

Islamic Work Ethics and Service Quality on Banking Performance at Bank Sumut Syariah Medan Branch

Etika Kerja dan Kualitas Layanan Islam terhadap Kinerja Perbankan pada Bank Sumut Syariah Cabang Medan

Rida Nursani Btr

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ridanursanibtr@gmail.com

How to Cite :

Btr, R. N. (2022). Islamic Work Ethics and Service Quality on Banking Performance at Bank Sumut Syariah Medan Branch. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 3(3). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v3i3>

ARTICLE HISTORY

Received [30 April 2022]
Revised [12 Mei 2022]
Accepted [25 Mei 2022]

KEYWORDS

Work Environment,
Employee Performance

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Kinerja merupakan urat nadi suatu perusahaan yang harus mendapat perhatian untuk menjaga eksistensi dan ketahanan perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan, (1) pengaruh etika kerja terhadap kinerja perbankan, (2) pengaruh kualitas layanan syariah terhadap kinerja perbankan, dan (3) pengaruh etika kerja dan kualitas layanan syariah pada PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Jumlah sampel adalah 20 orang pegawai yang tersebar di Bank Sumut Syariah Cabang Medan. Hasil penelitian membuktikan (1) hasil uji t skor etos kerja terhadap kinerja perbankan memiliki nilai sig $0,017 < 0,05$ maka etos kerja berpengaruh terhadap kinerja perbankan Syariah Sumatera Utara Cabang Medan. (2) Hasil uji-t nilai kualitas pelayanan syariah terhadap kinerja perbankan memiliki nilai sig sebesar $0,028 > 0,05$ yang artinya kualitas pelayanan syariah berpengaruh terhadap kinerja perbankan Syariah Sumatera Utara Cabang Medan. (3) Hasil uji F sig sebesar $0,000 < 0,005$ sehingga berdasarkan nilai signifikansi etos kerja dan kualitas pelayanan secara simultan pada PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan.

ABSTRACT

Performance is the lifeblood of a company that must get attention to maintain the existence and resilience of the company in competitiveness with other companies. This research aims to reveal, (1) the influence of work ethics on performance banking, (2) the influence of Islamic service quality on banking performance, and (3) the influence of work ethics and Islamic service quality at PT. Bank Sumut Syariah Medan Branch. The approach used is descriptive quantitative. The sampling technique used was purposive sampling. The number of samples is 20 employees spread over at Bank Sumut Syariah Medan Branch. The results of the study prove (1) the results of the t-test scores on work ethics on banking performance has a sig value of $0.017 < 0.05$ then the work ethic has an effect on the banking performance of North Sumatra Syariah Medan Branch. (2) The results of the t-test value on the quality of Islamic services to banking performance has a sig value of $0.028 > 0.05$ which means that the quality of service Islam affects the banking performance of the North Sumatra Syariah Medan Branch. (3) The results of the F test sig of $0.000 < 0.005$ so that based on the value of the significance of work ethic and service quality simultaneously in PT. Bank Sumut Syariah Medan Branch.

PENDAHULUAN

Setiap organisasi atau perusahaan pasti memerlukan sumber daya untuk melakukan berbagai kegiatannya demi tercapainya tujuan. Salah satu sumber daya yang paling penting adalah sumber daya manusia karena sumber daya manusia yang mengoperasikan sumber daya lainnya (Harmoko & Sunaryo, 2017). Kinerja merupakan urat nadi sebuah organisasi yang harus mendapatkan pertimbangan dan perhatian yang luar biasa untuk mengikuti keberadaan dan keserbagunaan organisasi dalam persaingan dengan organisasi yang lain. Kualitas kinerja pelaksanaan antara satu organisasi dengan organisasi lain jelas memiliki perbedaan, maka perlu dilakukan pengukuran atas kualitas kinerja tersebut. Dengan mengukur kinerja yang dimiliki oleh perusahaan maka dapat diketahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja yang ada pada perusahaan. Selama ini pengukuran kinerja secara tradisional hanya menitikberatkan pada sisi keuangan atau moneter.

Etika kerja sangat membantu dalam bidang pekerjaan, terutama dalam administrasi keuangan. Demikian pula etika kerja yang bertumpu pada Islam memiliki pedoman Al-Quran dan As-Sunnah sehingga etika kerja dan kualitas layanan dalam Islam memiliki aturan untuk berperilaku, berwacana, dan mengurus masalah yang terjadi. Dengan cara ini, pentingnya sikap etika kerja Islami dapat mempengaruhi kinerja perbankan.

LANDASAN TEORI

Tinggi rendahnya nilai pekerjaan yang diperoleh seseorang bergantung pada tinggi rendahnya tujuan. Tujuan juga merupakan kecenderungan batin bagi seseorang untuk melakukan atau tidak menindaklanjuti dengan sesuatu. Seorang pekerja kadang-kadang gagal mengingat harapan mereka untuk melayani klien. Dengan cara ini, sikap etika kerja dalam Islam harus lebih ditekankan daripada sebelumnya.

Ada beberapa lembaga layanan perbankan yang beretika hanya melakukan formalitas Standar Operasional Prosedural dalam kerja. Di dalam Etika kerja Islam, nilai suatu pekerjaan tergantung kepada niat pelakunya yang tergambar pada firman Allah SWT agar kita tidak membatalkan sedekah (amal kebajikan) dan menyebut-nyebutnya sehingga mengakibatkan penerima merasa tersakiti hatinya.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَبْطُلُوا صَدَقَاتِكُمْ بِالْمَنِّ وَالْأَذَىٰ كَالَّذِي يُنْفِقُ
مَالَهُ رِيقًا نَّاسٍ وَلَا يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَمَثَلُهُ كَمَثَلِ صَفْوَانٍ
عَلَيْهِ تُرَابٌ فَأَصَابَهُ وَابِلٌ فَتَرَ كُفَّهُ صَلْدًا لَا يَغْدِرُونَ عَلَىٰ شَيْءٍ مِّمَّا
كَسَبُوا وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ ﴿٢٦٤﴾

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu menghilangkan (pahala) sedekahmu dengan menyebut-nyebutnya dan menyakiti (perasaan si penerima), seperti orang yang menafkahkan hartanya Karena riya kepada manusia dan dia tidak beriman kepada Allah dan hari kemudian..." (Al-Baqarah: 264)

Bagaimana seorang pejabat daerah dapat memberikan dukungan kepada daerah dengan sungguh-sungguh sesuai SOP yang masih ditentukan, sebagai seorang pekerja masyarakat harus memiliki keyakinan yang kuat, bagaimana seorang pekerja masyarakat harus memiliki jiwa yang adil, jujur, bertanggung jawab, lugas, merupakan kunci kemajuan penyelenggaraan sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terpenuhi. Sikap kerja keras para wakil rakyat harus terlihat dari penghargaan kerja yang diperoleh seseorang yang bertumpu pada derajat tujuan. Tujuan juga merupakan keinginan batin seseorang untuk melakukan atau tidak menindaklanjuti sesuatu. Seorang perwakilan beberapa waktu gagal mengingat tujuan mereka untuk melayani klien. Selanjutnya, sikap kerja keras dalam Islam harus lebih ditekankan dari sebelumnya. Ada beberapa organisasi bantuan keuangan moral yang menjalankan konvensi prosedural fungsional standar lengkap di tempat kerja.

Etika merupakan sistem hukum dan moralitas yang komprehensif dan meliputi seluruh wilayah kehidupan manusia. Etika kerja merupakan sistem yang mengatur pekerjaan yang sesuai dengan ajaran Islam berdasarkan pada Al-Qur'an dan As-Sunnah. Penelitian yang dilakukan oleh Malik (2012) menemukan bahwa etika kerja merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kinerja.

Apalagi dalam memberikan administrasi bisnis dalam Islam yang dijalankan baik sebagai tenaga kerja maupun produk, tidak memberikan kualitas yang buruk atau tidak, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Sifat administrasi dalam manfaat yayasan moneter sangat mempengaruhi loyalitas konsumen, dengan asumsi sifat administrasi membaik, itu akan sangat mempengaruhi ketergantungan klien yang mempengaruhi baik buruknya pelaksanaan perbankan. Sehubungan dengan perwakilan tertentu yang tidak mengingat hal ini, sehingga klien tidak terpenuhi dalam menawarkan jenis bantuan. Melihat gambaran landasan di atas, para ahli tertarik untuk mengarahkan penelitian tentang Pengaruh Etika Kerja dan Kualitas Layanan Syariah terhadap Kinerja Perbankan dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan. Penetapan Bank Syariah Sumatera Utara, karena merupakan salah satu bank syariah yang paling dipercaya saat ini. Selain itu, Bank Sumut Syariah juga memiliki reputasi yang baik sehingga banyak nasabah yang membuka dana cadangan di PT. Bank Sumut Sumatera Utara.

METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup yang diberikan kepada karyawan PT Bank Sumut Syariah Cabang Medan. Metode penarikan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Responden yang dijadikan sampel sebanyak 40 karyawan di Bank Sumut Syariah Cabang Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Etika kerja sebagai semangat kerja yang didasari oleh nilai-nilai atau norma-norma tertentu (Rudito & Famiola, 2007). Dalam bekerja yang terimplementasi dalam sikap dan perilaku kerja yaitu dapat membedakan mana baik dan buruk, bermanfaat dan tidak bermanfaat, etika kerja diharapkan dapat mendorong karyawan untuk bekerja dengan sikap yang positif maka akan mengantarkan seseorang mencapai kinerja terbaik. Dengan meningkatnya kinerja pegawai dapat berpengaruh terhadap kinerja perbankan, sehingga mampu bersaing dengan layanan jasa lembaga keuangan lainnya.

Hasil review ini menunjukkan bahwa konsekuensi uji-t sikap etika kerja terhadap presentasi perwakilan perbankan adalah t hitung $2,503 > t$ -tabel 2.030 dengan nilai kepentingan $0,017$. Artinya, etika kerja mempengaruhi kegiatan perbankan syariah di Sumatera Utara. Dengan cara ini, semakin baik sikap etika kerja yang digerakkan oleh perusahaan, maka semakin menguntungkan pula bagi perusahaan.

Hal ini didukung dari penelitian Amaliah dkk. (2013) yang menyatakan bahwa nilai agama Islam berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai melalui implementasi etika kerja. Selain itu penelitian yang ditemukan oleh Fadlilah (2012) menjelaskan etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan

Etika kerja sebagai semangat kerja yang didasari oleh nilai-nilai atau norma-norma tertentu (Rudito & Famiola, 2007). Dalam berkerja yang dilakukan harus memperhatikan dan berperilaku sesuai kinerja, khususnya memiliki pilihan untuk mengenali baik dan buruk, bermanfaat dan tidak bermanfaat, etika kerja diandalkan untuk mendorong perwakilan untuk bekerja dengan perspektif yang menggembirakan, yang akan membawa seseorang untuk mencapai tujuan terbaik.

Meskipun demikian, etika kerja bukanlah variabel utama yang mempengaruhi kinerja karyawan. Variabel lain ini dapat karena faktor-faktor yang ada dalam eksplorasi Jansen (2002) nilai agama dan moral merupakan bagian dari unsur-unsur yang mempengaruhi pelaksanaan pekerja meskipun etika kerja ada unsur-unsur yang berbeda dari manusia yang sebenarnya, baik dari segi pendidikan, perserikatan kerja, peran organisasi, pengaruh pimpinan dan budaya. Artinya tidak hanya etika kerja saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai melainkan ada variabel lainnya yang juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai

Efek dari adanya etika kerja dapat menuntun orang, khususnya yang beragama Islam dalam bekerja agar tidak terjerumus ke dalam kezoliman yang dibuat oleh etika atau kebiasaan buruk yang akan merugikan orang itu sendiri atau semua orang di sekitarnya, yang pada akhirnya akan mendorong metode jalan kesengsaraan atau kegagalan. Orang yang memandang pekerjaan merupakan sesuatu yang tidak bermakna maka tentu ia akan memberikan performance yang rendah dalam pekerjaannya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja perbankan, pihak-pihak yang berkepentingan tidak hanya melihat dari aspek material semata tetapi juga harus mulai mempertimbangkan aspek moral dan spiritual yang diimplementasikan di etika kerja sebagai upaya untuk membangun pribadi karyawan yang berkarakter Islam.

Pengaruh Kualitas Layanan Islam terhadap Kinerja Perbankan di Provinsi Sumatera Utara

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah (Kotler & Armstrong, 2008). Berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak perusahaan atau penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi para nasabah. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk terus ditingkatkan dan dipertahankan. Karena kualitas pelayanan menjadi dasar dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Kualitas layanan didefinisikan sebagai "sikap yang dibentuk dalam jangka panjang, evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan" (Bateson & Hoffman, 2001). Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang memiliki mutu atau kualitas yang harus diperhatikan. Oleh karena itu, memberikan pelayanan kepada orang tidak dianjurkan sama sekali untuk mempersulit dalam pemberian pelayanan.

Kualitas pelayanan harus ditingkatkan dan dipertahankan, karena kualitas pelayanan menjadi dasar dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sikap yang dibentuk dalam jangka panjang, evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan

(Bateson & Hoffman, 2001). Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memiliki kualitas yang diperhatikan. Dengan cara ini, memberikan pelayanan tidak ditentukan dengan cara apa pun untuk memperumit masalah. Mempersulit masalah sangat tidak dianjurkan dalam pelajaran Islam, termasuk untuk hal-hal yang bernilai ibadah atau kebaikan. Rasulullah SAW bahkan menegur Mu'adz karena membaca surat al-Quran terlalu panjang ketika menjadi imam sehingga memberatkan makmumnya (HR. Bukhari).

Mengenai penjelasan di atas, tentang kualitas pelayanan hal ini juga telah dijelaskan dalam syariat Islam yang mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas Supranto (2006) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Kualitas Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan berupa barang dan jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, berikanlah kualitas yang terbaik untuk orang lain. Perbankan adalah organisasi bantuan yang membutuhkan secara konsisten untuk bekerja pada sifat administrasinya. Dengan menggarap kualitas, jelas akan membantu bank syariah. Diantaranya adalah perluasan produktivitas, loyalitas konsumen, loyalitas nasabah, dan eksekusi bank (Astuti et al., 2009).

Ide organisasi juga telah dituangkan dalam pedoman Islam yang mengarahkan bahwa dalam menawarkan bantuan apa pun dari asosiasi yang dijalankan, baik sebagai pekerjaan maupun barang, tidak memberikan kualitas rendah atau tidak, tetapi kualitas. Supranto (2006) mengemukakan bahwa sifat tolong-menolong adalah "sebuah kata yaitu organisasi adalah sesuatu yang harus ditumbuhkan dengan baik. Sementara itu, gagasan organisasi seperti yang ditunjukkan oleh Gronroos dalam Ratminto (2006) merupakan perkembangan atau kemajuan yang tidak terlihat dari aktivitas yang terjadi karena hubungan antara klien dan pekerja atau berbagai hal yang diberikan oleh asosiasi ahli yang membantu yang diandalkan untuk menyelesaikan masalah klien.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, hasil nilai Uji t pada kualitas layanan Islam terhadap kinerja perbankan adalah $t\text{-hitung} = 2,298 > t\text{-tabel} = 2,030$ dengan nilai signifikansi 0,028. Artinya, kualitas layanan Islam berpengaruh terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Sumut. Kualitas layanan Islam memiliki pengaruh terhadap kinerja perbankan Syariah di Medan. Diindikasikan semakin berkualitas layanan Islam maka semakin tinggi kinerja yang dihasilkan oleh pegawai perbankan syariah di Provinsi Sumut. Maka hipotesa kedua dapat diterima, yang artinya terdapat pengaruh kualitas layanan Islam terhadap kinerja perbankan di Provinsi Medan.

Selain itu, layanan Islam yang berkualitas tinggi akan meningkatkan kepercayaan, keyakinan bahwa semuanya baik-baik saja, terbebas dari resiko berbahaya, sehingga menyebabkan pembeli merasa puas dan akan setia kepada yayasan koperasi khusus. Kualitas pelayanan pada tingkat dasar adalah menjaga jaminan klien sehingga pihak yang dilayani merasa bahagia. Kualitas memiliki hubungan yang sangat nyaman dengan klien, selanjutnya kualitas memberikan stimulus kepada klien untuk melalui koneksi yang solid untuk mendukung asosiasi pengangkutan. Dalam jangka panjang, obligasi semacam ini memungkinkan bank untuk melihat dengan hati-hati asumsi untuk klien mereka dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, ini dapat memiliki hasil yang bermanfaat dalam membuat ketabahan atau keandalan klien. Oleh karena itu, untuk lebih mengembangkan eksekusi perbankan, penting untuk fokus pada sifat administrasi Islam sebagai pekerjaan untuk mengumpulkan mitra yang hebat dengan klien.

Etika Kerja dalam Ekonomi Islam

Islam dengan Al-Qur'an sebagai kitab suci adalah agama yang memiliki pelajaran yang tersebar luas, abadi, dan masuk akal untuk semua pengaturan.

Islam juga merupakan agama yang mengarahkan dan memberikan tuntunan ideal keberadaan manusia, termasuk masalah pekerjaan yang erat kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan finansial. Masalah moneter dalam ujian Islam, betapapun kritisnya, hanyalah satu bagian dari semua bagian kehidupan manusia, meskipun mereka dipandang sebagai bagian yang besar dan sangat kuat. Sejujurnya, ekonomi bukanlah bagian utama dari kehidupan manusia di planet ini. Hal utama dalam studi Islam yang tidak dapat disamakan dengan contoh adalah bahwa praktik dan aktivitas moneter hanyalah metode untuk mencapai kebahagiaan dan keamanan di dunia ini dan alam semesta dan keberadaan manusia akan memiliki makna penerimaan amalan seumur hidup mereka. Fokus kepada Allah SWT. Rudito dan Famiola (2007) mengungkapkan bahwa perwakilan yang menyelesaikan pekerjaan akan merasa bahwa pekerjaan yang mereka lakukan bermanfaat dan berharga sehingga memacu mereka untuk bekerja jauh lebih tinggi untuk mencapai hasil yang maksimal. Sikap kerja keras adalah jiwa kerja dilihat dari kualitas atau standar tertentu.

Secara lebih jelas, bekerja bagi seorang muslim merupakan ibadah, bukti pengabdian dan rasa syukurnya untuk mengolah dan memenuhi panggilan Ilahi agar mampu menjadi yang terbaik karena mereka sadar bahwa bumi diciptakan sebagai ujian bagi mereka yang memiliki etika kerja terbaik (Tasmara, 2002). Sebagaimana firman-Nya:

يَعْمَلُونَ لَهُ مَا يَشَاءُ مِنْ مَحَارِبٍ وَتَمَائِيلٍ وَجَفَانٍ كَالْجَوَابِ وَقُدُورٍ رُسِيَّتٍ اِعْمَلُوا اِنْ دَاوُدَ شَكَرًا ۗ وَقَلِيلٌ مِّنْ عِبَادِيَ الشَّاكِرِينَ

Artinya:

" Bekerjalah hai keluarga (Raja dan Nabi) Daud sebagai ungkapan syukur (kepada Allah). Sayangnya sedikit sekali dari hamba-hamba Ku yang berterimakasih". (Saba': 13)

Masalah keuangan dalam pelajaran Islam, tetapi signifikan, hanyalah satu bagian dari semua bagian kehidupan manusia, terlepas dari cara mereka dipandang sebagai bagian yang besar dan sangat berpengaruh. Faktanya, ekonomi bukanlah bagian utama dari kehidupan manusia di planet ini. Sesuatu yang esensial dalam ujian Islam yang tidak dapat disamakan dengan berbagai contoh adalah bahwa praktik moneter dan berbagai aktivitas hanyalah sebuah metode untuk mencapai kebahagiaan dan keamanan di dunia ini dan alam semesta yang besar dan keberadaan manusia akan memiliki makna yang diharapkan untuk praktik seumur hidup mereka. fokus kepada Allah SWT.

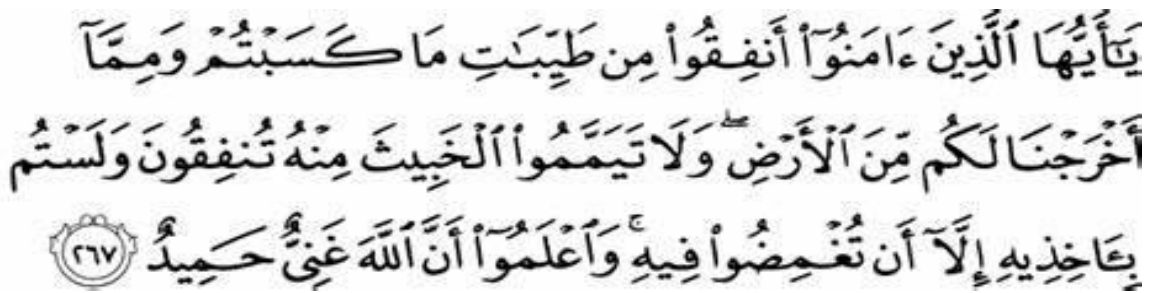
Kualitas Layanan Dalam Ekonomi Islam

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah (Kotler & Armstrong, 2008). Masalah keuangan dalam u Islam, namun kritis, hanyalah satu bagian dari semua bagian dari kehidupan manusia, terlepas dari cara mereka dipandang sebagai bagian yang besar dan sangat kuat. Sejujurnya, ekonomi bukanlah bagian utama dari kehidupan manusia di planet ini. Sesuatu yang penting dalam kajian Islam yang tidak dapat disamakan dengan berbagai ilustrasi adalah bahwa praktik moneter serta berbagai aktivitas hanyalah sebuah metode untuk mencapai kebahagiaan dan keamanan di dunia ini dan alam semesta yang besar dan keberadaan manusia akan memiliki makna yang diharapkan untuk seluruh praktik hidup mereka. fokus kepada Allah SWT. Masalah keuangan dalam pelajaran Islam, tetapi signifikan, hanyalah satu bagian dari semua bagian kehidupan manusia, terlepas dari cara mereka dipandang sebagai bagian yang besar dan sangat berpengaruh. Faktanya, ekonomi bukanlah bagian utama dari kehidupan manusia di

planet ini. Sesuatu yang esensial dalam ujian Islam yang tidak dapat disamakan dengan berbagai contoh adalah bahwa praktik moneter dan berbagai aktivitas hanyalah sebuah metode untuk mencapai kebahagiaan dan keamanan di dunia ini dan alam semesta yang besar dan keberadaan manusia akan memiliki makna yang diharapkan untuk praktik seumur hidup mereka. fokus kepada Allah SWT. Dari sudut pandang nasabah, kualitas adalah nilai (*value*), yaitu seberapa baik suatu produk atau jasa menyediakan tujuan yang dimaksudkan dengan tingkat harga yang bersedia dibayar nasabah dalam menilai kualitas, yang meliputi perangkat keras yang berupa wujud fisik atau peralatan, pendukung produk atau jasa, dan kesan secara psikologis (Rangkuti, 2006).

Selain itu, Hoffman & Bateson (2001) menjelaskan kualitas pelayanan harus ditingkatkan dan dipertahankan, karena kualitas pelayanan menjadi dasar dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Kualitas layanan didefinisikan sebagai mentalitas atau sikap yang dibentuk dalam jangka panjang, secara umum penilaian kinerja organisasi atau perusahaan. Kualitas bantuan besar adalah bantuan yang memiliki mutu kualitas yang diperhatikan. Dengan demikian, menawarkan jenis bantuan tidak ditentukan dengan cara apa pun untuk mengacaukan masalah. Usaha yang dikacaukan dengan tegas dicela dalam pelajaran Islam, termasuk untuk hal-hal yang cinta atau harga diri. Rasulullah SAW bahkan mengecam Mu'adz karena terlalu lama membaca Al-Qur'an ketika menjadi imam sehingga merepotkan ibunya (HR. Bukhari).

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan berupa barang dan jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, berikanlah kualitas yang terbaik untuk orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa :



Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Al-Baqarah: 267)

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto, 2006).

Pengaruh Etika Kerja dan Kualitas Layanan Islam terhadap Kinerja Perbankan di Provinsi Medan dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*

Penilaian kinerja perusahaan yang semata-mata dari sisi keuangan akan dapat menyesatkan, karena kinerja keuangan yang baik saat ini dapat dicapai dengan mengorbankan kepentingan-kepentingan jangka panjang perusahaan. Sebaliknya, kinerja keuangan yang kurang baik dalam jangka pendek dapat terjadi karena perusahaan melakukan investasi-investasi demi kepentingan jangka panjang. Pengukuran kinerja secara finansial tidaklah cukup untuk mencerminkan kinerja

perusahaan sesungguhnya (Istiqlal, 2009). Untuk mengatasi masalah tentang kelemahan sistem pengukuran kinerja perusahaan berfokus pada aspek keuangan dan mengabaikan kinerja non keuangan, seperti etika kerja, kualitas layanan Islam, kepuasan pelanggan, produktivitas karyawan, dan sebagainya, maka diciptakanlah sebuah model pengukuran kinerja yang tidak hanya mencakup keuangan saja melainkan non keuangan pula, yaitu konsep balanced scorecard (Sari & Arwinda, 2015). Di bidang keuangan syariah yang saat ini berkembang pesat, tentunya banyak sekali pesaing yang berlomba-lomba untuk mengikis ide berorganisasi agar bisa memilih untuk pemindahan, untuk itu harus ada cara yang tepat dan tidak main-main dalam mendorongnya. Perusahaan dalam situasi seperti ini jelas harus dimulai dari dalam pergaulan yang sebenarnya dan pengenalan agen-agen di dalam dirinya, hal ini erat kaitannya dengan disposisi kerja dan organisasi yang sulit di dalamnya, sehingga dapat mempengaruhi organisasi di dalam pergaulan kepada klien atau klien, sehingga dapat mempengaruhi keduanya. pergantian peristiwa dan perbaikan. kemajuan asosiasi atau pendirian terkait uang Islam. Faktor selain sikap kerja keras dan kualitas bantuan Islami menurut Wursanto (2010) variabel yang mempengaruhi pelaksanaan adalah sebagai berikut: kapasitas, karakter dan minat kerja, kapasitas adalah kemampuan individu, seperti pengetahuan dan kemampuan. Kapasitas seorang buruh dapat mempengaruhi pelaksanaan dengan berbagai cara. Karakter adalah susunan kualitas yang umumnya stabil yang dipengaruhi oleh faktor keturunan dan variabel sosial, sosial dan ekologi. Sedangkan minat adalah valensi atau mentalitas. Menurut Hasibuan (2006), unsur-unsur terkait yang mempengaruhi pelaksanaan adalah sebagai berikut: kapasitas, karakter dan minat kerja, kapasitas adalah kemampuan individu, seperti pengetahuan dan kemampuan. Kapasitas seorang buruh dapat mempengaruhi pelaksanaan dengan berbagai cara. Karakter adalah susunan kualitas yang cukup stabil yang dipengaruhi oleh faktor keturunan dan variabel sosial, sosial dan alam. Sedangkan minat adalah valensi atau mentalitas.

Kejernihan dan penegasan penjelasan pekerjaan ahli, adalah tingkat pemahaman dan pengakuan seseorang terhadap pekerjaan yang ditujukan kepadanya. Derajat motivasi angkatan kerja yang diramaikan adalah tenaga energi yang mendorong, memfasilitasi dan menjunjung tinggi perilaku

Dilihat dari nilai F yang ditentukan, maka nilai F yang ditentukan dalam penelitian ini adalah 20.689. Jadi $20.689 >$ sehingga dilihat dari nilai F yang ditentukan, etika kerja dan kualitas pelayanan syariah secara keseluruhan mempengaruhi kinerja perbankan Syariah Sumatera Utara di Provinsi Medan. Selain itu, pentingnya penghargaan dalam penelitian ini adalah 0,000. Kemudian $0,000 < 0,005$ sehingga berdasarkan nilai signifikansi etika kerja dan kualitas layanan secara simultan terhadap kinerja perbankan syariah mandiri di Provinsi Medan.

Konsekuensi dari fokus dalam ulasan ini, para ilmuwan mengamati bahwa etika kerja dan kualitas layanan Islami semuanya berdampak pada kinerja perbankan. Hal ini menyiratkan bahwa sikap kerja keras dan sifat administrasi syariah secara bersama-sama dapat bekerja pada pameran perwakilan perbankan Syariah Sumatera Utara di Provinsi Medan, dan pengaruh sikap kerja keras dan kualitas bantuan syariah secara bersama-sama terhadap pelaksanaan keuangan syariah ditunjukkan oleh koefisien determinan. sebesar 0,542, dan itu berarti 54,2% nilai perbankan syariah diselesaikan bersama oleh sikap kerja keras dan sifat administrasi Islam dan kemudian kelebihan 45,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar tinjauan ini.

Kejelasan dan pengakuan atas kejelasan pekerjaan seorang buruh, adalah derajat pemahaman dan pengakuan seseorang atas tugas-tugas yang dilimpahkan kepadanya. Sebagai karya untuk menyatukan karakter yang representatif dengan pribadi yang islami. Pengaruh sikap kerja keras dan sifat administrasi Islam dengan asumsi berjalan besar, hasilnya akan menunjukkan

bahwa ada dampak kritis antara sikap kerja keras dan sifat administrasi Islam pada saat yang sama pada penyajian keuangan Islam itu sendiri. Jadi akhir dari percakapan di atas adalah terdapat pengaruh yang sinkron dari sikap kerja keras dan kualitas bantuan Islami terhadap eksekusi di PT Bank Sumut Syariah Medan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Hasil nilai Uji T pada etika kerja Islam terhadap kinerja perbankan mempunyai nilai sig $0,017 < 0,05$, artinya etika kerja Islam memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perbankan Sumut Syariah di Provinsi Medan. Diindikasikan semakin seseorang memiliki etika kerja yang baik maka hasil kerja yang diperoleh perbankan Sumut Syariah juga semakin baik.
2. Hasil nilai Uji T pada kualitas layanan Islam terhadap kinerja perbankan mempunyai nilai sig $0,028 > 0,05$ artinya kualitas layanan Islam memiliki pengaruh terhadap kinerja perbankan Sumut Syariah diprovinsi Medan. Diindikasikan dengan meningkatnya kualitas layanan Islam maka semakin tinggi kinerja yang dihasilkan oleh pegawai perbankan syariah di Provinsi Medan.
3. Etika kerja Islam dan kualitas layanan Islam secara simultan memiliki pengaruh terhadap kinerja perbankan. Artinya etika kerja Islam dan kualitas layanan Islam secara bersama-sama mampu meningkatkan kinerja pegawai perbankan Sumut Syariah Medan. Serta pengaruh etika kerja dan kualitas layanan islam secara bersama-sama terhadap kinerja perbankan syariah ditunjukkan dengan koefisien determinan sebesar 0,542, yang berarti 54,2% nilai perbankan syariah ditentukan secara bersama-sama oleh etika kerja dan kualitas layanan islam dan kemudian sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, I., Julia, A., & Riani, W. (2013). Pengaruh Nilai Islam terhadap Kinerja Kerja. *MIMBAR*, Vol. 29, No. 2, hal. 165-174.
- Astuti, S. P., Wilasari, W., & Utami, D. E. (2009). Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Penelitian dengan Fuzzy Servqual dan Dimensi Carter. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 1, hal. 47-58.
- Harmoko, H. & Sunaryo, H. (2017). Pengaruh Etika Kerja Islam Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kab. Kutai Timur). *e-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen (e-JRM)*, Vol. 6, No. 5, hal. 118-132.
- Istiqlal, C. H. (2009). Penilaian Kinerja Perbankan Syariah dengan Metode *Balanced Scorecard*. *La_Riba: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 3 No. 2, hal. 167- 180. Jakarta: Erlangga.
- Kementerian Agama RI. (2017). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: PT. Syamil Cipta Media.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*
- Muhammad & Alimin. (2004). *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE.
- Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis PLN JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, V. (2009). *Islamic Human Capital: dari Teori ke Praktik Manajemen Sumber Daya Insani*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rudito, B. & Famiola, M. (2007). *Etika Bisnis & Tanggung Jawab Sosial Masyarakat di Indonesia*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sari, M. & Arwinda, T. (2015). Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan (Studi pada PT. Jamsostek Cabang Belawan). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 15, No. 1, hal. 28-42.

- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah: untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sutono & Budiman, F. A. (2009). Pengaruh Kepemimpinan dan Etos Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah Baitul Maal Wat Tamwil di Kecamatan Rembang. *Analisis Manajemen*, Vol. 4 No. 1, hal. 11-28.
- Tasmara, T. (2002). *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan*
- Wursanto. (2010). *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi.