

# Implementasi Etika Kerja Islami dalam Upaya Peningkatan Kinerja Customer Service PT. Bank Jabar Banten Syariah Melalui Komitmen Organisasi

Tri Utami Handayani

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten, Indonesia  
\*Email untuk Korespondensi: triutamihandayani1@gmail.com

---

## ABSTRAK

---

### **Kata kunci:**

etika kerja islami  
komitmen organisasi  
kinerja karyawan

### **Keywords:**

islamic work ethics  
organizational  
commitment  
employee performance

Tujuan penelitian yaitu: (1) menguji dan menganalisis pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Customer Service, (2) menguji dan menganalisis pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Komitmen Organisasi (3) menguji dan menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Customer Service, (4) menguji dan menganalisis kemampuan Komitmen Organisasi dalam memediasi pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Customer Service. Sampel dalam penelitian ini yaitu 67 customer service pada PT Bank Jabar Banten Syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Customer Service, Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi, Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Customer Service, Komitmen Organisasi memediasi pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Customer Service PT Bank Jabar Banten Syariah

The research objectives are: (1) to examine and analyze the effect of Islamic Work Ethics on Customer Service Performance, (2) to examine and analyze the effect of Islamic Work Ethics on Organizational Commitment (3) to examine and analyze the effect of Organizational Commitment on Customer Service Performance, (4) to examine and analyze the ability of Organizational Commitment to mediate the influence of Islamic Work Ethics on Customer Service Performance. The sample in this research was 67 customer service at PT Bank Jabar Banten Syariah. The research results show that Islamic Work Ethics has a positive and significant effect on Customer Service Performance, Islamic Work Ethics has a positive and significant effect on Organizational Commitment, Organizational Commitment has a positive and significant effect on Customer Service Performance, Organizational Commitment mediates the influence of Islamic Work Ethics on Customer Service Performance of PT Bank Jabar Banten Syariah.

---

*Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).  
This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*

---

## PENDAHULUAN

Bank BJB Syariah adalah bank syariah di Indonesia yang beroperasi di bawah naungan Bank BJB (Bank Jabar Banten). Bank ini berfokus pada prinsip-prinsip keuangan syariah dan memberikan berbagai produk dan layanan sesuai dengan hukum Islam. Bank BJB Syariah didirikan pada 27 Mei 2010 sebagai bagian dari ekspansi bisnis syariah Bank BJB. Bank ini berkomitmen untuk mendukung perkembangan ekonomi berbasis syariah dan memberikan alternatif bagi masyarakat yang ingin menggunakan layanan keuangan sesuai dengan prinsip syariah. Bank BJB Syariah memiliki jaringan kantor cabang yang tersebar di beberapa wilayah di Indonesia, dengan fokus utama di wilayah Jawa Barat dan Banten, sesuai dengan basis operasional Bank BJB. Bank BJB Syariah menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan syariah, termasuk tabungan, deposito, pembiayaan, dan layanan lainnya yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan Islam.

Bank Syariah dapat meningkatkan kinerja pelayanannya dengan fokus pada memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan mereka, Pendekatan ini dianggap sebagai kunci

utama untuk meraih keunggulan dalam persaingan (Agia & Nurjannah, 2022). Salah satu faktor krusial yang mendorong minat dan loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan yang prima. *Customer service* menjadi pelaku utama dalam memberikan pelayanan yang baik, menjadi alasan utama bagi nasabah untuk bersedia bekerjasama dan tetap setia (Sumarno et al., 2022).

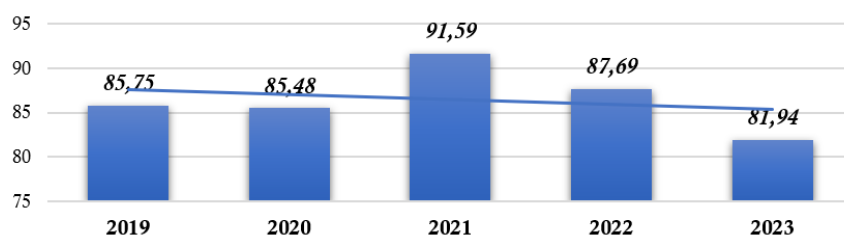
Peran *customer service* memiliki kepentingan besar di berbagai perusahaan. Khususnya dalam sektor perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan layanan dan membangun hubungan dengan masyarakat. Dalam melayani nasabah, *customer service* bank berusaha meyakinkan calon nasabah untuk menjadi bagian dari bank tersebut melalui berbagai pendekatan. Selain itu, *customer service* juga memiliki tanggung jawab untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah yang sudah ada, sehingga mereka tetap setia menjadi nasabah bank tersebut, dengan demikian, peran *customer service* menjadi pilar utama dalam operasional dunia perbankan (Finthariasari et al., 2022).

Pada dasarnya, *customer service* mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memastikan kepuasan nasabah, melalui layanan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Dalam sektor perbankan, peran utama *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan positif dengan masyarakat. Dalam memberikan layanan kepada nasabah, *customer service* bank selalu berusaha menarik perhatian calon nasabah dengan berbagai cara, termasuk menggunakan berbagai pendekatan persuasif untuk mengajak mereka menjadi nasabah di bank tersebut (Habu & Simon, 2021), sebagai institusi keuangan yang berfokus pada pelayanan jasa, bank perlu mampu memberikan layanan yang memuaskan guna meraih keunggulan dalam persaingan yang semakin ketat. Untuk mencapai tujuan ini, bank harus memiliki karyawan yang berkualitas, dapat diandalkan, patuh terhadap prinsip syariah dalam operasional bank, dan mampu mengatasi berbagai kebutuhan nasabah, dalam konteks ini, peran *customer service* menjadi kunci kesuksesan perbankan dalam menyediakan pelayanan yang baik (Lutfiatin & Aminuddin, 2022).

Secara garis besar, *customer service* mencakup segala kegiatan yang diarahkan untuk memastikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Pelayanan tersebut melibatkan penyediaan informasi dan jasa dengan fokus utama pada pencapaian kepuasan dan pemenuhan keinginan serta kebutuhan nasabah. *Customer service* berperan sebagai bagian dari unit organisasi di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara antara bank dengan nasabah yang memerlukan layanan (Andini Nur Sabella et al., 2022). *Customer Service* dapat diibaratkan sebagai jantung suatu perusahaan, terutama dalam sektor perbankan, peran mereka sangat vital dalam mendorong pertumbuhan perusahaan dengan konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan, tugas utama *Customer Service* melibatkan pelayanan kepada nasabah, memberikainformasi terkait produk-produk bank, dan menjelaskan fasilitas apa saja yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah (Jayengsari et al., 2021).

Mengingat pentingnya peran *Customer Service* dalam mencapai tujuan dan sasaran Perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, PT Bank Jabar Banten Syariah senantiasa melakukan evaluasi terhadap kinerja mereka. Sejumlah metode penilaian kinerja dilakukan termasuk melalui penilaian dengan metodologi *Mystery Shopping* dengan menggandeng konsultan pihak ketiga. Melalui penilaian ini, didapatkan performa yang sesungguhnya dari *Customer Service* sebab mereka tidak mengetahui jika sedang dilakukan penilaian karena mereka tidak akan pernah tahu nasabah mana yang menjadi agen pengumpul data dalam metode *Mystery Shopping*. Untuk *Customer Service* aspek kinerja yang dinilai serta dijadikan evaluasi adalah Sikap, Kemampuan, Penampilan, hingga *Cross-Selling*. Metode *Mystery Shopping* dilakukan dalam dua kali kunjungan untuk mendapatkan perbandingan dalam kinerja *Customer Service*.

Data kinerja *Customer Service* Bank Jabar Banten Syariah melalui metode *Mystery Shopping* dalam lima tahun terakhir menunjukkan tren yang menurun sebagaimana tersaji dalam grafik berikut:



Gambar 1. Tren Nilai Kinerja *Customer Service* PT Bank Jabar Banten Syariah

Sumber: Data Diolah dalam Penelitian, 2023

Penurunan tren nilai tersebut dapat berdampak pada pelayanan yang diberikan sebab *Customer Service* merupakan garda terdepan Perusahaan yang bersentuhan langsung dengan nasabah. Hal ini juga mengindikasikan perlunya upaya-upaya yang dilakukan untuk dapat meningkatkan kinerja. Kinerja karyawan merupakan kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai hasil kerja yang

memuaskan sesuai dengan tujuan organisasi (Rianti Putri & Langgeng Ratnasari, 2019), Prestasi kerja yang dihasilkan seseorang pegawai selama suatu periode waktu tertentu mencerminkan kinerjanya, sejalan dengan wewenang atau tanggung jawab yang dimilikinya (Habib et al., 2022), hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya mencerminkan kinerjanya, penilaian terhadap kualitas dan kuantitas pekerjaan dipengaruhi oleh kemampuan, pengalaman, dedikasi, dan investasi waktu yang dilakukan oleh pegawai tersebut (Sija, 2021).

Kinerja karyawan mencakup hasil atau keluaran yang dihasilkan oleh individu tersebut, yang berasal dari pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang diberikan dalam suatu periode waktu tertentu (Purnomo et al., 2023), Perbedaan dalam tingkat kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh setiap individu dapat menyebabkan variasi dalam kinerja seorang pegawai, kemampuan dan keahlian tersebut memegang peranan penting dalam menentukan sejauh mana seorang karyawan mampu mencapai hasil kerja yang baik, ketika seorang pegawai memiliki kemampuan dan keahlian yang sesuai dengan tugas pekerjaannya, ia dapat menghadapi tugas-tugas kompleks, menyelesaikan masalah, dan menghasilkan kinerja yang berkualitas, dengan keahlian dan ketrampilan yang relevan, pegawai tersebut lebih mampu mengatasi tantangan yang dihadapi dan mencapai target yang telah ditetapkan (Beno & Hvorecky, 2021). Berdasarkan literatur-literatur tersebut, Kinerja Karyawan dapat diartikan sebagai evaluasi mengenai seberapa berhasil seorang karyawan mencapai tujuan kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi, penilaian ini mencakup evaluasi terhadap kontribusi, produktivitas, kemampuan, dan hasil kerja individu dalam mencapai target kinerja yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Sebagai bagian dari entitas perusahaan jasa keuangan yang bergerak dengan prinsip syariah, *Customer Service* pada perbankan syariah perlu memiliki Etika Kerja Islami sebagai bagian dari personifikasi keislaman yang berkesinambungan dengan kinerja yang ditunjukkan. Etika kerja Islami berasal dari ajaran Al-Quran dan tuntunan Nabi Muhammad SAW, akhlaq atau perilaku yang dicontohkan oleh Rasulullah saw mencerminkan implementasi ajaran Al-Quran dalam kehidupan sehari-hari, termasuk di dalamnya aspek etika bekerja, dengan demikian, etika kerja Islam adalah norma-norma etika yang dijelaskan dalam Al-Quran dan diilustrasikan melalui praktek contoh yang ditunjukkan oleh Rasulullah saw (Lita Nabbila et al., 2022), pandangan bahwa pekerjaan bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan materi, tetapi juga sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT menjadi keyakinan yang dianut oleh individu Muslim dalam etika kerja Islam (Haryati et al., 2021), Etika Kerja Islam merupakan rangkaian nilai dan keyakinan dalam konteks pekerjaan, yang mengikuti panduan Al-Qur'an dan Hadits Nabi Shallallaahu 'Alaihi Wasallam. Etika ini bertujuan untuk melahirkan kebajikan dan menjaga keseimbangan dalam kehidupan seseorang (Widiansyah, 2019), Etika Kerja Islam mengedepankan tata cara perilaku unik dalam kehidupan sehari-hari yang bersumber dari petunjuk, norma, panduan, dan pedoman yang terdapat dalam Al-Qur'an dan Sunnah (Maksum & Fikriah, 2020), Orientasi etika kerja Islam menciptakan dampak yang membentuk keterlibatan serta partisipasi para pengikutnya di lingkup pekerjaan, Etika kerja Islam terbangun atas dasar empat konsep utama, yakni usaha, persaingan, keterbukaan, dan pertanggungjawaban moral (Sari et al., 2021).

Berdasarkan penelaahan terhadap kajian penelitian terdahulu, terdapat perbedaan hasil penelitian (*gap*) terkait pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan. Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Koperasi Syariah Binama di Semarang (Fadhilurrohman & Mas'ud, 2022), temuan penelitian menunjukkan bahwa Etika Kerja Islam memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Bandar Lampung (Purnomo et al., 2023), Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Bank Syariah di Kota Purwokerto (Candra et al., 2022), serta Implementasi Etika Kerja Islami memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan pada Yayasan Universitas Islam Bandung (Ruba'iah & Lestari, 2022). Adapun hasil penelitian yang berbeda yaitu bahwa Etika Kerja Islami tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai BMT di Kabupaten Semarang (Asroti et al., 2022), serta Etika Kerja Islami tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Semarang (Rofiliana & Rofuiddin, 2021).

Untuk meningkatkan pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan diperlukan keterlibatan variabel lain yang berperan sebagai mediasi dalam upaya memperkuat pengaruh diantara kedua variabel tersebut. Dalam literatur sejumlah penelitian sebelumnya diketahui bahwa Variabel etika kerja Islami terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi dapat menjadi faktor mediasi yang memengaruhi hubungan antara variabel etika kerja Islami dan kinerja karyawan PT. Dua Kelinci Pati (Eskayati, 2023). Dengan demikian dibutuhkan suatu model empirik yang mampu memberikan penguatan terhadap pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi

## METODE

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif, suatu pendekatan penelitian yang menggunakan data berbentuk angka dan statistik untuk mengukur serta menganalisis fenomena yang sedang

diselidiki. Metode ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang obyektif mengenai hubungan antar variabel yang terlibat dalam penelitian. Dalam konteks analisis data, teknik yang diterapkan adalah metode *Structural Equation Model* (SEM) dengan dasar *Partial Least Square* (PLS). Metode ini digunakan untuk menguji dan memodelkan hubungan kompleks antara variabel-variabel dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh *Customer Service* di Kantor Bank BJB Syariah berjumlah 67 Karyawan. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu teknik sampling jenuh atau sensus, sehingga seluruh jumlah populasi menjadi sampel dalam penelitian. Responden diberikan pilihan jawaban tertutup dengan menggunakan interval skala rentang 1 sampai dengan 10.

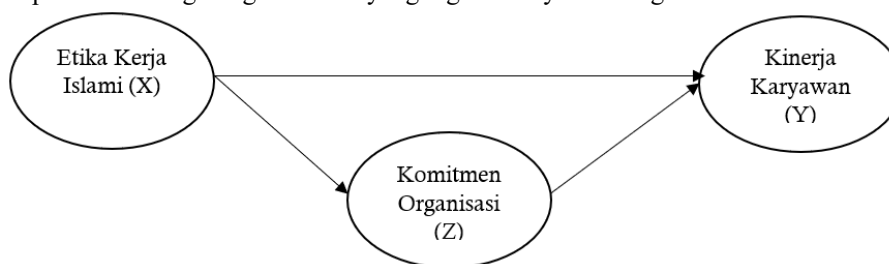
Tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kinerja Karyawan sebagai Variabel Endogen, Etika Kerja Islami sebagai Variabel Eksogen, serta Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi. Berikut definisi operasional serta indikator-indikator variabel yang digunakan dalam penelitian:

Tabel 1. Variabel Penelitian dan Operasional

Variabel	Definisi	Indikator
Kinerja Karyawan (Y)	<b>Kinerja Karyawan</b> merujuk pada hasil kerja yang diperlihatkan oleh seorang pekerja selama suatu periode waktu tertentu, yang diukur dari segi kualitas dan kuantitas output yang dihasilkan (Mukmin et al., 2019)	1. Kuantitas & Kualitas Pekerjaan
		2. Manajemen Waktu
		3. Pengetahuan Produk
		4. Hubungan dengan pelanggan
		5. (Mukmin et al., 2019)
Etika Kerja Islami (X)	<b>Etika kerja Islami</b> adalah suatu perspektif yang diyakini oleh seorang Muslim, di mana bekerja tidak hanya dianggap sebagai cara untuk meningkatkan martabat diri dan menonjolkan aspek kemanusiaannya, tetapi juga sebagai wujud dari amal shaleh, oleh karena itu, pekerjaan dianggap memiliki nilai ibadah yang sangat tinggi (Hutasuhut & Saragih, 2019)	6. Bekerja berdasarkan pengetahuan
		7. Bekerja berdasarkan keahlian
		8. Bekerja sesuai standar mutu
		9. Bekerja penuh tanggungjawab
		10. Bekerja sesuai nilai komitmen
		11. (Hutasuhut & Saragih, 2019)
Komitmen Organisasi (Z)	<b>Komitmen organisasi</b> adalah ekspresi dari kesetiaan seorang karyawan terhadap perusahaannya, di mana karyawan tersebut memiliki tujuan, pandangan, dan kehendak yang sejalan dengan visi organisasi (Hadi et al., 2023)	12. Komitmen Afektif
		13. Komitmen Berkelanjutan
		14. Komitmen Normatif
		15. (Hadi et al., 2023)

Sumber: Data Diolah dalam Penelitian, 2023

Dengan menganalisis sejumlah penelitian terdahulu beserta landasan teori yang ada maka kerangka model empirik penelitian dengan tiga variabel yang digunakan yaitu sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Model Empirik Penelitian

Sumber: Data Diolah dalam Penelitian, 2023

Sejumlah penelitian terdahulu menyatakan terdapat pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan, Etika Kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah Kantor Cabang Solo (Kurniasari & Bahjahtullah, 2022), Penerapan nilai-nilai etika kerja Islam di BPRS MAU Bandar Lampung memiliki efek positif terhadap kinerja para karyawan (Ahmad, 2021), Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Sun Life Finansial Cabang Medan (Siregar & Atika, 2021), pengaruh Etika Kerja Islam terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan memiliki dampak yang signifikan (Harahap & Batubara, 2019), serta Penerapan etika kerja Islam memiliki efek positif terhadap kinerja ibu guru di MTs Negeri 5 Kebumen (Khotijah & Helmy, 2021). Hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan

Selain memberikan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan, Etika Kerja Islami juga berperan meningkatkan Komitmen Organisasi sebagaimana penelitian terdahulu yaitu Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pada PT. Berkah Agung Sejati Bekasi (Lestari & Karlina, 2020), Etika Kerja Islam memiliki dampak positif terhadap Komitmen Organisasi di kalangan bankir PT. Bank BRI Syariah di Wilayah Sumatera Utara (Fahmi, 2020), penerapan Etika Kerja Islam memiliki dampak yang positif dan signifikan dalam meningkatkan Komitmen Organisasi karyawan Bank Muamalat cabang Makassar (Hardiani & Sugiarto, 2023), Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi Guru pada Pesantren Modern Ummul Quro Al-Islami Bogor (Falah et al., 2021), serta penerapan Etika Kerja Islami memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi para dosen di 14 Universitas Swasta di Kota Bandung (Romi et al., 2020). Hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi

Komitmen Organisasi juga memiliki pengaruh terhadap Kinerja Karyawan, hal ini berdasarkan kajian sejumlah penelitian sebelumnya yaitu bahwa peningkatan Komitmen Organisasi di PT. BPRS Lantabur berkontribusi positif terhadap peningkatan Kinerja Karyawan (Rahmawati & Juwita, 2019), Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Malang (Widodo et al., 2019), Peningkatan komitmen organisasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Yogyakarta (Mardiyana et al., 2019), Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Geo Dipa Energi Dieng Wonosobo (Nurhayati et al., 2022), serta Tingginya komitmen organisasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BRI Syariah Semarang (Santoso et al., 2021). Hipotesis ketiga dalam penelitian ini yaitu Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan

Komitmen Organisasi memediasi Pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini berdasarkan hasil penelitian sebelumnya bahwa Komitmen Organisasi dapat memediasi pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan, komitmen organisasi memediasi etika kerja Islam terhadap kinerja karyawan Bank Umum Syariah di Kabupaten Kudus (Ardhiyyan & Setiaji, 2017). Dengan demikian Hipotesis keempat dalam penelitian ini yaitu Komitmen Organisasi memediasi pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Kuesioner penelitian diberikan kepada 67 responden yang merupakan karyawan PT Bank Jabar Banten Syariah dengan posisi Customer Service, seluruh responden mengisi kuesioner dengan baik dengan tingkat pengembalian kuesioner mencapai seratus persen. Berikut karakteristik responden penelitian:

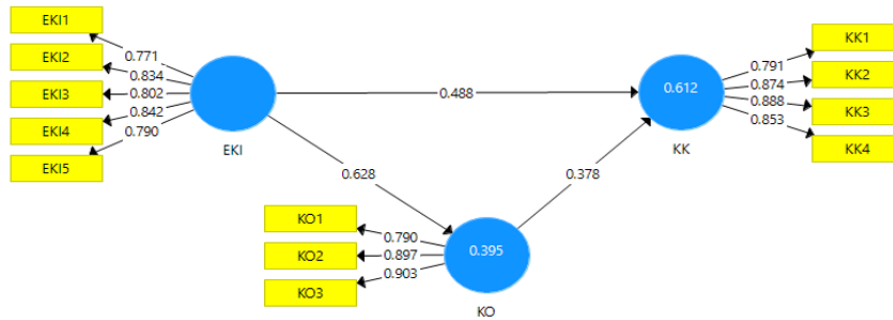
Tabel 2. Karakteristik Responden

No.	Deskripsi	Klasifikasi	Jumlah	Persentase
1.	<b>Jenis Kelamin</b>	Pria	8	11,94%
		Wanita	59	88,06%
		Jumlah	<b>67</b>	<b>100%</b>
2.	<b>Usia</b>	20-25 Tahun	22	32,83%
		26-30 Tahun	43	64,18%
		31-35 Tahun	2	2,99%
		Jumlah	<b>67</b>	
3.	<b>Tingkat Pendidikan</b>	Diploma	13	19,40%
		Sarjana	49	73,14%
		Pascasarjana	5	7,46%
		Jumlah	<b>67</b>	<b>100%</b>
4.	<b>Masa Kerja</b>	1-5 Tahun	22	32,83%
		6-10 Tahun	45	67,17%
		Jumlah	<b>67</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah dalam Penelitian, 2023

### Uji Validitas Konvergen

Pengujian validitas konvergen bertujuan mengetahui tingkat validitas indikator yang digunakan dalam penelitian, dinyatakan memenuhi kriteria validitas (convergent validity) pada saat nilai loading factor dari seluruh indikator lebih besar dari 0,70. Berikut hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan Smart-PLS:



Gambar 3. Uji Validitas Konvergen (Outer Model)  
 Sumber: Data Diolah dalam Penelitian, 2023

Berdasarkan gambar tersebut diketahui bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian memiliki nilai loading factor di atas 0,70 sehingga dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen. Selain menganalisis loading factor, pengujian validitas konvergen juga dapat dilakukan dengan melihat nilai Average Variance Extracted (AVE) dan dinyatakan valid saat memiliki nilai di atas 0,50. Melalui pengolahan data yang dilakukan, nilai AVE untuk seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian lebih besar dari 0,50 sehingga dinyatakan memenuhi kaidah validitas. Berikut nilai AVE untuk seluruh indikator dalam penelitian:

**Tabel 3. Nilai Average Variance Extracted (AVE)**

No.	Variabel	Nilai AVE	Kriteria	Keterangan
1.	Etika Kerja Islami (X)	0,654	>0,50	Valid
2.	Komitmen Organisasi (Z)	0,748	>0,50	Valid
3.	Kinerja Karyawan (Y)	0,726	>0,50	Valid

Sumber: Data Diolah dalam Penelitian, 2023

**Uji Reliabilitas Konstruk**

Selanjutnya pengolahan data penelitian dilakukan dengan menguji reliabilitas konstruk untuk mengetahui tingkat kehandalan instrumen penelitian dalam melakukan pengukuran terhadap model, sehingga model dinyatakan mampu melakukan pengukuran secara konsisten. Hal ini dilakukan dengan menganalisis nilai Cronbach’s Alpha dan Composite Reliability, keduanya harus memiliki nilai yang lebih besar dari 0,70. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kriteria tersebut telah terpenuhi sehingga dinyatakan memenuhi ketentuan reliabilitas konstruk.

**Tabel 4 Nilai Cronbach’s Alpha & Composite Reliability**

No.	Variabel	Cronbach’s Alpha	Composite Reliability	Kriteria	Keterangan
1.	Etika Kerja Islami (X)	0,867	0,904	>0,70	Reliabel
2.	Komitmen Organisasi (Z)	0,832	0,899	>0,70	Reliabel
3.	Kinerja Karyawan (Y)	0,874	0,914	>0,70	Reliabel

Sumber: Data Diolah dalam Penelitian, 2023

**Pengujian Hipotesis**

Berikut hasil pengujian hipotesis penelitian berdasarkan pada hasil pengolahan data dengan mekanisme *bootstrapping* pada aplikasi Smart-PLS:

**Tabel 5. Koefisien Jalur**

No	Uraian	Original Sample	T Statistics	P Values
1.	Etika Kerja Islami (X) > Kinerja Karyawan (Y)	0,488	3,415	0,001
2.	Etika Kerja Islami (X) > Komitmen Organisasi (Z)	0,628	8,199	0,000
3.	Komitmen Organisasi (Z) > Kinerja Karyawan (Y)	0,378	2,407	0,016
4.	Etika Kinerja Islami (X) > Komitmen Organisasi (Z) > Kinerja Karyawan (Y)	0,237	2,045	0,041

Sumber: Data Diolah dalam Penelitian, 2023

Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, hal ini dianalisis melalui koefisien jalur dengan parameter *original sample* yang bernilai positif (0,488), kemudian nilai T statistics (3,415) yang lebih besar dari 1,96 serta nilai P values (0,001) yang kurang dari 0,05. Dengan demikian hipotesis pertama penelitian diterima dengan interpretasi bahwa semakin meningkat Etika Kerja Islami maka semakin meningkat Kinerja Karyawan PT Bank BJB Syariah yang berposisi sebagai *Customer Service*.

Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi, hal ini dianalisis melalui koefisien jalur dengan parameter *original sample* yang bernilai positif (0,628), kemudian nilai T statistics (8,199) yang lebih besar dari 1,96 serta nilai P values (0,000) yang kurang dari 0,05. Dengan demikian hipotesis kedua penelitian diterima dengan interpretasi bahwa semakin meningkat Etika Kerja Islami maka semakin meningkat Komitmen Organisasi karyawan PT Bank BJB Syariah yang berposisi sebagai *Customer Service*.

Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, hal ini dianalisis melalui koefisien jalur dengan parameter *original sample* yang bernilai positif (0,378), kemudian nilai T statistics (2,407) yang lebih besar dari 1,96 serta nilai P values (0,016) yang kurang dari 0,05. Dengan demikian hipotesis ketiga penelitian diterima dengan interpretasi bahwa semakin meningkat Komitmen Organisasi maka semakin meningkat Kinerja Karyawan PT Bank BJB Syariah yang berposisi sebagai *Customer Service*.

Komitmen Organisasi memediasi pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan, hal ini dianalisis melalui koefisien jalur dengan parameter *original sample* yang bernilai positif (0,237), kemudian nilai T statistics (2,045) yang lebih besar dari 1,96 serta nilai P values (0,041) yang kurang dari 0,05. Dengan demikian hipotesis keempat penelitian diterima dengan interpretasi bahwa pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BJB Syariah yang berposisi sebagai *Customer Service* semakin meningkat melalui peningkatan Komitmen Organisasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pengolahan data kuesioner yang diberikan kepada 67 responden, diketahui bahwa Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BJB Syariah yang bertugas sebagai *Customer Service*. Hal ini menunjukkan bahwa adanya upaya peningkatan Etika Kerja Islami yang diindikasikan dengan peningkatan sikap bekerja berdasarkan pengetahuan, bekerja berdasarkan keahlian, bekerja sesuai standar mutu, bekerja penuh tanggungjawab, serta bekerja sesuai nilai komitmen, akan meningkatkan Kinerja Karyawan yang tercermin dengan meningkatnya kuantitas dan kualitas pekerjaan, manajemen waktu, pengetahuan produk, serta hubungan dengan pelanggan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Etika Kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi Karyawan PT Bank BJB Syariah yang bertugas sebagai *Customer Service*. Hal ini mendeskripsikan bahwa adanya strategi peningkatan Etika Kerja Islami yang diindikasikan dengan peningkatan sikap bekerja berdasarkan pengetahuan, bekerja berdasarkan keahlian, bekerja sesuai standar mutu, bekerja penuh tanggungjawab, serta bekerja sesuai nilai komitmen, akan meningkatkan Komitmen Organisasi yang dilihat dengan meningkatnya komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif.

Selanjutnya, Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BJB Syariah yang bertugas sebagai *Customer Service*. Hal ini menggambarkan bahwa Upaya peningkatan Komitmen Organisasi yang ditandai dengan meningkatnya komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif, akan meningkatkan Kinerja Karyawan yang terlihat dengan meningkatnya kuantitas & kualitas pekerjaan, manajemen waktu, pengetahuan produk, serta hubungan dengan pelanggan.

Komitmen Organisasi juga mampu memediasi pengaruh Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BJB Syariah yang bertugas sebagai *Customer Service*. Hal ini menandakan bahwa Upaya peningkatan pengaruh Etika Kerja Islami (yang diindikasikan dengan peningkatan sikap bekerja berdasarkan pengetahuan, bekerja berdasarkan keahlian, bekerja sesuai standar mutu, bekerja penuh tanggungjawab, serta bekerja sesuai nilai komitmen), terhadap Kinerja Karyawan yang tercermin dengan meningkatnya kuantitas dan kualitas pekerjaan, manajemen waktu, pengetahuan produk, serta hubungan dengan pelanggan dapat dilakukan melalui peningkatan Komitmen Organisasi yang dicirikan dengan peningkatan komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif

## REFERENSI

Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 5.

- Ahmad, A. (2021). Analisis Etika Kerja Islam Pada Kinerja Karyawan BPRS MAU Bandar Lampung. *Eduonomic Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 37–45. <https://doi.org/10.33603/ejpe.v9i1.4507>
- Andini Nur Sabella, R., Muftifiandi, & Lemiana. (2022). Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang Barat. *Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Ekonomi*, 1(3). <https://jurnal.erapublikasi.id/index.php/JMAE/index>
- Ardhiyyan, M. T., & Setiaji, O. D. (2017). Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Umum Syariah Dengan Etika Kerja Islam Melalui Komitmen Organisasi Dan Organization Cityzenship Behavior (OCB) Di Kudus. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5, 150–173.
- Asroti, A., Mochlasin, M., & Ridlo, M. (2022). Pengaruh Servant Leads Etos Kerja Islami dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Organization Citizenship Behaviour (OCB) sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah (Jesy)*, 5(2), 2179–2191. <https://doi.org/10.36778/jesy.v5i2.782>
- Beno, M., & Hvorecky, J. (2021). Data on an Austrian Company's Productivity in the Pre-Covid-19 Era, during the Lockdown and after Its Easing: To Work Remotely or Not? *Frontiers in Communication*, 6. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2021.641199>
- Candra, W., Tubastuvi, N., Santoso, S. B., & Haryanto, E. (2022). Analysis of The Islamic Leadership, Islamic Work Ethics and Intellectual Intelligence on Employee Performance with Islamic Organization Culture as Moderated Variables. *Journal of Islamic Economic and Business Research*, 2(1). <https://doi.org/10.18196/jiebr.v2i1.21>
- Eskayati, L. (2023). Pengaruh Pelatihan, Kondusifitas Lingkungan Kerja dan Etika Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Karyawan PT. Dua Kelinci Pati). *Persisten: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 01(02).
- Fadhlurrohman, A., & Mas'ud, F. (2022). Pengaruh Etika Kerja Islam dan Budaya Organisasi Islam Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pegawai KSPPS Binama Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 11(1). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Fahmi, K. (2020). Analisis Pengaruh Etika Kerja Islami Terhadap Komitmen Profesi Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(1), 48–71.
- Falah, S., Alifah, A., & Rizal, S. (2021). Enhancing Organizational Commitment through Islamic Organizational Culture and Islamic Work Ethic in Modern Pesantren: The Role of Kyai's Transformational Leadership. In *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* (Vol. 12, Issue 6).
- Finthariasari, M., Septiani, Y., Pratika, A., Deswandina, R., Pratama, E. E., & Tahriansyah, G. (2022). Peran Personalia untuk Meningkatkan Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu). *Prosiding Seminar Nasional Business Corporate*, 1(1). [www.jurnal.umb.ac.id](http://www.jurnal.umb.ac.id)
- Habib, S., Jannang, A. R., & Soleman, M. M. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasional dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Maluku Utara Melalui Disiplin Kerja. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(12), 569–585.
- Habu, A. J., & Simon, S. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada PT Bank Sulutgo Cabang Limboto. *JEKSYAH: Islamic Economics Journal*, 1(1), 26–37.
- Hadi, S. N., Yusanto, I., & Salimah, Z. (2023). Asosiasi Antara Stres Kerja Dengan Turnover Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 3(4).
- Harahap, D. S., & Batubara, S. (2019). Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Keefektifan Komitmen Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kota Padangsidimpuan). *Jurnal ESTUPRO*, 4(1).
- Hardiani, & Sugiarto, S. (2023). Peran Etika Kerja Islam dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Peningkatan Komitmen Organisasi Pada Bank Muamalat Cabang Makassar. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 20(1). <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen>
- Haryati, Y., Ibrahim, M. A., & Maulida, I. S. R. (2021). Pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Kinerja Karyawan BAZNAS Kota Bandung. *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, 1(1), 59–62. <https://doi.org/10.29313/jres.v1i2.197>
- Hutasuhut, J., & Saragih, A. (2019). Pengaruh Etika Kerja Islami Terhadap Kinerja Dosen (Studi Kasus Pada Universitas Muslim Nusantara Al-Wasliyah Medan). *Journal of Biology Education, Science and Technology*, 2(2).



- Jayengsari, R., Yunita, R., & Maloka, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB KCP cipanas. *AR-RIHLAH: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 11–24.
- Khotijah, S., & Helmy, I. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Islami dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 3(3). <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>
- Kurniasari, D. M., & Bahjahtullah, Q. M. (2022). Pengaruh Work Life Balance, Stres Kerja dan Etika Kerja Islam terhadap Kinerja Karyawan Milenial di Masa Pandemi Covid 19 Dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank BTN Syariah KC Solo). *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1), 23–39.
- Lestari, S., & Karlina. (2020). Pengaruh Etika Kerja Islami dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Komitmen Pada Organisasi (Studi Kasus pada PT. Berkah Agung Sejati Bekasi). *KINERJA Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2).
- Lita Nabbila, F., Mutafarida, B., & Andriani. (2022). Implementasi Islamic Work Ethics Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. *Jurnal Mahasiswa*, 5(1), 57–66. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2015.23.05.22173>
- Lutfiatin, V., & Aminuddin, L. H. (2022). Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah. *Asy-Syarikah Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(2). <http://journal.iaimsinjai.ac.id/index.php/asy-syarikah>
- Maksum, I., & Fikriah, N. L. (2020). Kepemimpinan Islami dan Etika Kerja Islami: Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan. *Li Falah: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(1), 90. <https://doi.org/10.31332/lifalah.v5i1.1923>
- Mardiyana, Sutanto, A., & Choliq Hidayat, A. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Daerah Istimewa Yogyakarta. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 9(2), 100–113.
- Mukmin, S., Budiarto, W., & Prasetyo, I. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 2(3).
- Nurhayati, E. C., Vahlefi, A. Z. R., & Efendi, B. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Komitmen Organisasi, Pengalaman Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Geo Dipa Energi Dieng Wonosobo). *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2(5).
- Purnomo, I., Anggraeni, E., & Nesor. (2023). Peran Islamic Work Ethic Pada Kinerja Karyawan Dengan Di Moderasi Religiusitas. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 867–875. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i1.8514>
- Rahmawati, M., & Juwita, K. (2019). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Implementasi Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Lantabur. *JMD: Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis Dewantara*, 2(2).
- Rianti Putri, N., & Langgeng Ratnasari, S. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Takaful Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 7(1), 48–55.
- Rofiliana, L., & Rofiuiddin, M. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia. *Journal of Management and Digital Business*, 1(1), 1–12. <https://journal.nurscienceinstitute.id/index.php/jmdb>
- Romi, M. V., Ahman, E., Disman, Suryadi, E., & Riswanto, A. (2020). Islamic work ethics-based organizational citizenship behavior to improve the job satisfaction and organizational commitment of higher education lecturers in Indonesia. *International Journal of Higher Education*, 9(2), 78–84. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n2p78>
- Ruba'iah, W. S., & Lestari, R. (2022). Pengaruh Penerapan Etika Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(1), 399–405. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i1.1704>
- Santoso, A., Barodin, S., & Ma'ruf, M. H. (2021). Kinerja Karyawan Bank Syariah : Evaluasi Faktor-Faktor Pengaruhnya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(02), 525–534. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>
- Sari, P. R. W., Hayati, K., & Erlina, R. (2021). Pengaruh Etika Kerja Islami dan Kepribadian Terhadap Kreativitas Karyawan. *Human Falah, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islami*, 8(1).

- Sija, A. (2021). The Key Factors Influencing Bank Employees' Performance During Pandemic Covid-19: An Investigation on Selected Banks in Malaysia. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 5(1). <https://doi.org/10.46827/ejhrms.v5i1.1010>
- Siregar, O. I., & Atika. (2021). Peran Etika Kerja dan Motivasi Kerja Bagi Kinerja Karyawan PT. Sun Life Financial Cabang Medan. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(03).
- Sumarno, Dapih, Edirianto, S., Tarjono, & Maulana, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran). *Ecobankers : Journal of Economy Banking*, 3.
- Widiansyah, F. A. (2019). Etika Kerja Islam Sebagai Faktor Determinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. X di Kota Bandung. *Journal IMAGE*, 8(2), 68–76.
- Widodo, A., Sunaryo, H., & Abs, K. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Malang. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 8(7). [www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)