

Implementasi Nilai-Nilai Islam Dalam Budaya Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Ulak Karang

¹Yummil Hasan dan ²Ilham

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang
(Email: ¹yummilstmm@uinib.ac.id, ²ilham@gmail.com)

Abstract

Every company has organizational values that emerge from the culture of the organization; beliefs. The value of the organization is what is rightly there and is practiced by all employees in an organization and becomes a differentiator with other organizations. Research on the Implementation of Islamic Values in the Organizational Culture of Bank Syariah Mandiri in Padang Ulak Karang Branch Office using qualitative methods. The results showed that organizational culture is the soul of the company which is applied in everyday activities of Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri exists as a bank that combines idealism with Islamic values that underlies its operations and is one of the advantages of Bank Syariah Mandiri as an alternative banking service in Indonesia.

Keywords: Islamic Values, Organizational Culture, BSM

Abstrak

Setiap perusahaan memiliki nilai-nilai organisasi yang muncul dari budaya organisasi; keyakinan (beliefs). Nilai organisasi merupakan apa yang sepatutnya ada dan diamalkan oleh semua karyawan dalam sebuah organisasi dan menjadi pembeda dengan organisasi lainnya. Penelitian Implementasi Nilai-Nilai Islam Dalam Budaya Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Ulak Karang dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi merupakan jiwa perusahaan yang diaplikasikan dalam keseharian segala aktivitas di Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme dengan nilai-nilai Islam yang melandasi operasioanalnya dan menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia.

Kata Kunci: Nilai Islam, Budaya Organisasi, BSM

A. Pendahuluan

Allah Swt mewahyukan pedoman kepada utusan-Nya dalam bentuk agama. Agama memiliki kitab suci yang berisi sejumlah aturan-aturan yang mengikat secara universal dan khusus yang melingkupi semua aspek kehidupan pengikutnya. Demikian juga dengan agama Islam, memiliki dua kitab pedoman, yaitu al-Quran dan sunnah rasulullah Saw. Kitab al-Quran dan sunnah tersebut berisi tentang tauhid, fiqh, syariah dan juga yang berkaitan dengan muamalah. Islam adalah agama yang komprehensif dan universal yang bermakna bahwa Islam itu sebagai pedoman dalam semua aspek kehidupan manusia, lengkap dan meliputi semua manusia tanpa dibatasi ruang dan waktu, suku, etnis, budaya dan bangsa. Islam bukan ritual semata melainkan juga mengatur masalah ekonomi, pendidikan, kesehatan dan teknologi. Dalam bidang ekonomi, Islam berbicara mengenai larangan untuk mengambil keuntungan berlipat ganda tanpa pertimbangan nilai agama dan kemanusiaan. Istilah riba muncul untuk mengecam perbuatan yang tamak dan menzalimi itu. Dasar hukum pelarangan riba ini, terdapat dalam QS. Ali 'Imran: 130.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا الرِّبَاۤ اَضْعَافًا مُّضَاعَفًا ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ



“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”.¹

Dapat dipahami bahwa sistem ekonomi yang dijalankan dalam kehidupan manusia muslim adalah sistem yang saling menguntungkan, bukan sistem yang menguntungkan sepihak seperti riba. Riba dalam ayat tersebut menurut fuqahah adalah Riba Nasi'ah yang keharamannya mutlak atau haram selama-lamanya, meski keuntungan dari penzaliman itu tidak berlipat ganda. Berbeda dengan Riba Fadhl merupakan riba dengan menukarkan barang yang sejenis, namun salah satu

¹ Al-Quran in Word, 2007, QS. Ali-Imran: 130

pihak dirugikan karena adanya kelebihan yang harus ditambahkan oleh pihak lain, karena disyaratkan demikian itu.

Islam memiliki prinsip dan aturan yang jelas dan memiliki perbedaan dengan system ekonomi kapitalisme dan sosialisme. Ekonomi Islam sarat nilai, akhlak dan norma serta memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan hak asasi manusia (humisme). Ekonomi Islam mengandung empat nilai utama yakni ketuhanan, akhlak, kemanusiaan dan keseimbangan.² Ekonomi Islam (ekonomi syariah) mengandung nilai dan karakteristik yang berorientasi pada *amar ma'ruf nahi mungkar* yang berarti menebar kebaikan dan mencegah kemudharatan dengan bersandarkan pada nilai-nilai ketuhanan, akhlak, kemanusiaan dan keadilan/ keseimbangan.³ Sistem ekonomi syariah muncul dari semangat kepatuhan terhadap hukum-hukum agama, yaitu pelarangan untuk mengambil riba dan investasi yang digunakan untuk kegiatan ekonomi yang diharamkan agama. Pionir bank syariah di Indonesia adalah Bank Muamalat yang didirikan pada 1991 diprakasai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), pemerintah dan didukung oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) serta beberapa pengusaha muslim lainnya. Dasar legal formal Bank syariah terdapat dalam undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan. Tumbuhnya ekonomi syariah disambut baik oleh pelaku perbankan dengan mendirikan Bank Syariah termasuk bank mandiri dengan mendirikan anak perusahaan yaitu Bank Syariah Mandiri.

Layaknya suatu lembaga, Bank Syariah Mandiri tempat berhimpunnya orang-orang yang memiliki kepribadian, pendidikan dan budaya yang berbeda. Meski berbeda, dalam organisasi lahir satu budaya organisasi yang merupakan perpaduan keberagaman perbedaan tersebut. Budaya organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan dari orang-orang yang memiliki tujuan, keyakinan (*beliefs*), dan nilai-nilai yang sama.⁴ Bank syariah sebagai lembaga perbankan yang berasaskan pada nilai-nilai Islam mempunyai perbedaan dengan bank

² Yusuf qardhawi, *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, (Jakarta:Rabbanii Perss, 1997), h. 23

³ Zainudin Ali, *Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 3.

⁴ Manajemaen PPM," *Budaya Organisasi.Emangya Penting*" artikel di akses pada 17 januari 2018 dari <http://www.ppm.ac.id/article.php?ms&id=734>

konvensional dalam hal budaya organisasi. Bank Syariah Mandiri memiliki sebuah budaya perusahaan yang baik karena dasar nilainya dari sesuatu yang baik, yaitu agama Islam. Nilai-nilai yang dijunjung tinggi serta dijadikan acuan utama bagi Bank Syariah Mandiri yang dinamakan *shared value*. *Shared value* yang dimiliki perusahaan disebut ETHIC (*Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity dan Consumer Focus*).⁵

Terkait bagaimana implementasi nilai-nilai syariah, Penulis melakukan pengamatan langsung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Ulak Karang ditemukan fakta bahwa beberapa perilaku syariah karyawan bank syariah mandiri tampak pada rutinitas yaitu karyawan memulai aktivitas melakukan doa, membaca Quran, pembacaan visi, misi dan arahan serta informasi dari pimpinan, karyawan diwajibkan berpakaian sesuai syariat Islam, dan membudayakan salat Dzuhur dan Ashar berjamaah. Berdasarkan permasalahan di atas, menarik untuk dikaji secara objektif, di tengah kesibukan mengurus arus kas dan melayani nasabah dengan beraneka ragam watak, bagaimanakah konsistensi karyawan Bank Syariah Mandiri untuk mengimplementasikan nilai-nilai Islam dalam budaya organisasi di Bank Syariah Mandiri Cabang Ulak Karang Padang.

B. Rumusan dan Batasan dan Tujuan Masalah

Rumusan masalah dalam artikel ini adalah, “Bagaimana implementasi nilai-nilai Islam pada budaya organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang?” Masalah dibatasi pada dua fokus utama, yaitu 1. Implementasi nilai-nilai SIFAT dalam budaya *excellence* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang. 2. Implementasi nilai-nilai SIFAT dalam budaya *integrity* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang.

C. Pembahasan

1. Implementasi Nilai-nilai SIFAT dalam Budaya *Excellence* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Ulak Karang.
 - a. Nilai Siddiq dalam budaya *excellence*

⁵ BSM. co. Id, di akses pada tanggal 17 januari 2018.

Siddiq merupakan salah satu dari sifat-sifat wajib Rasul. *Siddiq* artinya sangat jujur, yang selalu berkata benar, yang tidak pernah berdusta. Dengan demikian dapat diartikan bahwa *siddiq* berarti benar dan jujur. Artinya sesuai antara perkataan dan perbuatan dengan kenyataan yang sesungguhnya. *Siddiq* juga berarti memiliki kejujuran dalam setiap ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada kontradiksi dan pertentangan yang di segaja antara ucapan dan perbuatan.⁶ Bank Syariah Mandiri selalu berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan. Nilai *siddiq* dalam budaya *excellence* diwujudkan dalam tiga bagian yaitu:

1) *Perfectio* (berorientasi pada kesempurnaan)

Insan dan karyawan BSM selalu berusaha memberikan yang terbaik, baik dalam ibadah maupun dalam bekerja. Dalam bekerja karyawan berusaha untuk melakukan pekerjaan tepat waktu, melayani nasabah dengan pelayanan yang prima. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada tanggal 21 Mei 2018 di Bank Syariah Mandiri dibagikan *customer service*. Penulis melihat dan mengamati CS dalam melayani nasabah sangat sopan dan selalu tersenyum kepada setiap nasabah tanpa memandang penampilan dan status sosial. Hal ini dilakukan demi memberi pelayanan yang profesional kepada seluruh nasabah bank syariah mandiri.

2) *Ownership* (mengembangkan sikap rasa saling memiliki)

Ownership atau sikap rasa saling memiliki selalu di sampaikan melalui *doktrin anti frot* bank syariah mandiri yaitu: Bismillah, Perangi ifrat, integritas harga mati dan Jaga diri, jaga keluarga, jaga kawan dan jaga BSM. Insan dan karyawan BSM selalu berusaha menjalin hubungan silaturahmi antar sesama karyawan dan keluarga besar BSM, serta saling mengingatkan dan saling menjaga satu sama lain. Salah satu kegiatan yang dilakukan BSM adalah ketika BSM ulang tahun, pimpinan dan karyawan BSM selalu mengadakan syukuran dan menyediakan makanan ringan dan minuman bagi nasabah.

⁶ Humaidi Tatapangarsa, Akhlak yang Mulia, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1980), h. 149

3) *Prudence*

Menjaga amanah secara hati-hati dengan selalu memperhatikan dan memperhitungkan resiko dan dampak atas suatu keputusan atau pekerjaan yang dilakukan. Hal ini didasarkan pada QS. Al Mukminun: 8. Berdasarkan wawancara penulis dengan bapak ambrizon, security BSM. Sikap hati-hati harus ada dalam setiap insan dan karyawan BSM. beliau mengatakan bahwa dalam pekerjaan menjadi security dituntut untuk selalu waspada menjaga keamanan di BSM. dalam satu bulan sekali pasti tidak bisa melakukan solat jum'at karena harus menjaga keamanan di BSM. terkadang sampai dua kali dalam sebulan.⁷ Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat penulis pahami bahwa nilai kejujuran serta sikap hati-hati telah tertanam dalam setiap insan dan karyawan BSM.

4) *Competence*

Meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan oleh perusahaan pada karyawan. Agar karyawan bisa melaksanakan tugasnya dengan baik dan profesional. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di BSM tanggal 21 mei 2018. Setiap insan dan karyawan BSM dituntut untuk bekerja profesional dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. hal ini terlihat dari bagaimana ketika bapak Hamzah karyawan bagian *marketing*. Ketika itu ada seorang nasabah yang memberikan uang kepada beliau karena telah membantu nasabah tersebut dalam take over dari bank konvensional ke BSM. namun beliau menolak menerima uang tersebut karena hal tersebut merupakan memang merupakan tugas kami dan kami tidak boleh menerima apapun dari nasabah dalam bentuk apapun. Berdasarkan hasil obserpasai yang penulis lakukan dapat penulis pahami bahwa karyawan BSM telah dapat menerapkan sikap profesional dan jujur dalam melaksanakan tugas. Walaupun ada atau tidak orang yang melihat mereka tetap melakukan tugas sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

b. Nilai istiqamah dalam budaya *excellence*

Istiqomah berarti berdiri tegak disuatu tempat tanpa pernah bergeser, karena akar kata *istiqamah* adalah "*qoomah*" yang berarti berdiri. Maka secara

⁷ Ambrizon, Security BSM. wawancara langsung 21 Mei 2018.

etimologi, *istiqomah* berarti tegak lurus. *Istiqamah* berarti konsisten, dalam kebaikan ditampilkan dengan keteguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. *Istiqamah* merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan secara terus-menerus.⁸

Seluruh insan dan karyawan Bank Syariah Mandiri harus memiliki sikap komitmen terhadap organisasi. Seluruh insan dan karyawan yang berada didalamnya harus mempunyai sikap loyal terhadap perusahaan dengan cara memberikan sumbagan waktu, tenaga, dan pemikiran terhadap Bank Syariah Mandiri demi sebuah kemajuan dan kesuksesan sebuah organisasi. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di BSM, penulis melihat penerapan nilai *Istiqamah* sudah sangat baik, dalam aktivitas kerja karyawan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah. Sedangkan dalam sarana ibadah, karyawan selalu komitmen untuk selalu sholat dzuhur dan ashar secara berjamaah, mengucapkan salam, berdoa setiap pagi, membaca al qur'an dan khusus pada hari jum'at selalu membaca al masurat dan hal ini selalu dilakukan dan menjadi rutinaitas dan menjadi budaya BSM.

Sifat *istiqamah* dalam budaya *excellence* diaplikasikan dalam bentuk aktivitas kerja seperti *perfectio* (berorientasi pada kesempurnaan), *Ownership* (mengembangkan sikap rasa saling memiliki), *Prudence* (hati-hati) dan *Competence* (profesional). Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada tanggal 22 mei 2018 di BSM, nilai *istiqamah* ditunjukkan oleh insan dan karyawan BSM dalam pelayanan kepada nasabah. dimana setiap nasabah akan disambut dengan ramah dan sopan oleh karyawan BSM. Setiap nasabah yang datang ke BSM pertamakali *security* akan membukakan pintu dan mengucapkan salam dan menawarkan bantuan kepada nasabah. Dan hal ini konsisten dilakukan kepada seluruh nasabah BSM dan menjadi standar kerja di BSM. Walaupun terkadang ada nasabah yang datang marah-marah, tetapi *security* tetap bicara dengan sopan kepada nasabah. dibagian marketing nilai *istiqamah* ini sangat terlihat dengan jelas karena karyawan dibagian marketing ini seringkali berjumpa dengan nasabah

⁸ *Ibid*, h. 73.

di luar kantor. Biasanya karyawan BSM akan membuat janji dengan nasabah bisa di kantor atau di luar kantor, hal yang sering terjadi adalah ketika karyawan BSM sudah sampai ditempat yang telah ditentukan nasabah belum datang. Tetapi karyawan BSM tetap menunggu dan tetap ramah walaupun nasabah tidak tepat waktu. Dan karyawan BSM tetap memberikan pelayanan prima pada nasabah. berdasarkan hal tersebut dapat penulis pahami bahwa karyawan BSM tetap *Istiqamah* dan profesional dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

c. Nilai *fathanah* dalam *excellence*

Fathanah berarti cerdas, mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam tentang segala hal yang terjadi dalam tugas dan kewajiban. Sifat ini menumbuhkan kreativitas dan kemampuan untuk melakukan inovasi yang bermanfaat. Kreativitas dan inovatif hanya bisa dimiliki ketika seseorang selalu berusaha menambah berbagai ilmu pengetahuan.⁹ Dalam buku lain *fathanah* berarti cerdas, cerdas, bijaksana. Nilai dasar dari *fathanah* adalah pengetahuan yang luas, cekatan, terampil, memiliki strategi yang jitu. Nilai bisnisnya adalah memiliki visi dan misi, cerdas menguasai pengetahuan yang luas mengenai barang dan jasa serta mau belajar.¹⁰

Nilai *fathanah* dalam budaya *excellence* diaplikasikan oleh insan dan karyawan BSM melalui aktivitas kerja yang kreatif dan inovatif. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan BSM Kantor Cabang Padang Ulak Karang bahwa *fathanah* adalah sikap profesional yang harus dimiliki oleh karyawan. ini merupakan gaya kerja seluruh insan dan karyawan yang ada dalamnya. Dimana seluruh insan dan karyawan selalu menjunjung tinggi untuk bersikap dan bekerja sungguh-sungguh, disiplin, jujur, memiliki loyalitas yang tinggi, dan penuh dedikasi dalam pekerjaannya. Penerapan nilai *fathanah* dalam budaya *excellence* dapat dilihat dari segi *perfection*. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Ulak Karang. Setiap pagi sebelum beraktivitas seluruh karyawan mengecek standar penampilan dan atribut yang

⁹ Lukman "Budaya Kerja Perusahaan Syariah" Artikel diakses pada tanggal 20 Mei 2018 dari <http://asuransi.net/?p=51>

¹⁰ *Ibid*, h. 176.

dikenakan. Setelah itu karyawan mengecek kelengkapan dokumen dan berkas serta alat yang digunakan dalam menunjang aktivitas kerja. Dan setiap pagi pimpinan akan memberikan arahan dan informasi kepada seluruh karyawan demi kelancaran aktivitas kerja demi memberikan pelayanan yang prima pada nasabah.

Dari hasil wawancara di atas dapat penulis pahami bahwa pihak bank telah menerapkan sikap peduli kepada karyawan. pihak bank tidak hanya menuntut para karyawan untuk bekerja dengan optimal tanpa diimbangi dengan pemberian pelatihan. Karena kehidupan perusahaan tidak terlepas dari peran dari seluruh karyawannya. Bahkan maju mundurnya sebuah organisasi sangat ditentukan kinerja seluruh karyawannya. Semakin baik kinerja karyawan maka akan semakin sehat dan kuat suatu organisasi atau perusahaan.

d. Nilai *amanah* dalam budaya *excellence*

Secara etimologi *amanah* berarti kesetiaan, ketulusan hati, kepercayaan dan kejujuran. Dalam hal ini amanah merupakan suatu sifat dan sikap pribadi yang setia, tulus dalam melaksanakan suatu yang dipercayakan kepadanya berupa harta benda, rahasia, tugas atau pekerjaan. *Amanah* juga berarti tanggungjawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. *Amanah* ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran pelayanan yang optimal dalam segala hal.¹¹ Nilai *amanah* diaplikasikan dalam budaya *excellence* adalah *perfection* dan *prudence* yaitu dengan bekerja bertanggungjawab dan bersikap hati-hati terhadap apa yang telah dikerjakan. Insan dan karyawan Bank Syariah Mandiri selalu mewujudkan disiplin dalam melaksanakan sebuah tugas dan tanggung jawabnya. Disiplin dalam hal waktu masuk kerja, dalam hal tugas yang telah ditargetkan dalam waktu yang telah ditentukan. Di bagian *teller* sikap disiplin dan tanggung jawab sangat terlihat dimana teller selalu melakukan pengecekan transaksi sebelum jam kerja berakhir, apabila ada kesalahan, maka teller akan melakukan pengecekan lagi.

Karyawan selalu berusaha bekerja dengan memberikan yang terbaik dalam bekerja dan menyadari bahwa pekerjaan yang dilakukan merupakan amanah yang

¹¹ Didin Hafidhuddin, Manajemen Syariah dalam Prakti, (Jakarta: Gema Insani Perss, 2003), h. 75.

harus dipertanggungjawabkan kepada atasan dan juga akan dipertanggungjawabkan di akhirat kelak. Berdasarkan wawancara penulis dengan pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Ulak Karang beliau mengatakan bahwa nilai *competence* dalam nilai amanah dapat terlihat dari bagaimana insan dan karyawan BSM berusaha menunjukkan integritas dan komitmen dan loyalitas (kesetiaan) dalam bekerja. Setiap akhir bulan biasanya seluruh karyawan akan pulang lebih lama karena banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan. Seperti di bagian teller harus lembur sampai jam delapan malam karena harus menunggu karyawan dari marketing yang akan menyetor uang, hal ini terjadi hampir setiap akhir bulan.

Dari hasil wawancara di atas dapat penulis pahami bahwa nilai amanah telah terimplementasi dalam budaya *excellence* dalam aktivitas kerja. Hal yang perlu dilakukan oleh pimpinan dan karyawan adalah berusaha meningkatkan kualitas, baik dari kemampuan serta loyalitas kepada perusahaan.

e. Nilai *Tabligh* dalam budaya *excellence*

Tabligh secara harfiah memiliki makna menyampaikan sesuatu terbuka atau apa adanya dan tanpa ditutupi. *Tabligh* merupakan suatu sifat yang ada dalam diri nabi baik dalam beliau berdakwah maupun dalam berbisnis. *Tabligh* yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentatif, dan persuasif akan menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.¹² Pihak manajemen Bank Syariah Mandiri menyampaikan bahwa sikap tabligh diaplikasikan dalam bentuk nilai-nilai yang menjadi acuan dan pedoman bagi pemimpin, dimana hal tersebut menjadi sebuah karakter yang dimiliki oleh pemimpin dalam organisasi. Diantara wujud nilai-nilai tersebut adalah ramah, sopan, dan bersahabat, peduli, proaktif dan cepat tanggap agar terwujudnya pelayanan yang prima pada nasabah.¹³

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di BSM Kantor Cabang Padang Ulak Karang, insan dan karyawan mampu menerapkan nilai-nilai tabligh

¹² Didin Hafidhudin, Manajemen Syariah dalam Praktek, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 75.

¹³ Yos Noselan, Branch Menejer Operational BSM Kantor Cabang Padang Ulak Karang, wawancara langsung, 21 Mei 2018

dalam budaya excellence tersebut, hal ini sejalan dengan teori bahwa insan dan karyawan BSM telah mampu menerapkan nilai-nilai tersebut dalam aktivitas kerja, salah satunya adalah berkomunikasi dengan baik, ramah dan sopan terhadap sesama pegawai maupun dengan nasabah. Dalam hal ini terbukti pada saat satpam yang mengucapkan salam kepada nasabah yang datang dan berperilaku sopan serta murah senyum dalam menawarkan bantuan, begitupun dengan teller dan *customer service*. Selain itu insan dan karyawan yang berada di bagian *back office* selalu bersikap sopan dan santun terhadap sesama karyawan, tidak memandang umur, posisi serta jabatan. Semua insan dan karyawan berperilaku baik, sopan, serta ramah, berkata baik dan jujur. Tidak hanya dengan sesama karyawan saja, akan tetapi dengan nasabah yang datang.

Dalam aplikasinya insan dan karyawan Bank Syariah Mandiri dapat mengimplementasikan nilai *excellence* dalam melakukan aktivitas kerja. Hal ini sesuai dengan teori nilai-nilai SIFAT yang menjadi pedoman bagi insan dan karyawan BSM. Dalam hal ini bisa kita lihat dari segi *perfection*, bagaimana karyawan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik pada nasabah. Dalam nilai *ownership*, karyawan sama-sama mempunyai sikap saling memiliki dan saling menjaga, hal ini merupakan salah satu bagian terpenting dalam budaya organisasi BSM dan menjadi doktrin BSM. Namun ada beberapa hal yang harus dihindari dan diperhatikan oleh insan dan karyawan Bank Syariah Mandiri yaitu:

- 1) *Contra behavior*
 - a) sikap ceroboh, terburu-buru, dan kerja asal-asalan.
 - b) sikap bekerja tidak ikhlas dan tulus (setengah-setengah).
 - c) tidak mau belajar dan memperbaiki kesalahan.
 - d) kurang peduli terhadap SOP (standar operasional prosedur).
 - e) sikap melempar tanggung jawab pada orang lain.
- 2) *Contra productive condition*
 - a) Kurang Kompetensi
 - b) Kurang pengalaman
 - c) Kuarang melakukan pelatihan-pelatihan

d) Rendahnya akses informasi

2. Implementasi Nilai-nilai SIFAT dalam Budaya *Integrity* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Ulak Karang

Berdasarkan hasil wawancara dengan menejer oprasioanal Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Ulak Karang, beliau mengatakan bahwa dalam aplikasi Bank Syariah Mandiri, diwujudkan dalam menjaga martabat dengan integritas. Dimana integritas merupakan sebuah kesungguhan, kejujuran, dan komitmen semua insan dan karyawan Bank Syariah Mandiri. Dari hal inilah maka lahir aplikasi nilai-nilai yang menjadi pedoman insan dan karyawan Bank Syariah Mandiri, antara lain:¹⁴ awali dengan niat yang tulus, berpikir jernih, berkata benar dan mudah dipahami, bersikap terpuji (santun), dan berperilaku teladan.

a. Nilai *siddiq* dalam budaya *integrity*

Implementasi nilai *siddiq* dalam budaya *integrity* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Ulak Karang adalah:

1) Honesty

Insan dan karyawan Bank Syariah Mandiri selalu menjunjung tinggi kejujuran dalam setiap berperilaku. Dari ayat di atas dapat penulis pahami, bahwa setiap insan dan karyawan BSM dituntut untuk selalu bersikap benar, baik dalam perkataan maupun perbuatan. dan hal ini sesuai dengan nilai *siddiq* yang menjadi budaya organisasi BSM. dan nilai-nilai tersebut telah mampu diterapkan oleh seluruh insan dan karaywan BSM.

2) Discipline

Insan dan karyawan Bank Syariah Mandiri selalu melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan ketentuan dan tuntutan perusahaan serta nilai-nilai syariah. Implementasi nilai *siddiq* dalam budaya disiplin diaplikasikan dengan baik oleh insan dan karyawan BSM dengan baik. Hal ini terlihat dari jam masuk kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan BSM bagian *general*

¹⁴ Yos Noselan, Branch Manager Operational BSM Kantor Cabang Padang Ulak Karang, wawancara langsung, 21 Mei 2018.

support staff, beliau mengatakan bahwa seluruh karyawan telah menerapkan sifat disiplin dalam jam masuk kerja. Jam masuk kerja ditentukan oleh perusahaan adalah jam 7:30 dan pulang jam 17:00 sore. Secara umum karyawan telah menerapkan budaya disiplin. Namun ada beberapa karyawan yang kurang disiplin. Hal ini terlihat dari pengumuman yang disampaikan oleh bapak adrian setiap akhir bulan. Dan yang dilakukan oleh pimpinan biasanya surat peringatan dan denda yang telah disepakati bersama. Denda bagi karyawan ditetapkan sebanyak Rp. 20.000,- setiap kali keterlambatan.¹⁵ Secara umum nilai disiplin telah diterapkan di dalam budaya *integrity*. Namun tentu berusaha untuk memperbaiki agar jauh lebih baik lagi. Seperti hal yang perlu dilakukan adalah bangun lebih pagi serta berangkat kerja lebih awal agar terhindar dari macet.

3) Responsibility

Insan dan karyawan Bank Syariah Mandiri menerima tugas sebagai amanah dan menjalankan dengan penuh tanggung jawab. Dalam aplikasinya insan dan karyawan Bank Syariah Mandiri dapat mengimplementasikan nilai *integrity* dalam aktivitas kerja. Hal ini sesuai dengan teori nilai-nilai Islam. Baik itu kejujuran, disiplin dalam melaksanakan tugas tepat pada waktunya dan menerima tugas sebagai amanah yang akan dipertanggung jawabkan baik pada pimpinan maupun pada Allah di Akhirat kelak. Namun ada beberapa hal yang harus dihindari oleh insan dan karyawan yaitu sifat pembohong, kianat, sifat mudah berjanji pada teman sesama atau pada nasabah.

b. Nilai *Istiqamah* dalam budaya *integrity*

Istiqamah berarti konsisten, dalam kebaikan ditampilkan dengan keteguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.¹⁶ Insan dan karyawan Bank Syariah Mandiri selalu berusaha untuk bangkit dan pantang menyerah dalam melakukan suatu pekerjaan. Sifat ini merupakan wujud dari kepribadian seseorang yang tanpa bosan bangkit dari setiap kegagalan hingga mencapai kesuksesan. Berdasarkan observasi yang

¹⁵ Adrian, General Support Staff, BSM Kantor Cabang Padang Ulak Karang, wawancara Langsung, 24 Mei 2018.

¹⁶ *Ibid*, h. 73.

penulis lakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Ulak Karang pada tanggal 24 Mei 2018 penulis memperhatikan mulai dari security selalu konsisten dalam mengucapkan salam pada setiap nasabah, selalu ramah dan sopan kepada seluruh nasabah. karyawan bagian *Sharia Funding Executive* (SFE) yang selalu istiqamah dalam mempromosikan ke kantor-kantor dan ketempat-tempat keramaian untuk mencari nasabah agar mau beralih menabung dari bank konvensional ke bank syariah.

Sementara itu, dalam aplikasi dalam aktivitas kerja beliau mengatakan bahwa integritas dapat dimulai dari sifat saling mengenal antara bank dengan nasabah dengan kata lain istiqamah dalam transparansi atau sesuai dengan prinsip keterbukaan. Transparansi merupakan suatu yang dipercayakan pada seseorang, baik harta atau hal-hal yang bersifat rahasia yang wajib dipelihara atau disampaikan kepada yang berhak menerima dan disampaikan dengan sebenar-benarnya tanpa ada yang dikurangi atau ditambah. ¹⁷ Kemudian dila menabahkan bahwa kejujuran yang berlandaskan pada nilai-nilai Islam adalah suatu hal yang dijadikan sebagai identitas dari BSM, dengan kejujuran yang diterapkan maka nasabah dapat mempercayakan dananya kepada BSM tanpa unsur keraguan. ¹⁸

Dari hasil wawancara dan observasi tentang nilai *Istiqamah* dapat penulis pahami bahwa istiqamah adalah suatu sifat berpegang teguh dan mempunyai komitmen dan kejujuran yang kuat. Dan melakukan setiap pekerjaan dengan disiplin serta selalu berusaha tepat waktu dan pantang menyerah, ulet dan sabar dalam menghadapi masalah yang dihadapi. Hal ini telah diimplementasikan oleh insan dan karyawan dalam aktivitas kerja.

c. Nilai *Fathanah* dalam budaya *integrity*

Fathanah berarti mengerti dan memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban. Sifat ini akan kreativitas

¹⁷ Yos Noselan, Branch Manager Operational BSM Kantor Cabang Padang Ulak Karang, wawancara langsung, 21 Mei 2018

¹⁸ Dila Mala Sari, Customer Service BSM Kantor Cabang Padang Ulak Karang, wawancara langsung, 22 Mei 2018.

dan kemampuan untuk melakukan berbagai macam inovasi yang bermanfaat. Dalam implementasi nilai *fathanah* dalam budaya *integrity* diwujudkan dengan semangat belajar berkelanjutan menjadi acuan insan dan karyawan Bank Syariah Mandiri dalam bekerja. Karena sebuah organisasi maupun perusahaan yang ingin maju dan berkembang harus memiliki semangat belajar berkelanjutan. Setiap insan dan karyawan BSM selalu berusaha meningkatkan keahlian seperti basic training bagi karyawan baru, dan pelatihan-pelatihan bagi seluruh karyawan demi menunjang aktivitas kerja.

Berdasarkan wawancara dengan karyawan bagian marketing dan CS mengatakan bahwa salah satu bentuk budaya *integrity* yaitu harus mengingat nama nasabah, hal ini dilakukan agar ada rasa kepuasan oleh nasabah, dengan mengingat nama nasabah, nasabah merasa dihargai dan dihormati dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Bank Syariah Mandiri selalu menjunjung prinsip inovatif dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Inovatif merupakan suatu yang mengarah dan bersifat pada pembaharuan (*inovasi*). Dalam kamus, kata inovasi diterjemahkan sebagai sebuah pembaharuan dari yang lama, menyangkut pengembangan atau peningkatan produk, gagasan, maupun metode baru atau yang telah diperbaharui.¹⁹

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan karyawan BSM dan teori tentang penerapan sifat *fathanah* bagi insan dan karyawan BSM. Terlihat bahwa nilai-nilai tersebut telah terimplementasikan dalam aktivitas kerja. Dimana karyawan BSM harus profesional dan disiplin dalam bekerja. Karyawan BSM juga bersikap adil dalam melayani nasabah tanpa membeda-bedakan status sosial nasabah, Dalam hal ini pimpinan berusaha memberi pelatihan-pelatihan pada karyawan demi mendukung aktivitas kerja.

d. Nilai *amanah* dalam budaya *integrity*

Amanah adalah sesuatu yang harus dijaga dan menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap insan dan karyawan BSM. Bapak Yos Noselan

¹⁹ Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara, Kamus Besar Ilmu Pengetahuan, (Jakarta: Golo Rewu, 1997), h. 395

mengatakan bahwa amanah adalah sebuah integritas, yaitu harga mati yang harus dimiliki oleh setiap insan dan karyawan BSM. Bila insan dan karyawan BSM tidak mempunyai integritas, maka nasabah tidak akan pernah percaya kepada BSM, baik dalam rangka menabung maupun dalam kegiatan kerja sama dengan pihak bank. Oleh karena itu agar kepercayaan nasabah itu tidak luntur terhadap BSM, maka seluruh insan dan karyawan BSM harus benar-benar menjaga amanah yang diberikan oleh nasabah dengan sebaik-baiknya melalui integritas yang tinggi. Penerapan nilai amanah dalam *honesty*, *dicipline* dan *responsibility* yang dilakukan di BSM sudah sangat baik.

Implementasi nilai amanah dalam hal ini diaplikasikan dalam melakukan pembiayaan di bagian marketing atau di bagian gadai emas atau cicil emas. Dimana sebelum melakukan akad, pihak bank akan menerangkan hak dan kewajiban nasabah. Kalau dalam cicil emas, pihak bank akan menerangkan berapa harga emas pada saat perjanjian akad. Walaupun setelah akad emas naik atau turun pihak bank dan nasabah tetap berpatokan pada perjanjian awal. Dengan demikian tidak ada yang ditutup-tutupi diantara kedua belah pihak. Salah satu bentuk penerapan sikap amanah yang dilakukan di BSM adalah menjaga kerahasiaan data-data nasabah. hal ini pernah penulis meminta data-data nasabah yang bermasalah dalam pembiayaan. Tetapi pihak bank mengatakan bahwa hal itu merupakan kerahasiaan nasabah dan menjaga martabat nasabah. Mengembangkan integritas memang bukan hal yang mudah, apalagi menyesuaikan dengan integritas kepada seluruh insan dan karyawan BSM. Pimpinan dan karyawan BSM selalu berusaha menerapkan nilai integritas dalam budaya organisasi dan menjadi pedoman dalam beraktivitas.

e. Nilai *Tabligh* dalam budaya *integrity*

Tabligh berarti mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran islam dalam kehidupan kita sehari-hari. *Tabligh* yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentatif, dan persuasif akan menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat. Pihak manajemen Bank Syariah Mandiri menyampaikan bahwa sikap *tabligh*

diaplikasikan dalam bentuk nilai-nilai yang menjadi acuan dan pedoman bagi pemimpin, dimana hal tersebut menjadi sebuah karakter yang dimiliki oleh pemimpin dalam organisasi. Diantara wujud nilai-nilai tersebut adalah ramah, sopan, dan bersahabat, peduli, proaktif dan cepat tanggap agar terwujudnya pelayanan yang prima pada nasabah.²⁰

Insan dan karyawan Bank Syariah Mandiri harus mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi. Hal ini karena setiap hari para karyawan akan selalu berinteraksi dengan nasabah. Setiap karyawan harus mampu berkomunikasi secara efektif yaitu singkat, padat dan jelas serta mudah dipahami oleh nasabah. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di BSM Kantor Cabang Padang Ulak Karang, insan dan karyawan mampu menerapkan nilai-nilai tabligh tersebut, hal ini sejalan dengan teori bahwa insan dan karyawan BSM telah mampu menerapkan nilai-nilai tersebut dalam aktivitas kerja, salah satunya adalah berkomunikasi dengan baik, ramah dan sopan terhadap sesama pegawai maupun dengan nasabah. Dalam hal ini terbukti pada saat satpam yang mengucapkan salam kepada nasabah yang datang dan berperilaku sopan serta murah senyum dalam menawarkan bantuan, begitupun dengan *teller* dan *customer service*. Selain itu insan dan karyawan yang berada di bagian *back office* selalu bersikap sopan dan santun terhadap sesama karyawan, tidak memandang umur, posisi serta jabatan. Semua insan dan karyawan berperilaku baik, sopan, serta ramah, berkata baik dan jujur. Tidak hanya dengan sesama karyawan saja, akan tetapi dengan nasabah yang datang.

Insan dan karyawan BSM juga memiliki sikap peduli dan proaktif dan cepat tanggap. Peduli terhadap urusan dan kesulitan sesama karyawan dan nasabah, serta karyawan dapat membantu dengan kapasitas kemampuan yang dimilikinya. Seperti salah satu karyawan bagian *customer service*, beliau cepat tanggap menghadapi nasabah yang kehilangan dokumen seperti kartu ATM dan buku tabungan. Dengan sikap yang tenang dan tetap memberikan senyum

²⁰ Yos Noselan, Branch Menejer Operational BSM Kantor Cabang Padang Ulak Karang, wawancara langsung, 21 Mei 2018

terhadap nasabah untuk menjelaskan dengan baik kepada nasabah. Salah satu kejujuran yang disampaikan transparan yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri kepada nasabah antara lain penentuan harga bagi bank syariah yang didasarkan pada kesepakatan antara pihak bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya yang akan menentukan besar kecilnya bagi hasil yang akan diterima oleh penyimpan dana dan resiko yang mungkin bisa terjadi dalam melakukan transaksi dengan pihak bank. Hal tersebut dilakukan pada waktu akad. Hal ini sesuai dengan teori bahwa dalam melakukan suatu perjanjian atau akad harus berlaku jujur dan benar serta tidak boleh berbohong apalagi melakukan penipuan. Adapun untuk aplikasi *shered value* BSM di Kantor Cabang Padang Ulak Karang sudah sangat baik . Hal ini didukung oleh pimpinan dan karyawan yang saling besinergi demi mewujudkan visi dan misi BSM. Sesuai dengan visi BSM pada tahun 2020 Bank Syariah Mandiri akan menjadi bank syariah terdepan dan modern.

D. Kesimpulan

Budaya kerja yang diterapkan di institusi syariah adalah “SIFAT” yang merupakan singkatan dari *Shiddiq, Istiqamah, Fathanah, Amanah* dan *Tablig*. Hal inilah yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri; Shidq (kebenaran dan kejujuran), Istiqamah (konsisten), Fathanah, Amanah dan Tabligh. Implementasi nilai-nilai sifat dalam budaya *Excellence* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang dapat diwujudkan dalam sifat Siddiq (*perfectio, ownership, prudence* dan *competence*), istiqamah (*perfectio, ownership, prudence* dan *competence*), fathanah (kreatif dan inovatif), amanah (*perfection* dan *prudence*) dan tabligh (ramah, sopan, dan bersahabat, peduli, proaktif dan cepat tanggap). Implementasi nilai-nilai sifat dalam budaya *Integrity* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang diwujudkan dalam sifat siddiq (*honesty, discipline, responsibility*), istiqamah (transparan), fathanah (semangat belajar berkelanjutan), amanah (menjaga kerahasiaan data-data nasabah) dan tabligh (ramah, sopan, dan bersahabat, peduli, proaktif dan cepat tanggap).

Daftar Kepustakaan

- Adrian, General Support Staff, BSM Kantor Cabang Padang Ulak Karang, wawancara Langsung, 24 Mei 2018.
- Al-Quran in Word, 2007, QS. Ali-Imran: 130
- Ambrizon, Security BSM. wawancara langsung pada tanggal 21 Mei 2018.
- BSM. co. Id, di akses pada tanggal 17 Januari 2018.
- Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2003.
- Dila Mala Sari, Customer Service BSM Kantor Cabang Padang Ulak Karang, wawancara langsung, pada tanggal 22 Mei 2018.
- Fordbi, *Ekonomi dan Bisnis Islam: seri Konsep dan Aplikasi Ekonomi dan Bisnis Islam, Ed. 1-Cet. 1*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Humaidi Tatapangarsa, *Akhlak yang Mulia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1980.
- Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, Jakarta: Golo Rewu, 1997
- Loren Bagus, *Kamus Filsat*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1996.
- Lukman "Budaya Kerja Perusahaan Syariah" Artikel diakses pada tanggal 20 Mei 2018 dari <http://asuransi.net/?p=51>
- Manajemaen PPM," *Budaya Organisasi.Emangya Penting*" artikel di akses pada 17 januari 2018 dari <http://www.ppm.ac.id/article.php?ms&id=734>
- Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008.
- Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata dan tafsir Jalalain Perkalimat*, Tangerang: Pustaka Kibar, 2012.
- Newjoesufira, *Pengertian dan Konsep Nila dalam Islam*, <http://blogspot.co.id.html>, diakses 22 januari 2018.
- Rozalinda, *Ekonomi Islam, Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Said Agil Husin Al Munawarah, *Aktualisasi Nilai-nilai Qur'an Dalam Sitem Pendidikan Islam*, Jakarta: Ciputat Press, 2003.
- Yos Noselan, Branch Menejer Operational BSM Kantor Cabang Padang Ulak Karang, wawancara langsung, pada tanggal 21 Mei 2018
- Yusuf qardhawi, *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, Jakarta:Rabbani Pers, 1997.
- Zainudin Ali, *Hukum Ekonomi Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.