

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

1. Untuk mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan, PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) merumuskan etika kerja Islam ETHIC yang dalam bentuk nilai-nilai utamanya merupakan penjabaran dari nilai-nilai ETHIC yang diturunkan dari ayat Al Qur'an dan Hadits yang diterapkan oleh insan-insan (karyawan) BSM, yang terdiri dari :

- a. *Excellence*, yaitu Bank Syariah Mandiri berupaya mencapai hasil yang mendekati kesempurnaan. Dituangkan dalam wujud perilaku utama:
  - (1) Menjaga amanah dan melakukan perbaikan proses terus menerus;
  - dan (2) Meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi bankir
- b. *Teamwork*, yaitu mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi. Dituangkan dalam wujud perilaku utama: (1) Mengembangkan perilaku dapat dipercaya dan percaya; dan (2) Memberikan kontribusi positif dan optimal
- c. *Humanity*, yaitu mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan. Dituangkan dalam wujud perilaku utama: (1) Memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan dan sosial; dan (2) Mengembangkan perilaku mengayomi.

d. *Integrity*, yaitu berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi. Dituangkan dalam wujud perilaku utama: (1) Jujur; (2) Melaksanakan tata kelola yang baik.

e. *Customer Focus*, yaitu mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan eksternal). Dituangkan dalam wujud perilaku utama: (1) Mengembangkan proses, layanan, dan produk untuk melampaui harapan nasabah; dan (2) Memberikan layanan terbaik yang melampaui harapan nasabah.

2. Kinerja karyawan sudah menunjukkan keandalan, kerja sama, pelayanan, kualitas kerja, kedisiplinan absensi, inisiatif, dan komunikasi. Dan kinerja karyawan di BSM Cabang Bandung Utama hampir keseluruhan sudah baik. Kinerja karyawan secara keseluruhan sudah baik, namun masih terdapat beberapa yang perlu ditingkatkan dengan cara menerapkan etika kerja Islam yang dimiliki BSM.

3. Hasil kuesioner, wawancara, dan observasi langsung menunjukkan bahwa etika kerja Islam Bank Syariah Mandiri telah diterapkan dengan baik oleh hampir seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Bandung Utama, sehingga efektif meningkatkan kinerja karyawannya.

## 5.2. Saran

1. Bank Syariah Mandiri Cabang Bandung Utama dalam memberikan fasilitas yang berupa pelatihan dan pengembangan kepada karyawannya,

hendaknya dalam pemberian materi mengenai unsur keagamaan diperdalam lagi.

2. Bank Syariah Mandiri Cabang Bandung Utama, merupakan bank dengan karyawan terbanyak di antara cabang lainnya di Bandung. Dalam hal ini berarti karyawan BSM Cabang Bandung Utama harus lebih unggul dibanding cabang lainnya mengingat hanya cabang inilah di Bandung yang melayani nasabah komersil, dan hendaknya mampu menjaga bahkan meningkatkan kualitas kinerja karyawannya dari mulai level paling tinggi sampai paling bawah, dengan menerapkan etika kerja Islam *ETHIC* yang di dalamnya terdapat unsur keagamaan.