Tasyri': Jurnal Tarbiyah – Syari'ah Islamiyah
E-ISSN: 2252-4436 P-ISSN: 2654-6132
Vol. 33 No. 01 April 2026

PERSEPSI PEGAWAI *FRONTLINER* DALAM MENERAPKAN ETIKA KERJA ISLAMI DI BANK SYARIAH INDONESIA

Hikmah Assyifa[1], Khairani Sakdiah[2], Diyan Yusri[3]
Email: [1]assyiifa15@gmail.com, [2]ranihidayat72@gmail.com,
[3]diyanyusri@gmail.com
(Institut Jam'iyah Mahmudiyah Langkat)

Abstract

This study aims to determine frontliner employees' perceptions of implementing Islamic work ethics, their implementation in providing services to customers, and the factors influencing frontliner employees' perceptions at Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan. This study used a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of frontliner employees and the management of Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan. The results of the study show three main findings: (1) frontliner employees have a good perception of Islamic work ethics, as reflected in their understanding of honesty, trustworthiness, responsibility, discipline, patience, friendliness, politeness, accuracy, and fairness; (2) Islamic work ethics have been implemented in customer service through friendly and polite attitudes, providing honest information, serving customers patiently, ensuring accuracy in transactions, protecting customer data, and cooperating with other employees; and (3) employees' perceptions are influenced by their understanding of Islamic values, work rules and culture, leadership example, work environment, work experience, personal awareness, and interaction with customers.
Keywords: *Islamic Work Ethics, Frontliner Employees, Islamic Banking.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pegawai *Frontliner* dalam menerapkan etika kerja Islami, penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, serta faktor yang memengaruhi persepsi pegawai *Frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pegawai *Frontliner* dan pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan. Hasil penelitian menunjukkan tiga hal, yaitu: (1) persepsi pegawai *Frontliner*

terhadap etika kerja Islami tergolong baik, yang terlihat dari pemahaman terhadap kejujuran, amanah, tanggung jawab, disiplin, kesabaran, keramahan, kesopanan, ketelitian, dan keadilan; (2) etika kerja Islami telah diterapkan dalam pelayanan melalui sikap ramah dan sopan, pemberian informasi yang jujur, pelayanan yang sabar, ketelitian dalam transaksi, menjaga data nasabah, serta kerja sama antarpegawai; dan (3) persepsi pegawai dipengaruhi oleh pemahaman nilai Islam, aturan dan budaya kerja, keteladanan pimpinan, lingkungan kerja, pengalaman, kesadaran pribadi, serta interaksi dengan nasabah.
Kata kunci: Etika Kerja Islami, Pegawai *Frontliner*, Bank Syariah.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perbankan syariah Indonesia menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Kehadiran bank syariah memberikan pilihan bagi masyarakat yang ingin menggunakan layanan keuangan sesuai prinsip-prinsip Islam. Bank syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga memperhatikan nilai kejujuran, amanah, tanggung jawab, keadilan, dan pelayanan yang baik kepada nasabah. Nilai-nilai tersebut menjadi bagian penting yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional.[1]

Bank syariah memiliki peranan penting untuk mendukung kegiatan ekonomi masyarakat. Berbagai produk dan layanan yang tersedia bertujuan memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat dengan tetap memperhatikan ketentuan syariah. Kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah tidak hanya terbentuk dari produk yang ditawarkan, tetapi juga dari pengalaman nasabah ketika memperoleh pelayanan.

Pegawai merupakan sumber daya manusia yang menjadi penggerak utama aktivitas perusahaan. Keberhasilan suatu bank tidak hanya ditentukan oleh produk dan teknologi yang dimiliki, tetapi juga oleh sikap dan perilaku pegawai saat menjalankan tugas. Pegawai yang bekerja secara jujur, bertanggung jawab, disiplin, dan ramah dapat membantu menciptakan pelayanan yang baik. Sikap tersebut juga dapat membangun kepercayaan nasabah terhadap bank.

Frontliner merupakan pegawai yang berhubungan secara langsung dengan nasabah, seperti *customer service* dan *teller*. Posisi tersebut memiliki peranan penting karena *Frontliner* menjadi salah satu pihak yang pertama kali berhadapan dengan nasabah. Cara berbicara, sikap, ketelitian, kesopanan, serta kemampuan memberikan informasi akan memengaruhi penilaian nasabah terhadap bank. Pengalaman nasabah saat berhadapan dengan *Frontliner* dapat membentuk pandangan terhadap pelayanan dan citra bank secara keseluruhan.[2]

---

[1] Agustianto. *Etika Bisnis dan Perbankan Syariah*. (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2021), h. 88

[2] D. Anggraini, *Etika kerja Islam dalam dunia perbankan syariah*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2022), h. 46

Etika kerja Islami menjadi salah satu dasar yang penting bagi pegawai bank syariah. Etika kerja Islami mengajarkan bahwa pekerjaan harus dilakukan secara jujur, amanah, bertanggung jawab, disiplin, bersungguh-sungguh, dan tidak merugikan orang lain. Pegawai muslim tidak hanya melihat pekerjaan sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan, tetapi juga sebagai tanggung jawab yang harus dilaksanakan dengan cara yang baik.

Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan sebagai salah satu kantor layanan BSI memiliki *Frontliner* yang setiap hari berhadapan dengan berbagai kebutuhan nasabah. *Frontliner* bertugas memberikan informasi, membantu transaksi, menerima pertanyaan, menangani keluhan, serta memberikan arahan terkait produk dan layanan bank. Kondisi tersebut membuat penerapan etika kerja Islami menjadi penting karena setiap tindakan pegawai dapat memberikan pengaruh terhadap rasa percaya dan kenyamanan nasabah.

Fenomena yang menjadi perhatian penelitian ini bukan hanya persoalan kualitas pelayanan, tetapi juga bagaimana pegawai memahami dan memaknai etika kerja Islami saat menjalankan pekerjaan. Setiap pegawai dapat memiliki pemahaman yang berbeda mengenai arti kejujuran, amanah, tanggung jawab, kesopanan, kedisiplinan, serta pelayanan sebagai bagian dari etika kerja Islami. Perbedaan pemahaman tersebut dapat memengaruhi cara pegawai menghadapi nasabah, memberikan informasi, menyelesaikan keluhan, menjaga rahasia nasabah, serta menjalankan tugas sesuai aturan bank.

Kondisi pelayanan *Frontliner* juga menghadapkan pegawai pada berbagai karakter dan kebutuhan nasabah. Ada nasabah yang membutuhkan penjelasan secara rinci, ada yang ingin memperoleh pelayanan dengan cepat, serta ada nasabah yang datang membawa keluhan. Situasi tersebut membutuhkan kesabaran, sikap ramah, kemampuan mengendalikan emosi, dan tanggung jawab dari pegawai. [3]

Masalah khusus yang perlu mendapat perhatian ialah kemungkinan adanya perbedaan antara pemahaman pegawai mengenai etika kerja Islami dengan penerapannya saat memberikan pelayanan.

[3] R. Budiman, *Manajemen sumber daya manusia berbasis nilai Islam*. (Bandung: Pustaka Setia, 2022), h. 77

Seorang pegawai dapat memahami bahwa kejujuran, amanah, kesabaran, dan tanggung jawab merupakan nilai penting, tetapi penerapannya saat menghadapi tekanan pekerjaan, target, keluhan nasabah, atau perbedaan karakter nasabah belum tentu sama.

Persepsi pegawai menjadi penting untuk diteliti karena persepsi berkaitan dengan cara seseorang memahami dan memberikan penilaian terhadap suatu hal berdasarkan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki. Persepsi pegawai terhadap etika kerja Islami dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana nilai Islam dipahami sebagai pedoman kerja. Pegawai yang memandang kejujuran, amanah, tanggung jawab, disiplin, dan pelayanan sebagai bagian dari kewajiban kerja akan memiliki dasar yang lebih kuat untuk menerapkan nilai tersebut saat berhadapan dengan nasabah.

Fokus penelitian pada persepsi pegawai juga memiliki alasan tersendiri. Penelitian mengenai pelayanan sering kali lebih banyak melihat kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, atau kinerja pegawai. Fokus tersebut penting, tetapi belum sepenuhnya menggambarkan bagaimana pegawai sendiri memahami nilai etika kerja Islami yang menjadi dasar perilaku mereka.

Kaitan etika kerja Islami dengan tugas *Frontliner* sangat kuat karena *Frontliner* menjadi pihak yang berhadapan langsung dengan nasabah. Nilai kejujuran diperlukan saat memberikan informasi produk dan layanan. Nilai amanah diperlukan saat menangani uang, data, serta informasi nasabah. Nilai tanggung jawab diperlukan saat menyelesaikan pekerjaan dan membantu kebutuhan nasabah. Nilai kesopanan dan kesabaran diperlukan saat menghadapi berbagai karakter nasabah. Nilai disiplin diperlukan agar pegawai mampu mengikuti aturan kerja dan ketentuan bank.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sari dan Harahap (2022) dengan judul "Pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah" menunjukkan bahwa etika kerja Islami memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa pegawai yang menerapkan nilai kejujuran, amanah, dan tanggung jawab cenderung memiliki kinerja yang lebih baik.

Penelitian Nasution dan Lubis (2024) dengan judul "Penerapan Etika Kerja Islami pada Pelayanan *Frontliner* Bank Syariah" menunjukkan bahwa etika kerja Islami berperan pada peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Sikap ramah, sopan, disiplin, dan amanah dapat membantu meningkatkan kepuasan nasabah serta citra positif bank syariah.

Perbedaan tersebut menjadi kesenjangan penelitian yang menjadi dasar penelitian ini. Penelitian terdahulu telah membahas pengaruh etika kerja Islami terhadap kinerja serta perannya terhadap pelayanan *Frontliner*, tetapi masih diperlukan kajian yang melihat bagaimana pegawai *Frontliner* sendiri memahami etika kerja Islami, nilai apa yang mereka anggap penting, serta bagaimana pemahaman tersebut diterapkan saat menjalankan tugas.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami suatu permasalahan berdasarkan keadaan yang sebenarnya di lapangan.[4] Penelitian ini berfokus pada persepsi pegawai Frontliner terhadap etika kerja Islami di Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi dengan melibatkan pegawai Frontliner serta pimpinan atau staf pendukung sebagai informan yang dipilih secara purposive. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, pemilihan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperiksa menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, ketekunan pengamatan, serta diskusi dan konsultasi dengan dosen pembimbing agar hasil penelitian dapat dipercaya dan sesuai dengan keadaan di lapangan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

[4] N. Martono, *Metode penelitian kualitatif: Konsep dan aplikasi*. (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2020), h. 52

1. Persepsi Pegawai *Frontliner* dalam Menerapkan Etika Kerja Islami di Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan Bapak Muchtar sebagai *Security*, Bapak Taufik sebagai *Branch Operation & Service Manager*, Kak Diva sebagai *Customer Service*, dan Kak Nabila sebagai *Teller*, dapat diketahui bahwa pegawai *Frontliner* memiliki persepsi yang baik terhadap penerapan etika kerja Islami di Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan. Etika kerja Islami dipahami sebagai sikap yang perlu diterapkan ketika menjalankan pekerjaan, terutama sikap jujur, amanah, bertanggung jawab, disiplin, sabar, ramah, sopan, dan menghargai nasabah. Persepsi tersebut menunjukkan bahwa etika kerja Islami tidak hanya dipahami sebagai aturan dalam bekerja, tetapi juga sebagai sikap yang perlu diterapkan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejujuran menjadi salah satu nilai yang dianggap penting oleh pegawai. Pegawai *Frontliner* harus memberikan informasi yang benar kepada nasabah dan tidak memberikan penjelasan yang dapat membuat nasabah salah memahami suatu layanan. *Customer Service* memiliki tugas memberikan informasi mengenai produk dan layanan, sedangkan *Teller* berhubungan dengan transaksi keuangan. Keadaan tersebut membuat kejujuran menjadi hal yang sangat penting. Pegawai juga perlu mengakui apabila belum mengetahui suatu informasi dan meminta bantuan kepada pegawai yang lebih memahami. Sikap tersebut menunjukkan adanya usaha untuk menjaga kepercayaan nasabah.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Mulyono, Yuliana, Wiguna, dan Mukhlis yang menemukan bahwa etika kerja Islami pada pegawai perbankan berada pada tingkat yang baik dan memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa nilai etika kerja Islami dapat menjadi bagian penting dalam membentuk sikap pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi.[5]

[5] S. Mulyono, Y. Yuliana, W. Wiguna & Mukhlis, A. Universality of Islamic work

Nilai amanah juga menjadi bagian penting dalam persepsi pegawai terhadap etika kerja Islami. Pekerjaan dipandang sebagai tanggung jawab yang harus dilakukan dengan baik. *Teller*, misalnya, harus menjaga ketelitian ketika menerima dan menyerahkan uang serta memeriksa data transaksi sebelum transaksi diselesaikan. *Customer Service* juga memiliki tanggung jawab dalam memberikan informasi yang benar dan menjaga data nasabah. Pemahaman mengenai amanah membuat pegawai lebih berhati-hati dalam menjalankan tugas karena pekerjaan mereka berhubungan dengan kepercayaan nasabah.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Huzaini, Rokan, dan Syahriza pada karyawan BSI KC Medan Gajah Mada yang membahas hubungan etika kerja Islam, religiusitas, pendidikan, dan kinerja karyawan perbankan syariah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa etika kerja Islam menjadi bagian yang penting untuk dikaji pada lingkungan kerja BSI karena kegiatan bank syariah berkaitan dengan nilai dan aturan Islam.[6]

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kesabaran dan keramahan dipandang sebagai bagian dari etika kerja Islami. Nasabah yang datang ke bank memiliki kebutuhan dan pemahaman yang berbeda. Ada nasabah yang sudah memahami layanan yang dibutuhkan, tetapi ada juga yang masih membutuhkan penjelasan. Pegawai perlu memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak menunjukkan sikap marah ketika nasabah bertanya berulang kali. Sikap sabar menjadi penting karena pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari cepatnya pekerjaan selesai, tetapi juga dari cara pegawai memperlakukan nasabah.

Keadilan dalam memberikan pelayanan juga menjadi bagian dari persepsi pegawai. Setiap nasabah perlu dilayani dengan baik tanpa membedakan pekerjaan, keadaan ekonomi, maupun status

---

ethics on banking employees in Indonesia and its impact on organizational commitment. *International Journal of Economy, Education and Entrepreneurship, 3*(1). 2022, h. 57

[6] P. N. Huzaini, M. K. Rokan & Syahriza, R. Pengaruh etika kerja Islam dan religiusitas terhadap kinerja karyawan perbankan syariah dengan pendidikan sebagai variabel moderasi. *El-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah, 7*(1). 2023, h. 24

sosial. Sikap tersebut menunjukkan bahwa pegawai memahami pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab kepada setiap nasabah. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa nilai etika kerja Islami yang dipahami pegawai tidak hanya berkaitan dengan hubungan pegawai dengan pekerjaannya, tetapi juga berkaitan dengan cara pegawai memperlakukan orang lain.

Dengan demikian, persepsi pegawai *Frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan terhadap etika kerja Islami dapat dikatakan baik. Pegawai memahami bahwa etika kerja Islami perlu diterapkan melalui kejujuran, amanah, tanggung jawab, disiplin, kesabaran, keramahan, kesopanan, ketelitian, dan keadilan dalam memberikan pelayanan. Pemahaman tersebut menjadi dasar bagi pegawai dalam menjalankan tugas sehari-hari dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.

2. Penerapan Etika Kerja Islami oleh Pegawai *Frontliner* dalam Memberikan Pelayanan kepada Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan etika kerja Islami oleh pegawai *Frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan, dapat diketahui bahwa nilai etika diterapkan melalui kegiatan pelayanan sehari-hari. Penerapan tersebut terlihat dari cara pegawai menyambut nasabah, memberikan informasi, membantu nasabah, menjalankan transaksi, menjaga data nasabah, menangani keluhan, serta bekerja sama dengan pegawai lainnya. Setiap pegawai memiliki tugas yang berbeda, tetapi semuanya memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dengan sikap yang baik.

Bapak Muchtar sebagai *Security* memiliki peran awal dalam pelayanan karena berhubungan dengan nasabah ketika pertama kali datang ke bank. Sikap ramah, sopan, dan membantu menjadi bagian dari pelayanan yang diberikan. Nasabah yang belum mengetahui tempat atau bagian yang harus dituju akan diarahkan sesuai dengan kebutuhannya. Sikap tersebut menunjukkan bahwa penerapan etika kerja Islami dapat dimulai sejak nasabah memasuki lingkungan bank.

Customer Service juga memiliki peran penting dalam penerapan etika kerja Islami. Kak Diva menjelaskan bahwa nasabah perlu didengarkan terlebih dahulu sebelum diberikan penjelasan.

Cara tersebut membantu pegawai memahami kebutuhan nasabah. Informasi mengenai produk dan layanan juga harus diberikan dengan jelas dan tidak boleh dibuat-buat. Jika nasabah belum memahami penjelasan, pegawai perlu menjelaskan kembali dengan bahasa yang lebih mudah. Sikap sabar seperti ini menunjukkan adanya penerapan etika kerja Islami dalam pelayanan.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Alifa dan Prasetyandari yang membahas penerapan Islamic Work Ethics pada karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Pasuruan. Penelitian tersebut menempatkan etika kerja Islami sebagai bagian penting dalam kegiatan kerja pegawai perbankan syariah. Hal tersebut mendukung hasil penelitian bahwa nilai etika perlu terlihat dalam perilaku pegawai ketika menjalankan tugas.[7]

Penerapan etika juga terlihat ketika pegawai menghadapi nasabah yang menyampaikan keluhan. Pegawai tidak seharusnya langsung membantah atau menunjukkan kemarahan. Keluhan perlu didengarkan terlebih dahulu agar masalah dapat dipahami. Setelah itu, pegawai dapat memberikan penjelasan sesuai aturan bank. Sikap tenang dan sopan membantu menjaga hubungan dengan nasabah dan mencegah masalah menjadi lebih besar.

Pada bagian *Teller*, penerapan etika kerja Islami terlihat dari ketelitian ketika melakukan transaksi. Kak Nabila menyampaikan bahwa uang, data transaksi, dan data nasabah harus diperiksa dengan baik. Kesalahan dalam transaksi dapat menimbulkan masalah bagi nasabah maupun bank. Sikap teliti menunjukkan adanya tanggung jawab dan amanah dalam menjalankan pekerjaan. Kecepatan pelayanan tetap diperlukan, tetapi tidak boleh mengurangi ketelitian.

Menjaga data nasabah juga menjadi bagian dari penerapan etika kerja Islami. Data yang dimiliki bank berkaitan dengan kepentingan pribadi nasabah sehingga tidak boleh diberikan kepada pihak yang tidak memiliki hak. Sikap menjaga data menunjukkan bahwa pegawai memahami tanggung jawab yang diberikan kepada

[7] A. Alifa & C. W. Prasetyandari, Implementasi Islamic Work Ethics (IWE) dalam peningkatan kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Pasuruan. *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah, 5*(2), 2024, h. 111–119

mereka. Amanah tidak hanya berkaitan dengan uang dan transaksi, tetapi juga berkaitan dengan informasi yang dipercayakan oleh nasabah kepada bank.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Afrida, Lukito, Augusna, Rivai, dan Syahrul yang membahas hubungan etika kerja Islami, kepemimpinan transformasional, dan kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan perbankan syariah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa etika kerja Islami dan kualitas pelayanan merupakan bagian yang penting dalam pembahasan mengenai kinerja pegawai perbankan syariah.[8]

Penerapan etika kerja Islami juga terlihat ketika keadaan bank sedang ramai. Pegawai dituntut untuk bekerja lebih cepat agar nasabah tidak menunggu terlalu lama. Walaupun demikian, kecepatan tersebut tetap harus disertai sikap sopan, ramah, dan teliti. Pegawai perlu mengatur pekerjaan dengan baik agar pelayanan tetap berjalan. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa etika kerja Islami tetap harus dijaga walaupun beban pekerjaan sedang meningkat.

Kerja sama antarpegawai juga menjadi bagian dari penerapan etika. Setiap pegawai memiliki tugas masing-masing, tetapi pelayanan kepada nasabah membutuhkan kerja sama. *Security* mengarahkan nasabah, *Customer Service* memberikan informasi, *Teller* melakukan transaksi, sedangkan pimpinan memberikan arahan dan pengawasan. Hubungan kerja yang baik dapat membantu pelayanan berjalan lebih lancar.

Dengan demikian, etika kerja Islami telah diterapkan oleh pegawai *Frontliner* melalui berbagai kegiatan pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan. Penerapan tersebut terlihat pada setiap bagian pekerjaan, mulai dari menyambut nasabah, memberikan informasi, melakukan transaksi, menjaga data, menangani keluhan, sampai bekerja sama dengan pegawai lainnya. Etika kerja Islami bukan hanya dipahami sebagai pengetahuan, tetapi juga diterapkan melalui perilaku pegawai ketika memberikan pelayanan kepada nasabah.

[8] Y. Afrida, H. Lukito, W. L. Augusna, H. A. Rivai, & Syahrul, L. Kinerja karyawan perbankan syariah: Integrasi etika kerja Islami dan kualitas pelayanan. *Jurnal Ekonomi Islam Indonesia*, 6(2), 2024, h. 115–130.

3. Faktor yang Memengaruhi Persepsi Pegawai *Frontliner* terhadap Etika Kerja Islami di Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan Bapak Muchtar, Bapak Taufik, Kak Diva, dan Kak Nabila, dapat diketahui bahwa persepsi pegawai terhadap etika kerja Islami dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor tersebut meliputi pemahaman terhadap nilai Islam, aturan dan budaya kerja bank, keteladanan pimpinan, lingkungan kerja, pengalaman kerja, karakter dan kesadaran pribadi, serta interaksi dengan nasabah. Faktor-faktor tersebut memberikan pengaruh terhadap cara pegawai memahami dan menjalankan etika kerja Islami selama melaksanakan tugas.

Pemahaman terhadap nilai Islam menjadi salah satu faktor penting. Pegawai yang memahami bahwa pekerjaan merupakan amanah akan lebih menyadari tanggung jawabnya. Kejujuran, tanggung jawab, kesabaran, dan sikap menghargai orang lain menjadi nilai yang dapat diterapkan dalam pekerjaan. Pemahaman tersebut membuat pegawai tidak hanya mengejar penyelesaian tugas, tetapi juga memperhatikan cara tugas tersebut dilakukan.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Amaliani dan Hasan yang meneliti etika kerja Islam dan religiusitas pada karyawan BSI KC Medan Gajah Mada. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa etika kerja Islam merupakan salah satu hal yang penting pada lingkungan kerja perbankan syariah. Hal ini mendukung hasil penelitian bahwa pemahaman nilai Islam dapat menjadi salah satu dasar bagi pegawai dalam menjalankan pekerjaan.[9]

Aturan dan budaya kerja bank juga memberikan pengaruh terhadap persepsi pegawai. Aturan membantu pegawai mengetahui tindakan yang boleh dan tidak boleh dilakukan. Pegawai memiliki pedoman ketika memberikan pelayanan, menangani keluhan, melakukan transaksi, dan menjaga data nasabah. Budaya kerja yang membiasakan pegawai untuk disiplin, bekerja sama, saling membantu, dan memberikan pelayanan yang baik juga dapat

[9] A. Amaliani & I. Hasan, Dampak lingkungan kerja, budaya organisasi, dan etika kerja Islam terhadap kinerja karyawan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 6*(7), 2024, h. 5258–5267

membentuk kebiasaan pegawai.

Keteladanan pimpinan menjadi faktor berikutnya. Pimpinan tidak hanya memberikan arahan, tetapi juga dapat menjadi contoh bagi pegawai. Sikap disiplin, jujur, bertanggung jawab, ramah, dan mampu menyelesaikan masalah dengan baik dapat dilihat langsung oleh pegawai. Contoh tersebut dapat memengaruhi cara pegawai menjalankan tugas. Pimpinan yang menunjukkan perilaku baik dapat membantu menciptakan kebiasaan kerja yang baik pula.

Penelitian Rohman dan Atika juga membahas peran kepemimpinan bersama etika kerja Islami dan kualitas pelayanan pada kinerja karyawan perbankan syariah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan perbankan syariah. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian bahwa pimpinan memiliki peran dalam membentuk suasana dan pe[10]rilaku kerja pegawai.

Lingkungan kerja juga memberikan pengaruh terhadap persepsi pegawai. Hubungan yang baik antarpegawai membuat pekerjaan lebih mudah dilakukan karena pegawai dapat saling membantu. Pegawai juga dapat saling mengingatkan apabila terdapat sikap atau pekerjaan yang perlu diperbaiki. Suasana kerja yang nyaman dapat membuat pegawai lebih tenang ketika menjalankan tugas. Keadaan tersebut membantu pegawai menjaga sikap ketika memberikan pelayanan kepada nasabah.

Pengalaman kerja menjadi faktor yang juga memberikan pengaruh. Pegawai yang sering berhadapan dengan nasabah akan menemukan berbagai jenis keadaan. Ada nasabah yang mudah memahami penjelasan, ada yang membutuhkan penjelasan berulang, dan ada pula yang datang dengan keluhan. Pengalaman tersebut membuat pegawai belajar untuk lebih sabar, berhati-hati, dan mampu menjaga ucapan. Pengalaman juga membantu pegawai memahami bahwa setiap nasabah membutuhkan cara pelayanan yang baik.

[10] Fadlul Rohman & Atika. Upaya *Frontliner* untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi. *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 1(2), 2023, h. 108–117

Karakter dan kesadaran pribadi pegawai juga memiliki peran penting. Aturan bank dapat memberikan pedoman, tetapi penerapan etika tetap membutuhkan kesadaran dari diri pegawai. Pegawai yang memiliki kesadaran bahwa pekerjaan harus dilakukan dengan jujur dan amanah akan berusaha menjaga sikap walaupun tidak selalu diawasi. Kesadaran tersebut juga dapat membantu pegawai mengakui kesalahan dan berusaha memperbaikinya sesuai aturan.

Hasil tersebut didukung oleh penelitian Amaliani dan Hasan (2024) yang membahas lingkungan kerja, budaya organisasi, dan etika kerja Islam pada karyawan Bank Syariah Indonesia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja, budaya organisasi, dan etika kerja Islam merupakan bagian yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian bahwa lingkungan dan budaya kerja dapat menjadi faktor yang ikut membentuk sikap pegawai dalam menjalankan pekerjaan.

Interaksi dengan nasabah menjadi faktor lain yang memengaruhi persepsi pegawai. Hubungan langsung dengan nasabah membuat pegawai menghadapi berbagai karakter dan kebutuhan. Keadaan tersebut mengajarkan pegawai untuk lebih sabar, sopan, dan mampu menjelaskan sesuatu dengan bahasa yang mudah dipahami. Pegawai juga belajar untuk tidak membedakan nasabah berdasarkan pekerjaan, keadaan ekonomi, atau status sosial.

Dengan demikian, persepsi pegawai *Frontliner* terhadap etika kerja Islami di Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan terbentuk dari berbagai faktor yang saling mendukung. Pemahaman nilai Islam menjadi dasar sikap, aturan bank menjadi pedoman, pimpinan memberikan contoh, lingkungan kerja memberikan dukungan, pengalaman memberikan pelajaran, kesadaran pribadi menjaga perilaku, dan interaksi dengan nasabah memberikan pengalaman langsung. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa penerapan etika kerja Islami dapat berjalan lebih baik apabila nilai agama, aturan kerja, contoh pimpinan, lingkungan kerja, dan kesadaran pegawai berjalan bersama.

D. KESIMPULAN

Berdasrkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti,

persepsi pegawai *Frontliner* terhadap penerapan etika kerja Islami di Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan tergolong baik. Pegawai memahami etika kerja Islami sebagai sikap yang harus diterapkan dalam menjalankan pekerjaan, seperti kejujuran, amanah, tanggung jawab, disiplin, kesabaran, keramahan, kesopanan, ketelitian, dan keadilan. Nilai tersebut menjadi dasar bagi pegawai dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada nasabah. Kejujuran dan amanah menjadi hal penting karena pekerjaan pegawai berkaitan dengan uang, data, informasi, dan kepercayaan nasabah. Kesabaran dan keramahan juga diperlukan karena setiap nasabah memiliki kebutuhan dan pemahaman yang berbeda. Pegawai juga berusaha memberikan pelayanan dengan baik tanpa membedakan keadaan nasabah.

Etika kerja Islami telah diterapkan oleh pegawai *Frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan Brandan. Penerapan tersebut terlihat dari sikap ramah dan sopan ketika menyambut nasabah, memberikan informasi dengan jujur dan jelas, mendengarkan keluhan dengan sabar, melakukan transaksi dengan teliti, menjaga data nasabah, serta bekerja sama dengan pegawai lainnya. Security membantu mengarahkan nasabah, Customer Service memberikan informasi dan membantu menyelesaikan kebutuhan nasabah, Teller menjaga ketelitian dalam transaksi, sedangkan pimpinan memberikan arahan dan pengawasan. Penerapan etika tersebut menunjukkan bahwa nilai kejujuran, amanah, tanggung jawab, kesabaran, ketelitian, dan sikap menghargai nasabah telah menjadi bagian dari pelayanan sehari-hari.

Persepsi pegawai *Frontliner* terhadap etika kerja Islami dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pemahaman terhadap nilai Islam, aturan dan budaya kerja bank, keteladanan pimpinan, lingkungan kerja, pengalaman kerja, karakter dan kesadaran pribadi, serta interaksi dengan nasabah. Pemahaman nilai Islam membantu pegawai menyadari bahwa pekerjaan merupakan amanah dan tanggung jawab. Aturan dan budaya kerja menjadi pedoman dalam menjalankan tugas, sedangkan pimpinan memberikan contoh melalui sikap dan perilaku kerja. Hubungan yang baik antarpegawai menciptakan suasana kerja yang mendukung, sementara pengalaman berinteraksi dengan berbagai nasabah membuat pegawai semakin memahami pentingnya kesabaran

dan cara berkomunikasi yang baik. Kesadaran pribadi juga menjadi bagian penting karena penerapan etika tidak hanya bergantung pada aturan, tetapi juga pada kemauan pegawai untuk bekerja dengan jujur, amanah, dan bertanggung jawab.

E. DAFTAR PUSTAKA

Afrida, Y., Lukito, H., Augusna, W. L., Rivai, H. A., & Syahrul, L. (2024). Kinerja karyawan perbankan syariah: Integrasi etika kerja Islami dan kualitas pelayanan. *Jurnal Ekonomi Islam Indonesia*, 6(2), 115–130.

Agustianto. (2021). *Etika Bisnis dan Perbankan Syariah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Alifa, A., & Prasetyandari, C. W. (2024). Implementasi Islamic Work Ethics (IWE) dalam peningkatan kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Pasuruan. *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah, 5*(2), 111–119

Amaliani, A., & Hasan, I. (2024). Dampak lingkungan kerja, budaya organisasi, dan etika kerja Islam terhadap kinerja karyawan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 6*(7), 5258–5267

Anggraini, D. (2022). *Etika kerja Islam dalam dunia perbankan syariah*. Jakarta: Rajawali Pers

Budiman, R. (2022). *Manajemen sumber daya manusia berbasis nilai Islam*. Bandung: Pustaka Setia

Fadlul Rohman & Atika. (2023). Upaya *Frontliner* untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi. *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 1(2), 108–117

Huzaini, P. N., Rokan, M. K., & Syahriza, R. (2023). Pengaruh etika kerja Islam dan religiusitas terhadap kinerja karyawan perbankan syariah dengan pendidikan sebagai variabel moderasi. *El-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah, 7*(1).

Martono, N. (2020). *Metode penelitian kualitatif: Konsep dan aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Mulyono, S., Yuliana, Y., Wiguna, W., & Mukhlis, A. (2022). Universality of Islamic work ethics on banking employees in Indonesia and its impact on organizational commitment. *International Journal of Economy, Education and Entrepreneurship, 3*(1).