyawan mulai bekerja sesuai tugasnya masing-masing. Meskipun karyawan marketing lebih sering bekerja di lapangan tapi kami tetap mengikuti kegiatan apel pagi dan evaluasi kerja di bank. Kita melakukan pemasaran bersama anggota divisi lainnya, seperti gadai emas. Strateginya mulai dari penyebaran brosur di pasar, tempat gadai, toko, dan tempat-tempat yang ramai orang. Kami sering melakukan kunjungan ke UMKM untuk bersilaturahmi dan melakukan pengenalan produk-produk bank.”⁵

Dalam menyelesaikan pekerjaannya karyawan mendapatkan imbalan sebagai bentuk apresiasi terhadap pencapaiannya menyelesaikan pekerjaan. Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin memberlakukan sistem imbalan berupa *reward* yang mempertimbangkan prinsip kompetitif dan keadilan. Tujuan imbalan atau *reward* ini untuk mempertahankan posisi Bank Syariah Indonesia di pasar dan memotivasi karyawan untuk terus meningkatkan prestasi kerjanya. Pemberian *reward* merupakan bentuk apresiasi perusahaan kepada karyawan yang mencapai target perusahaan dalam bekerja. Sejalan dengan penjelasan Frendika Indra:

⁵ Frendika Indra, *Wawancara*, 26 Oktober 2022.

“...banyak yang didapat dek, apalagi kalau kami dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik bahkan melebihi target perusahaan. Mulai dari *reward* finansial maupun non-finansial untuk karyawan individu maupun divisi. Salah satunya, akhir minggu ini akan dilaksanakan perjalanan ke Yogyakarta seluruh karyawan karena bank mendapatkan pertumbuhan laba sebanyak 60 miliar bulan ini.”⁶

Berdasarkan penelitian Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Hasanudin juga memberlakukan pemberian *reward* berupa penghargaan bagi karyawan atau disebut dengan *employee's award* yang memiliki kualitas kerja baik dalam lingkup Bank Syariah Indonesia se-Area Kediri. Pada bulan September 2022 *top three* yang mendapatkan penghargaan yaitu *Customer Service* dari BSI KC Kediri Gudang Garam, Satpam dari BSI KC Kediri Hasanudin, dan terakhir *Marketing staff* dari BSI KC Tulungagung. Dimana penghargaan tersebut diumumkan di papan informasi bank yang terletak di ruang operasional lantai 2 yang dapat dengan mudah dilihat oleh karyawan.⁷

Terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi etos kerja karyawan marketing baik faktor internal maupun faktor eksternal. Berdasarkan wawancara Frendika Indra sebagai karyawan *marketing* yang bertugas pada bagian produk *micro* mengatakan:

“Motivasi saya dalam bekerja, pasti yang pertama keluarga. Saya memiliki istri dan anak yang kebutuhannya harus saya penuhi. Kemudian gaji yang peroleh, selain itu saya juga senang berinteraksi dengan orang lain dek jadi dengan bekerja saya bisa lebih banyak mengenal karakter-karakter yang sebelumnya belum saya temui.”⁸

⁶ Frendika Indra, *Wawancara*, 26 Oktober 2022.

⁷ Dista Magdalena, *Observasi*, 9 Oktober 2022.

⁸ Frendika Indra, *Wawancara*, 26 Oktober 2022.

Atik selaku karyawan divisi *micro marketing* juga berpendapat mengenai motivasi bekerja:

“Karna saya senang bekerja dan menghasilkan penghasilan sendiri saja dek, selain itu membantu suami untuk menambah pendapatan keluarga”

Berdasarkan data yang diperoleh, Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin sangat memperhatikan kualitas dari sumber daya manusia di dalam perusahaan, karyawan bank diwajibkan melaksanakan peraturan bank. Karyawan bank dituntut untuk menjalankan pekerjaannya sesuai dengan *job desk* nya masing-masing. Karyawan wajib mengikuti peraturan perusahaan yang ditetapkan seperti menerapkan budaya kerja AKHLAK, berpakaian sopan yang telah diatur oleh perusahaan dan datang tepat waktu. Oleh karena itu, sebelum menjadi karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin mendapatkan masa pelatihan. Dengan ini akan menciptakan rasa tanggung jawab dan meningkatkan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Selain hal tersebut, karyawan mendapatkan pembinaan dan pelatihan kerja dalam rangka meningkatkan pelayanannya kepada nasabah.

C. Data Alasan Perkembangan Teknologi Menjadi Kendali Etos Kerja

Karyawan Marketing Bank Syariah Indonesia Kediri Hasanudin

Perkembangan teknologi di Bank Syariah Indonesia ditandai dengan transformasi digital sebagai pertumbuhan dan percepatan perbankan syariah. Sejak Februari 2021 Bank Syariah Indonesia telah meningkatkan progres dalam sistem digital perbankan yang dapat dinikmati oleh semua kalangan. Inovasi digital ini menjadi daya tarik baru bagi nasabah dengan manfaat yang ada didalamnya. BSI Mobile memberikan kemudahan tidak hanya dari segi

perbankan seperti cek saldo, transfer, atau pembayaran tagihan. Lebih dari itu, BSI Mobile memberikan fitur akses informasi spiritual seperti arah kiblat, waktu sholat, masjid terdekat hingga pembayaran aqiqah dan qurban. BSI Mobile juga menyediakan layanan sosial dalam rangka mempermudah penyaluran zakat, infaq, sedekah dan wakaf. Selain BSI Mobile perkembangan digital juga dilaksanakan melalui pengembangan BSI *webform* yang memiliki fitur layanan lebih lengkap dengan fitur pengajuan pembiayaan melalui *platform* digital *website*. Layanan seperti ini merupakan hal yang belum diperoleh pada aplikasi digital bank lainnya.

Didik Dwi Tjahyono selaku *Consumer Service Supervisor* menjelaskan bahwa dengan teknologi digital tersebut akan memudahkan tidak hanya dari nasabah tapi juga perbankan syariah. Dengan penerapan digital Bank Syariah Indonesia juga mulai melaksanakan pembiayaan yang berbasis *paperless* yang dimaksudkan untuk mengurangi penggunaan kertas dan beralih ke teknologi digital. Sejalan dengan komitmen Bank Syariah Indonesia dalam ikut mengurangi emisi karbon dan menciptakan Indonesia bebas emisi karbon. Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin memulai langkahnya dengan melakukan pemindaian berkas nasabah pengajuan pembiayaan dimulai dari nasabah pengajuan tahun 2015. Dengan perencanaan di masa depan semua produk layanan Bank Syariah Indonesia dapat diakses secara digital sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan pengajuan tidak perlu ke kantor cabang.⁹

⁹ Didik Dwi Tjahyono, Wawancara, 28 September 2022.

Berdasarkan pengamatan proses peralihan digital tersebut dilakukan dengan pemindaian menggunakan *scanner* berkas-berkas perjanjian, akad, dan agunan. Proses pemindaian dilakukan dalam rangka pengecekan kembali persyaratan yang ditetapkan dalam pengajuan permohonan pembiayaan usaha. Sebelum nantinya calon nasabah mengisi formulir dan mengajukan permohonan kredit yang diberikan pihak bank, kemudian formulir tersebut ditandatangani oleh pemohon. Setelah berkas pengajuan lengkap dan disetujui oleh pihak bank yang nantinya berkas tersebut akan disimpan sebagai arsip perusahaan. Setelah proses pemindaian selesai kemudian berkas akan dilakukan pengecekan kembali oleh bagian *Consumer Banking Sales*. Pemindaian berkas tersebut sering kali diulang kembali karena hasil foto kurang jelas atau kabur ataupun urutan berkas tidak sesuai. Hal tersebut menjadikan proses pengecekan berkas dengan pemindaian menjadi kurang efisien. Terdapat beberapa karyawan karyawan divisi *funding* yang mengeluhkan proses tersebut dirasa kurang efisien karena karyawan memiliki tugas tanggung jawab yang harus segera diselesaikan, sedangkan transformasi digital ini merupakan hal baru bagi industri perbankan syariah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan marketing Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin masih menemukan calon nasabah yang beranggapan lembaga perbankan syariah memiliki kesamaan sistem operasional dengan perbankan konvensional hanya berbeda penyebutan produk saja. Bagi karyawan marketing hal tersebut menjadi tantangan baru dalam meluruskan pendapat tersebut dan menjadi peluang baru untuk

memperluas pasar khususnya bagi masyarakat beragama Islam. Dadang Ari Cahyono selaku *Mikro Marketing Manager* di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin menerangkan bahwa:

“Pembiayaan syariah dengan penerapan akad merupakan hal baru bagi masyarakat. Tidak jarang calon nasabah mengatakan sistem bagi hasil bsi sama seperti bunga bank. Saya sebagai manager marketing juga melakukan pemasaran, supaya masyarakat banyak yang mengetahui program pembiayaan seperti KUR Mikro saya dan marketing staff akan memberikan pemahaman terkait sistem yang ada di bsi. Apalagi dengan teknologi canggih sekarang, semua informasi bank bisa diakses melalui internet. BSI memperkenalkan produk pembiayaan yang mudah didapat dengan syarat-syarat yang sederhana tapi tidak menyalahi prinsip agama Islam.”¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Atik sebagai *micro staff* di Bank Syariah Kediri Hasanudin mengenai perkembangan teknologi:

“Perkembangan digitalisasi itu karena adanya perkembangan ekonomi masyarakat, apalagi dengan era global sekarang makin marak penggunaan gadget di hampir semua kegiatan hidup. Jadi BSI juga harus mampu berkembang memenuhi kebutuhan masyarakat. Teknologi digital itu seperti Aplikasi BSI Mobile dan *website* BSI yang dikembangkan oleh kantor pusat, kantor cabang hanya bertugas sebagai pelaksana dan memasarkan produk atau layanan yang sudah diuji oleh Dewan Pengawasan Syariah.”¹¹

Menurut Frenrika Indra mengenai perkembangan teknologi digital di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin:

“BSI Mobile itu merupakan transformasi digital yang dikembangkan BSI. Sistem aplikasi yang mudah digunakan kapanpun dan dimanapun jadi nasabah banyak yang tertarik melakukan aktivasi BSI *Mobile*. Banyak nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin yang antusias untuk melakukan aktivasi layanan aplikasi *mobile banking*. Kami kerap dimintai tolong nasabah untuk membantunya menggunakan layanan aplikasi

¹⁰ Dadang Ari Cahyono, *Wawancara*, 10 Juli 2023.

¹¹ Atik Rikawati, *Wawancara*, 10 Juli 2023.

BSI Mobile. Selain *BSI Mobile*, platform digital web *BSI* juga ada dek, sudah dilengkapi dengan berbagai fitur layanan seperti pengajuan pembiayaan. Jadi memudahkan nasabah tanpa perlu antri di Bank tentunya lebih efisien juga waktunya.”¹²

Didik Dwi Tjahyono pada bagian *consumer service supervisor* menjelaskan bahwa:

“Perkembangan digitalisasi Bank Syariah Indonesia ini sangatlah pesat, semua produk mengikuti perkembangan digitalisasi yang semakin canggih. Nasabah dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait produk-produk melalui *BSI Mobile* ataupun website resmi *BSI*. Sekarang pembiayaan bisa diperoleh cukup menggunakan ponsel pintar.”

Berdasarkan pengamatan peneliti karyawan *marketing* dan perkembangan teknologi di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin, transformasi digital memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah sehingga menarik minat nasabah melakukan aktivasi *BSI Mobile*. Manfaat yang didapatkan dari transformasi digital tidak hanya didapatkan oleh nasabah, bahkan membantu karyawan dalam pencapaian target perusahaan yang difokuskan melalui platform digital. Karyawan *marketing* dituntut harus cepat menguasai perkembangan digitalisasi yang dikembangkan oleh perusahaan, dengan penerapan *ultimate service* oleh karyawan *BSI KC Kediri Hasanudin* kepada nasabah maupun calon nasabah melayani sepenuh hati untuk menciptakan rasa nyaman kepada calon nasabah sehingga dapat menarik minat masyarakat Kediri untuk ikut memanfaatkan layanan keuangan syariah dan meningkatkan penggunaan transaksi digital tetapi masih mengedepankan asas kehati-hatian untuk melindungi dan mengelola dana yang ditelaah dipercayakan nasabah.

¹² Frendika Indra, *Wawancara*, 10 Juli 2023.

D. Data Dampak Etos Kerja Karyawan Marketing Terhadap Pencapaian Pemasaran Bank Syariah Indonesia Kediri Hasanudin

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Hassanudin memiliki lokasi yang strategis mendapat respon yang baik dari masyarakat. Bank Syariah Indonesia berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan karyawan kepada nasabah sehingga nasabah akan mendapatkan kepuasan dalam menggunakan produk jasa layanan Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin. Seperti penjelasan Didik Dwi Tjahyono mengenai pelatihan pelayanan karyawan menjadi agenda penting dalam meningkatkan etos kerja karyawan. Penerapan etos kerja karyawan yang dilakukan oleh karyawan marketing Bank Syariah Indonesia meningkatkan minat masyarakat Kediri untuk turut merasakan kemudahan yang diberikan melalui perkembangan digitalisasi.

Etos kerja dalam bekerja dapat meningkatkan kinerja karyawan marketing dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan bank. Karyawan marketing mampu mendapatkan keuntungan yang diperoleh dari tercapainya target pemasaran Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin. Berdasarkan penjelasan karyawan marketing yang mendapatkan *reward* atas pertumbuhan pembiayaan bank merupakan tanda karyawan marketing mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik dengan mencapai target pemasaran yang direncanakan oleh pihak bank. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Hassanudin terus mengalami peningkatan aset yang luar biasa dari tahun-ketahun. Penerapan etos kerja islami menjadi pendorong kuat meningkatnya kualitas

layanan maupun fasilitas yang diberikan bank. Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hassanudin dapat meningkatkan jumlah nasabah dalam penggunaan layanan dengan aplikasi mobile banking BSI atau *website* resmi BSI dalam mempercepat pertumbuhan pengguna transaksi digital.

Dadang Ari Cahyono selaku *Micro Marketing Manager* mengatakan bahwa:

“Divisi marketing memiliki target pemasaran yang harus tercapai, lebih baik lagi jika bisa melampaui target. Tujuannya untuk menambah jumlah nasabah, meningkatkan loyalitas nasabah, meningkatkan profitabilitas bank, dan masih banyak lagi. Bisa dilihat melalui laporan neraca nasional. Alhamdulillah saat ini BSI mengalami presentase pertumbuhan laba yang terus meningkat.”¹³

Berdasarkan data yang diperoleh dari web resmi BSI saat ini jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia secara keseluruhan mencapai 18,76 juta yang menempatkan Perseroan bank di posisi 5 dengan jumlah nasabah terbesar di Indonesia. Bank Syariah Indonesia terus mengalami pertumbuhan sejak pertama kali melakukan merger di tahun 2021. Transaksi yang dilakukan melalui kanal digital juga menunjukkan keberhasilan transformasi digital. Saat ini BSI mendapatkan transaksi sebanyak 170,7 juta pada kuartal II/ 2023. Jumlah tersebut meningkat 45,01% secara tahunan.¹⁴

¹³ Dadang Ari Cahyono, *Wawancara*, 10 Juli 2023.

¹⁴BSI, “Berikan Layanan Terbaik melalui Transformasi Digital, BSI Raih Penghargaan Internasional,” dalam <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/berikan-layanan-terbaik-melalui-transformasi-digital-bsi-raih-penghargaan-internasional>, (diakses pada 24 Oktober 2023, pukul 14.19)

BAB IV

ANALISIS ETOS KERJA KARYAWAN MARKETING DALAM PENCAPAIAN PEMASARAN BSI KC KEDIRI HASANUDIN

A. Analisis Etos Kerja Karyawan Marketing Bank Syariah Indonesia (BSI) Kediri Hasanudin

Lembaga perbankan syariah yang makin luas penyebarannya mengakibatkan persaingan dalam dunia perbankan menjadi sangat sengit. Perusahaan dituntut menciptakan inovasi yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Sumber daya manusia saat ini menjadi fokus utama yang berperan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan dan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan kegiatan operasional perusahaan. Komponen sumber daya manusia yang menunjang kesuksesan tujuan bank syariah salah satunya adalah etos kerja karyawan. Etos kerja dimiliki tiap individu dalam suatu kelompok agar mampu bekerjasama meraih cita-cita perusahaan.

Etos kerja merupakan perilaku yang dimiliki tenaga kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Perilaku atau sikap karyawan menjadi ciri khas seseorang dalam suatu kelompok orang yang bekerja. Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin berkomitmen untuk lebih memperhatikan kualitas tenaga kerjanya dengan melakukan upaya-upaya peningkatan etos kerja karyawan. Etos kerja merupakan semangat kerja yang menjadi pendorong karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab dalam bekerja. Hal ini sesuai dengan teori Charlin mengenai teori etos kerja yang menjelaskan bahwa etos kerja merupakan karakter suatu kelompok rasa tertentu dimana

harus ada upaya dari perusahaan dalam menciptakan etos kerja karyawan melalui proses yang terkendali dengan melibatkan sumber daya manusia. Etos kerja yang tinggi tercipta karena adanya harapan dan tantangan yang dapat membuat manusia bekerja dengan teliti, rajin, dan rasa tanggungjawab yang besar.¹

Sebagai lembaga keuangan syariah dengan tenaga kerja yang menganut agama muslim Bank Syariah Indonesia menerapkan etos kerja islami dengan mengutamakan prinsip syariat Islam. Etos kerja islami berlandaskan pada keyakinan pada Al-Qur'an sehingga dalam pelaksanaannya tetap mengutamakan untuk memenuhi tugas dan tanggungjawabnya sebagai tenaga kerja tetapi juga didasarkan untuk beribadah terhadap Allah SWT dan untuk kebaikan diri sendiri baik secara materi maupun sebagai amal salih. Sebagaimana yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin yang saat ini menjadi budaya kerja karyawan dengan melaksanakan tugas dan tanggungjawab bekerja yang mengutamakan nilai-nilai Islam, menjalankan perintah kewajiban dan sunah dalam beribadah, dan tidak bertentangan dengan aturan prinsip perusahaan maupun prinsip syariat Islam.²

Menurut Priansa seseorang telah melaksanakan etos kerja ada 3 karakteristik utama yang menjadi identitas etos kerja yaitu, keahlian

¹ Biatna Dulbert Tampubolon, "Analisis Faktor Gaya Kepemimpinan dan Faktor Etos Kerja Karyawan terhadap Kinerja Pegawai pada Organisasi yang Telah Menerapkan," *Jurnal Standardisasi*, Vol. 9, No. 3, (2007), 108.

² Toto Tasmara, *Etos Kerja Pribadi Muslim* (Jakarta: PT Dana Bhakti Wakaf, 1995), 25.

interpersonal, inisiatif, dan dapat diandalkan.³ Dalam penerapannya Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Hasanudin secara keseluruhan karakteristik etos kerja yang dikemukakan oleh Priansa. Penjelasan mendetail mengenai karakteristik etos kerja karyawan marketing di Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin sebagai berikut:

1. Keahlian Interpersonal

Kemampuan pegawai merupakan aspek penting dalam menjalin hubungan kerja dengan orang lain atau pegawai berhubungan dengan pegawai lain yang ada di dalam maupun di luar organisasi. Seperti halnya karyawan marketing BSI KC Kediri Hasanudin, dalam melaksanakan tanggungjawabnya ketika bekerja harus melakukan interaksi secara langsung dengan masyarakat Kediri atau calon nasabah dan nasabah.

Dimana keahlian tersebut meliputi kebiasaan karyawan marketing yang melakukan kunjungan kepada usaha-usaha milik masyarakat untuk melakukan silaturahmi, monitoring nasabah, dan promosi. Hal itu menunjukkan karyawan marketing BSI KC Kediri Hasanudin memiliki kebiasaan yang baik dalam menjalin komunikasi yang baik dengan orang lain.⁴ Penampilan merupakan hal utama yang sangat diperhatikan karyawan, dengan berpakaian rapi dan bersih sesuai ketentuan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin.

³ Atty Tri Juniarti dkk, *Lingkungan Organisasi*, 21-22.

⁴ Frendika Indra, *Wawancara*, 26 Oktober 2022.

2. Inisiatif

Inisiatif merupakan karakteristik yang dapat meningkatkan dorongan kepada karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Menurut Priansa terdapat 16 sifat yang dapat menggambarkan inisiatif yang berkenaan dengan pegawai, yaitu; cerdas, produktif, banyak ide, berinisiatif, ambisius, efisien, efektif, antusias, dedikasi, daya tahan kerja, akurat, teliti, mandiri, mampu beradaptasi, gigih, dan teratur.

Dari keenambelas sifat yang menggambarkan inisiatif pegawai, karyawan marketing BSI KC Kediri Hasanudin telah menunjukkan sifat sikap produktif, ambisius, efisien, efektif, antusias, dedikasi, mampu beradaptasi, teliti, dan gigih dalam melaksanakan tanggungjawabnya terhadap pekerjaannya. Strategi yang dilakukan karyawan marketing dalam memasarkan produk dan layanan BSI KC Kediri Hasanudin dengan berkunjung ke berbagai tempat ramai menunjukkan adanya sifat inisiatif tinggi yang dimiliki.

3. Dapat Diandalkan

Berhubungan dengan adanya harapan terhadap kinerja pegawai dan merupakan suatu perjanjian implisit pegawai untuk melakukan beberapa fungsi pekerjaan. Menurut Priansa ada tujuh sifat yang dapat menggambarkan seorang pegawai yang dapat diandalkan. Penerapan *briefing* pagi seraya berdo'a bersama yang bertujuan untuk memberikan evaluasi bagi hasil kerja dan penyampaian target yang belum tercapai terhadap produktivitas Bank Syariah Indonesia

mewajibkan karyawan untuk mengikuti arahan yang menjadi petunjuk serta peraturan yang harus diperhatikan karyawan. Sama halnya dengan permohonan pengajuan pembiayaan dari calon nasabah, karyawan marketing selalu mengedepankan prinsip kehati-hatian dalam bekerja. Dengan adanya pemberian *reward* atas hasil kerjanya karyawan marketing berusaha untuk selalu menyelesaikan pekerjaannya sesegera mungkin bahkan berusaha melebihi target pemasaran perusahaan sehingga pekerjaan dapat terselaikan dengan tepat waktu atau lebih cepat dari waktu yang diberikan.

B. Analisis Alasan Perkembangan Teknologi Menjadi Kendala Etos Kerja Karyawan Marketing Bank Syariah Indonesia Kediri Hasanudin

Perkembangan teknologi digital merupakan inovasi pengembangan produk yang saat ini menjadi fokus utama strategi bisnis Bank Syariah Indonesia untuk menciptakan lebih dari sekedar bank digital syariah. Didukung dengan program pembiayaan berkelanjutan BSI yang berkomitmen dalam mengurangi penggunaan kertas (*paperless*). Dengan pengembangan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi digital.⁵

Kendala yang dialami dalam menghadapi perkembangan teknologi karyawan marketing Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin mampu menyesuaikan diri dan berupaya menemukan solusi akan hal tersebut serta berusaha untuk meningkatkan etos kerjanya. Menurut Dadang Ari Cahyono

⁵ Didik Dwi Tjahyono, Wawancara, 28 September 2022.

pengenalan produk berbasis syariah dengan prinsip agama Islam masih menjadi hal baru bagi nasabah, tak jarang masyarakat berpendapat produk bank syariah dengan bank konvensional sama hanya berbeda pada penamaan produk saja. Pemikiran masyarakat yang seperti itu menjadi kendala bagi bank syariah dalam menjalin komunikasi untuk menarik minat calon nasabah.⁶

Menurut Atik Rahmawati penerapan teknologi yang dilakukan BSI merupakan hasil dari pengembangan inovasi dari kantor pusat, sementara kantor cabang bertugas sebagai pelaksana pemasaran produk layanan yang telah diuji oleh Dewan Pengawasan Syariah. Berdasarkan pengamatan peneliti ada karyawan marketing yang mengeluh dalam melakukan proses pemindaian berkas pembiayaan nasabah baik nasabah lama maupun nasabah baru. Proses yang harus diulangi beberapa kali karena hasil *scan* buram dan urutan berkas tidak sesuai mengakibatkan pelaksanaannya kurang efisien, disisi lain karyawan marketing juga harus melakukan pemasaran di lapangan sehingga beban pekerjaan mereka bertambah. Karyawan harus membuat strategi untuk pencapaian target pemasaran dan menyelesaikan permasalahan tersebut agar proses pemindaian segera terlaksana.⁷

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hasil penelitian Irawati.⁸ Sesuai dengan teori kendala yang diungkapkan oleh Forgy, kendala merupakan segala sesuatu yang menghambat suatu sistem untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi. Dapat disimpulkan bahwa kurangnya orientasi teknologi digital

⁶ Dadang Ari Cahyono, *Wawancara*, 10 Juli 2023.

⁷ Dista Magdalena, *Observasi*, 12 Oktober 2022.

⁸ Irawati, "Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan dalam Pencapaian Target di PT. Bank Muamalat, Tbk KCP SM.Raja Medan", *Skripsi* (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016), 51.

dan adanya persepsi masyarakat Kediri yang beranggapan Bank Syariah dengan Bank Konvensional sama.

C. Analisis Dampak Etos Kerja Karyawan Marketing Terhadap Pencapaian Pemasaran Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin

Etos kerja merupakan semangat kerja yang menjadi pendorong karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab dalam bekerja. Etos kerja karyawan marketing yang baik merupakan akibat dari komitmen Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin dalam upaya pengembangan karier bagi karyawannya. Penerapan etos kerja karyawan yang dilakukan akan mengakibatkan pada tercapainya target pemasaran perusahaan. Capaian pemasaran dapat dilaksanakan apabila tujuan yang menjadi cita-cita perusahaan dapat tercapai baik sesuai dengan target perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian etos kerja karyawan marketing yang tinggi dapat meningkatkan jumlah pertumbuhan pada bulan Agustus 2022 sebanyak 60 miliar rupiah. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Hassanudin terus mengalami peningkatan aset yang luar biasa dari tahun-ketahun. Selain itu, proses transformasi digital berjalan baik dengan meningkatnya jumlah nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* dan *website* resmi BSI.⁹ Hasil penelitian ini sesuai dengan pengertian dampak oleh Suharno dan Retnoningsih.

Didukung oleh penjelasan dari *Manager Marketing Micro* yang menyatakan bahwa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Hasanudin

⁹ Frendika Indra, *Wawancara*, 26 Oktober 2022.

mengalami pertumbuhan yang signifikan dari tahun ketahun. Karyawan marketing Bank Syariah Indonesia KC Kediri Hasanudin mampu mendapatkan keuntungan yang diperoleh dari tercapainya target pemasaran.¹⁰ Data yang diperoleh dari web resmi BSI saat ini jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia secara keseluruhan mencapai 18,76 juta yang menempatkan Perseroan bank di posisi 5 dengan jumlah nasabah terbesar di Indonesia. Transaksi yang dilakukan melalui kanal digital juga menunjukkan keberhasilan tranformasi digital. Saat ini BSI jumlah transaksi digital meningkat 45,01% secara tahunan dengan angka sebanyak 170,7 juta pada kuartal II/ 2023.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Sigit Widjaksono. Dapat disimpulkan bahwa secara umum etos kerja karyawan marketing memiliki sikap interpersonal dan inisiatif meliputi sifat produktif, ambisius, efisien, efektif, antusias, dedikasi, mampu beradaptasi, teliti, dan gigih dalam melaksanakan tanggungjawabnya dapat meningkatkan pertumbuhan laba, aset, dan jumlah pengguna aplikasi *mobile* BSI . Selain itu adanya motivasi yang baik dari karyawan marketing sehingga menjadi faktor pendorong dalam mencapai target pemasaran dan meningkatkan produktifitas kerja dalam meningkatkan pertumbuhan laba perusahaan. Meskipun begitu karyawan marketing perlu lebih meningkatkan etos kerjanya.

¹⁰ Dadang Ari Cahyono, *Wawancara*, 10 Juli 2023.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Mulawarman Dedi. *Menyibak Akuntansi Syariah:Rekonstruksi Teknologi Akuntansi Syariah dari Wacana ke Aksi*. Yogyakarta: Kreasi Wacana. 2006.
- Almizan. “Meningkatkan Etos Kerja Berkualitas dan Kepedulian Sosial.” *JEBI:Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Volume 2, Nomor 1. (2017).
- Anoraga, Bhirawa dan Ari Prasetyo. “Motivasi Kerja Islam dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya.” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terpadu*, Volume 2, Nomor 7, (2015), 532.
- Anoraga, Panji. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta. 1992.
- Arnisa, Zerly Tivi. “Penerapan Etos Kerja Islam pada Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung.” *Skripsi* (Metro, IAIN Metro, 2020).
- Asifudin, Ahmad Janan. *Etos Kerja Islam*. Surakarta: Muhammadiyah University Press. 2004.
- Atik Rikawati. “Wawancara.” 10 Juli 2023.
- Badriarti, Baiq El. *Etos Kerja dalam Perspektif Islam dan Budaya*. Mataram: Sanabil. 2021.
- Baroroh, Sofwatul. “Laporan Magang pada Bagian Pemasaran PT . Herba Penawar Alwahida Indonesia (PT. HNI HPAI).” *Thesis* (Jakarta: STEI Jakarta. 2018).
- BSI. Info Perseroan - Sejarah Perseroan. https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html. Diakses Pada Tanggal 10 September 2023. Jam 12.29.
- BSI. Info Perseroan Visi & Misi. dalam https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html, Diakses Pada Tanggal 10 September 2023. Jam 13.12.
- BSI. Sejarah Perkembangan Bank Syariah di Indonesia, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>, Diakses pada tanggal 24 Juli 2023, jam 09.45.
- Cahyono, Dadang Ari. “Wawancara.”10 Juli 2023.
- Dewi, Komang Trisna Sari. “Etos Kerja dan Motivasi Kerja Sebagai Kunci Meningkatkan Kinerja Karyawan,” *Jurnal Artha Satya Dharma*, Vol. No. (2021).
- Dewi, Mutiara Arsita. “Analisis Kepuasan Nasabah Griya Faedah Di Bank Bri Syariah Kantor Cabang Kediri.” *Skripsi*. Ponorogo: IAIN Ponorogo. 2021.
- Dista Magdalena. “Observasi.” 9 Oktober 2022.

- Drucker, Peter F. *Management, tasks, responsibilities, practices, harpes and row* (New York. 1973), 65.
- Frendika Indra. "Wawancara." 26 Oktober 2022.
- Frendika Indra. "Wawancara." 10 Juli 2023.
- Ginting, Desmon. *Etos Kerja: Panduan Menjadi Karyawan Cerdas*. Jakarta: Kompas Gramedia. 2016.
- Grace, Ernest. Dkk., "Dampak dari Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Karya Bhakti Manunggal," *Media Bina Ilmiah*, Volume 15, Nomor 11, (2021).
- Hasanah, Emilia dkk. "Aspek Yuridis (Landasan Hukum) dan Dasar Hukum Operasional Perbankan Syariah di Indonesia." *Jurnal Cakrawala Ilmia*, Vol. 2, No. 6. 2406.
- Hasnita, Nevi. Dkk, "Pemanfaatan Teknologi dalam Pengembangan Produk Tabungan dan Pengaruhnya terhadap Peningkatan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Aceh." *JIHBIZ: Global journal of Islamic Banking and Finance*. Vol 5, No 2. (2023).
- Irawati. "Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan dalam Pencapaian Target di PT. Bank Muamalat, Tbk KCP SM.Raja Medan." Skripsi. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. 2016.
- Irham, Mohammad. "Etos Kerja dalam Perspektif Islam." *Jurnal Substantia*, Vol 14 No 1. (2012), 12.
- Ishom, Muhammad. Makna Hadits 'Bekerjalah untuk Duniamu seolah Kauhidup Selamanya, <https://nu.or.id/ilmu-hadits/makna-hadits-bekerjalah-untuk-duniamu-seolah-kauhidup-selamanya-hwmYf>, Diakses Pada Tanggal 4 Oktober 2023, jam 13.05.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group. 2013.
- Juni, Priansa Donni. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Juniarti, Atty Tri, dkk. *Lingkungan Organisasi dan Etos Kerja dalam MSDM*. Banyumas: Pena Persada. 2021.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2009.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks. 2007.
- Kusrini, Eni. "Strategi Pemasaran dalam Pencapaian Target Produk Simpanan pada BRI Syari'ah." *Taqazun: Journal of Sharia Economic Law*. Vol 2, No 1. (2019). 37.

- Lubis, Rina Sari. "Penerapan Etos Kerja Islami pada Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pematangsiantar." *Skripsi*. Medan: UIN Sumatera Utara Medan. 2018.
- Mekarisce, Arnild Augina. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat." *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol 12, No 3. (2020): 150.
- Moeleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2007.
- Muhammad. *Manajemen Dana Syariah*. Jakarta: Rajawali Press. 2014.
- Muharyuni. Dkk. "Analisis Kinerja Karyawan Pemasaran dalam Pencapaian Target Kredit Usaha Mikro Bank Mandiri Mitra Usaha." *JPPK: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*. Volume 4, Nomor 7. (2015).
- Mulawarman, Dedi Aji, *Menyibak Akuntansi Syariah: Rekonstruksi Teknologi Akuntansi Syariah dari Wacana ke Aksi*. Yogyakarta: Kreasi Wacana. 2006.
- Nasution, S. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2012.
- Prakoso, Sugih. Dkk. "Etos Kerja dan Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja karyawan PD. Alam Aneka Aroma Sukabumi." *Jurnal Ekonomak*. Volume 6, Nomor 1. (2020).
- Rahman, Alfian Izzat El. "Etos Kerja Sebagai Landasan Karyawan dalam Bekerja (Studi Kasus di Toko Trio Balung Jember Tahun 2020." *Lan Tabur: Jurnal Ekonomi Syariah*. Volume 2, Nomor 2. (2021).
- Sa'id, Imam Ali. "Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Biaya Operasional Pendapatan Operasional, Rasio Kecukupan Modal Dan Tingkat Aset Produktif Terhadap Profitabilitas Pada Pt. Bank Central Asia Syariah Tahun 2011 – 2016." *Skripsi*. Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2017.
- Satar, Muhammad. "Penerapan Etos Kerja Islami dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Parepare." *Balanca: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Volume 3, Nomor 1, (2021).
- Sayyidah, Imroatul. "Etos Kerja Dan Kinerja Karyawan untuk Meningkatkan Kinerja Swalayan Syamsuna Dolopo," *Skripsi*. 2023.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2019.
- Ssaori, Sopjan. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers. 2011.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta. 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta. 2013.

- Suharno dan Retnoningsih. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya.
- Sulistiyaningsih, Nur dan Shul Thanul Azkar. "Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional." *Al-Qanun: Jurnal Pemikiran dan Pembaharuan Hukum*, Volume 24, Nomor 1, (2021), 37-38.
- Swastha, Banu. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty. 2005.
- Syelviani, Meilisa dan Maya Aulia. "Analisis Etos Kerja Karyawan pada PD. BPR Gemilang Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir." *Jurnal Analisis Manajemen*. Volume 7, Nomor 2. (2021).
- Tampubolon, Biatna Dulbert. "Analisis Faktor Gaya Kepemimpinan dan Faktor Etos Kerja Karyawan terhadap Kinerja Pegawai pada Organisasi yang Telah Menerapkan SNI 19-9001-2001." *Jurnal Strandardisasi*. Vol. 9, No. 3. (2007). 108.
- Tasmara, Toto. *Etos Kerja Pribadi Muslim*. Yogyakarta: PT Dana Bhakti Prima Yasa. 1995.
- Tjahyono, Didik Dwi. "Wawancara," 26 Oktober 2022.
- Tjahyono, Didik Dwi. "Wawancara." 10 Juli 2023.
- Tjahyono, Didik Dwi. "Wawancara," 28 September 2022.
- Widjaksono, Sigid. "Dampak Etos Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan di Bmt L-Risma Kantor Cabang Sekampung," *Skripsi* (Metro, IAIN Metro, 2018).
- Zainurossalamia, Saida. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Strategi*. Lombok: Forum Pemuda Aswaja. 2020.
- Zulfiana, Mei Reza. "Analisis Etos Kerja Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Nasabah (Studi Kasus di BMT Al-Iqtishady Pagesangan Kota Mataram)," *Skripsi* (Mataram, IAIN Mataram. 2017).