

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Budaya kerja sangat erat kaitannya dengan nilai akan pekerjaan sekaligus ruang lingkup dimana budaya kerja itu diterapkan, sehingga akan sangat mempengaruhi sikap serta tingkah laku dalam bekerja. Jika ditinjau dalam sudut pandang Islam, bekerja dapat diartikan sebagai ibadah, sehingga dapat menjadi motivasi bagi individu itu sendiri dalam melahirkan karya yang bermutu untuk mencapai tujuan perusahaan tempat maupun tujuan individu sendiri dalam meningkatkan kualitas diri.

Budaya kerja pada dasarnya merupakan suatu sistem nilai yang diambil maupun dikembangkan oleh suatu organisasi sehingga menjadi aturan, yang dipakai sebagai pedoman berfikir dan bertindak dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Nilai budaya kerja menunjukkan intensitas budaya kerja, yaitu sejauh mana karyawan menerima dan menjadikan budaya kerja sebagai landasan kerja.¹

Sebuah perusahaan sangat membutuhkan budaya kerja dalam menuju tujuan perusahaan, karena budaya kerja merupakan kebiasaan dan tingkah laku individu dan kelompok dalam organisasi yang perlu dikembangkan dengan cara

¹Testiani Makmur. *Budaya kerja pustakawan di era Digitalisasi: perspektif organisasi, relasi dan organisasi.*(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013) hal. 13.

membangun hubungan yang saling menguntungkan antara manajemen dengan perusahaan dalam proses mengoptimalkan efisiensi dengan tujuan akhir mencapai keuntungan bagi perusahaan itu sendiri. Budaya kerja itu terdiri dari budaya professional berupa kebiasaan dan tingkah laku individu atau kelompok dalam organisasi yang memanfaatkan pengetahuan, konsep, azas, dan menjunjung standar praktik kerja dan kode etik yang diakui bersama pada pelaksanaan tugasnya serta budaya kewirausahaan berupa kebiasaan dan tingkah laku individu atau kelompok dalam organisasi yang mampu melihat dan memanfaatkan kesempatan.

Selain itu budaya kerja juga berkaitan erat dengan persepsi terhadap nilai dan lingkungan yang melahirkan makna dan pandangan hidup, sehingga akan mempengaruhi sikap, tingkah laku, pola nilai, dan sistem kerja². Sehingga jelas betapa vitalnya fungsi dari budaya kerja dalam mencapai visi dan misi dari perusahaan.

Budaya kerja pada tiap perusahaan diterapkan secara beragam. Bisa jadi dalam bentuk loyalitas, tanggung jawab, kerjasama, sikap, serta tindakan, mutu kerja dan integritas yang pada akhirnya berupa komitmen. Bentuk komitmen ini bisa diwujudkan antara lain untuk mencapai visi misi dan tujuan organisasi. Pada dasarnya melaksanakan komitmen sama saja maknanya dengan menjalankan kewajiban, tanggung jawab, dan janji yang membatasi keberhasilan seseorang. Selain itu, budaya kerja ini sangat erat kaitannya dengan kinerja karyawan.

²Toto Tasmara. *Membudayakan etos kerja islami*.(Jakarta: Gema insani, 2002) hal. 161.

Kinerja yang dimaksud di sini adalah kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan baik dan tepat waktu.

Di sisi yang lain, budaya kerja memiliki berbagai fungsi. Fungsi itu antara lain adalah pertama, budaya mempunyai satu peranan pembeda. Hal itu berarti bahwa budaya kerja menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dengan yang lain. Kedua, budaya organisasi membawa suatu rasa identitas bagi anggota organisasi. Ketiga, budaya organisasi mempermudah timbul pertumbuhan komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari pada kepentingan individual. Keempat, budaya organisasi itu meningkatkan kemantapan sistem sosial.³

Menurut Gordon di dalam buku *Budaya Organisasi* pengarang Edy Sutrisno, dalam hubungan dengan segi sosial, budaya kerja berfungsi sebagai perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standar-standar yang tepat untuk apa yang harus dikatakan dan dilakukan oleh para karyawan. Akhirnya, budaya berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para karyawan.⁴

Akhirnya penulis menyimpulkan bahwa budaya kerja memiliki tujuan dan manfaat tersendiri, seperti budaya kerja sangat penting diaplikasikan dalam dunia pekerjaan karena dapat meningkatkan kualitas pekerjaan jika tiap individu mengerti nilai-nilai yang terkandung dalam budaya kerja tersebut. Sehingga akan membentuk individu menjadi karyawan atau pekerja yang baik dan bermanfaat bagi perusahaan yang mempekerjakannya.

³Edy Sutrisno. *Budaya Organisasi*. (Jakarta: Kencana, 2010) hal. 10.

⁴*Ibid.* hal.11

Selain itu penulis berpendapat penting bagi perusahaan untuk memberikan pengetahuan kepada para karyawannya tentang budaya kerja karena selain menambah wawasan untuk para karyawannya, budaya kerja juga dapat meningkatkan kualitas produksi yang dihasilkan oleh karyawannya sehingga berdampak positif bagi perusahaan. Sehingga penyuluhan mengenai budaya kerja kepada karyawan akan menambahkan rasa semangat untuk bekerja, menimbulkan rasa disiplin atas pekerjaannya dan menggugah rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pekerja atau seluruh karyawan.

Budaya kerja yang diterapkan pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah, perusahaan yang merupakan hasil dari akuisisi dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007, disebut dengan Tujuh Budaya Kerja yang dijadikan sebagai landasan dari cara bekerja dan cara bertingkah laku oleh para karyawan baik dalam ruang lingkup perusahaan maupun di luar ruang lingkup perusahaan.

PT Bank Rakyat Indonesia Syariah menerapkan tujuh nilai budaya sebagai landasan utama dalam bekerja dan berperilaku kepada seluruh karyawannya. Tujuh nilai budaya kerja tersebut antara lain profesional, antusias, penghargaan terhadap sumber daya manusia, tawakal, integritas, orientasi bisnis, dan kepuasan pelanggan. Tujuh budaya kerja ini diharapkan dapat menjadi cerminan dari sistem kerja atau cara kerja dari seluruh karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Syariah mulai dari tingkat atas hingga para bawahan yang bernaung dibawah nama Bank Rakyat Indonesia Syariah. Budaya kerja ini juga diperlukan agar para karyawan mempunyai budi pekerti yang baik dan memiliki serta memahami makna akan

nilai yang terkandung pada budaya kerja itu sendiri sehingga tujuan akan terciptanya sumber daya manusia insani yang berbudaya kerja dapat terwujud.

Sebagai petugas pertama yang berhadapan secara langsung dengan nasabah, *security* menjadi faktor utama bagaimana kualitas dari suatu perusahaan, sama halnya pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah, *security* pada perusahaan ini juga menjadi faktor utama bagaimana bagus tidaknya layanan dari PT Bank Rakyat Indonesia Syariah kepada para nasabah mereka. Layanan ini juga sangat dipengaruhi oleh etos kerja yang ditanamkan oleh para tiap individu *security* itu sendiri. Apakah mereka sudah menanamkan tujuh budaya kerja PT Bank Rakyat Indonesia Syariah atau belum.

Hal ini sering luput dari perhatian para manajemen bahwasannya layanan yang diberikan dari *security* bisa menjadi tolak ukur, acuan, dan indikator baik tidaknya layanan dari bank itu sendiri. Banyak *complain* atau keluhan dan dapat juga berupa pujian terhadap layanan *security* sebagai garis pertama dalam penerimaan nasabah. Hal ini tidak luput dari kompetensi atau kemampuan *security* tersebut dalam melayani dan menghadapi nasabah sesuai standar dari perusahaan yang bermuara pada tujuh budaya kerja itu sendiri. Oleh karena itu, perekrutan dan juga pembinaan sumber daya manusia *security* bisa menjadi faktor utama kualitas dari *security* itu sendiri. Karena dengan perekrutan yang profesional, tugas umum *security* sebagai penyelenggara keamanan dan ketertiban di lingkungan atau kawasan kerja khususnya pengamanan fisik akan mudah terwujud.

Secara umum produk dari tiap bank itu sama, maka layanan menjadi salah satu pembeda untuk menarik minat para nasabah untuk berinvestasi. Untuk itu, jelaslah layanan menjadi faktor penting dari tiap bank untuk terus ditingkatkan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan.

Fungsi ini khususnya pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah yang juga mempunyai misi menyediakan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip syariah, akan dapat dijalankan dengan baik oleh para tiap individu *security* jika sudah ditanamkan pada mereka mengenai tujuh budaya kerja itu sendiri. Apakah nilai dalam tiap ketujuh budaya tersebut telah diaplikasi secara utuh atau belum secara sempurna oleh semua *security* pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah.

Dari uraian dan juga permasalahan yang dipaparkan diatas, penulis sangat tertarik melakukan penelitian pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Palembang A Rivai dengan judul

**PENERAPAN TUJUH BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA
FRONTLINER (SECURITY) PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA
SYARIAH KANTOR CABANG A RIVAI PALEMBANG**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

Bagaimana Tujuh Budaya Kerja yang diterapkan PT Bank Rakyat Indonesia Syariah kantor cabang A Rivai Palembang dan hubungannya terhadap kinerja para *security* di kantor cabang A Rivai Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

Mengetahui nilai apa saja yang diterapkan kepada para *security* oleh PT Bank Rakyat Indonesia Syariah kantor cabang A Rivai Palembang sebagai budaya kerja.

D. Kegunaan penelitian

1. Bagi Penulis

Sebagai penerapan pengetahuan yang telah diperoleh diperkuliahan pada jurusan perbankan syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, serta menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti khususnya mengenai pelayanan *security* kepada para nasabah.

2. Bagi Bank

Bagi Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang A Rivai Palembang dapat dijadikan catatan atau koreksi untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja *security*. Sekaligus memperbaiki apabila kekurangan dalam kinerja *security* agar lebih baik.

3. Bagi Akademis

Dapat menambah daftar pustaka dan ilmu pengetahuan sebagai bahan kajian untuk penelitian penelitian yang serupa dimasa yang akan datang.

Sebagai informasi dan referensi dalam penelitian selanjutnya dan sumber informasi untuk pihak pihak yang berkepentingan.

E. Jenis dan sumber Data

a. Jenis data

Jenis data akan dilakukan penulis ini merupakan salah satu contoh dari penelitian kualitatif, di mana pada penelitian ini penulis akan mencari makna, pemahaman, pengertian tentang suatu fenomena dalam hal ini layanan *security*. Hal ini sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh Creswell⁵ di dalam buku Metodologi Penelitian pengarang Juliansyah Nour menyatakan penelitian kualitatif sebagai suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami, jadi penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif atau penggambaran.

b. Sumber data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

Data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari objek yang diteliti. Data ini berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara melalui dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitian, data

⁵ Juliansyah Nour. *Metodologi penelitian: skripsi, tesis, disertasi & karya ilmiah* (Jakarta: Kencana prenada media group,2013) hal. 34.

dapat direkam penelitian, dan dapat direkam atau dicatat oleh peneliti.⁶ Dalam hal ini lembaga keuangan bank yaitu PT Bank Rakyat Indonesia kantor cabang A Rivai Palembang.

Data sekunder yaitu data yang berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat, mendengar.⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian dan data-data lain yang berkaitan dengan kinerja *Frontliner (security)*.

F. Teknik pengumpulan data

Untuk mengumpulkan data-data dalam penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

A. Wawancara

Wawancara merupakan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.⁸ teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self -report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

⁶ Iskandar. *Metode penelitian kualitatif*, (Jakarta: Gaung persad,2009) hal. 118.

⁷ *Ibid.* hal. 119.

⁸ Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif R & D*. (Bandung: Alfabeta,2014) hal. 231.

B. Observasi

Secara mudah sering disebut juga sebagai metode pengamatan. Ringkasnya metode observasi adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencacatan secara cermat dan sistematis. Dalam observasi nampaknya hanya sekedar mengamati, namun kegiatan mengamati itu tidak boleh dipandang pekerjaan main-main oleh peneliti. penggambaran hal-hal yang diamati dengan kata-kata yang cermat dan tepat, pencatatan pengamatan, maupun pengolahan pengamatan jelas bukan pekerjaan sepele, orang akan selalu mempertanyakan apakah suatu pengamatan itu cukup sah dan diamati. Pekerjaan observasi adalah pekerjaan yang memerlukan ketekunan dan keunggulan.⁹

C. Dokumentasi

Metode dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, laporan, dan sebagainya. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Menurut M. burhan Bungin¹⁰ dalam buku penelitian kualitatif yaitu kumpulan data bentuk tulisan ini disebut dikumen dalam arti luas termasuk monument, artefak, foto, microfilm, disc, Cd, Hardisk, Flashdisk, dan sebagainya.

⁹Soeratno dan Lincolin Arsyad . *Metodologi penelitian untuk ekonomi dan bisnis*. (Yogyakarta : Upp Amp YKPN, 1999). hal 83.

¹⁰ M Burhan Bungin. *Penelitian kualitatif : komunikasi, ekonomi, kebijakan public, dan ilmu sosial lainnya*. (Jakarta: kencana,2011) hal. 124.

G. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kali ini, penulis akan menganalisis data kualitatif yaitu mencari makna, pemahaman, pengertian, tentang suatu fenomena, kejadian. peneliti bukan mengumpulkan data sekali jadi atau sekaligus, melainkan tahap demi tahap dan makna disimpulkan selama proses berlangsung dari awal sampai akhir kegiatan. Data tersebut bersifat naratif, dan holistik.¹¹Naratif adalah rangkaian kalimat bersifat narasi atau bersifat menguraikan, menjelaskan yang merupakan suatu rangkaian kejadian sedangkan Holistik adalah suatu cara pandang yang menyatakan bahwa keseluruhan sebagai satu kesatuan lebih penting dari pada bagian-bagiannya.

Sehingga penulis akan mereview, memeriksa data, dan menginterpretasikan data yang terkumpul sehingga dapat menggambarkan dan menerangkan fenomena atau situasi sosial yang diteliti. Dengan kata lain penulis akan membuat ringkasan atau kesimpulan dengan mereview ulang serta menginterpretasikan data-data yang penulis dapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumen dari sample atau objek yang penulis teliti.

¹¹ A Muri Yusuf. *Metode penelitian: kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan*. (Jakarta : Kencana,2014) hal. 328.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Budaya kerja

Sebelum penulis membahas langsung mengenai budaya kerja, penulis akan memilah kata tersebut menjadi dua yaitu budaya dan kerja. Banyak definisi yang penulis temukan untuk mendeskripsikan kata budaya, yang pertama penulis menemukan bahwa kata budaya secara harfiah berasal dari Bahasa Latin yaitu *Colere* yang memiliki arti mengerjakan tanah, mengolah, memelihara ladang.

Definisi lain mengenai budaya adalah yang penulis dapatkan menurut Koentjaraningrat, bahwa budaya adalah keseluruhan sistem gagasan tindakan dan hasil karya manusia dalam rangka kehidupan masyarakat yang dijadikan milik diri manusia dengan cara belajar, hal ini diperkuat menurut *The American Heritage Dictionary* yang mengartikan kebudayaan sebagai suatu keseluruhan dari pola perilaku yang dikirimkan melalui kehidupan sosial, seni agama, kelembagaan, dan semua hasil kerja dan pemikiran manusia dari suatu kelompok manusia. Selain itu definisi mengenai budaya diperkuat oleh Suwardi Endraswara dalam bukunya *Metode, Teori, teknik penelitian kebudayaan* bahwa budaya adalah sesuatu yang hidup, berkembang, dan bergerak menuju titik tertentu¹²

Setelah membahas apa arti dari Budaya tersebut, selanjutnya penulis akan membahas mengenai kata kerja. Penulis berpendapat bahwa kerja adalah kegiatan

¹²Suwardi Endraswara. *metode, teori, teknik penelitian kebudayaan : ideologi, epistemologi dan aplikasi*. (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006) hal.77

melakukan sesuatu hal yang diperbuat seperti contohnya makan atau minum. Adapun arti lain dari kerja yaitu melakukan sesuatu untuk mencari nafkah. Meskipun akhirat lebih kekal daripada dunia, namun Allah swt tidak memerintahkan hambanya meninggalkan kerja untuk kebutuhan duniawi. Selain itu penulis menemukan definisi yang menerangkan bahwa kinerja adalah cara perserongan atau kelompok dari suatu organisasi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas¹³.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Disamping itu, juga untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan dan penentuan imbalan. Tujuan dari penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi dari SDM organisasi. Secara spesifik, tujuan dari evaluasi kinerja

Budaya kerja menurut Nawawi, didalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia pengarang Suparyadi Budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi. Pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, tetapi dari perilaku organisasi secara

¹³I Gusti Agung Rai. *Audit Kinerja Pada Sektor Publik*. (Jakarta:Salemba Empat, 2005) hal. 41.

moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus di taati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan.¹⁴

Dari penjelasan nawawi diatas, penulis menyimpulkan bahwa budaya kerja dapat diartikan sebagai perwujudan dari kehidupan yang dijumpai di tempat kerja. Secara lebih spesifik, penulis berpendapat budaya kerja adalah suatu sistem makna yang terkait dengan kerja, pekerjaan, dan interaksi kerja, yang disepakati bersama dan digunakan di dalam kehidupan kerja sehari-hari dan telah menjadi suatu kebiasaan dan pola kebiasaan atau tingkah laku dalam bekerja sehingga bagi para pekerja akan menjadi senjata yang digunakan untuk memaksimalkan potensi dalam diri dan bagi perusahaan akan tercapainya target visi dan misi perusahaan itu sendiri.

Kebiasaan bekerja ini merupakan hasil kesepakatan yang sudah terwujud atau tercipta secara turun temurun dan diikuti oleh semua yang berada dalam ruang lingkup dimana budaya kerja itu di terapkan. Seperti dijelaskan oleh Sheritton dan Stem di dalam buku Budaya kerja Pustakawan di Era Digitalisasi pengarang Testiani Makmur bahwa budaya kerja pada umumnya menunjuk kepada suatu lingkungan atau kepribadian (*personality*) organisasi dengan berbagai dimensi¹⁵. Artinya semua pihak wajib untuk mentaati dan menjalankan budaya kerja tersebut karena budaya kerja merupakan cerminan dari organisasi perusahaan itu sendiri.

¹⁴Suparyadi. *Manajemen sumber daya manusia: menciptakan keunggulan bersaing berbasis kompetensi SDM*. (Yogyakarta: andi offset, 2015) hal. 465.

¹⁵Testiani Makmur. *Budaya kerja pustakawan di era digitalisasi:perspektif organisasi*. (Yogyakarta: Graha ilmu, 2015) hal. 13.

Selain itu Budaya kerja juga dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan di ikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecah masalah-masalah organisasi. Budaya organisasi juga disebut budaya perusahaan atau budaya kerja, yaitu seperangkat nilai-nilai atau norma-norma yang telah relatif lama berlakunya, dianut bersama oleh para anggota karyawan sebagai perilaku dalam menyelesaikan masalah-masalah organisasi¹⁶.

Dari beberapa definisi budaya kerja diatas, penulis akhirnya berkesimpulan bahwa budaya kerja pada dasarnya merupakan suatu sistem nilai yang diambil maupun dikembangkan organisasi sehingga menjadi aturan, yang dipakai sebagai pedoman berpikir dan bertindak dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Nilai budaya kerja menunjukkan intensitas budaya kerja, yaitu sejauh mana karyawan menerima dan menjadi budaya kerja sebagai landasan. Hal ini dikuatkan oleh definisi budaya kerja menurut I Lodgetts Richard M dan Fred Luthan¹⁷ dalam buku *Membangun Budaya Organisasi pada instansi pemerintah* mengatakan bahwa budaya organisasi dapat didefinisikan dengan norma-norma, nilai-nilai, filosofi, aturan-aturan dan iklim kerja pegawai. Sehingga jelaslah budaya kerja sangatlah mengikat suatu perusahaan dan dijadikan sebagai identitas pengikat demi terwujudnya tujuan organisasi perusahaan.

¹⁶*Ibid.* hal. 2.

¹⁷Tobari. *Membangun budaya organisasi pada instansi pemerintah*. (Yogyakarta: DeePublish, 2015) hal. 46.

1. Terbentuknya Budaya Kerja

Budaya kerja terbentuk secara ketika satuan kerja atau organisasi itu berdiri. Karena sifatnya yang mengikat maka, budaya kerja ini akan menjadi landasan utama untuk tercapainya target visi dan misi dari perusahaan tersebut. Pembentukan budaya biasanya dipelopori oleh pendiri atau pejabat yang ditunjuk, biasanya oleh pejabat yang paling atas. Hal ini dikarenakan besarnya pengaruh yang dimiliki mereka akan menentukan cara tersendiri apa yang dijalankan dalam satuan kerja atau organisasi yang dipimpinnya.

a. Pembentukan budaya kerja memerlukan proses dan waktu yang cukup panjang. Budaya yang terbentuk merupakan hasil interaksi antara kekuatan internal dan eksternal. Kekuatan internal berupa nilai-nilai yang berasal dari dalam organisasi, seperti semua nilai yang ditanamkan oleh pemimpin organisasi. Sedangkan, kekuatan eksternal berasal dari luar perusahaan seperti nilai-nilai yang muncul akibat tekanan persaingan usaha dan faktor lingkungan usaha.

b. Divisi atau bagian dalam organisasi yang jarang berhubungan dengan pihak luar organisasi akan lebih dipengaruhi oleh faktor internal perusahaan. Misalnya, divisi atau bagian yang melaksanakan fungsi pendukung (*support*), seperti divisi keuangan atau divisi sumber daya manusia. Lain halnya dengan divisi penjualan dan marketing yang lebih intensif berhubungan dengan eksternal organisasi, mereka lebih cepat melakukan penyesuaian dengan lingkungan. Sering kali budaya yang ada tidak lagi sesuai dengan lingkungan usaha yang menuntut

kompetensi yang berbeda dari budaya tersebut sehingga budaya tersebut justru menjadi penghambat pengembangan usaha.

c. Apabila budaya yang ada sudah tidak lagi sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan organisasi, berarti organisasi tersebut harus merubah budaya organisasi tersebut. Pengembangan sistem kompetensi dalam organisasi yang memiliki budaya yang kuat membutuhkan waktu yang cukup lama terutama apabila kompetensi intinya berbeda dari budaya perusahaan yang ada. Ini disebabkan karena pengembangan sistem kompetensi membutuhkan sistem penanaman kembali nilai-nilai yang berbeda dari nilai yang selama ini ada pada setiap anggota organisasi.

Budaya organisasi yang kuat mendukung tujuan-tujuan perusahaan, sebaliknya yang lemah atau negatif menghambat atau bertentangan dengan tujuan-tujuan perusahaan. Dalam suatu perusahaan yang budaya organisasinya kuat, nilai-nilai bersama dipahami secara mendalam, dianut, dan diperjuangkan oleh sebagian besar para anggota organisasi (karyawan perusahaan). Budaya yang kuat dan positif sangat berpengaruh terhadap perilaku dan efektivitas kinerja perusahaan.

2.Faktor-faktor pembentuk Budaya kerja

Budaya kerja yang dimiliki oleh setiap individu merupakan dasar penentu dan penggerak atas pilihan pekerjaan dan bagaimana individu tersebut melaksanakan pekerjaannya itu. Budaya kerja yang dimiliki oleh individu karyawan merupakan hasil kohesi, percampuran atau penyesuaian antara budaya individu

atau komunitas di luar organisasi dengan budaya organisasi itu sendiri. Berikut ini dikemukakan beberapa faktor pembentuk budaya kerja, yaitu

1. Nilai-nilai

Para ahli menyatakan bahwa budaya itu diwariskan dari generasi ke generasi atau dipelajari. Artinya bahwa nilai-nilai sebagai bagian dari budaya yang dimiliki seseorang itu diterima atau dipelajari dari orangtua, keluarga, atau masyarakat. Oleh karena itu, nilai-nilai yang dianut atau dimiliki oleh seseorang itu juga dapat berubah, namun perubahannya sangat tergantung pada tingkat fluiditas nilai-nilai tersebut.

2. Kepribadian

Salah satu kepribadian utama yang dimiliki manusia adalah *locus of control*. Seseorang dengan *locus of control internal* cenderung memiliki kemandirian yang tinggi, memiliki disiplin yang tinggi, dan rasa tanggung jawab pribadi yang besar. Sebaliknya, seseorang dengan *locus of control external* memiliki kecenderungan disiplin dan rasa tanggung jawab yang rendah, suka menyalahkan orang lain, dan tidak mandiri.

3. Pendidikan

Pendidikan atau pembelajaran merupakan suatu proses transfer ilmu pengetahuan untuk mengubah perilaku seseorang menjadi lebih baik dari pada sebelumnya.

4. Pengalaman

Seseorang yang telah bekerja dalam waktu yang cukup lama, biasanya memiliki pengalaman yang cukup banyak. Pengalaman memeberikan bukti nyata tentang suatu kejadian atau proses tentang sesuatu yang kadang-kadang berbeda dengan teori yang di peroleh dari suatu proses pendidikan atau pembelajaran.

5. Budaya organisasi

Tidak sedikit organisasi besar yang telah memiliki apa yang mereka namakan sebagai budaya organisasi atau perusahaan (*corporate culture*). Namun banyak diantaranya implementasinya tidak nampak atau dapat dikatakan bahwa budaya organisasi yang di miliki masih bersifat *intangible*, belum *tangible*.¹⁸

B. Penerapan Budaya Kerja Sesuai Syariah

Pada bank syariah terbentuknya budaya kerja Islami akan mencerminkan kepribadian dari perusahaan tersebut, di sisi lain perusahaan memiliki anggota dari berbagai nilai yang dianut secara pribadi. Bank syariah tidak terlepas dari internalisasi budaya kerja perusahaan. Nilai-nilai Islam seharusnya menjadi suatu motivasi, karakter, komitmen, serta pola pikir sikap dan tindak bagi semua unsur dalam mencapai tujuan atau misi perusahaan bahkan nilai-nilai Islam dapat dijadikan dasar pengembangan wirausaha sosial berbasis syariah.

Nilai-nilai dan keyakinan atau ritual membentuk budaya, nilai unggul yang berbentuk tersebut berdasarkan syariah Islam yang terus menerus dimutakhirkan melalui perintah belajar dan berfikir yang sangat banyak dalam al-Qur'an dan

¹⁸Suparyadi. *Manajemen sumber daya manusia:menciptakan keunggulan bersaing*. (Yogyakarta:Andi Offset,2015) hal. 46-469.

Hadist. Dengan berdasarkan kenyataan bahwa masyarakat Indonesia mayoritas beragama Islam, maka diasumsikan terdapat kesesuaian antara budaya kerja syariah dengan nilai-nilai yang dipegang anggota organisasinya,¹⁹ Di mana hal ini menciptakan kepuasan kerja, selain itu adalah tugas manajemen untuk meningkatkan faktor ini karena salah satu fungsi dari budaya kerja adalah membentuk sikap dan perilaku karyawan sesuai dengan budaya kerjanya.

Budaya kerja yang bersumber pada syariah nilai-nilai kebenaran Islam harus di terima dengan kuat oleh karyawannya khususnya jika dikaitkan dengan kedudukan amanah. Pentingnya penanaman nilai-nilai syariah pada karyawan juga akan berpengaruh pada perusahaan bahwa lembaga yang mempengaruhi dan membentuk watak diri, maka selanjutnya watak diri mempengaruhi juga mempengaruhi lembaga sehingga akan terus menjadi interaksi yang tidak terbatas oleh waktu. Oleh karena itu dengan diterapkannya budaya kerja yang sesuai syariah diharapkan akan membuat suasana kerja menjadi lebih Islami, sistem kerja yang Islami pun akan membuat perusahaan tersebut terhindar dari segala bentuk kemaksiatan maupun kesalahan lainnya.

Terasa berbeda ketika kita menjumpai suatu organisasi perusahaan yang tidak menerapkan budaya kerja yang Islami. Dimana akan banyak kita jumpai kemaksiatan, kesalahan baik yang dibuat secara sengaja atau pun yang telah terjadi secara turun temurun. Seperti contoh seragam yang digunakan oleh organisasi perusahaan bank tersebut akan bersifat bebas artinya mereka

¹⁹Didin Hadidhuddin dan Hendri Tanjung. *Manajemen syariah:dalam Praktik*. (Jakarta:Gema Insani Pers,2003) hal. 40 .

diperbolehkan memakai pakaian apa saja selama pakaian tersebut adalah pakaian formal, dibandingkan dengan organisasi yang menggunakan budaya kerja Islami, dimana perusahaan tersebut mewajibkan para pegawainya untuk menggunakan pakaian tertutup sesuai dengan syariaah Islam.

Lingkungan kerja organisasi perusahaan yang menerapkan budaya kerja Islami dengan yang tidak menerapkan pun akan sangat terasa perbedaannya. Pada organisasi perbankan yang menerapkan budaya kerja Islam akan sering kita temui rasa hormat menghormati antara pegawai dengan pegawainya maupun para pegawai dengan para nasabah, saling sapa dengan mengucapkan salam bahkan ketika masuk waktu untuk beribadah kita akan diingatkan untuk segera beribadah dengan dikumandangkannya adzan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Bandingkan ketika berkunjung di bank konvensional, nasabah tidak akan diingatkan jika sudah saatnya untuk beribadah bahkan para nasabah kadang akan lupa jika ternyata sudah masuk waktu beribadah dan akhirnya mereka melewatkan kewajiban mereka. Akhirnya dapat disimpulkan bahwa bank yang menggunakan sistem budaya kerja maupun sistem operasional perbankan yang Islami akan jauh lebih nyaman dan lebih menentramkan dibandingkan dengan bank yang tidak menggunakan sistem budaya kerja maupun sistem operasional perbankan yang non Islami.

BAB III

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Rakyat Indonesia Syariah

Seiring berjalannya waktu dan perubahan sistem ekonomi di Indonesia, bank umum di Indonesia sudah terbagi lagi menjadi bank konvensional dan bank syariah, secara singkat melalui jenisnya bank konvensional tentu saja bank yang menggunakan sistem oprasionalnya dengan sistem konvensional yang tanpa mengenal batasan apapun, artinya bank konvensional melayani semua transaksi baik dalam proses menghimpun dana dari masyarakat maupun menyalurkannya kembali kepada masyarakat.

Bank konvensional tidak perlu lagi memperhatikan sumber dana itu berasal dan untuk apa dana yang mereka salurkan tersebut akan digunakan. Di dalam perbankan konvensional terdapat kegiatan-kegiatan yang dilarang oleh syariat, seperti menerima dan membayar bunga (riba). Sistem pengolahan dana pada bank konvensional menggunakan sistem bunga yang flat pertahun, artinya keuntungan yang nasabah dapatkan akan selalu sama tiap bulannya. Sedangkan Bank syariah adalah bank yang menggunakan sistem ekonomi Islam yang cakupannya lebih luas.²⁰ Karena itu perbankan syariah tidak dituntut menghasilkan profit secara komersial, namun juga dituntut secara sungguh-sungguh menampilkan realisasi nilai-nilai syariah. Dimana terdapat banyak

²⁰Ikit. *Akuntansi Penghimpun dana Bank Syariah*. (Yogyakarta:Deepublish,2012) hal.60-61.

batasan baik dalam menyimpan dan menyalurkan dana dari dan kepada masyarakat. Contohnya ketika sedang ingin menyalurkan dana ke masyarakat, banyak pertimbangan yang digunakan, baik dari tujuan penggunaan dana atau pun anggaran yang digunakan. Semua hal tersebut wajib memenuhi syarat kehalalan yang sesuai dengan syariat Islam. Maka dari itu proses pencairan dana melalui bank konvensional akan lebih mudah dan cepat dibandingkan pada bank syariah. Pada bank syariah prinsip yang digunakan adalah prinsip jual beli sehingga hubungan dengan nasabah bersifat kemitraan sedangkan pada bank konvensional bersifat debitor.

Berdirinya Bank Rakyat Indonesia Syariah berawal dari akuisisi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat no 10/67/KEP.GBI/DpG/2008 dan kemudian pada tanggal 17 November 2008, PT Bank Bank Rakyat Indonesia Syariah resmi beroperasi. Selanjutnya merubah kegiatan usahanya yang semula beroperasi secara konvensional kemudian dirubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.²¹

Sudah lebih 7 tahun Bank Rakyat Indonesia Syariah hadir sebagai sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan financial berdasarkan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan yang lebih baik. Bank Rakyat Indonesia Syariah melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service*

²¹ www.brisyariah.co.id/sejarah, diakses pada 5 mei 2016

excellence) dan menawarkan beraneka produk yang sesuai dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah tentunya.

Aktivitas Bank Rakyat Indonesia Syariah semakin kokoh setelah pada tanggal 19 Desember 2008 ditandatanganinya akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank rakyat Indonesia Tbk untuk melebur ke dalam PT Bank Rakyat Indonesia Syariah yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan tersebut dilakukan oleh bapak Sofyan Basir sebagai Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk, dan bapak Ventje Rahardjo sebagai Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia Syariah.

Sampai saat ini, Bank Rakyat Indonesia syariah telah menjadi bank syariah yang ketiga terbesar berdasarkan jumlah asetnya. Bank Rakyat Indonesia syariah tumbuh sangat pesat baik dari sisi asset jumlah pembiayaan maupun perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus di segmen menengah bawah, Bank Rakyat Indonesia syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

B. Visi dan misi Bank Rakyat Indonesia Syariah

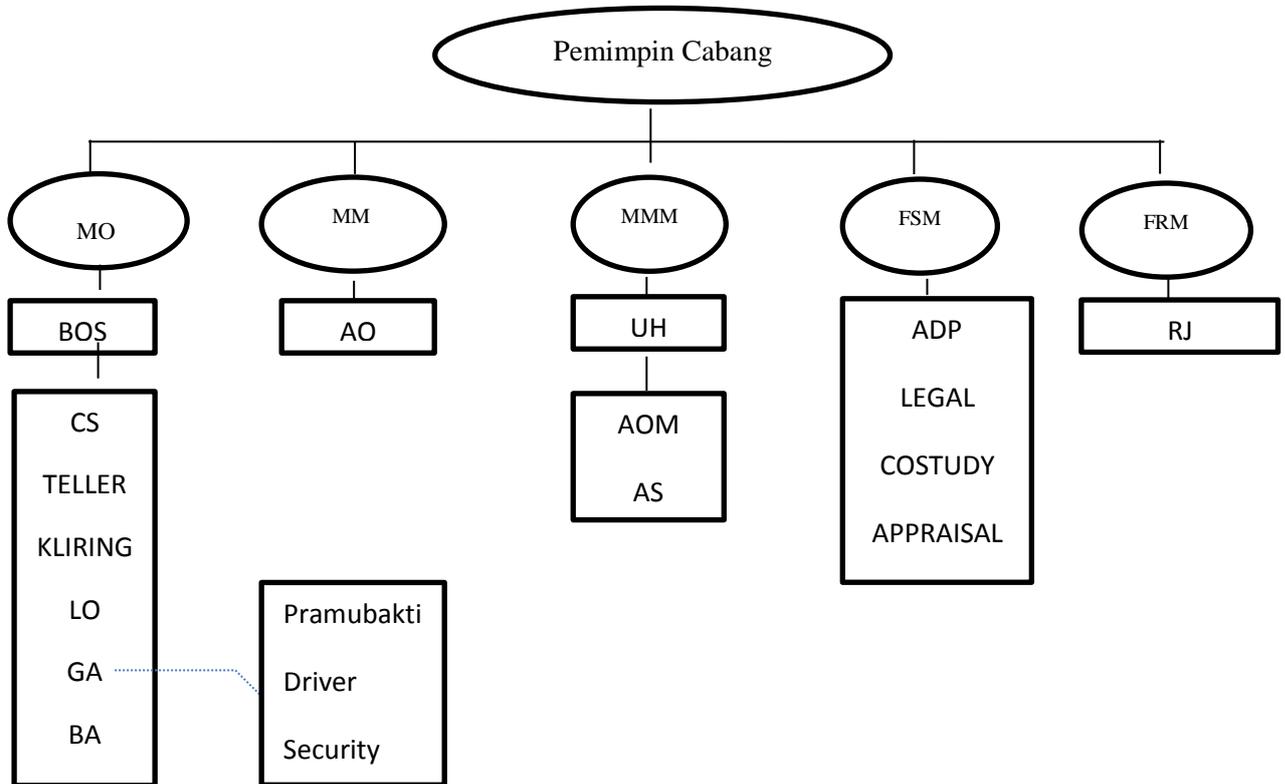
Adapun visi dari PT Bank Rakyat Indonesia Syariah adalah menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan yang lebih bermakna.

Sedangkan misi dari PT Bank Rakyat Indonesia Syariah antara lain adalah;²²

²² www.brisyariah.co.id, diakses pada 5 Mei 2016

- Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah,
- Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip syariah,
- Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun dan
- Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pilihan.

Gambar 3.1
STRUKTUR ORGANISASI PT BANK BRISYARIAH KC A RIVAI
PALEMBANG



KETERANGAN

MO = MANAGER OPRASIONAL

BOS = BRANCH OPRATIONAL SUPERVISOR

AOM =ACCOUNT COFFICER MIKRO

MM = MANAGER MARKETING

AO = ACCOUNT OFFICER

LO = LOAN OFFICER

MMM = MANAGER MARKETING MIKRO

UH = UNIT HEAD

GA = GENERAL AFFAIR

FSM = FINANCING SUPPORT MANAGER

RJ = RISK JUNIOR

BA = BRANCH ADMIN

FRM = FINANCING RISK MANAGER

CS = COSTUMER SERVICE

AS = AREA SUPPORT

Sumber: BRI Syariah 11 mei 2016

Adapun nilai-nilai dalam budaya kerja dari bank rakyat Indonesia syariah yang dikenal dengan tujuh budaya kerja. Nilai-nilai pokok ini telah disetujui semua direksi. Semua insan bank diharuskan bertindak sesuai nilai-nilai pokok tersebut dalam melaksanakan tugasnya. Adapun nilai-nilai budaya kerja sebagai berikut:²³

1. Tawakal
2. Integritas
3. Antusias
4. Profesional
5. Berorientasi Bisnis
6. Kepuasan Pelanggan
7. Penghargaan Terhadap SDM

C. Ruang lingkup penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui semua layanan yang dapat nasabah dapatkan dari *security*, sehingga penelitian ini hanya akan terfokus kepada layanan *security* terhadap nasabah khususnya terhadap *security* PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang A Rivai Palembang.

²³www.brisyariahco.id/laporan-tahunan, diakses pada 20 maret 2016

D. Lokasi penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang A Rivai Palembang, yang berlokasi di jalan kapten A Rivai ruko taman mandiri blok a no 1 dan 2 Palembang.

Standar Operasional Prosedur (SOP) *Security* sebagai *Frontliner* Bank

Security adalah suatu kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan fisik dalam rangka menyelenggarakan keamanan dilingkungan kerjanya.

Tugas dari *security* dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. *Security* yang bertugas melindungi seluruh asset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah. Nasabah akan merasa aman untuk melakukan kegiatan jika dijaga oleh keamanan yang baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan, dan lemah lembut terhadap nasabah.²⁴ Namun, sebagai garis pertama, *security* juga diwajibkan memberikan layanan pertama kepada nasabah baik berupa informasi yang dibutuhkan nasabah bahkan terkadang *security* juga berkewajiban bertanggung jawab dalam mengatur kendaraan parkir.

Sikap layanan *Security*

Memberikan perlindungan dan memberikan rasa aman kepada nasabah selama dilingkungan bank melalui layanan dengan sikap:

²⁴ Kasmir. *Etika Customer Service*. (Jakarta: RajaGrafindo Persada,2011) hal. 25.

1. SIGAP

Menjaga posisi tubuh selalu sigap dan siap selama menjalankan tugas

2. ANTUSIAS

Selalu antusias menanggapi pertanyaan nasabah

3. RAMAH

Selalu berlaku ramah dengan memberikan senyuman kepada nasabah

4. SOPAN

Berprilaku sopan dan santun dalam berbicara kepada nasabah

5. Selalu cepat TANGGAP dan mengerti setiap keperluan nasabah

6. SIAP MENOLONG

7. Selalu siap memberikan BANTUAN kepada nasabah.

BAB IV

PEMBAHASAN

1. Tujuh Budaya kerja yang diterapkan PT Bank Rakyat Indonesia syariah kantor cabang A Rivai Palembang kepada para *security* di kantor cabang A Rivai Palembang

PT Bank Rakyat Indonesia Syariah, menerapkan tujuh budaya kerja sebagai landasan dalam bekerja, berbuat dan juga bertingkah laku tidak hanya selama berada di dalam lingkungan perusahaan namun juga diharapkan untuk diterapkan di luar lingkungan kerja PT Bank Rakyat Indonesia Syariah. Ketujuh budaya kerja yang diterapkan pada PT Bank Rakyat Indonesia tersebut antara lain;

1. Tawakal
2. Integritas
3. Antusias
4. Profesional
5. Berorientasi Bisnis
6. Kepuasan Pelanggan
7. Penghargaan Terhadap SDM

Berikut penjelasan dan juga definisi mengenai tujuh budaya yang diterapkan pada PT Bank Indonesia Syariah Kantor Cabang Palembang;

1. Tawakal

Tawakal diartikan sebagai sikap optimisme yang tinggi dengan mengawali setiap pekerjaan dengan berdoa secara sungguh-sungguh dan diakhiri dengan sikap ikhlas terhadap hasil pekerjaan yang dicapai.²⁵

Nilai pada tawakal ini diharapkan sebagai nilai kerja yang diaplikasikan para *security* agar mulai aktivitas kerja mereka dengan berdoa, diharapkan dengan berdoa terlebih dahulu ini akan menumbuhkan rasa optimisme yang tinggi sehingga para *security* akan bekerja secara ikhlas terhadap apa yang mereka lakukan.

2. Integritas

Integritas diartikan sebagai kesesuaian kata serta tindakan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan, dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.²⁶

Integritas juga diharapkan untuk dijadikan sebagai nilai dalam bekerja para *security*. Dengan diaplikasikannya nilai ini, para *security* tidak hanya akan memberikan kontribusi yang maksimal tetapi juga dengan memegang teguh kejujuran serta etika dalam bekerja, mereka akan menjadi sumber daya insani yang bernilai dan berkualitas.

²⁵ Tim Media. Akar. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. (Surabaya: Akar Media, 2003)

²⁶ Syamsuddin, Amir. *Integritas Penegak Hukum : Hakim, Jaksa, Polisi dan Pengacara*. (Jakarta: PT Kompas Media Nusantara, 2008)

3. Antusias

Antusias diartikan sebagai semangat atau dorongan untuk berperan aktif dalam setiap aktivitas kerja.²⁷

Nilai antusias ini diharapkan bisa dijadikan sebagai penyemangat para *security* dalam bekerja, sehingga nilai ini bisa menjadi pemacu agar para *security* untuk bekerja secara ikhlas karena dengan ikhlas pekerjaan akan menjadi ibadah bagi mereka.

4. Professional

Professional diartikan sebagai kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai standar teknis dan etika yang telah ditentukan.²⁸

PT Bank Rakyat Indonesia Syariah khususnya Kantor Cabang A Rivai Palembang sangat fokus terhadap nilai professional termasuk para *security*. Nilai professional mencerminkan kualitas dari para *security*, jadi dengan *security* yang professional tentu saja akan mencerminkan manajemen yang professional juga.

²⁷Treasury.Desk. *Materi PDPS*. (PT Bank Brisyariah,2003).

²⁸<https://id.m.wikipedia.org>

5. Berorientasi Bisnis

Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berfikir aktif dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.²⁹

Nilai bisnis tidak hanya diharapkan tumbuh pada karyawan saja, namun *security* pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah juga wajib mempunyai jiwa bisnis untuk menawarkan produk-produk yang ada kepada nasabah. Hal ini terlihat dengan setiap *security* menawarkan bantuan kepada nasabah ketika pertama kali masuk pada *banking hall*. Dengan tumbuhnya jiwa bisnis pada *security* tentu saja bisnis perusahaan pasti akan jauh lebih hidup.

6. Kepuasan Pelanggan

Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal dilingkungan perusahaan.³⁰

Nilai ini adalah inti pada layanan yang ditawarkan PT Bank Rakyat Indonesia Syariah kepada nasabah. Nilai ini diwajibkan agar tumbuh pada semua karyawan termasuk *security*. Dengan strategi *service excellent* yang ditawarkan, diharapkan semua info yang nasabah butuhkan cukup didapat pada *security*.

²⁹ www.brisyariah.co.id

³⁰ *Ibid.* hal.34

7. Penghargaan Terhadap SDM

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dan menjalankan upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memberlakukanya baik secara individu maupun kelompok berdasarkan asas saling percaya terbuka adil dan menghargai.³¹

Nilai dijadikan sebagai penyemangat para *security* untuk semangat dalam bekerja, dengan nilai ini jika *security* bekerja dengan baik maka mereka akan mendapatkan hadiah dan jika mereka bekerja buruk maka mereka akan mendapat hukuman.

Sehingga dengan diterapkannya tujuh budaya sebagai landasan bekerja pada PT Bank Rakyat Indonesia diharapkan kualitas dari *security* akan menjadi asset perusahaan sebagai sumber daya insani yang berkualitas sehingga secara tidak langsung akan mencerminkan kualitas dari perusahaan yang sangat ingin menjadi pelopor bank syariah dengan menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah dan serta melebihi harapan dari nasabah mereka.

Hal ini sejalan dengan yang penulis temukan pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Palembang A Rivai. Penulis menemukan jika *security* yang bertugas telah menjalankan tugas mereka sesuai dengan landasan bekerja disana, yaitu tujuh budaya kerja yang telah diuraikan diatas. Selain itu

³¹*Ibid.* hal 34

penulis juga menyimpulkan antara tujuh budaya kerja dengan kinerja *security* sangatlah berpengaruh. Para *security* bekerja dengan melayani nasabah dengan menggunakan prinsip tujuh budaya kerja. Semua aktivitas termasuk hubungan antara *security* dengan *security*, *security* dengan para karyawan dan tentu saja hubungan antara *security* dengan para nasabah sangatlah menggambarkan nilai yang terkandung pada setia kata dalam tujuh budaya kerja perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis menyimpulkan bahwa terhadap hubungan antara tujuh budaya kerja yang diterapkan PT Bank Rakyat Indonesia Syariah terhadap kinerja para *security* sangatlah terasa. Hal ini dapat penulis lihat dalam aktivitas kerja *security* maupun sikap dan tingkah laku mereka. Berdasarkan hasil dari pengamatan dan interview yang dilakukan oleh penulis kepada Bapak Alamsyah dan Bapak Samsul Ependi³² selaku *security* yang sedang berjaga, penulis mendapatkan informasi bahwa PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang sangat ingin mencapai salah satu misi mereka dalam memberikan layanan yang sesuai prinsip syariah dengan menggunakan metode *service excellent*, dimana semua informasi yang nasabah butuhkan dapat dipenuhi oleh para *security*.

Contoh yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Syariah untuk menambah dan meningkatkan pemahaman para *security* terhadap nilai yang terkandung pada tujuh budaya kerja adalah dengan melakukan drama (*role play*) setiap satu bulan sekali yang dilakukan oleh *security*. Dalam drama tersebut para

³²Wawancara dengan Alamsyah dan Samsul Efendi. Security. Bank rakyat Indonesia syariah cabang Palembang. 11 mei 2016. Pukul 11.20

security di review ulang pengetahuan produk mereka agar jiwa bisnis semakin lekat pada diri mereka. Para *security* diharapkan dapat memberikan alternatif produk lain atau solusi lain ketika sedang melayani nasabah. Selain itu, tata cara dalam menerima nasabah, menanyakan hingga memberikan informasi sampai mengantar nasabah pulang pun menjadi fokus dalam kegiatan ini. Layanan yang maksimal seperti ini tentu saja hal ini akan membuat puas para nasabah yang dijadikan sebagai raja, sesuai dengan nilai tujuh budaya kepuasan pelanggan.

Dalam satu hari akan ada dua *security* yang berjaga, mereka dibagi menjadi *security* banking hall dan *security* luar. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada Bapak Alamsyah yang kebetulan sedang berjaga di *Banking Hall* didapat penjelasan bahwa;

“*Security banking hall* adalah *security* yang bertugas melayani nasabah di ruang lingkup banking hall. Mereka bertanggung jawab dalam melayani nasabah secara penuh baik keperluan mereka apa hingga memberikan informasi awal mengenai kebutuhan nasabah. Selain itu tentu saja tugas mereka adalah menjaga suasana banking hall agar tetap kondusif termasuk memberikan pengumuman jika terjadi gangguan sistem dan jaringan”³³.

Sedangkan *security* luar berdasarkan wawancara dengan Bapak Samsul endi, *security* luar adalah:

“*Security* yang mempunyai tanggung jawab diluar *banking hall* termasuk parkir kendaraan nasabah. Tugas mereka adalah menerima nasabah secara langsung mengantar sampai pintu masuk lalu mereka mengatur tata letak parkir kendaraan nasabah hingga terkadang mereka sendiri yang memarkirkan kendaraan nasabah. Mereka bertanggung jawab terhadap keamanan bagian luar kantor,

³³Wawancara dengan Alamsyah. Security.Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang.11 Mei 2016. Pukul 11.12

sehingga jika terjadi hal yang tidak diinginkan merekalah yang bertugas agar kejadian tersebut tidak masuk kedalam area *banking hall*.³⁴

Para *security* juga dilatih bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan benar secara langsung kepada nasabah, karena yang mereka hadapi adalah nasabah yang beragam latar belakangnya. Selain itu tidak jarang mereka juga menemui nasabah yang tidak puas dan kecewa terhadap perusahaan, biasanya ketika terjadi perbaikan sistem, oleh karena itu mereka wajib bisa mengendalikan situasi dengan memberikan informasi secara baik sehingga para nasabah bisa menerima situasi tersebut. Oleh karena itu sifat sabar dan tawakal mereka haruslah kuat sejalan dengan nilai pada tujuh budaya kerja Tawakal.

Nilai professional pun juga terlihat dari kedisiplinan yang ditunjukkan oleh para *security* tersebut. Lima belas menit sebelum waktu absen pagi para *security* sudah diwajibkan untuk siap berjaga pada pos masing-masing. Tepat waktu dalam mengikuti doa pagi pun mencerminkan ke antusiasan mereka dalam bekerja

Secara umum, setelah melakukan observasi dan interview selama penelitian kepada *security*, penulis menyimpulkan bahwa budaya kerja sudah menjadi landasan bagi para *security* dalam bekerja. Hal ini berarti pengaruh budaya kerja terhadap kinerja *security* sangatlah kuat. Hal ini terlihat dari semua tugas maupun sikap para *security* pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah yang sangat berlandaskan kepada nilai tujuh budaya yang telah dijadikan sebagai akar dalam lingkungan PT Bank Rakyat Indonesia Syariah. Dengan melandaskan nilai tujuh budaya ini perusahaan yakin dapat mencapai misi mereka untuk memberikan

³⁴Wawancara dengan Samsul Ependi. Security.Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang.11 Mei 2016. Pukul 11.45

layanan maksimal kepada nasabah dengan prinsip syariah. Tujuh budaya ini juga yang menjadi ciri-ciri *service excellent* yang ditawarkan perusahaan kepada para nasabah. Tawakal, integritas, professional, kepuasan pelanggan, antusias sangat tercermin pada semua layanan yang diberikan oleh para *security* kepada nasabah.

Selain itu penulis juga melakukan wawancara kepada *General affair* selaku atasan langsung dari para *security* bahwa para *security* yang bekerja pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah bahwa mereka telah bekerja sesuai dengan budaya kerja yang diterapkan. Rangkuman wawancara tersebut adalah sebagai berikut;

1. Tawakal

Pada poin tawakal, disimpulkan jika terdapat hubungan yang erat antara nilai yang terkandung dalam poin ini dengan kinerja para *security*. hal ini dilihat dari ikut sertanya kedua *security* dalam doa pagi yang diadakan pada pukul 07:25. Hal ini berarti para *security* telah menanamkan kebiasaan untuk memulai pekerjaan dengan berdoa terlebih dahulu. Hal lain yang mencerminkan mereka bertawakal adalah dengan menjalankan sholat tepat waktu mesti harus bergiliran, termasuk ikut melaksanakan sholat jumat.

2. Integritas

Nilai integritas juga terlihat dalam aktivitas para *security* sehari-hari. Nilai ini tercermin dengan sifat jujur yang mereka tunjukkan sekaligus terus memegang teguh etika profesi mereka sehingga mereka bisa menempatkan diri dalam berkomunikasi kepada nasabah sesuai dengan latar belakang nasabah itu sendiri.

3. Antusias

Penulis berpendapat jika nilai ini juga tercermin pada setiap aktivitas para *security*. Hal ini sangat terlihat ketika para *security* melayani nasabah, mulai dari menyambut kedatangan nasabah, menanyakan keperluan, menawarkan bantuan hingga mengantar nasabah keluar dari area *banking hall*. Gerak tubuh dan mimik muka mereka menunjukkan rasa hormat dan ramah mereka, tidak terlihat rasa capek ataupun lelah meskipun aktivitas melayani nasabah tersebut dilakukan seharian.

4. Profesional

Nilai profesional juga tampak terlihat pada setiap *security* yang sedang bertugas. Datang tepat waktu tiga puluh menit sebelum absen pagi merupakan contoh muda keprofesionalan mereka. Selain itu, tidak mengobrol antara *security banking hall* dengan *security luar* merupakan contoh dari tindakan profesionalan mereka terhadap pekerjaan mereka. Contoh lainnya adalah dengan tidak menerima telpon genggam masing-masing selama jam layanan hingga menggunakan atribut lengkap sesuai peraturan adalah contoh tindakan profesionalan.

5. Berorientasi Bisnis

Nilai bisnis tidak hanya ditanamkan kepada karyawan, tetapi para *security* juga wajib menanamkan nilai ini di PT Bank Rakyat Indonesia Syariah. Hal ini penulis liat ketika *security* menawarkan produk tabungan kepada nasabah yang pada saat itu sedang kebingungan produk tabungan mana yang cocok untuknya

dan tentu saja lebih menguntungkannya. Contoh lain adalah ketika *security* menawarkan untuk menggunakan mesin ATM untuk transaksi tarik tunai ketika mesin ATM bank lain sedang dalam gangguan, tidak sedikit nasabah bank lain yang akhirnya terpengaruh untuk menggunakan mesin ATM Bank Rakyat Indonesia Syariah. Hal ini sangat jelas orientasi bisnis sudah menjadi nilai yang diamalkan oleh para *security*.

6. Kepuasan Pelanggan

Poin inilah yang menurut penulis poin inti yang wajib diterapkan oleh tidak hanya para *security* tapi oleh seluruh karyawan perbankan. Karena layanan menurut penulis merupakan produk utama yang jelas akan menjadi pembeda antar perusahaan perbankan. Pada penelitian ini sangatlah jelas para *security* sangat mementingkan kepuasan pelanggan, tidak hanya nasabah, namun juga pihak luar pun juga dilayani dengan maksimal. Seperti ketika ada pelanggan yang bukan nasabah bank ingin menukar uang pecahan baru, *security* membantu pelanggan tersebut dengan menanyakan ketersediaan uang baru tersebut hingga membantu pelanggan tersebut sampai mendapatkan uang tersebut dan mengantarkannya hingga keluar. Selain itu penulis juga memperhatikan sikap *security* ketika menghadapi nasabah yang ingin memberikan komplain kepada perusahaan akibat gangguan pada mesin ATM. *Security* dengan sabar menjelaskan situasi gangguan yang sedang terjadi tanpa harus membuat kekecewaan nasabah tidak menjadi. Hal ini menunjukkan mereka sangat ingin memuaskan para nasabah jauh melebihi harapan.

7. Penghargaan Terhadap SDM

Untuk poin ini, penulis mendapatkan penjelasan melalui wawancara penulis dengan kedua *security* jika pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah menerapkan hadiah dan hukuman untuk kinerja *security*, artinya *security* dengan kinerja yang baik akan mendapatkan hadiah yaitu dengan dinominasikan sebagai *security* terbaik seindonesia yang hadianya adalah umroh.

Melalui wawancara ini, penulis mendapatkan bahwa Bapak Alamsyah merupakan juara ketiga *security* terbaik se Indonesia pada tahun 2014 silam yang digelar di kota Yogyakarta. Melalui acara ini Bapak Alamsyah mendapatkan hadiah uang tunai. Selain itu untuk kinerja *security* yang buruk juga akan mendapatkan hukuman, baik berupa surat peringatan, pemutusan kontrak atau pun pemberhentian secara tidak hormat seperti yang terjadi kepada *security* yang bertugas di KCP Tugumulyo yang diputus kontrak kerjanya karena melakukan tindakan indisipliner yaitu meninggalkan kantor pada jam layanan sedang berlangsung. Dengan sistem hadiah dan hukuman seperti ini, akan memacu dan memberi dorongan dan semangat bagi para *security* untuk bekerja lebih baik lagi, ini terlihat dengan sikap antusias, professional, serta integritas mereka yang sangat tinggi untuk memberikan kontribusi yang maksimal bagi perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang penulis paparkan diatas, penulis membuat kesimpulan antara lain;

1. PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang A Rivai Palembang menerapkan sistem yang dikenal sebagai Tujuh Budaya Kerja sebagai landasan para karyawan termasuk kepada para *security* dalam menjalankan tugas mereka baik sebagai divisi pengamanan dan penyedia layanan pertama kepada para nasabah, antara lain professional, Antusias, Penghargaan terhadap SDM, Tawakal, Integritas, Berorientasi, Kepuasan pelanggan. Selain itu tujuh budaya kerja ini diharapkan dapat membuat *security* menjadi bagian perusahaan yang berintegritas tinggi sehingga dapat berdidikasi secara maksimal demi tercapainya visi dan misi yang dituju PT Bank Rakyat Indonesia Syariah.

B. SARAN

Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan metode observasi dan juga interview kepada para *security*, penulis berpendapat bahwa kinerja *security* di PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang A Rivai Palembang sudah termasuk kedalam layanan yang memuaskan. Namun menurut penulis masih ada yang perlu ditingkatkan lagi agar layanan dari *security* sangat menggambarkan nilai-nilai yang terkandung dalam ketujuh budaya kerja yang diterapkan, antara lain;

1. Masih perlu diadakannya lagi review yang dilakukan baik oleh supervisor layanan maupun manager operasional untuk mereview ulang pemahaman para *security* terhadap nilai-nilai yang terkandung dalam tujuh budaya kerja yang diterapkan oleh perusahaan. Review ini berupa teori yang terkandung pada nilai-nilai yang terkandung dalam tujuh budaya kerja. Karena dengan memahami teori tersebut akan sangat memudahkan para *security* mengaplikasikan nilai-nilai tersebut dalam aktivitas layanan yang mereka tawarkan kepada nasabah setiap harinya.
2. Mereview dengan metode drama (*role play*) juga perlu terus dilakukan. Dibuat secara khusus sebuah kelas seolah-olah *security* sedang menerima nasabah dimulai dari awal nasabah sampai di parkir hingga nasabah pergi meninggalkan kantor. Review ini juga perlu dalam pengawasan supervisor layanan dan juga manager oprasional.