IMPLEMENTASI KECERDASAN INTELEKTUAL, EMOSIONAL, DAN SPIRITUAL PADA KINERJA KARYAWAN PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PEMBANTU KOTA BLITAR

SKRIPSI

Oleh

I'ANATUL MARDLIYYAH

NIM : 18540167

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG

2022

IMPLEMENTASI KECERDASAN INTELEKTUAL, EMOSIONAL, KECERDASAN SPIRITUAL PADA KINERJA KARYAWAN PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PEMBANTU KOTA BLITAR

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh

I'ANATUL MARDLIYYAH

NIM : 18540167

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2022

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI KECERDASAN INTELEKTUAL, EMOSIONAL, DAN SPIRITUAL PADA KINERJA KARYAWAN PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PEMBANTU KOTA BLITAR

Oleh

I'ANATUL MARDLIYYAH
NIM : 18540167

Telah disetujui pada tanggal 15 Juni 2022

Dosen Pembimbing,

Khusnudin, M.E.I
NIP 19700617201608011052

Mengetahui :
Ketua Jurusan,

Dr. Yayuk Sri Rahayu, S.E., M.M
NIP 197708262008012011

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI KECERDASAN INTELEKTUAL, EMOSIONAL, DAN SPIRITUAL PADA KINERJA KARYAWAN PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PEMBANTU KOTA BLITAR

SKRIPSI

Oleh :

I'ANATUL MARDLIYYAH
NIM : 18540167

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Tanggal 24 Juni 2022

Susunan Dewan Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua Penguji **Kurniawati Meylianingrum, M.E** NIP. 199205022019032029	( )
2. Dosen Pembimbing **Khusnudin M.Ei** NIP. 19700617201608011052	( )
3. Penguji Utama **Ulfi Kartika Oktaviana, SE., M.Ec., Ak** NIP. 197610192008012011	( )

Disahkan Oleh:
Ketua Jurusan,

Dr. Yayuk Sri Rahayu SE., MM
NIP. 197708262008012011

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: I'anatul Mardliyyah
NIM	: 18540167
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi/Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomu Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

"IMPLEMENTASI KECERDASAN INTELEKTUAL, EMOSIONAL, DAN SPIRITUAL PADA KINERJA KARYAWAN PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PEMBANTU KOTA BLITAR"

adalah hasil karya saya sendiri, bukan "**duplikasi**" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada "**klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Pasuruan, 09 Juni 2022

Hormat saya,

I'anatul Mardliyyah

NIM : 18540167

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang”
Alhamdulillah ‘ala Kulli Haal Wa Ni’mah
Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang yang Engkau limpahkan telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalalu tercurahkan pada keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang kukasihi dan kusayangi

Alm. Ayah dan Umi tercinta
Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ayah dan umi yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tidak terhingga yang tidak mungkin kubalas hanya dengan selembar kertas bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ayah dan umi bahagia. Terimakasih ayah dan umi yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakan untuk kebaikanku, dan selalu menasihatiku agar menjadi lebih baik.

My Brothers
Untuk kakak dan adikku, terimakasih telah menjadi sosok yang selalu menginspirasi dan memotivasi. Memberikan dukungan dan melantunkan doa-doa untuk kebaikanku. Semoga lebih sukses kedepannya.

My Best Friends
Untuk sahabat-sahabatku terimakasih atas bantuan, doa, nasihat, hiburan, traktiran, ojekan, sandaran, dan semangat yang kalian berikan selama kuliah. Takkan pernah kulupakan semua yang telah kalian berikan selama ini. Terimakasih kalian sudah mau kiranya menjadi temanku dalam suka maupun duka, terimakasih juga atas doa dan segala macam bantuannya. Semoga Allah membalas kebaikan kalian.

HALAMAN MOTTO

“Sadar Kelemahan, Paham Keadaan”

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS. Al Baqarah: 286)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-nya dan Sholawat serta salam alhamdulillahirobbil'aalamin, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul **"Implementasi Kecerdasan Intelektual, Emosional, Spiritual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar".**

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainudin, M.A. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, LC., M.EI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Dr. Yayuk Sri Rahayu, SE., MM. Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Khusnudin, M.Ei. Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Umi Mamluhah, kakak kandung A. Afif Amrullah dan adik kandung M. Rofi'ul Umam yang senantiasa selalu memberikan doa dan dukungan moral, material maupun spiritual.
7. Bapak Budi dan ibuk Narti yang selalu memberi dukungan dan doa serta memberikan suntikan semangat yang menguatkan

8. Seluruh keluarga besar bani Aziz dan bani Rokhim yang tak lupa selalu memberikan dukungan dan do'anya.
9. Bapak Rama Andhika, Ibu Mega Nur Jayanti, Ibu Noviana Hanny Rahmawati, Mbak Nurvina dan Mbak Ghina Ayu Kusumaning Dewi selaku pihak Bank Muamalat Blitar yang telah membantu peneliti untuk bisa melakukan penelitian di Bank Muamalat Blitar.
10. Dan seluruh karyawan Bank Muamalat Blitar yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan Fatiha Sabila, Gita Melliyani Anggreini, Annisa Izzatul Dienillah, dan Imelda Ayu Nirmala yang senantiasa mendukung, menemani dikala stres, dan selalu ada disaat susah maupun senang.
12. Teman-teman Ditha Rizky Arifianti, Safira Almaidah dan seluruh anggota perbankan syariah - c yang selalu kompak
13. Seluruh teman-teman Jurusan Perbankan Syariah (S1) angkatan 2018 yang selalu memberi semangat.
14. Seseorang yang memberi semangat serta menemani *healing* dikala stres Yuangga Adi Mandira dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
15. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Dalam penulisan ini menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi. untuk itu saran dan kritik diharapkan demi kesempurnaan penyusunan Skripsi ini. Demikian kata pengantar dari penulis, semoga hasil penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Khususnya upaya-upaya peningkatan kualitas pendidikan Fakultas Ekonomu di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Semoga Allah SWT senantiasa menunjukkan kita jalan yang lurus dan melimpahkan berkah serta ridhanya, Amiin.

Pasuruan, 09 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
SURAT PERNYATAAN iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
HALAMAN MOTTO vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
ABSTRAK xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Fokus Penelitian 14
1.3 Tujuan Penelitian 14
1.4 Manfaat Penelitian 15
BAB II KAJIAN PUSTAKA 16
2.1 Penelitian Terdahulu 16
2.2 Kajian Teori 24
2.2.2 Kecerdasan Emosional (EQ) 30
2.2.3 Kecerdasan Spiritual (SQ) 39
2.2.4 Kinerja Karyawan 45
2.3 Kerangka Pikir 50
BAB III METODE PENELITIAN 53
3.1 Jenis Penelitian 53
3.2 Lokasi Penelitian 54
3.3 Subyek Penelitian 55
3.4 Jenis dan Sumber Data 57
3.5 Metode Pengumpulan Data 59
3.6 Metode Analisis Data 60
BAB IV HASIL PENELITIAN 63
4.1 Paparan Data Hasil Penelitian 63
4.1.1. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia 63
4.1.2. Profil PT. Bank Muamalat Indonesia 66
4.1.3. Visi Misi Perusahaan 67
4.1.4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Blitar 68
4.1.5. Job Description 68

4.1.6. Keunggulan dan Prestasi Perusahaan 73
4.1.7 Pembahasan Wawancara Informan 74
4.1.8 Klarifikasi Tema Temuan Hasil Observasi dan Wawancara Lapang 81
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 115
4.2. Implementasi Kecerdasan Intelektual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Blitar 116
4.2.2 Implementasi Kecerdasan Emosional pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Blitar 119
4.2.3 Implementasi Kecerdasan Spiritual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Blitar 123
BAB V PENUTUP 126
5.1 Kesimpulan 126
5.2 Saran 128
DAFTAR PUSTAKA 129

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu 16
Tabel 3.1 Nama dan Jabatan Informan 56
Tabel 4.1 Hasil Reduksi Data dengan Triangulasi Sumber 94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Kinerja Karyawan BMI Capem Blitar Tahun 2018..... 8
Gambar 1.2 Grafik Kinerja Karyawan BMI Capem Blitar Tahun 2019..... 9
Gambar 1.3 Grafik Kinerja Karyawan BMI Capem Blitar Tahun 2020..... 9
Gambar 1.4 Grafik Kinerja Karyawan BMI Capem Blitar Tahun 2021..... 10
Gambar 1.5 Grafik Evaluasi Kinerja Karyawan BMI Capem Blitar Tahun 2018-2021..... 11
Gambar 1.6 Grafik Jumlah Nasabah pada BMI Capem Blitar Tahun 2018-2021 12
Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... 52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMI Capem Blitar..... 68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan Pak Rama

Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Bu Mega

Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Bu Novi

Lampiran 4 Hasil Wawancara dengan Mbak Vina

Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan Mbak Ghina

Lampiran 6 Hasil Wawancara dengan Bu Indri

Lampiran 7 Hasil Wawancara dengan Pak Imam

Lampiran 8 Hasil Wawancara dengan Bu Siti

Lampiran 9 Dokumentasi Hasil Wawancara

Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian Skripsi

Lampiran 11 Bukti Konsultasi

Lampiran 12 Biodata Peneliti

Lampiran 13 Turnitin

ABSTRAK

I'anatul Mardliyyah. 2022. SKRIPSI. Judul: "Implementasi Kecerdasan Intelektual, Emosional, Spiritual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar"
Pembimbing : Khusnudin, M.Ei
Kata Kunci : Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kinerja Karyawan

Kinerja suatu perbankan syariah didukung oleh sumberdaya manusia. Sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan perusahaan. Keberhasilan sumber daya manusia yang berkualitas pada perbankan syariah dapat menghasilkan hasil kerja yang optimal. Untuk meningkatkan kinerja perbankan syariah yang lebih baik, maka perlu memperhatikan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia tersebut meliputi kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual pada kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia (BMI) kantor cabang pembantu kota Blitar.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara serta dokumentasi. Metode analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Selanjutnya untuk memverifikasi keabsahan data menggunakan metode triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil analisis data dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual pada kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia (BMI) kantor cabang pembantu kota Blitar kecerdasan intelektual pada kinerja karyawan bank Muamalat digunakan untuk memahami ilmu baru agar mudah dalam bekerja, untuk selalu update dan mengikuti perkembangan. Kecerdasan emosional digunakan untuk menunjukkan profesionalitas karyawan bank Muamalat dengan mengontrol emosi dan tidak melibatkan masalah apapun saat bekerja. Sedangkan kecerdasan spiritual bagi karyawan bank Muamalat Blitar digunakan sebagai pengendali dari tindakan kecurangan saat bekerja.

ABSTRACT

I'anatul Mardliyyah. 2022. THESIS. Title: "The Implementation of Intellectual, Emotional, and Spiritual Intelligence on the Staff Performance in Blitar Branch Office of Bank Muamalat Indonesia"
Advisor : Khusnudin, M.Ei
Keywords : Intellectual Intelligence, Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence, Staff Performance

A sharia banking performance is supported by its human resources. They become the key to success to achieve its goal. The quality human resources will lead to optimal performance of sharia banking. It is important to pay an attention to the quality of human resources to improve the performance of sharia banking. Human resources consist of intellectual, emotional, and spiritual intelligence. The research aims to find out the implementation of intellectual, emotional, and spiritual intelligence on the staff performance in Blitar Branch Office of Bank Muamalat Indonesia (BMI).

The researcher employed a qualitative method and descriptive approach. The collection data method included observation, interview, and documentation. To analyze the data, the researcher used data reduction, data display, and conclusion drawing. She checked the data validity by using the source triangulation method.

Based on the data analysis result, it can be concluded that in Blitar Branch Office of Bank Muamalat Indonesia (BMI) intellectual intelligence is used to comprehend new knowledge, support the work, keep up to date, and be informed. Emotional intelligence is used to show the professionalism of bank staffs to control their emotion and not to involve problems when they work. Meanwhile, spiritual intelligence is used by staffs of Blitar Blitar Branch Office of Bank Muamalat Indonesia as a controller to avoid cheating when they work.

مستخلص البحث

إعانة المرضية. ٢٠٢٢. البحث الجامعي. العنوان: "تطبيق الذكاء المعرفي والعاطفي والروحي في أداء موظفي المكتب الفرعي بنك معاملات إندونيسيا بمدينة بليتار"

المشرف : حسن الدين

الكلمات الرئيسية: الذكاء المعرفي، الذكاء العاطفي، الذكاء الروحي، أداء الموظف.

يتم دعم أداء الخدمات المصرفية الإسلامية من خلال الموارد البشرية. الموارد البشرية هي مفتاح النجاح لتحقيق أهداف الشركة. إن نجاح الموارد البشرية عالية الجودة في المصرفية الإسلامية يمكن أن يؤدي إلى نتائج العمل المثالية. لتحسين الأداء الأفضل للمصرفية الإسلامية، من الضروري الانتباه إلى جودة الموارد البشرية. وتشمل هذه الموارد البشرية الذكاء المعرفي والعاطفي والروحي. الهدف من هذا البحث هو تحديد تطبيق الذكاء المعرفي والعاطفي والروحي على أداء موظفي المكتب الفرعي بنك معاملات إندونيسيا (BMI) بمدينة بليتار.

استخدم هذا البحث منهج البحث النوعي الوصفي. تم جمع البيانات عن طريق الملاحظة والمقابلة والوثائق. طريقة تحليل البيانات المستخدمة هي تحديد البيانات وعرضها والاستنتاج منها. بالإضافة إلى التحقق من صحة البيانات باستخدام طريقة تثليث المصادر.

بناء على نتائج تحليل البيانات، يمكن الاستنتاج أن تطبيق الذكاء المعرفي والعاطفي والروحي على أداء موظفي المكتب الفرعي بنك معاملات إندونيسيا (BMI) بمدينة بليتار يحتوي على الذكاء المعرفي المستخدم لفهم المعرفة الجديدة لتكون سهلة العمل وتحديث ومتابعة التطورات دائما. الذكاء العاطفي المستخدم لإظهار احترافية موظفي بنك معاملات من خلال التحكم في العواطف وعدم التورط في أي مشاكل أثناء العمل. وفي الوقت نفسه، الذكاء الروحي المستخدم للتحكم في الأعمال الاحتيالية أثناء العمل.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja suatu perbankan syariah didukung oleh sumberdaya manusia didalamnya. Sejalan dengan pernyataan Kapahang et al. (2014) yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu perusahaan tergantung dari kualitas sumber daya manusia yang berada didalamya yaitu karyawan perbankan atau biasa disebut banker. Sumberdaya Manusia (SDM) merupakan kunci dari sebuah organisasi dapat berjalan dengan baik sesuai tujuan perusahaan (Kusumaryoko, 2021). Sumberdaya manusia dalam dunia perbankan merupakan aset penting untuk perekonomian Indonesia, karena perbankan memiliki peran penting untuk menunjang pertumbuhan perekonomian negara. Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 pasal 4 tentang Perbankan menyebutkan: "*Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak*."

Perbankan membutuhkan sumberdaya manusia yang memiliki kualitas dan kemampuan yang mumpuni guna menjalankan tugas sesuai dengan rasa tanggung jawab berdasarkan aturan yang berlaku. Karena dengan adanya sumberdaya manusia yang berkualitas dalam perbankan akan dapat menghasilkan hasil kerja yang optimal. Untuk meningkatkan kinerja perbankan syariah agar menjadi lebih baik lagi maka perlu memperhatikan

kualitas sumber daya manusianya yang berarti terkait kecerdasan karyawan perbankan tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2014) dalam Ma'rufah dan Siswanto (2019) menyatakan bahwa kecerdasan merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kecerdasan secara umum dapat diartikan sebagai suatu kemampuan umum yang membedakan kualitas orang yang satu dengan yang lainnya (Joseph, 1978). Kecerdasan pertama yaitu kecerdasan intelektual, konsep kecerdasan intelektual (IQ) digagas pertamakali pada tahun 1912 oleh Wiliam Stern *dalam* (Mahmood dkk., 2015). Adapun kecedasan intelektual biasa disebut dengan *Intelligent Quotient* (IQ) adalah kecerdasan yang digunakan untuk memecahkan masalah logika maupun strategis. Seorang ilmuan matematika Francis Galton, mempopulerkan kembali pertama kali bahwa kecerdasan intelektual lazim disebut dengan intelegensi. Menurut Raven *dalam* (Suryabrata, 1998) memberikan pengertian bahwa intelegensi yaitu kapasitas umum individu yang nampak dalam kemampuan individu untuk menghadapi tuntutan kehidupan secara rasional.

Kecerdasan kedua yaitu kecerdasan emosional atau biasa disebut dengan *Emotional Quotient* (EQ). Kecerdasan emosional (EQ) adalah kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dalam menjalin hubungan dengan orang lain (Rumondang, 2012). Konsep kecerdasan emosional dipopulerkan oleh Daniel Goleman pada pertengahan 1990-an dari banyak psikolog dan neurolog yang

menunjukkan dalam penelitiannya bahwa kecerdesan emosional (EQ) sama pentingnya dengan kecerdasan intelektual (Zohar dan Marshall, 2005). Kecerdasan emosional (EQ) juga biasa diartikan sebagai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustasi, mengendalikan dorongan hati, dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban yang menjadikan stres tidak menjadikan kelumpuhan dalam berpikir, berempati dan berdoa (Anasrulloh, 2016).

Kecerdasan ketiga yang akan dibahas yaitu tentang kecerdasan spiritual atau biasa disebut dengan *Spiritual Quotient* (SQ). Pada tahun 2000 Danah Zohar dan Ian Marshall dalam *Spiritual Intelligence (The Ultimate Intelligence)* menerangkan bahwa kecerdasan spritual (SQ) adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan yang berkaitan dengan nilai, yaitu kecerdasan untuk mendapatkan perilaku dan hidup seseorang dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya (Zohar dan Marshall, 2000). Kecerdasan spiritual (SQ) menurut Mujib dan Mudzakkir (2001) dalam keislaman diartikan sebagai kecerdasan yang berhubungan dengan kemampuan untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh karyawan. Implementasi dalam kehidupan yaitu ibadah agar karyawan dapat kembali kepada penciptanya dalam keadaan yang suci. Kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan yang berhubungan degan kualitas batin seseorang, kecerdasan tersebut dapat menjangkau nilai yang belum bisa dijangkau oleh akal.

Kecerdasan dalam melakukan pekerjaan bersama tim akan sangat menentukan kinerja suatu perusahaan, maka dari itu kemampuan yang

dibutuhkan dalam bekerjasama tidak hanya kecerdasan individu melainkan kecerdasan dalam menghadapi persoalan bersama-sama. Seorang karyawan diharapkan untuk tidak mengandalkan kecerdasan intelektual saja, tetapi juga diimbangi dengan kecerdasan emosi, dan didukung dengan kecerdaan spiritual sebagai sumber kebenaran. Integrasi antara kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual sangat diperlukan saat bekerja, terlebih saat menghadapi permasalahan untuk mencapai hasil kerja yang diharapkan (Rohmah, 2018).

Hasil kerja merupakan kinerja, baik secara kualitas maupun kuantitas (Mangkunegara, 2005). Adapun kinerja secara estimologis dapat disamakan artinya dengan performance yang berasal dari bahasa inggris. Menurut Prawirosentono (1999), performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan perusahaan secara legal yang tidak melanggar aturan hukum, moral dan etika. Sedangkan kinerja dalam konteks prestasi kerja menurut Gomes (1999) adalah suatu hasil yang dicapai oleh seseorang atas perbuatan atau tindakan yang telah dilakukan.

Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama yang beroperasi murni syariah di Indonesia. Menjadi pelopor berkembangnya industri perbankan syariah di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu kota Blitar menjadi lokasi penelitian yang menarik untuk diteliti karena merupakan bank syariah pertama yang ada di kota Blitar dan satu-satunya cabang bank Muamalat yang ada di kota Blitar. Bank Muamalat

cabang pembantu kota Blitar cukup strategis berada di pusat kota, yang mana banyak aktivitas bisnis yang di lakukan oleh masyarakat, khususnya masyarakat Blitar. Sehingga mempermudah nasabah untuk mendapatkan layanan di Bank Muamalat Blitar. Selain itu, nasabah merasa senang hingga loyal dengan kinerja karyawan bank Muamalat Blitar wawancara dengan ibu indri menyatakan "*karyawan bank sini itu ya ramah-ramah, senyum terus, mesti disapa*". Dan menurut pak Imam "*ramah-ramah pegawainya ya, dianggap kayak saudara sendiri loh kalau ketemu dibank itu*". Hal tersebut sejalan dengan wawancara pada nasabah bank Muamalat Blitar yang dilakukan oleh Sutriyati (2020) menyatakan bahwasanya mereka senang dengan kinerja karyawan bank Muamalat Blitar berupa layanan yang diberikan oleh bank Muamalat Blitar, yang membuat mereka senang dan puas yaitu karena mereka merasa dekat dengan karyawan layaknya saudara dan pelayanannya ramah.

Alasan lain dalam memilih bank Muamalat Blitar karena bank Muamalat Blitar berbeda dengan bank Muamalat lain yang menyatakan ketidakpuasan terhadap kinerja karyawan bank Muamalat cabang lain seperti hasil wawancara pada nasabah yang dilakukan oleh Fatmawati (2021) terhadap tiga responden mengungkapkan ketidakpuasan terhadap kinerja karyawan bank Muamalat Madiun dapat disimpulkan pelayanan dalam complain handling pada Bank Muamalat KCP Madiun sudah bagus, akan tetapi nasabah tidak merasa puas. Bagi nasabah perlu adanya peningkatan kinerja pada karyawan Bank Muamalat KCP Madiun.

Hasil wawancara yang dilakukan Aprilia (2021) dengan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo yaitu Ibu Erna mengungkapkan bahwa memang dari segi pelayanan kurang memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ida selaku nasabah di Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Ponorogo, dalam indikator daya tanggap ia mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan di Bank Muamalat Ponorogo kurang memuaskan, karena pelayanan kurang cepat atau bisa dibilang lelet. Dari kedua kasus di atas dapat peneliti simpulkan bahwa pada kasus pertama yaitu nasabah yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo. Begitu juga hasil wawancara yang dilakukan Erina (2021) dengan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dirasa nasabah dalam pelayanan dan fasilitas produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KCP Nganjuk bahwa nasabah merasa tidak puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara yang dilakukan Sari (2021) di Bank Muamalat Cabang Manna, Bengkulu Selatan kepada nasabah Bank Muamalat Kota Manna yaitu Ibu Lini, ia mengatakan

"saya kecewa dengan pelayanan di Bank Muamalat Kota Manna".

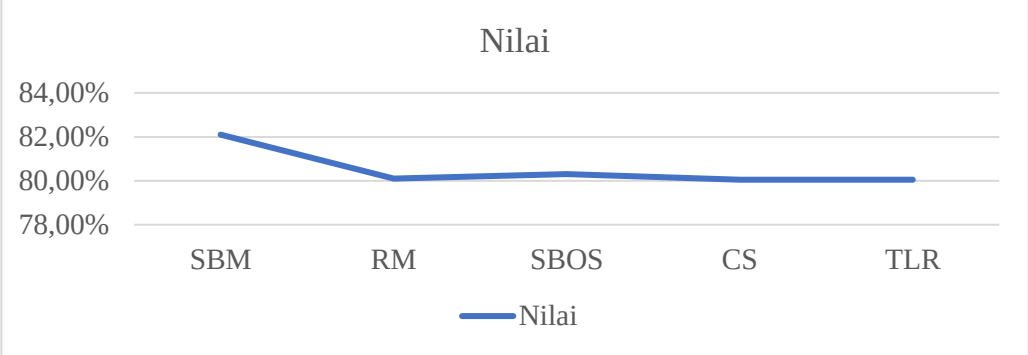
Hal ini dapat dilihat dari konsumen yang kecewa dikarenakan hal-hal yang membuat mereka merasa kurang nyaman berada di bank tersebut, Customer Service di Bank Muamalat Kota Manna, Bengkulu Selatan terlalu acuh kepada nasabah dan tidak perduli dengan apa yang dilakukan oleh

nasabah dalam menghadapi oleh nasabah. Begitu juga wawancara yang dilakukan oleh Dewi (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Sumatera Utara masih kurang maksimal dan profesional. Sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Sumatera Utara. Dengan begitu akan sangat sulit mendapatkan nasabah yang loyal. Dari paparan beberapa penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa bank Muamalat Blitar memiliki kinerja karyawan yang baik dibandingkan cabang lainnya.

Berdasarkan paparan dari pimpinan cabang (*Branch Manager*) bank Muamalat Blitar yaitu pak Rama Andika, kinerja karyawan dikontrol langsung oleh beliau. Sehingga dapat diketahui beberapa poin penting untuk melihat kinerja karyawan. Yaitu meliputi jumlah pekerjaan yang diselesaikan tidak bisa ditentukan karena tergantung dari jumlah nasabah dan kepentingannya. Kemampuan dari karyawan untuk menyelesaikan tugas sesuai jumlah yang diberikan menurut penuturan pak Rama selaku *branch manager* (pimpinan cabang) bank Muamalat Blitar menyatakan berapapun jumlah tugas yang diberikan ditargetkan untuk H+1 sudah selesai. Untuk toleransi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan ditetapkan oleh pimpinan untuk tidak boleh salah dan wajib teliti.

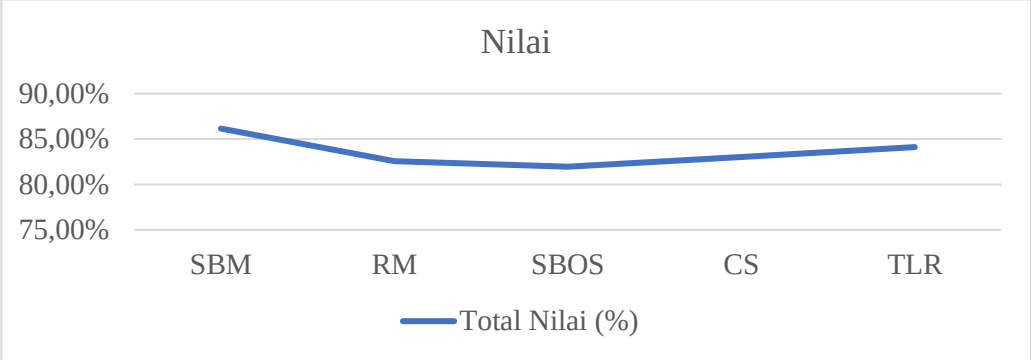
Kemudian untuk kemampuan mengerjakan tugas sesuai dengan baik, karyawan BMI Capem Blitar diwajibkan untuk seluruh karyawan harus sesuai

dengan regulasi jadi wajib melakukan tugas dengan baik. Untuk keterlambatan dalam menyelesaikan tugas, tidak ada toleransi. Jadi tidak boleh untuk karyawan BMI Capem Blitar terlambat menyelesaikan tugas yang telah diberikan. Untuk waktu penyelesaian tugasnya harus sesuai waktu yang ditentukan dan tidak boleh terlambat. Kinerja karyawan bank Muamalat Blitar selalu baik dan meningkat dari tahun ketahun sesuai dengan data pra wawancara dengan *branch manager* yaitu pak Rama didapatkan data sebagai berikut.



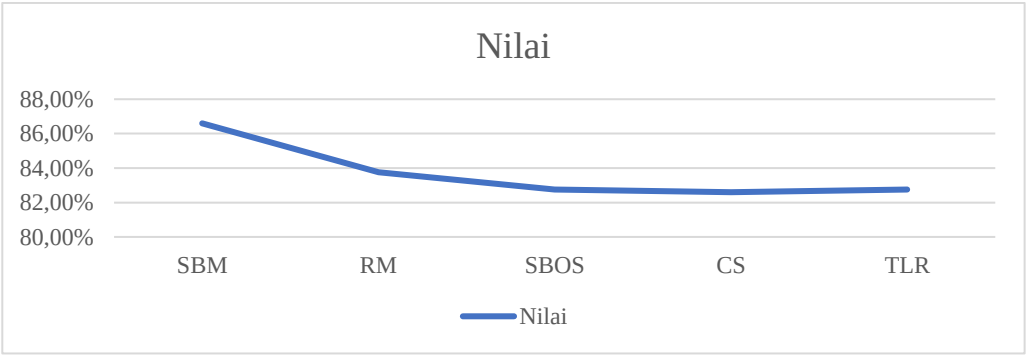
Gambar 1.1 Grafik Kinerja Karyawan BMI Capem Blitar Tahun 2018
Sumber: Bank Muamalat Blitar

Diketahui bahwa kinerja *Sub Branch Manager* pada tahun 2018 memiliki nilai sebesar 82,10% yang berarti kinerjanya 82,10% mencapai sasaran kinerja yang diharapkan, selanjutnya *Relationship Manager* memiliki nilai sebesar 80,10% mencapai sasaran yang diharapkan, selanjutnya *Sub Branch Operational Supervisor* mencapai 80,10% dar sasaran kinerja yang diharapkan, *Customer Service* dan *Teller* mencapai 80,05% dari sasaran kinerja yang diharapkan.



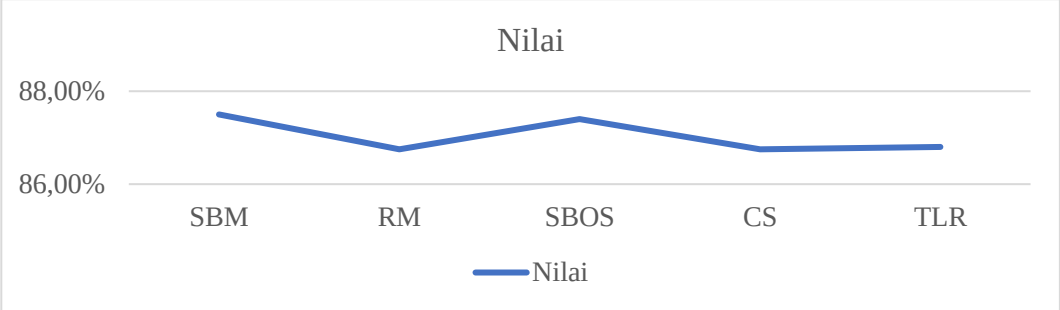
Gambar 1.2 Grafik Kinerja Karyawan BMI Capem Blitar Tahun 2019
Sumber: Bank Muamalat Blitar

Diketahui dari bahwa kinerja *sub branch manager* pada tahun 2019 mencapai 86,15% mencapai sasaran kinerja yang diharapkan, selanjutnya *relationship manager* mencapai 82,55% mencapai sasaran kinerja yang diharapkan, kemudian *sub branch operational supervisor* mencapai 81,95% dari sasaran kinerja yang diharapkan. Selanjutnya *customer service* mencapai 83,00% sasaran kinerja yang diharapkan. Dan *teller* mencapai 84,10% mencapai sasaran kinerja yang diharapkan.



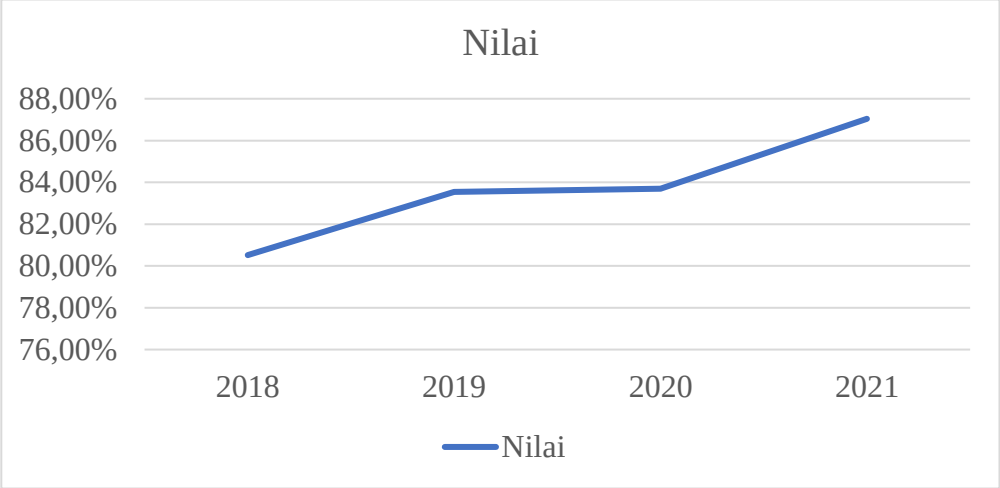
Gambar 1.3 Grafik Kinerja Karyawan BMI Capem Blitar Tahun 2020
Sumber: Bank Muamalat Blitar

Diketahui dari bahwa kinerja *sub branch manager* pada tahun 2020 mencapai 86,60% mencapai sasaran kinerja yang diharapkan, selanjutnya *relationship manager* mencapai 83,75% mencapai sasaran kinerja yang diharapkan, kemudian *sub branch operational supervisor* mencapai 82,75% dari sasaran kinerja yang diharapkan. Selanjutnya *customer service* mencapai 82,60% sasaran kinerja yang diharapkan. Dan *teller* mencapai 82,75% mencapai sasaran kinerja yang diharapkan.



Gambar 1.4 Grafik Kinerja Karyawan BMI Capem Blitar Tahun 2021
Sumber: Bank Muamalat Blitar

Diketahui dari bahwa kinerja *sub branch manager* pada tahun 2021 mencapai 87,50% mencapai sasaran kinerja yang diharapkan, selanjutnya *relationship manager* mencapai 86,75% mencapai sasaran kinerja yang diharapkan, kemudian *sub branch operational supervisor* mencapai 87,40% dari sasaran kinerja yang diharapkan. Selanjutnya *customer service* mencapai 86,75% sasaran kinerja yang diharapkan. Dan *teller* mencapai 86,80% mencapai sasaran kinerja yang diharapkan.



Gambar 1.5 Grafik Evaluasi Kinerja Karyawan BMI Capem Blitar Tahun 2018-2021

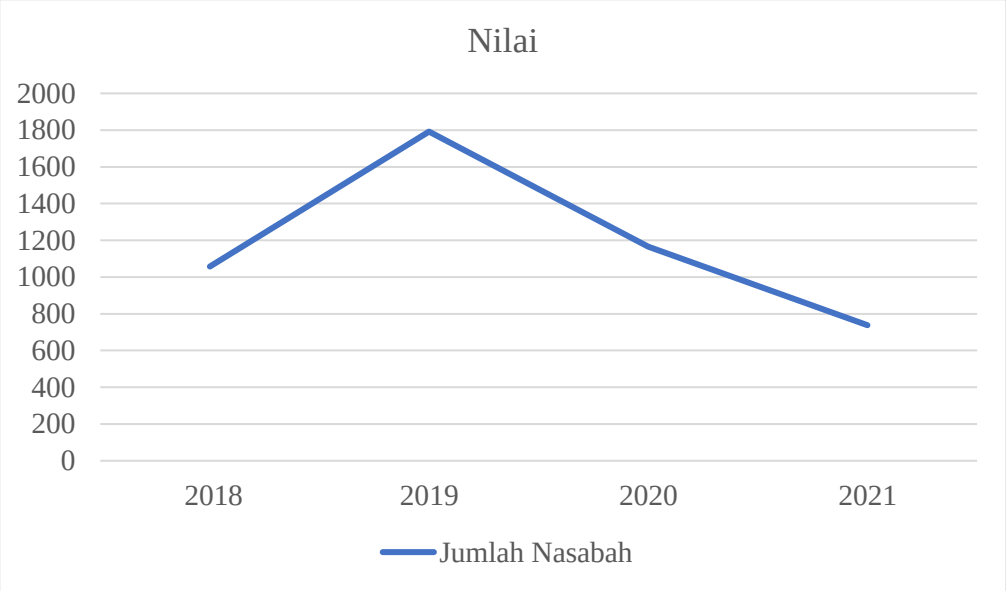
Sumber: Bank Muamalat Blitar

Diketahui dari grafik evaluasi kinerja karyawan kinerja karyawan bank Muamalat Blitar dari tahun 2018 hingga tahun 2021 meningkat terus menerus. Dimulai dari tahun 2018 total nilai kinerja karyawan bank Muamalat Blitar sebesar 80,52% yang berarti mencapai 80,52% dari sasaran kerja yang diharapkan. Selanjutnya pada tahun 2019 mencapai 83,55% dari sasaran kerja yag diharapkan. Kemudian pada tahun 2020 mencapai 83,69% dari sasaran kerja yang diharapkan. Dan pada tahun 2021 kinerja karyawan bank Muamalat Blitar mencapai 87,04% dari sasaran kerja yang diharapkan.

Sumberdaya manusia yang berarti karyawan didalam perbankan dapat diukur kinerjanya melalui peningkatan jumlah nasabah. Semakin tinggi jumlah nasabah yang diperoleh, maka semakin tinggi kinerja perbankan karena nasabah merupakan unsur utama bagi kelangsungan hidup perbankan (Sri Astuti, Sjahruddin, dan Purnomo, 2018). Fenomena yang ada pada PT Bank

Muamalat Blitar menyatakan bahwa jumlah nasabah menurun pada beberapa tahun terakhir. Tetapi pada kinerja yang dilakukan karyawannya selalu baik pada tiap tahunnya.

Sejalan dengan penelitian setelah melakukan wawancara awal dengan bu Novi selaku *Sub Branch Operation Supervisor* didapatkan data sebagai berikut.



Gambar 1.6 Grafik Jumlah Nasabah pada BMI Capem Blitar Tahun 2018-2021

Sumber: Bank Muamalat Blitar

Berdasarkan data nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Kota Blitar pada tahun 2015 sampai 2019 jumlah nasabah tiap tahunnya terjadi fluktuasi. Pada tahun 2016 jumlah nasabah sebesar 507 orang, pada tahun 2017 meningkat menjadi 581 orang, kemudian meningkat kembali pada tahun 2018 menjadi 1058 orang, dan meningkat menjadi 1792 orang pada tahun 2019. Pada tahun 2020 terjadi penurunan menjadi 1165 orang, dan pada tahun 2021 kembali menurun menjadi 738 orang.

Penelitian terkait kecerdasan pada karyawan ini telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Dari hasil penelitian tersebut ternyata diketahui hasil penelitian yang berbeda-beda. Penelitian terdahulu sebagian besar berfokus pada bagaimana pengaruh kecerdasan terhadap karyawan. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Septiarini dan Gorda (2018) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang paling dominan diantara kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ma'rufah dan Siswanto (2019) menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh dominan daripada kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional. Menurut Akimas dan Bachri (2016) dalam penelitiannya menunjukkan hasil penelitian bahwa kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Penelitian Kusumawardani dkk., (2021) menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai. Sedangkan kecerdasan emosional memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas yang masih berbeda-beda terkait hasil penelitiannya, maka akan diteliti lebih lanjut secara mendalam dengan menggali informasi dengan melakukan wawancara dan observasi ke kondisi lapangan untuk mengetahui secara langsung terkait bagaimana implementasi kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual pada kinerja karyawan dalam penelitian yang berjudul **"Implementasi Kecerdasan**

Intelektual, Emosional, dan Spiritual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar"

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat diperoleh rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Kecerdasan Intelektual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar?
2. Bagaimana Implementasi Kecerdasan Emosional pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar?
3. Bagaimana Implementasi Kecerdasan Spiritual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, maka diharapkan dapat mencapai tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui Bagaimana Implementasi Kecerdasan Intelektual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar
2. Mengetahui Bagaimana Implementasi Kecerdasan Emosional pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar

3. Mengetahui Bagaimana Implementasi Kecerdasan Spiritual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi pembaca secara umum diharapkan penelitian ini akan memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan juga terkhusus kepada peneliti selanjutnya terkait Bagaimana implementasi kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual pada kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu kota Blitar
2. Bagi perusahaan perbankan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan, agar terus meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan perbankan yang sedang dikelola.
3. Bagi akademisi, diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dan referensi untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya terkait bagaimana implementasi kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual pada kinerja karyawan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu kota Blitar.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu biasa digunakan untuk acuan peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang sekiranya relevan dengan topik penelitian sebagai berikut:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Peneltian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Akimas dan Bachri, 2016) dalam penelitiannya "*Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Provinsi Kalimantan Selatan*"	Untuk menganalisa Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Provinsi Kalimantan Selatan.	Metode penelitian kuantitatif menggunakan alat analisis regresi linear berganda. Uji yang dilakukan adalah uji model (F), uji t dan uji asumsi klasik. Uji signifikansi menggunakan p-value	Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) Kecerdasan intelektual (IQ) berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja; (2) Kecerdasan emosional (EQ) berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja; (3) Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
2.	(Joko et al., 2016) dalam penelitiannya "*The Effect of Spiritual and Emotional*	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan	Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu GSCA	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa a) kecerdasan emosional

	Intelligence on the Job Satisfaction and Organizational Commitment: Study on Salespersons of Motorcycles in Special Region of Yogyakarta"	emosional, dan kecerdasan spiritual pada kepuasan kerja dan komitmen organisasi	(Generalized Structured Component Analysis)	berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, b) kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, c) kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, d) kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, dan e) kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi
3.	(Nuraini, 2017), dalam penelitiannya (*Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Pemahaman Akuntansi Dasar Dengan Motivasi Sebagai*	Penelitian ini menguji pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual terhadap pemahaman akuntansi dasar dengan motivasi sebagai	Penelitian menggunakan alat analisis Moderated Regression Analysis (MRA).	Hasil penelitian menunjukan bahwa (1) kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh tidak signifikan terhadap pemahaman akuntansi dasar, (2) kecerdasan intelektual

	Variabel Moderating)	variabel moderating		berpengaruh signifikan terhadap pemahaman akuntansi dasar, (3) motivasi tidak memoderasi pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual terhadap pemahaman akuntansi dasar.
4.	(Black et al., 2019), dalam penelitiannya yang berjudul "*Self-efficacy and emotional intelligence Influencing team cohesion to enhance team performance*"	Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kecerdasan emosional tim, yang dihitung dengan rata-rata pengukuran kecerdasan emosional individu semua anggota tim, terhadap kekompakan tim, dan pengaruh persepsi efikasi diri tim. anggota pada hubungan antara kecerdasan emosional dan kohesi tim.	Penelitian ini menggunakan desain eksperimen semu	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kohesi tim tertinggi ketika anggota tim menunjukkan kecerdasan emosional yang lebih besar. Self-efficacy juga memiliki pengaruh positif pada kohesi tim. Self-efficacy yang tinggi ditemukan menjadi mediator penting dari hubungan antara kecerdasan emosional dan kohesi tim.

5.	(Septiarini dan Gorda, 2018), dalam penelitiannya "*Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan*".	Penelitian ini mencoba untuk menguji beberapa faktor yang secara teoritis diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan budaya organisasi.	Metode penelitin kuantitatif menggunakan teknik analisis jalur	Pertama bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti secara signifikan. Kedua, variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketiga, variabel kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap budaya organisasi dan kinerja karyawan dibandingkan dengan variabel lainnya.
6.	(Ma'rufah dan Siswanto 2019), dalam penelitiannya "*Kecerdasan dan Kinerja Karyawan*"	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel IQ, EQ, dan SQ terhadap kinerja karyawan, serta	Metode penelitian kuantitatif menggunakan teknik analisis regresi berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan intelektual berpengaruh positif signifikan terhadap

		untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan		kinerja karyawan. Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan spiritual memiliki pengaruh yang dominan terhadap kinerja karyawan.
7.	(Sani dan Maharani, 2020), dalam penelitiannya "*Spirituality at work and organizational commitment as moderating variables in relationship between Islamic spirituality and OCB IP and influence toward employee performance*"	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh spiritualitas Islam terhadap perilaku kewargaan organisasi dari perspektif Islam (OCBIP), pengaruh spiritualitas Islam terhadap OCBIP dimana spiritualitas di tempat kerja dan komitmen	Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah partial least squares (PLS)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa spiritualitas Islam tidak berpengaruh langsung terhadap OCBIP, spiritualitas di tempat kerja dan komitmen organisasi sebagai variabel moderasi dalam pengaruh spiritualitas Islam terhadap

		organisasi menjadi mediator dan pengaruh OCBIP terhadap kinerja		OCBIP, OCBIP berpengaruh terhadap kinerja
8.	(Setiawan, 2021), dalam penelitiannya "*The effect of emotional intelligence, organizational commitment on the team performance of hospital officers in South Sulawesi and Central Sulawesi province, Indonesia*"	Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara faktor berbagi pengetahuan, kecerdasan emosional dan konflik tim terhadap kinerja tim selama proses kerja kolaborasi antarlembaga	Pendekatan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah partial least square (PLS) dengan menggunakan software WarpPLS.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap manajemen pengetahuan, kecerdasan emosional terhadap konflik tim, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja tim
9.	(Puspitacandri et al., 2020), dalam penelitiannya "*The Effects of Intelligence, Emotional, Spiritual and Adversity Quotient on the Graduates Quality in Surabaya Shipping Polytechnic*"	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kecerdasan adversitas terhadap kualitas lulusan pendidikan tinggi kejuruan.	Penelitian ini merupakan penelitian korelasional dan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan dari beberapa skala yang ada dan dianalisis menggunakan Structural Equation Models (SEM)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh langsung dan tidak langsung kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kecerdasan adversitas terhadap kualitas lulusan, artinya setiap quotient

				berpengaruh positif terhadap kualitas lulusan. Proses pembentukan kualitas lulusan Politeknik Perkapalan Surabaya yang profesional dan beretika didominasi oleh Kecerdasan Emosional (25,2%) dan Kecerdasan Spiritual (21,4%), sedangkan Kecerdasan Intelijen (IQ) menjadi penunjang karena mempengaruhi proses pengembangan. dari semua kecerdasan, Emotional Quotient (EQ), Spiritual Quotient (SQ), dan juga Adversity Quotient (AQ).
10.	(Kusumawardani et al. 2021), dalam penelitiannya "*Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan*	Penelitian ini menguji pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual dan	Metode penelitian kuantitaif menggunakan analisis regresi linier	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap

	Spiritual Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai"	organizational citizenship behavior terhadap kinerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Kediri		kinerja. Kecerdasan emosional memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja Pegawai. Kecerdasan spiritual tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja. Organizational citizenship behavior memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja Pegawai. Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan organizational citizenship behavior memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja Pegawai.

Sumber: data diolah peneliti

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Kecerdasan Intelektual (IQ)

2.2.1.1 Definisi Kecerdasan Intelektual (IQ)

Kecerdasan intelektual adalah kemampuan intelektual, analisis logika, dan rasio. Ia merupakan kecerdasan untuk menerima, menyimpan, dan mengolah informasi menjadi fakta. (Safaria 2005). Sedangkan Philiph Carter memberikan pengertian bahwa kecerdasan intelektual (IQ) adalah ukuran tingkat intelegensi yang berkaitan dengan usia, dan didefinisikan dengan 100 kali usia mental. Kata "quotient" berarti hasil bagi satu jumlah dengan lainnya, dan intelegensi dapat didefinisikan dengan kemampuan mental atau ketangkasan pikiran otak.

Konsep kecerdasan intelektual (IQ) digagas pertamakali oleh Wiliam Stern pada tahun 1912 (Mahmood et al., 2015). Kemudian ketika Lewis Madison Terman, seorang ahli psikologi berkebangsaan Amerika di Universitas Stanford, menerbitkan revisi tes Binet di tahun 1916 istilah IQ mulai digunakan secara resmi. Adapun kecedasan intelektual biasa disebut dengan *Intelligent Quotient* (IQ) adalah kecerdasan yang digunakan untuk memecahkan masalah logika maupun strategis. Seorang ilmuan matematika Francis Galton, mempopulerkan kembali pertama kali bahwa kecerdasan intelektual lazim disebut dengan intelegensi. Menurut Raven dan (Suryabrata, 1998) memberikan pengertian bahwa intelegensi yaitu kapasitas umum individu yang nampak dalam

kemampuan individu untuk menghadapi tuntutan kehidupan secara rasional.

Adapun kecerdasan intelektual telah tercermin dalam diri panutan umat Islam, yaitu nabi Muhammad SAW. Sejalan dengan sifat nabi Muhammad sebagai nabi dan rasul yang memiliki sifat wajib *fathonah* (cerdas). Dalam misinya menyebarkan agama Islam terlihat jelas dan tidak diragukan lagi kecerdasan intelektualnya (Arief Wangsa, 2020). Dalam keadaan nabi Muhammad SAW yang tidak bisa membaca dan menulis, beliau menunjukkan kecerdasan intelektualnya melebihi seseorang yang bisa membaca dan menulis. Dibuktikan dalam *Sirah* Nabi SAW kejadian-kejadian yang menunjukkan kecerdasan nabi Muhammad SAW, baik sebelum menjadi nabi (kenabian) ataupun sudah diangkat menjadi nabi dan rasul. Kejadian tersebut seperti mempersaudarakan kaum Muhajirin dan Anshor, mempersatukan suku Aus dan Kharaj, mempersatukan pertikaian antara kabilah dari Quraish, dll.

2.2.1.2 Paradigma Kecerdasan Intelektual (IQ)

Diketahui oleh khalayak umum bahwa standar kecerdasan seseorang biasa dilihat dari kecerdasan intelektual (IQ) yang dimiliki seseorang tersebut. Semakin tinggi IQ yang dimiliki oleh seseorang, maka dalam pandangan masyarakat seseorang itu terlihat sangat cerdas dan dengan mudahnya mendapatkan pujian dan dianggap menjadi orang yang pintar, brilian, bahkan jenius. Begitupula sebaliknya seseorang yang memiliki IQ rendah dianggap sebagai orang bodoh dalam

pandangan masyarakat. Kekhasan cara berpikir seseorang dalam IQ terletak pada pemikiran rasional dan logis. Model kecerdasan IQ ini memang banyak diilustrasikan dengan menggunakan komputer sebagai obyek ilustrasinya. Karena komputer dapat beroperasi dengan cepat, hampir tanpa kesalahan sama sekali. Kualitas otak karyawan yang memiliki IQ tinggi seringkali diumpamakan dengan tingkat "kecanggihan" kecerdasan. Tentu saja harus diakui bahwa kapasitas otak karyawan lebih kompleks dibandingkan dengan komputer (Sukidi, 2002).

2.2.1.3 Unsur-unsur Kecerdasan Intelektual (IQ)

1) Kemampuan figur

   Kemampuan figur yaitu merupakan pemahaman dan nalar dibidang bentuk

2) Kemampuan verbal

   kemampuan verbal yaitu merupakan pemahaman dan nalar dibidang bahasa

3) Kemampuan numerik

   Pemahaman dan nalar di bidang numerik atau yang berkaitan dengan angka, biasa disebut dengan kemampuan numerik.

Penelitian yang dilakukan oleh Wiramihardja ini menunjukkan hasil korelasi positif yang signifikan untuk semua hasil tes dari unsur-unsur kecerdasan terhadap prestasi kerja dan variabel kemauan, baik itu kecerdasan figural, kecerdasan verbal, maupun kecerdasan numerik.

Istilah kecerdasan intelektual lebih dikhususkan pada kemampuan kognitif. (Yenti K et al., 2014)

2.2.1.4 Kecerdasan Intelektual dalam Kinerja

Dalam suatu perusahaan yang melakukan proses pencarian sumberdaya manusia (SDM) pasti membutuhkan seseorang yang memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi. Karena menurut Ismail, Saleh, dan Amruloh (2018) kecerdasan intelektual (IQ) dijadikan sebagai tahap pertama dalam membangun kinerja usaha yang baik, karena didalamnya mengandung unsur berpikir kreatif dan inovatif. Sumberdaya manusia (SDM) merupakan elemen utama dalam suatu perusahaan hendaknya memiliki keahlian dan kecakapan yang khusus dikuasai di bidangnya, oleh karena itu dalam proses rekrutmen haruslah memenuhi standar kualitas dan kuantitas yang diharapkan.

Kecerdasan intelektual (IQ) yang dimiliki oleh seorang karyawan yang mempunyai IQ tinggi diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan yang memiliki IQ rendah. Karena pada dasarnya karyawan yang memiliki IQ tinggi akan lebih mudah dalam proses penyerapan materi dan ilmu yang diberikan sehingga kemampuannya dalam bekerja akan lebih baik. Seorang peneliti Wiramihardja mengemukakan bahwa kecerdasan lebih bersifat kognitif memiliki korelasi positif yang bersifat signifikan dengan prestasi kerja. Ia memberikan bukti dalam penelitiannya bahwa kecerdasan intelektual

(IQ) memiliki kontribusi sebesar 30% dalam pencapaian prestasi kerja dan disiplin kerja (Yenti K et al. 2014).

Prestasi kerja yang dimiliki oleh karyawan akan membawanya pada hasil kerja yang lebih memuaskan dan akan berdampak baik pada disiplin kerjanya. Karyawan tersebut akan mampu memahami dan menjalankan tugasnya dengan baik, serta dapat berpikir rasioal dalam memecahkan masalah yang mungkin ditemui dalam dunia kerja kedepannya (Yenti K et al. 2014).

2.2.1.5 Kecerdasan Intelektual dalam Dalil

خرج رسول الله ذات يوم على قوم يتفكرون فقال :ما لكم تتكلمون؟ فقالوا نتفكر فى خلق الله عز و جل .فقال :و كذلک فافعلوا، تفكروا فى خلقه و لا تتفكروا فيه

Terjemahan: "*Rasulullah suatu hari melewati sekelompok orang yang tengah berpikir. Maka Rasulullah bertanya: "Tentang apa yang sedang kalian perbincangkan?" Mereka menjawab, "Kami memikirkan tentang ciptaan Allah 'Aza wa Jalla". Rasul bersabda, "Kalau demikian lakukanlah, pikirkanlah iriwayatkan dari Ibn Abbas RA bahwa ada suatu kaum yang memikirkan Allah Azza Wajalla, maka Nabi SAW bersabda: pikirkanlah tentang ciptaan-Nya dan jangan kalian pikirkan tentang-Nya."*

Menurut Faisal (2016) hadis tersebut menceritakan tentang kewajiban berfikir atau menggunakan kecerdasan intelektual dalam memahami alam raya, sebagai suatu perintah agama. Termasuk saat

bekerja, seorang karyawan terutama karyawan perbankan memiliki kewajiban berfikir sebagai implementasi dari perintah agama. Hadits yang diriwayatkan Ibn Hibban yang berasal dari Saiyidatina Aisyah tersebut menceritakan tentang Rasulullah yang pada suatu malam menangis dan tidak meninggalkan tempat sholat lail hingga subuh datang. Ketika Aisyah menanyakan mengapa Baginda menangis padahal Allah telah mengampuni dosanya yang telah berlalu mau pun yang akan datang, Rasulullah SAW menjawab, "tidak bisakah aku menjadi hamba yang bersyukur? dan kenapa aku tidak berbuat demikian? sedangkan pada malam ini telah turun ayat padaku". Kemudian Rasulullah membacakan ayat 190 sampai 191 Surah Ali Imran:

إِنَّ فِى خَلْقِ ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ وَٱخْتِلَٰفِ ٱلَّيْلِ وَٱلنَّهَارِ لَءَايَٰتٍ لِّأُو۟لِى ٱلْأَلْبَٰبِ

ٱلَّذِينَ يَذْكُرُونَ ٱللَّهَ قِيَٰمًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِى خَلْقِ ٱلسَّمَٰوَٰتِ

وَٱلْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَٰذَا بَٰطِلًا سُبْحَٰنَكَ فَقِنَا عَذَابَ ٱلنَّارِ

Terjemahan: "*Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, dan silih bergantinya malam dan siang terdapat tanda-tanda bagi orang-orang yang berakal, (yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri atau duduk atau dalam keadan berbaring dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata): Ya Tuhan kami, tiadalah Engkau menciptakan ini dengan sia-sia, Maha Suci Engkau, maka peliharalah kami dari siksa neraka*." (Q.S. Ali Imran: 190-191)

Isi kandungan dari ayat tersebut yaitu, Allah menegaskan bahwa dalam penciptaan langit dan bumi terdapat tanda-tanda kekuasaan-Nya, tanda-tanda itu dapat diserapi makna oleh orang-orang yang berfikir. Kemudian pada ayat selanjutnya Alah menerangkan karakteristik orang-orang yang berfikir tersebut yaitu, pertama orang yang senantiasa berdzikir kepada Allah SWT dimanapun dan kapanpun dia berada selalu *bertafakkur* dan *bertadzakkur* terhadap ayat-ayat Allah (Susanti 2018).

Setelah membaca surat Ali-Imran ayat 190-191, Rasulullah bersabda, maksudnya ويل لمن قرأها ولم يفكر فيه *"celakalah bagi orang yang membacanya dan tidak memikirkannya"*. Penjelasan Rasul ini menunjukkan bahwa menggunakan akal fikiran atau intelektualitas dalam memahami dan mengimplementasikan firman Allah SWT adalah sebuah kewajiban bagi seorang muslim yang berarti termasuk karyawan perbankan syariah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Susanti (2018) terkait ayat tersebut bahwa seseorang yang mampu mempergunakan fungsi berfikir pada ranah afektif itulah yang akan berkembang intelektualnya.

2.2.2 Kecerdasan Emosional (EQ)

2.2.2.1 Definisi Kecerdasan Emosional (EQ)

Kecerdasan kedua yaitu kecerdasan emosional atau biasa disebut dengan *Emotional Quotient* (EQ). Kecerdasan emosional (EQ) adalah kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain,

kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dalam menjalin hubungan dengan orang lain (Rumondang, 2012). Konsep kecerdasan emosional dipopulerkan oleh Daniel Goleman pada pertengahan 1990-an dari banyak psikolog dan neurolog yang menunjukkan dalam penelitiannya bahwa kecerdesan emosional (EQ) sama pentingnya dengan kecerdasan intelektual (Zohar dan Marshall, 2005). Kecerdasan emosional (EQ) juga biasa diartikan sebagai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustasi, mengendalikan dorongan hati, dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban yang menjadikan stres tidak menjadikan kelumpuhan dalam berpikir, berempati dan berdoa (Anasrulloh, 2016).

Kecerdasan emosional memberikan kesadaran terkait perasaan milik diri sendiri dan juga orang lain karena kecerdasan emosional ini bersentuhan dengan hati dan perasaan karyawan. EQ memberikan seseorang rasa empati, motivasi, cinta dan kemampuan dalam pengendalian emosi dengan tepat. EQ merupakan suatu persyaratan dasar yang umum diterapkan untuk menggunakan IQ dengan efektif. Karena pada hakikatnya jika bagian perasa dalam diri seseorang telah hancur, maka seseorang tersebut tidak akan bisa berpikir efektif atau bahkan bisa menjadi seseorang yang tidak berperikekaryawanan. Untuk memperoleh EQ yang tinggi seseorang dapat belajar dan mengasahnya (Yenti K et al., 2014).

2.2.2.2 Paradigma Kecerdasan Emosional (EQ)

Dalam riset yang dilakukan oleh Goleman dapat ditarik kesimpulkan mengapa orang-orang yang memiliki IQ tinggi bisa mengalami kegagalan, sedangkan orang yang memiliki IQ sedang atau bahkan dibawah rata-rata justru bisa menjadi orang sukses. Faktor lain untuk menjadi cerdas dipopulerkan oleh Goleman yang dikenal dengan sebutan "kecerdasan emosional" (EQ). dalam penelitian Goleman dapat diketahui bahwa setinggi-tingginya IQ yang dimiliki oleh seseorang ternyata hanya menyumbangkan 20% bagi faktor kesuksesan dalam menjalani kehidupan, sementara 80% lainya diperoleh dari faktor-faktor kecerdasan yang lain. Sering menjadi perhatian dalam EQ yaitu bagaimana cara membawa kecerdasan kepada emosi, dan sebaliknya, memasukkan emosi ke wilayah kecerdasan? (Sukidi, 2002).

Sebenarnya dengan paradigma kecerdasan emosional (EQ), emosi kita hendak dikenali, disadari, dikelola, dimotivasi, dan bahkan diarahkan pada kecerdasan: Pertama, melalui pegenalan diri terhadap emosi diri sendiri terlebih dahulu sesuai dengan hadits nabi SAW yang artinya: "barang siapa yang mengenali dirinya, maka ia benar-benar mengenali Tuhannya". Kedua, emosi tentu saja tidak hanya dikenali tetapi juga disadari eksistensi kehadirannya dalam mempengaruhi kehidupan emosional diri seseorang. Paradigma EQ yang dikontruksi oleh Goleman lebih mengacu pada kesadaran diri dan mengendalikan emosi. Bayangkan jika emosi tak terkendali, maka konsekuesi negatifnya

adalah orang biasanya akan marah-marah. Padahal sikap marah-marah justru mematikan nalar-intelektual yang secara otomatis "membunuh" potensi IQ dan EQ sekaligus (Sukidi, 2002).

2.2.2.3 Unsur-unsur Kecerdasan Emosional (EQ)

Menurut Goleman (2007) unsur-unsur kecerdasan emosional sebagai berikut:

1) Kesadaran diri: mengamati diri sendiri dan mengenali perasaan-perasaan diri sendiri, menghimpun kosa kata untuk perasaan, mengetahui hubungan antara pikiran, perasaan dan reaksi.
2) Pengambilan keputusan pribadi: mencermati tindakan dan mengetahui akibatnya
3) Mengelola perasaan: memantau omongan sediri, menemukan cara untuk menangani rasa takut, cemas, amarah dan kesedihan.
4) Menangani stres: relaksasi dan mempelajari pentingnya olahraga.
5) Empati: memahami perasaan orang lain dan berpikir dengan sudut pandang mereka
6) Komunikasi: menjadi pendengar dan penanya yang baik
7) Membuka diri: menghargai keterbukaan dan membina kepercayaan dalam suatu hubungan
8) Pemahaman: mengidentifikasi pola-pola dalam kehidupan emosional dan reaksinya
9) Menerima diri sendiri: memandang diri dari sisi positif, mengenali kekuatan dan kelemahan diri sendiri

10) Tanggung jawab pribadi: rela memikul tanggung jawab
11) Ketegasan: mengungkapkan keprihatinan dan perasaan tanpa marah
12) Dinamika kelompok: Mau bekerjasama
13) Menyelesaikan konflik

2.2.2.4 Kecerdasan Emosional dalam Kinerja

Keberlangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan, organisasi dituntut untuk melakukan berbagai perubahan. Perubahan yang bersifat transformatif, dan bersifat fundamental. Bagaimana peran kecerdasan emosional dalam proses perubahan ini. Interaksi inj menjadi kunci penting perubahan transformatif, karena mengubah sudut pandang, pemahaman, dan penginterpretasian karyawan. Sudut pandang pemahaman dan penginterpretasian baru dibutuhkan karena perubahan transformasional bukan sekedar memperbaiki yang sudah berjalan. Dalam kecerdasan emosional perlu ditingkatkan emosi positif dalam diri seseorang. Emosi positif merupakan upaya sengaja dan kontinu dalam menciptakan pengorganisasian baru. Emosi positif bersifat generatif, maka ini harus dibangun dari tujuan dan makna baru organisasi yang didukung oleh karyawan. Sisi positif dan aspek kekuatan karyawan dan organisasi harus jadi landasan tujuan dan makna baru. Disini emosi positif memainkan perannya (Meyer dan Allen, 1984).

Emosi positif akan menghadirkan iklim positif di organisasi yang pada saatnya memperluas dan membangun kekuatan hubungan antar karyawan. Dengan kondisi ini, kapasitas individu sekaligus organisasi

secara kolektif menjadi meningkat. Konsep efek teori emosi positif yang relevan menjelaskan upaya penciptaan iklim positif ini. Efek ini akan mendorong karyawan menjadi lebih inklusif dan saling memberdayakan. Karyawan akan lebih fleksibel dalam saling bantu dan respect. Mereka terdorong untuk berbagi hal-hal positif yang memudahkan pengidentifikasian sesuatu yang baru dan bernilai bagi organisasi. Bekerja dalam membangun kapasitas individu dan hubungan sosial. Kapasitas hubungan ini, selama emosi positif tadi memancar, akan terus bertambah dan berfungsi optimal. Suasana saling apresiatif yang sudah tercipta akan membuat para karyawan semakin tertarik untuk bekerjasama dan menstimulasi keinginan mencapai tujuan bersama. Pengalaman positif masing-masing individu akan berakumulasi menambah rasa saling percaya dan akhirnya memadukan kekuatan organisasi (Mayer, Salovey, dan Caruso David, 2000).

Pengendalian emosi karyawan menjadi suatu hal yang penting bagi keberlangsungan dan kualitas perbankan. Kinerja karyawan perbankan membutuhkan kemampuan pengendalian emosi yang bagus yang berarti membutuhkan kecerdasan emosional yang sesuai dengan kebutuhan dalam pekerjaannya. Kecerdasan emosional karyawan perbankan menjadi penting karena bergerak dibidang jasa, dimana dalam kerjanya akan selalu berhubungan dengan nasabah secara langsung. Dalam perbankan, kemampuan mengendalikan emosi antar sesama karyawan, nasabah, atau klien perlu diberikan perhatian lebih.

Maka dari itu, kecerdasan emosional karyawan menjadi hal yang penting diperhatikan guna menunjang prestasi perusahaan (Hamidah, Utami, dan Ruhana, 2016).

2.2.2.5 Kecerdasan Emosional dalam Dalil

Dalam Islam kecerdasan emosi dikenal dengan kecerdasan *qalbiah*. Kecerdasan *qalbiah* yang dimaksud disini adalah kecerdasan kalbu yang berkaitan dengan pengendalian nafsu (Masjudin dan Syahyudin, 2017). Kecerdasan ini mengarahkan karyawan untuk selalu bertindak hati-hati, waspada, tenang, sabar dan tabah ketika mendapat keikmatan. Kecerdasan emosional juga memberikan kesadaran terkait perasaan milik diri sendiri dan juga orang lain karena kecerdasan emosional ini bersentuhan dengan hati dan perasaan karyawan. EQ dapat memberikan karyawan rasa empati, motivasi, cinta dan kemampuan dalam pengendalian emosi dengan tepat. EQ merupakan suatu persyaratan dasar yang umum diterapkan untuk menggunakan IQ dengan efektif. Karena pada hakikatnya jika bagian perasa dalam diri seseorang telah hancur, maka seseorang tersebut tidak akan bisa berpikir efektif atau bahkan bisa menjadi seseorang yang tidak berperikemanusiaan. Untuk memperoleh EQ yang tinggi seseorang dapat belajar dan mengasahnya (Yenti K et al. 2014).

Emosi menurut ahli psikologi Islam sama seperti potensi fitrah yang lain, melalui proses pertumbuhan dan perkembangan (Hassan Langgulung, As-Syeikh Abdul Qadir Al-Jailani, 1996) dalam (Sulaiman,

Ismail, dan Yusof, 2013). Keupayaan mengenali, memupuk dan membina kematangan emosi memberi kesan positif dalam menyeimbangkan kesejahteraan diri karyawan, sejalan dengan firman Allah SWT:

وَفِي الْأَرْضِ آيَاتٌ لِلْمُوقِنِينَ (20) وَفِي أَنْفُسِكُمْ أَفَلَا تُبْصِرُونَ (21

Terjemahan: "*Dan di bumi terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi orang-orang yang yakin. Dan juga pada dirimu sendiri, maka apakah kamu tidak memperhatikan?*" (QS: Adz-Dzariat, 51:20 & 21).

Ibnu Katsir menafsirkan bahwa yang dimaksud ayat ini adalah bahwa di dunia terdapat tanda-tanda yang semuanya itu menunjukkan keagungan Sang Maha Pencipta dan kekuasaannya yang l uas, seperti bermacam-macam tumbuhan, hewan, gunung, gurun, sungai, dan apa-apa yang terdapat dalam diri manusia yaitu akal, pemahaman, harkat, kebahagiaan, dan emosi (Sarnoto dan Rahmawati, 2020).

Perbedaan diri dalam diri manusia mengakibatkan perbedaan emosi. Dari sekian banyak perbedaan tersebut kiranya setiap manusia saling memahami dan selalu mengendalikan diri dan emosinya yang berarti terkait kecerdasan emosionalnya. Bagi seorang karyawan memahami diri sendiri dulu karena dengan memahami konsep diri sendiri maka akan dapat mengetahui secara terfokus apa yang dapat mereka kontribusikan. Sejalan dengan penelitian Sarnoto dan Rahmawati

(2020) terntang mengetahui konsep diri yang jelas untuk kemudian dapat mengoptimalkan potensi yang dikaruniakan oleh Allah SWT.

Kepentingan memelihara dan mengendalikan jiwa emosi dalam al-Quran diperkuat dengan hadis Rasulullah SAW yang berbunyi:

مَنْ عَرَفَ نَفْسَهُ فَقَدْ عَرَفَ رَبَّه

Terjemahan: "*Di antara kalian yang paling mengenal Tuhannya adalah yang paling mengenal dirinya*" (Hadis riwayat Bukhari Muslim).

Hadits di atas menjelaskan bahwa perlunya mengenal Allah untuk mengendalikan diri sendiri. Sehingga dapat bersikap bijaksana dalam segala hal. Kebijaksanaan karyawan mengendalikan arah tujuan hidup, terletak pada sejauh mana kemampuan individu meneliti, dan menghayati proses penjernihan jiwa emosi (M. 'Utsman Najati, 1985) dalam (Hamidah et al. 2013). Tetapi belum sempurna taqwa seseorang jika semata-mata membaiki hubungan dengan Allah tetapi memutuskan hubungan sesama karyawan. Kepentingan mengendalikan akhlak antar sesama karyawan mempunyai keterkaitan yang kuat dengan konsep kecerdasan emosi yang menekankan tentang kecakapan mengenali emosi sendiri dan emosi orang lain untuk membina hubungan baik dengan mereka. Dalam kata lain, individu yang mempunyai kecerdasan emosi menurut perspektif islam memperlihatkan akhlak yang berdasarkan syariat Allah SWT berasaskan aqidah dan dihiasi dengan adab sopan (Hamidah et al. 2013).

2.2.3 Kecerdasan Spiritual (SQ)

2.2.3.1 Definisi Kecerdasan Spiritual (SQ)

Kata Spiritual berasal dari istilah didalam bahasa latin spiritus, yang berarti sesuatu yang memberikan suatu kehidupan atau vitalitas pada sebuah sistem. Pada tahun 2000 Danah Zohar dan Ian Marshall dalam *Spiritual Intelligence (The Ultimate Intelligence)* menerangkan bahwa kecerdasan spritual (SQ) adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan yang berkaitan dengan nilai, yaitu kecerdasan untuk mendapatkan perilaku dan hidup seseorang dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya. Kecerdasan spiritual biasa digunakan untuk menilai tentang bagaimana cara bertindak atau jalan hidup dari seseorang lebih benilai daripada hidup orang lain. Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan jiwa. Suatu kecerdasan yang membuat karyawan menjadi utuh, membuat seseorang bisa mengintegrasikan berbagai fragmen kehidupan, aktivitas, dan keberadaannya (Zohar dan Marshall, 2005).

Kecerdasan spiritual biasa digunakan untuk menilai tentang bagaimana cara bertindak atau jalan hidup dari seseorang lebih benilai daripada hidup orang lain (Yantiek, 2014). Isu utama yang biasa dipikirkan dalam benak orang lain yaitu makna. SQ merupakan kemampuan internal dari jiwa karyawan, yang bersumber dari alam semesta hati nurani dan jiwa dalam diri seseorang. SQ memungkinkan seseorang untuk bermain dengan batasan, kemudian memainkan

permainan tak terbatas. SQ memungkinkan seseorang untuk berpikir kreatif, mengubah aturan dan juga situasi. Seseorang biasa menggunakan SQ untuk bergulat dengan ihwal baik dan jahat, bermimpi, bercita-cita, dan mengangkat derajat diri dari kerendahan. SQ menjadikan seseorang berkemungkinan memikirkan kemungkinan yang belum terwujud (Astuti et al. 2007).

2.2.3.2 Paradigma Kecerdasan Spiritual (SQ)

Kecerdasan spiritual melibatkan kemampuan menghidupkan kebenaran yang paling dalam. Itu berarti mewujudkan hal yang terbaik, utuh, dan paling karyawanwi dalam batin. Gagasan, energi, nilai, visi, dorongan, dan arah panggilan hidup, mengalir dari dalam, dari suatu keadaan kesadaran yang hidup bersama cinta. Dr. Marsha Sinetar, yang terkenal luas sebagai pendidik, penasihat, pengusaha, dan penulis buku-buku *bestselle,* menafsirkan kecerdasan spiritual sebgai pemikiran yang terilhami. Kata Sirenar, kecerdasan spiritual adalah cahaya, ciuman kehidupan yang membangunkan keindahan tidur seseorang. Kecerdasan spiritual membangunkan orang-orang dari segala usia, dalam segala situasi. Logika sederhana (*common size*): diantara karyawan bisa saja ada seseorang yang yang tidak cerdas secara spiritual, dengan ekspresi keberagamannya yang monolitik, eksklusif, dan intoleran, yang sering kali berakibat pada kobaran konflik atas nama agama. Begitu juga sebaliknya, diantara karyawan bisa juga ada orang yang cerdas secara spiritual sejauh orang itu mengalir dengan penuh kesadaran, dengan

sikap jujur dan terbuka, inklusif, dan bahkan pluralisdalam beragama ditengah pluralitas agama (Sukidi, 2002).

2.2.3.3 Unsur-unsur Kecerdasan Spiritual

Menurut (Zohar dan Marshall, 2005), ada 12 unsur kecerdasan spiritual yang perlu dimiliki untuk melengkapi kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional. Kedua belas unsur tersebut adalah:

1) Kemampuan menyadari diri dan tujuan hidup
2) Kemampuan merespons dengan spontan dan tepat
3) Kemampuan berakhlak/ berbudi luhur atau bertindak etis
4) Kemampuan memahami masalah secara holistik
5) Kemampuan peduli dan menyayangi orang lain
6) Kemampuan menghargai keberagaman
7) Kemampuan mempertahankan komitmen dan integritas
8) Kemampuan eksploratif mencari kebenaran
9) Kemampuan berpandangan kedepan
10) Kemampuan memiliki gaya pegas-bangkit dari masalah
11) Kemampuan hidup bersahaja atau rendah hati
12) Kemampuan mengabdi sebagai wujud syukur.

2.2.3.4 Kecerdasan Spiritual dalam Kinerja

Karyawan sebagai tidak hanya perlu sentuhan rasional dan emosional, akan tetapi juga sangat memerlukan sentuhan dari sisi spiritual. Ada indikasi, karyawan saat ini sedang berada dalam

kehampaan spiritual yang mengecewakan dan berbahaya, serta mustahil keluar dari dalamnya, kecuali jika mereka menyadari bahwa mereka memang berada didalamnya. Memiliki dan menghayati kemampuan spiritual menjadi sesuatu yang mutlak atau suatu keharusan bagi para manajer, agar mampu mengelola orang-orang yang ada disekitarnya secara maksimal. Karena seorang manajer yang menggunakan kecerdasan spiritual sebagai pedoman hidup akan selalu berhati-hati menggunakan jabatan yang digenggamya agar tidak khianat atau justru terjerumus pada perbuatan hedonisme, aji mumpung, memanfaatkan jabatan untuk kepentingan pribadi dan kelompoknya. Mereka akan selalu menjaga prinsip keikhlasan dalam hidupnya, denga senantiasa menjalankan bisnis dengan benar, taat asas, menghormati rambu-rambu hukum karyawan dan terlebih-lebih hukum Tuhan (Abdul Ghani, 2005).

Dalam kinerja karyawan sebaiknya disertai dengan landasan kecerdasan spiritual yang perlu dimiliki oleh setiap individu karyawan tersebut. Pada kondisi berpacu dalam kompetisi yang ketat, maka frekuensi munculnya stres menjadi lebih besar, maka kecerdasan intelektual dan emosional tidak lagi mampu menampug beban yang ditanggungya, kecerdasan spiritual sangat dibutuhkan sebagai sumber nilai untuk merespon dan mencari solusi terhadap beban permasalahan yang ada. Karyawan yang memiliki kemampuan atau kecerdasan spiritual akan menerjemahkan beban sebagai ketentuan yang seharusnya dihadapi dengan riang, wajar dan proporsional. Seorang karyawan yang

kompeten ditunjukkan diantaranya dengan dicapainya *job performance* yang tinggi. Jika perusahaan memiliki karyawan yang kompeten maka hal ini akan mendorong perusahaan melakukan efisiensi sehingga menjadi perusahaan yang kompetitif dengan hasil kinerja yang maksimal.

Kecerdasan Spiritual (SQ) merupakan landasan untuk memfungsikan kecerdasan intelektual (IQ) dan kecerdasan emosional (EQ) secara efektif (Astuti et al., 2007). Hal tersebut dapat dianalogikan seperti ini, komputer memiliki IQ tinggi karena komputer dapat mengetahui aturan dan mengikutinya dengan tepat sesuai intruksi tanpa ada kesalahan. Beberapa hewan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi karena hewan tersebut dapat mengenali situasi yang ditempatinya dan mengetahui cara menanggapi situasi tersebut dengan tepat. Akan tetapi komputer dan hewan tersebut tidak pernah bertanya mengapa mereka memiliki aturan atau situasi? Atau apakah aturan dan situasi tersebut bisa diubah dan diperbaiki. Karena sejatinya mereka hanya bekerja dalam batasan. Sedangkan yang dapat bermain diluar batasan hanya SQ. SQ biasa digunakan untuk berhadapan dengan masalah baik dan jahat, hidup dan mati, dan juga asal-usul sejati dari penderitaan dan keputusasaan karyawan (Astuti et al. 2007). Sebaiknya karyawan dapat memiliki keseimbangan dalam kecerdasannya, tidak hanya menonjol pada salah satu kecerdasan. Karena untuk mengahadapi dunia perbankan

beserta orang-orang didalamnya dengan bijaksana membutuhkan keseimbangan dalam kecerdasan.

2.2.3.5 Kecerdasan Spiritual dalam Dalil

Hamjah, Rasit, dan Md. Sham (2012) menjelaskan bahawa konstruk spiritual adalah merupakan kombinasi antara empat elemen yaitu hati, jiwa, akal dan roh yaitu komponen yang bersifat penting dan berpengaruh dalam kepribadian seseorang. Dalam konteks Islam, spiritual atau kerohanian mempunyai hubungan langsung dengan Allah SWT. Al-Quran surah al-Isra' ayat 85 dengan jelas menegaskan tentang roh sebagai salah satu urusan Tuhan yang tidak tidak bisa menjadi pengetahuan terkecuali hanya sedikit saja:

وَيَسْـَٔلُوْنَكَ عَنِ الرُّوْحِۗ قُلِ الرُّوْحُ مِنْ اَمْرِ رَبِّيْ وَمَآ اُوْتِيْتُمْ مِّنَ الْعِلْمِ اِلَّا قَلِيْلًا

Terjemahan: *"Dan mereka bertanya kepadamu tentang roh. Katakan: Roh itu dari perkara urusan Tuhanku; dan kamu tidak diberikan ilmu pengetahuan melainkan sedikit sahaja."*

Allah SWT telah menjelaskan bahwa roh dan jiwa adalah diantara tanda kekuasaan-Nya seperti mana bulan, bintang, laut dan tumbuhan. Dan Allah SWT meminta agar roh dan jiwa yang berada di antara lambung dan yang berada di dalam jasad ini diperhatikan. Karena itu baginda SAW sangat menekankan kepada penjagaan roh dan menegaskan bahawa baiknya seseorang itu bermula dengan baiknya roh yang berada di dalam yaitu *al-qalb*. Perkara ini jelas dalam sabda baginda

SAW; “Dan ketahuilah bahawa dalam setiap tubuh ada segumpal darah yang apabila baik maka baiklah tubuh tersebut dan apabila rusak maka rusaklah tubuh tersebut. Ketahuilah bahawa ia adalah hati (al-Bukhari. Sahih Bukhari. Kitab al-Iman. Bab Fadlu Man Yastabra’ Dinihi, no. Hadis 52).

Menurut al-Nawawi (1989), hati berfungsi sebagai pembentuk kehidupan seseorang. Ia berperanan dalam usaha menggerakan, memberhentikan atau memperelokkan perbuatannya. Beliau menjelaskan lagi bahwa hati yang baik adalah hati yang sentiasa ingat akan kebesaran Allah SWT, mematuhi perintahnya, menjauhi larangannya serta menjauhi perkara syubhat kerana takut terjatuh kepada yang haram. Karena itulah dalam pentarbiyahan terhadap karyawan, nabi SAW sangat memberatkan aspek spiritual dan ruhani yaitu dengan menyemai iman ke dalam hati mereka**.** Begitu juga perlu diimplementasikan pada kinerja karyawan perbankan syariah.

2.2.4 Kinerja Karyawan

2.2.4.1 Definisi Kinerja Karyawan

Istilah kinerja berasal dari kata job perforrmance atau *actual performance* atau *work outcome* serta istilah-istilah lainnya. Dalam memahami kinerja, banyak istilah yang digunakan oleh para ahli/peneliti, diantaranya (Arnold dan Bosshoff, 2001) menggunakan istilah *employee job performance* dalam penelitiannya, (Chirumbolo dan Areni, 2005)

juga menggunakan istilah *job performance* dalam buku ini menggunakan istilah kinerja karyawan. Menurut (walker, 1992), *job performance/kinerja* dipengaruhi oleh bagaimana tanggapan seseorang terhadap suatu kondisi yang mempengaruhi pekerjaan mereka (Noermijiati 2013).

Pengertian kinerja menurut Mangkunegara (2000), adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu Soeprihanto (1988) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja yang dikemukakan oleh Thoyib (2005) juga diartikan sebagai apa yang telah dihasilkan oleh individu karyawan (Noermijiati 2013).

2.2.4.2 Pengukuran Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan mempunyai pengaruh pada tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus melakukan penilaian, pengukuran atau megevaluasi prestasi kerja karyawan. Terkait pengukuran kinerja karyawan, (Dharma, 1985) dalam (Noermijiati, 2013) berpendapat bahwa cara pengukuran prestasi kerja, perlu mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1) Kuantitas

   Merupakan ukuran kuantitas yang melibatkan perhitungan dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Hal ini berkaitan dengan permasalahan jumlah keluaran yang dihasilkan sehingga untuk mengetahui tinggi rendahnya prestasi kerja karyawan, maka realisasi hasil kerja karyawan tersebut dibandingkan dengan standar kuantitas yang ditetapkan oleh perusahaan.

2) Kualitas

   Merupakan ukuran kualitatif output yang mencerminkan indikator tingkat kepuasan yaitu seberapa baik penyelesaian dari suatu pekerjaan. Walaupun standar kualitatif sulit diukur atau ditentukan, akan tetapi hal ini tetap peting sebagai acuan pencapaian sasaran penyelesaian suatu pekerjaan.

3) Ketepatan Waktu

   Merupakan suatu jenis khusus dari ukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian kegiatan. Dalam hal ini penerapan standar waktu biasa ditentukan berdasarkan pengalaman-pegalaman sebelumnya atau berdasarkan studi gerak dan waktu.

Menurut Bernadin dan Russel (1995) dalam Noermijiati (2013) mengajukan enam kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan dan melengkapi penelitian (Dharma, 1985) dalam (Noermijiati 2013).

1. Quality

Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempatan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

2. *Quantitaty*

   Merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang dihasilkan.

3. *Timelines*

   Merupakan tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang tersedia untuk kegiatan yang lain.

4. *Cost Effectiveness*

   Yaitu tingkat sejauh mana penggunaan sumberdaya karyawan, keuangan, teknologi, material dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau penguragan kerugian dari setiap unit penggunaan sumberdaya.

5. *Need for Supervisor*

   Merupakan tingkatan sejauh mana seorang pekerja dapat menghasilkan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

6. *Interpersonal Import*

   Merupakan tingkatan sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik, dan kerjasama diantara rekan kerja dan bawahan.

2.2.4.3 Kinerja Karyawan dalam Dalil

Langkah awal terbaik yang sebaiknya kita lakukan, baik sebagai karyawan, pebinis, maupun sebagai pribadi, adalah melakukan penilaian terhadap diri sendiri (self-assesment). Seseorang harus melakukan penilaian kinerja diri, baik sebagai hamba maupun sebagai karyawan karena Allah menyuruh kita untuk melakukan hal itu. Allah berfirman dalam QS 9: 105:

وَقُلِ اعْمَلُوْا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُوْلُهٗ وَالْمُؤْمِنُوْنَۗ وَسَتُرَدُّوْنَ اِلٰى عٰلِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ

Terjemahnya: *"Dan Katakanlah: Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."*

Istinbath pada surat ini yaitu pada hakikatnya Allah memerintahkan setiap manusia untuk bekerja dan berusaha, dikarenakan bekerja adalah merupakan sesuatu hal yang penting untuk dilakukan. Setiap perbuatan, amal, dan apa yang dikerjakan pasti akan diketahui oleh Allah SWT. Semua hal yang dilakukan dalam bekerja akan menghasilkan kinerja yang bagus sesuai dengan apa yang telah dikerjakan. Kinerja yang dilakukan oleh setiap karyawan hendaknya selalu berlandaskan iat baik dan tidak melupakan Allah SWT. Dengan begitu akan menghasilkan kinerja yang optimal (Kurniawan, 2019).

Adapun menurut ayat Al-quran kecerdasan spiritual tertera pada surat Al jumuah ayat 10 yang berbunyi:

فَاِذَا قُضِيَتِ الصَّلٰوةُ فَانْتَشِرُوْا فِى الْاَرْضِ وَابْتَغُوْا مِنْ فَضْلِ اللّٰهِ وَاذْكُرُوا اللّٰهَ كَثِيْرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ

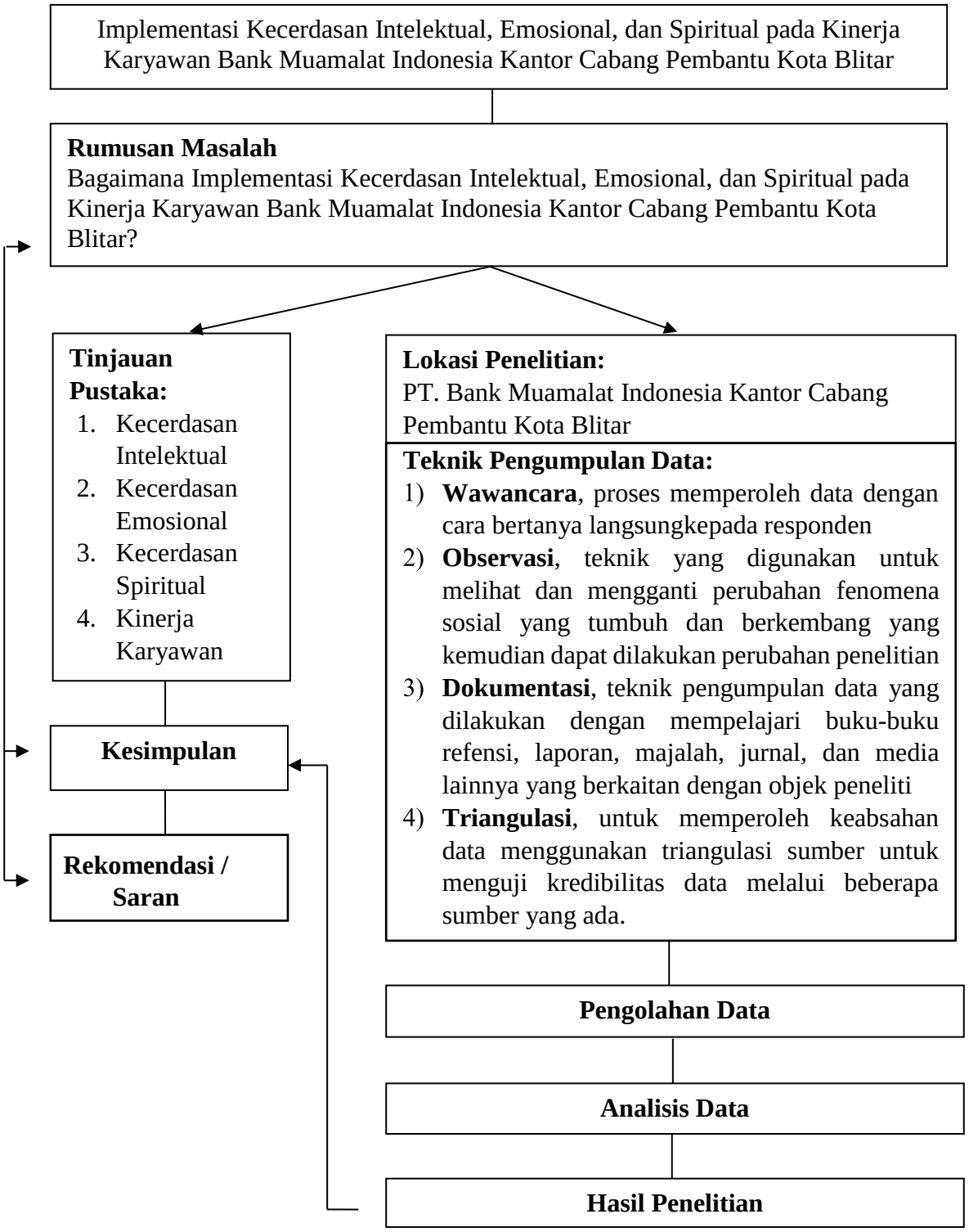
Terjemahan: "*Apabila telah ditunaikan sholat, maka bertebaranlah kamu dimuka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah sebanyak – banyak supaya kamu beruntung*." (QS Aljumuah: 10).

Menurut ayat tersebut dijelaskan bahwa setelah seseorang beribadah, maka dianjurkan untuk mencari karunia Allah yang berarti dianjurkan untuk mencari pekerjaan diseluruh penjuru bumi sebanyak-banyaknya agar memperoleh keberuntungan dalam hidup sehingga dapat bertahan hidup dengan kecukupan dan kebahagiaan. Allah sangat menganjurkan umatnya untuk bekerja dikarenakan kedudukan kerja sebagai penopang untuk pemenuhan kebutuhan sangat penting. Dalam bekerja, hendaknya karyawan meakukan pekerjaannya dengan total dan selalu melibatkan Allah. Dengan begitu akan menghasilkan kinerja yang optimal dan sesuai mencapai tujuan perusahaan (Kurniawan, 2019).

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan dalam penelitian. Kerangka pikir ini disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan

dan terkait pada tema penelitian (Rahim 2020). Kecerdasan Intelektual dimana seseorang yang memiliki IQ tinggi diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik berdasarkan prestasi kerjanya (Yenti K et al., 2014) . Kecerdasan emosional dimana seseorang dapat menyelesaikan masalah-masalah dalam dunia kerja yang berkaitan dengan faktor emosional, maka akan menghasilkan kinerja yang lebih baik (Yenti K et al., 2014). Kecerdasan spiritual dimana seseorang dapat memaknai setiap pekerjaan dan menyelaraskan antara emosi, perasaan dan pemikiran sehingga dapat menampilkan kinerja yang prima (Silen, 2014). Selanjutnya penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang disusun berdasarkan tinjauan pustaka untuk mengetahui bagaimana penerapan kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual yang berlokasi di bank Muamalat Blitar.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif (*qualitative research)* dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Rukajat (2018) adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka. Pada penelitian ini dilakukan kegiatan sistematis yaitu penelitian kualitatif untuk melakukan eksplorasi atas teori dari fenomena sosial yang ada pada bank Muamalat Blitar.

Penelitian kualitatif ini menggunakan metode deskriptif secara spesifik pada penerapannya. Penelitian deskriptif menurut Ramdhan (2021) adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Sesuai dengan namanya, jenis penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti. Pada penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menggali lebih dalam terkait kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual pada kinerja karyawan bank Muamalat Blitar.

Selanjutnya dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data terkait teori kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kinerja karyawan bank Muamalat Indonesia cabang pembantu

kota Blitar, kutipan buku-buku, artikel, makalah, situs internet, dan sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan untuk penelitian yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar yang berada di Jl. Ruko MTC Blok H Kepanjen Lor Kepanjen Kidul Kota Blitar. Adapun pemilihan Bank Muamalat Cabang Pembantu Kota Blitar dikarenakan berdasarkan pengamatan dan data terhadap bank syariah yang ada di Indonesia, bahwa bank Muamalat adalah bank syariah pertama dan murni syariah dalam pelayanan dan sistem perusahaan juga informatif terhadap apa yang dibutuhkan pembaca. Serta dibuktikan dengan penghargaan yang didapatkan 1st The Best Informative Website - Category Bank Syariah - Public Company (TBK) 2021. Lokasi yang dipilih berada di kota Blitar karena setelah melakukan pra suvei dan wawancara awal terdapat fenomena yang sesuai dengan tema penelitian yang diangkat.

Bank Muamalat cabang pembantu kota Blitar cukup strategis berada di pusat kota, yang mana banyak aktivitas bisnis yang di lakukan oleh masyarakat, khususnya masyarakat Blitar. Sehingga mempermudah nasabah untuk mendapatkan layanan di Bank Muamalat KCP Blitar. Selain itu, Bank Muamalat KCP Blitar juga memiliki situasi yang dekat dengan lembaga-lembaga baik lembaga keuangan, pemerintahan serta swasta. Kondisi perusahaan Bank Muamalat KCP Blitar juga dekat dengan kantor bupati sekolah dan akan dibangun mall sehingga banyak para nasabah yang menabung

ataupun membuka deposito bebas riba. Ditambah dengan adanya data statistik pada laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) perbankan syariah pada tahun 2019-2020 bahwasanya kota Blitar merupakan kota yang memiliki total aset gross, pembiayaan, dana pihak ketiga, FDR Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah yang terbilang masih rendah kota yang lain yang ada di jawa timur.

3.3 Subyek Penelitian

Subyek penelitian menurut Fitrah dan Luthfiyah (2017) adalah informan yang hendak dimintai informasi atau digali datanya terkait hal yang akan diteliti. Diterangkan lebih lanjut oleh Prastowo (2011) bahwa subyek penelitian adalah informan, informan merupakan orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian dan atau sebagai sasaran penelitian. Dalam menentukan subyek penelitian atau informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling.* Menurut Margono (2004) *purposive sampling* yaitu pemilihan subjek penelitiannya didasarkan ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai hubungan disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterpkan berdasarkan tujuan penelitian, dalam hal ini kriteria informan yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu seluruh karyawan perbankan syariah dari struktur organisasi bank Muamalat kantor cabang pembantu kota Blitar.

Menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa sampel sebagai sumber data atau informan dipilih berdasarkan kriteria sebagai berikut:

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayatinya;
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti;
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi;
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil "kemasannya" sendiri
5. Mereka yang pada mulanya tergolong "cukup asing" dengan peneliti sehingga lebih meyakinkan untuk dijadikan narasumber atau subyek penelitian.

Jadi subyek penelitian yang sesuai dengan kriteria informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1
Nama dan Jabatan Informan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Rama Andhika	Sub Branch Manager	Bagaimana penerapan kecerdasan (IQ, EQ, SQ) pada kinerja karyawan bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu kota Blitar?
2.	Mega Nur Jayanti	Relationship Manager Funding	Bagaimana penerapan kecerdasan (IQ, EQ, SQ) pada kinerja karyawan bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu kota Blitar?
3.	Noviana Hanny Rahmawati	Sub Branch Operation Supervisor	Bagaimana penerapan kecerdasan (IQ, EQ, SQ) pada kinerja karyawan

			bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu kota Blitar?
4.	Nurvina	Customer Services	Bagaimana penerapan kecerdasan (IQ, EQ, SQ) pada kinerja karyawan bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu kota Blitar?
5.	Ghina Ayu Kusumaning Dewi	Teller	Bagaimana penerapan kecerdasan (IQ, EQ, SQ) pada kinerja karyawan bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu kota Blitar?
6.	Nasabah	Nasabah	Apakah penerapan kecerdasan (IQ, EQ, SQ) pada kinerja karyawan bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu kota Blitar sesuai?

Sumber: data diolah peneliti

3.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Pakpahan et al. (2021) jenis sumber data adalah mengenai darimana diperoleh terkait apakah data yang diperoleh dari sumber langsung (data primer) atau data diperoleh dari sumber tidak langsung (data sekunder). Data pada penelitian kualitatif ini berbentuk angka yang dapat diperoleh dari wawancara, pegamatan, rekaman, atau bahan tertulis (UU, dokumen, buku-buku, dan sebagainya) yang berupa ugkapan-ungkapan verbal dan lebih bersifat pemahaman terhadap fenomena atau gejala sosial, masyarakat sebagai subyek. Adapun sumber data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh seseorang dan penelitian dilakukan secara langsung dari sumbernya tanpa perantara pihak lain (langsung dari objeknya), lalu dikumpulkan dan diolah sendiri atau seseorang dalam suatu organisai/instansi (Pakpahan et al., 2021). Sehingga data primer yang digunakan adalah hasil wawancara dan hasil observasi, yang meliputi:

a) Hasil wawancara dengan Branch Manager dan seluruh karyawan dalam kantor cabang
b) Hasil observasi lapangan di Bank Muamalat Cabang Pembantu Kota Blitar

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh seseorang peelitian secara tidak langsung dari sumbernya (objek penelitian), tetapi melalui sumber lain (Pakpahan et al. 2021). Data sekunder pada penelitian ini berupa:

a. Buku tentang kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kinerja karyawan
b. Artikel tentang kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kinerja karyawan
c. Jurnal tentang kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kinerja karyawan
d. Dokumen-dokumen terkait
e. Dll

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data didefinisikan sebagai cara yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk mengungkap atau menjaring informasi dan data dari informan sesuai lingkup penelitian (Jaya, 2020). Dalam penelitian ini terdapat beberapa metode pengumpulan data yang dilakukan, adapun metode tersebut yaitu:

1) Observasi

   Observasi merupakan metode penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan data. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang disengaja, sistematis, dan selektif dalam memperhatikandan mendengarkan interaksi atau fenomena yang terjadi (Punch and Oancea, 2014). Pada peneltian ini dilakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui bagaimana penerapan kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual pada kinerja karyawan bank Muamalat Blitar.

2) Wawancara

   Wawancara adalah metode yang biasa digunakan untuk mengumpulkan informasi secara langsung dari responden penelitian (Pakpahan et al., 2021). Menurut Hartono et al. (2018) wawancara adalah metode yang digunakan untuk mencari data primer dan merupakan metode yang dilakukan untuk menggali lebih dalam mengenai sikap, keyakinan, perilaku, atau pengalaman dari informan terhadap fenomena sosial.

   Dalam penelitian ini melakukan wawancara terstruktur guna membatasi pembahasan agar tidak meluas. Peneliti hanya akan menanyakan pertanyaan

yang sudah disusun untuk memperoleh data yang kemudian melakukan pencatatan terhadap jawaban yang diberikan oleh informan yaitu karyawan bank Muamalat Blitar.

3) Dokumentasi

Dokumentasi atau metode dokumen yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, legenda, dan sebagainya (Siyoto dan Sodik, 2015). Pada penelitian ini menggunakan data terkait sejarah, visi misi, struktur organisasi, wawancara, obserasi, dan juga foto saat melakukan wawancara dengan karyawan bank Muamalat Blitar.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017), analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara menggolongkan data kedalam kategori melakukan penjabaran ke dalam unit-unit melakukan sintesis menyusun kedalam pola-pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun analisis data menurut Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2015) yaitu:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal

yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data, setiap penelitian akan tertuju pada tujuan yang akan dicapai (Sugiyono 2015).

2. Display Data (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sejenisnya (Sugiyono 2015). Bentuk yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan mempermudah dalam memahami apa yang terjadi dalam penelitian.

3. Keabsahan Data

Metode dalam mendapatkan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber yang telah ada dengan berbagai cara dan berbagai watu. Moleong (2009) menyatakan triangulasi dibagi menjadi tiga yaitu triangulasi teknik, sumber, dan waktu. Pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dalam keabsahan datanya dengan pengecekan melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber yang berkaitan.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2015) yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang valid pada pengumpulan data berikutnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Paparan Data Hasil Penelitian

Pada tahap paparan data akan dijelaskan hasil penelitian yang telah diperoleh dari lapangan. Beberapa bentuk data yang dihasilkan dari lapangan untuk mendeskripsikan keadaan yang ada dilapangan untuk dilakukan analisis. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dalam mencari dan menganalisis data. Proses-proses dalam mengumpulkan data sesuai prosedur metode kualitatif yaitu penetapan informan, wawancara, membuat catatan berupa laporan ringkas, mengumpulkan informasi dari dokumen terkait, melakukan wawancara dengan pihak lainnya.

4.1.1. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia

Berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut "Bank Muamalat Indonesia" atau "BMI" berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A.

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai Bank Devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut 4 membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia. Tak sampai di situ, BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produkproduk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 tersebut memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan

teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 249 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima serta 55 unit Mobil Kas Keliling.

BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, 5 baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas anaknya yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga

Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi "The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence"

4.1.2. Profil PT. Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah islam dalam menjalankan operasionalnya. Pendiriannya diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia dan pemerintah Indonesia.

Didirikan : 1 November 1991

Kator pusat : Jakarta

Pemilik : Badan Pengelola Haji (78,45%), Islamic Development Bank (10%)

Jenis : Jasa Keuangan/ Publik

Tokoh Kunci : Achmad Kusna Permana (Presiden Direktur)

Bank Muamalat Indonesia telah memiliki 249 kantor layanan yang tersebar di seluruh Indonesia termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Agar lebih terfokus pada penelitian ini, maka pelaksanaan wawancara dan

observasi dilakukan di salah satu kantor cabang Bank Muamalat Indonesia yaitu di Cabang Jember. Bank Muamalat Indonesia tersebut beralamatkan di Ruko MTC Blok H Kepanjen Lor Kepanjen Kidul Kota Blitar Jawa Timur.

4.1.3. Visi Misi Perusahaan

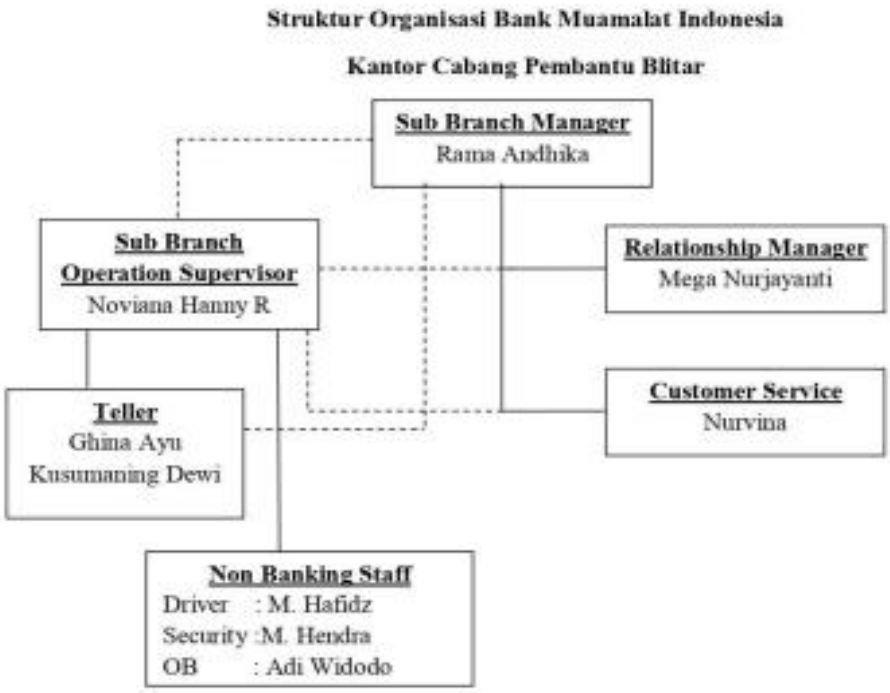
1) Visi

   "Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional"

2) Misi

   "Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehatihatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan."

4.1.4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Blitar



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMI Capem Blitar
Sumber: data internal bank Muamalat KCP Blitar

4.1.5. Job Description

Ruang lingkup Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar secara garis besar tidak jauh berbeda dengan ruang lingkup Bank Muamalat pada umumnya. Bank Muamalat menjadi instansi perbankan yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah serta berusaha terus berupaya untuk lebih unggul dari instansi keuangan lainnya, baik konvensional maupun sesama syariah.

Berikut ini uraian pembagian tugas masing-masing jabatan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar.

1. Pimpinan Cabang (Sub Branch Manager) Pimpinan cabang merupakan pemimpin sekaligus menjadi pengawas dalam seluruh kegiatan Bank Muamalat kantor cabang pembantu Blitar dalam sehari-hari sesuai dengan ketentuan yang telah disetujui dewan komisaris dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

   Tugas-tugas dan tanggung jawab pemimpin cabang:

   1) Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan Bank Muamalat kantor cabang pembantu Blitar agar dapat mencapai visi dan misi Bank Muamalat;
   2) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja untuk memastikan tercapainya target Bank Muamalat kantor cabang pembantu Blitar yang telah ditetapkan;
   3) Mengkoordinasi seluruh sarana dan kegiatan yang ada di Bank Muamalat kantor cabang pembantu Blitar untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan disepakati sejalan dengan visi dan misi perusahaan;
   4) Penanggung jawab penuh terkait dengan operasional cabang;
   5) Menetapkan kebijakan-kebijakan direksi dan pengambilan keputusan untuk kemajuan Bank Muamalat kantor cabang pembantu Blitar;
   6) Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.

2. Sub Branch Operation Supervisor

   Tugas dan tanggung jawab Supervisor:

1) Otorisasi operasional ke Bank Muamalat cabang;
2) Pengawas dan penanggung jawab atas kinerja Teller, Customer Service, dan Non Banking Staff;
3) Dapat menggantikan posisi Teller dan Customer Service apa bila dibutuhkan;
4) Penanggung jawab penuh segala properti di Bank Muamalat cabang;

3. Relationship Manager Funding

Tugas dan tanggung jawab Relationship Manager Funding:

1) Mencari nasabah baru dan menjaga hubungan antarmitra;
2) Melakukan komunikasi yang intensif dan membantu memberikan solusi bagi nasabah yang berhubungan dengan produk/jasa;
3) Melakukan monitoring, evaluasi, review, terhadap kualitas portofolio pembiayaan yang telah diberikan dalam rangka pengamanan atas setiap pembiayaan yang telah diberikan;
4) Melayani, menerima tamu baik calon nasabah maupun nasabah lama yang secara aktif memerlukan pelayanan jasa perbankan;
5) Dapat menggantikan posisi teller maupun customer service apabila diperlukan;
6) Memperbanyak database untuk mempromosikan produk/jasa yang ditawarkan perusahaan;
7) Bertindak sebagai komite pembiayaan.

4. Customer Service

Customer Service bertugas untuk melayani kebutuhan nasabah secara langsung yang datang ke counter Muamalat cabang pembantu Blitar.

Tugas-tugas pokok customer service:

1) Memberikan penjelasan ke nasabah mengenai produk, syarat, dan tata cara penggunaan baik secara langsung maupun tidak langsung;
2) Media penyampaian informasi dan penjualan produk-produk funding yang ditawarkan Bank Muamalat cabangn pembantu Blitar;
3) Memberikan layanan kepada nasabah untuk membuka serta menutup rekening tabungan;
4) Memberikan layanan permintaan nasabah mengenai pemblokiran rekening;
5) Melayani dan menyelesaikan keluhan nasabah;
6) Menginput data nasabah funding;
7) Mengerjakan instruksi yang diminta atasan berkaitan dengan pekerjaannya.

5. Teller

Teller selaku frontliner bank untuk melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikanpembayaran uang oleh nasabah.

Tugas-tugas pokok teller:

1) Mengatur dan memelihara saldo/porsi uang kas yang ada dalam tempat khasanah bank;

2) Berkewajiban membuat laporan harian;
3) Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai;
4) Melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang tunai dan saldo pada neraca harian;
5) Melakukan sortir uang tunai sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

6. Bagian Keamanan dan Urusan Rumah Tangga Kantor (Non Banking Staff)

   Non Banking Staff bertugas dalam mengamankan kekayaan Bank Muamalat kantor cabang pembantu Blitar serta pemeliharaan dan urusan rumah tangga lainnya.

   Bagian-bagian dan tugas-tugas pokok non banking staff:

   1) Driver bertugas dalam bagian trasnportasi dan memelihara kendaraan kantor;
   2) Security bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuk nasabah ke kantor, menfull (mengeluarkan dan memasukan uang dari khasanah bersama teller dan pejabat bank), pengawalan penyetoran uang ke Bank 11 Indonesia, serta membantu customer service dalam penjualan share; dan
   3) Office boy bertugas memeliharan kekayaan kantor, membantu kebersihan kantor, serta membantu kegiatan karyawan lainnya.

4.1.6. Keunggulan dan Prestasi Perusahaan

1) 1st Rank -Share Debit Bank Muamalat - Bank Umum Syariah Buku 2 - Tahun 2021
2) 1st Rank -Tabungan IB Muamalat - Bank Umum Syariah Buku 2 - Tahun 2021
3) 1st Rank - Bank Umum Syariah Buku 2 - Tahun 2021
4) 1st The Best Informative Website - Category Bank Syariah - Public Company (TBK) 2021
5) Peringkat 1 SLE Index 2021
6) Peringkat 1 Loyalty Kategori Bank Umum Syariah 2021
7) Peringkat 1 Satisfaction (Mobile Banking) Kategori Bank Umum Syariah 2021
8) Peringkat 2 Marketing Engagement Kategori Bank Umum Syariah 2021
9) Peringkat 3 Satisfaction Kategori Bank Umum Syariah 2021
10) Peringkat 2 Satisfaction (Kantor Cabang) Kategori Bank Umum Syariah 2021
11) Bronze Award - Excellence in Leadership Development 2020
12) Silver Award - Excellence in Graduate Recruitment and Development 2020
13) Gold Award - Excellence in Employee Branding 2020
14) Digital CX Award - Best Customer Experience in Islamic Banking 2020

15) Digital CX Award - Best Customer Experience (ATM) 2020
16) Best Islamic Finance Award - Kategori Wealth Management Bank 2020
17) Top CSR Award 2020
18) The Best Digital Brand Syariah Periode 2014-2018
19) Best Islamic Financial Institution Indonesia - Global Finance World's Best Islamic
20) Financial Institutions Awards 2018
21) TOP CSR 2018 kategori Program Pembinaan UMKM dan Koperasi
22) Best Corporate Social Marketing - Indonesia's Corporate Inisiative Award 2018
23) The Best Digital Brand 2013-2017 Bank Umum Syariah - 7th Indonesia Digital Brand Awards 2018
24) Peringkat 1 Bank Syariah Tbk Terbaik di Indonesia - Anugerah Perusahaan Tbk Indonesia -VI -2017
25) Bank Syariah Terbaik - Indonesia Digital Innovations Award 2017

4.1.7 Pembahasan Wawancara Informan

a. Informan Pertama: Pak Rama

Pak Rama selaku Branch Manager di Bank Muamalat Indonesia Cabang Blitar menjelaskan bahwa dalam sektor perbankan syariah membutuhkan kerjasama tim yang bagus dalam membangun kinerja perusahaan agar selalu meningkat dan menjadi lebih baik. Oleh karena itu sumberdaya manusia yang dibutuhkan juga harus disesuaikan dengan kebutuhan dalam perusahaan serta dapat bekerjasama dengan baik.

Adapun salah satu aspek yang menjadi indikator kesuksesan kinerja suatu perusahaan perbankan syariah yaitu kecerdasan dari setiap sumberdaya yang ada yaitu kecerdasan karyawannya. Pencarian dan penerapan awal ada proses rekrutmen di bank Muamalat melihat pada kecerdasan intelektual karyawannya.

> *"Di bank muamalat pada proses awal rekrutmen membutuhkan kecerdasan intelektual, jadi otomatis orang-orang yang masuk sini punya kecerdasan intelektual dan untuk penerapannya dalam kinerja ya penting, jadi orang-orang yang masuk sini itu gampang memahami kalau diberi pekerjaan baru karena kecerdasan intelektualnya"*

Penerapan kecerdasan dilakukan semua karyawan bank Muamalat Blitar, baik keceerdasan intelektual, emosional, dan spiritual. Karena setiap karyawan pasti memiliki kecerdasan intelektual, emosional spiritual dengan kadar yang berbeda-beda, dan pada proses *movement* atau promosi naik jabatan bank Muamalat Blitar melihat pada kecerdasan emosional karyawannya.

> *"semua karyawan yang bekerja disini punya kecerdasan seperti intelektual sudah pasi ya, emosional dan spiritual. Untuk posisi basic seperti cs, teller itu dia untuk rekrutmennya masih basic artinya yaitu tadi mengutamakan kecerdasan intelektual, Nanti kalau misal ada movement atau apa istilahnya naik jabatan atau promosi itu tinggal lihat kemana dulu, misal promosi untuk leader, nah itu baru ada yang namanya itu tadi pakek kecerdasan emosional. Seorang leader kan nggak mungkin orangnya emosian, pasti yang namanya start basic itu pasti semangatnya berapi-api dan mungkin untuk emosinya masih belum. Itu juga berlaku untuk marketing-marketing itu juga sama, masih quarter awal. Nanti untuk leader ada supervisor, ada BM, ada operational officer, SBOS, itu sudah mulai yang seperti itu. Rata-rata orangnya matang secara emosional"*

Penerapan kecerdasan tersebut berdasarkan pengalaman selama bekerja di bank Muamalat Blitar lebih dominan pada kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritualnya menurut pak Rama selaku *Branch Manager* bank Muamalat Blitar.

> *"karena kita disini syariah, kalo saya pribadi disini itu ya kecerdasan emosioal sama spiritual. Seperti yang pernah saya bilang, jadi dahulukan adab daripada ilmu. Orang punya adab pasti ilmunya tinggi. Pertama kenapa emosional duduk perkara (roadcost) permasalahan itu timbulnya karena apa. Kalau dibilang lebih cenderung kemana ya tidak bisa, karena dua ini saling berkaitan. Jarang orang itu wise karena emosional saja pasti spiritualnya juga bagus, orang yang kecerdasan spiritualnya bagus pasti bisa menekan emosinya. Kalau intelektual ini malah gaonok blas iki kadang cerdas tapi kadang gak due akhlak iku wakeh, cerdas tapi nggak punya akhlak kemudian emosinya juga ga terkontrol ada banyak, malah kadang orang yang terlalu kecerdasan intelektualnya tinggi justru kadang bikin masalah dalam tim, saya bisa ngomong gini karena pengalaman juga ya, terus training juga, ya gur yang paling baik itu pengalaman si, pengalaman pernah jadi bawahan, pernah punya atasan yang seperti ini, seperti itu, yang bagus yang mana tak ambil, yang nggak ya nggak".*

Sumberdaya manusia yang ada pada bank Muamalat harus disesuaikan dengan *culture* masyarakat Blitar agar menghasilakn kinerja yang maksimal.

> *"SDM yang cerdik itu sekarang langka, ketika dia menempatkan seseorang, maka disitu harus bener-bener sesuai. Misalkan di cabang ini blitar, karakter orangnya seperti ini, culture nya seperti ini, dikasih pimpinan yang galak mungkin malahan hancur timnya, gak sesuai. Surabaya dikasih wong soko solo gak jadi juga. Kita berbicara kecerdasa intelektual semua itu berdasarkan KPI kalo dikerja itu, yang angkanya bagus, raportnya bagus, ketika jadi leader gak bagus. Itu sering terjadi. Fail. Cabang ini bagus nilainya, trus ini ditaruh disana ternyata gak bisa. Lebih orangnya yang ini bagus, beliau ditempatkan di cabang yang baru growth, nggak berhasil. Parameter kalau kita berbicara SDM itu rumit. Esensinya SDM itu begitu".*

b. Informan Kedua: Bu Mega

Perbankan syariah menurut bu Mega yaitu perusahaan yang tidak hanya sebagai tempat penyimpanan dana tetapi juga sebagai tempat untuk berhijrah dan mengindari hal-hal yang dilarang agama, dalam hal ini yaitu riba.

> "*Nasabah yang menabung disini itu kebanyakan orang-orang yang memiliki niat untuk melakukan hijrah, karena kita disini murni syariah dan menghindari riba ya, bukan berarti semua orang yang kesini muslim ya, ada juga yang non muslim tetapi kebanyakan memang banyak yang punya niat hijrah mengindari riba tadi*"

Bu Mega selaku Relationship manager di bank Muamalat Blitar menjelaskan bahwa dalam perekrutan sesuai pengalaman yang telah beliau jalani saat awal memulai karir menjadi teller, tes yang dihadapi hanya intelektual saja untuk selanjutnya mengikuti intruksi yang diberikan oleh kantor terkait pelatihan dan training.

"saya dulu memulai dari awal menjadi teller sebelum jadi RM gini. Saya dulu ya tes awal dari intelektual habis gitu wawancara trus masuk lah jadi karyawan BMI"

Kecerdasan karyawan bank Muamalat penting dalam penerapannya dilakukan guna menunjang keberhasilan perusahaan.

"kecerdasan ini penting kaitannya dengan kinerja saya dan temen-temen, kalau tidak bisa menerapkan kecerdasan baik intelektual, emosional dan spiritual otomatis tidak bisa menghasilkan kinerja perusahaan yang bagus"

Peran kecerdasan spiritual lebih dominan diterapkan oleh karyawan bank Muamalat dengan berpegang pada konsep syariah yang diterapkan pada bank Muamalat.

"*secerdas-cerdasnya orang kalau tidak berpegang teguh pada agama pasti kacau urusannya, apalagi dalam pekerjaannya, alhamdullah karyawan bank Muamalat selama bekerja dominan menerapkan kecerdasan spiritual dalam bekerja*"

c. Informan Ketiga: Bu Novi

Bu Novi selaku *sub branch operation supervisor* di Bank Muamalat Blitar menjelaskan bahwa sumberdaya manusia yang ada pada bank Muamalat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan selalu diadakan *rolling* untuk beberapa bulan guna mengembangkan potensi sumberdaya manusia yang berarti karyawan tersebut.

> "*sumberdaya manusia yang ada di bank Muamalat ini ya kita kita karyawan yang bekerja disini sudah disesuaikan dengan kebutuhan kantor, pengembangan sumberdaya manusia yang dilakukan biasanya rollingan beberapa bulan sama cabang lain, aku kemarin 3 bulan di tulungagung ya kerja disana buat ngembangin diri, disetiap daerah pasti punya perbedaan culture dan masalah yang ada jadi buat pembelajaran dan pengembangan diri*"

Kecerdasan pada bank Muamalat diterapkan dalam kesehariannya pada aktivitas perbankan syariah baik intelektual, emosional, dan spiritual secara seimbang guna menunjang kinerja karyawan agar selalu maksimal.

"kecerdasan karyawan baik intelektual, emosional, dan spiritual diterapkan secara seimbang, agar mencapai hasil kerja yang maksimal"

Kecerdasan yang dibutuhkan dalam proses perekrutan sumberdaya manusia pada posisi clerk seperti *teller* dan *customer service* harus melakukan tes awal terkait kecerdasan intelektual sudah cukup untuk mengetahui kecerdasan intelektual saja.

> "*kalau mau rekrut karyawan itu harus tes untuk mengetahui kecerdasan intelektualnya. Kalau orang berintelektual kan gampang untuk menerima ilmu baru dalam dunia kerja. Juga memang dari pusat mengintruksikan dalam tes awal posisi teller dan cs itu untuk mengetahui intelektualnya. Selebihya akan diadakan training terkait yang lainnya*"

Setiap aktivitas perbankan yang dilakukan yang otomatis menyangkut nasabah dilakukan dengan menerapkan kecerdasan karyawan yang juga sejalan dengan sop perusahaan.

> "*kita tidak mungkin menyalahi aturan atau sop yang sudah ditetapkan ya dalam menerapkan kecerdasan ini, dan sejalan juga, kayak misal ada nasabah marah-marah dan komplain, kita mengendalikan amarah menggunakan kecerdasan emosional dan juga memang sop perusahaan mengharuskan seperti itu"*

d. Informan Keempat: Mbak Vina

Mbak Vina selaku *customer service* pada bank Muamalat Blitar menjelaskan bahwa semua kecerdasan karyawan pada bank Muamalat penting untuk diterapkan, baik intelektual, emosional dan spiritual apalagi dalam menghadapi nasabah.

> "*semua kecerdasan itu penting ya diterapkan dalam bekerja, apalagi aku yang setiap hari pasti menghadapi nasabah, ngontrol emosi kalo nggak bagus ya sulit, terus kalau nggak bisa ngitung juga kan sulit*"

Tolak ukur kesuksesan penerapan kinerja perusahaan terlihat dari kinerja setiap karyawannya yang berarti kecerdasan karyawan tersebut.

> "*kinerja yang bagus berarti dari hasil kerja kita, nah itu kan kecerdasan kita sebagai karyawan, gimana cara kita memberikan yang terbaik untuk bank dengan menerapkan kecerdasan yang kita punya*"

Nasabah menjadi seseorang yang diprioritaskan dan dijadikan seperti saudara pada bank Muamalat sesuai dengan prinsip agama yang

menyatakan bahwa sesama muslim kita saudara. Seorang karyawan bank Muamalat merupakan saudara bagi nasabah.

> "*nasabah disini sudah dianggap kayak saudara, jadi kita selalu menyapa dengan hangat, welcome, ramah, layaknya saudarah sendiri, membentuk hubungan baik, kalau sudah baik kan nanti nasabah nyaman dan akan kembali lagi*"

e. Informan Kelima: Mbak Ghina

Kecerdasan karyawan bank Muamalat Blitar diterapkan dalam bekerja guna memberikan pelayanan yang terbaik untuk kenyamanan nasabah.

> "*sebagai teller atau front liner di bank Muamalat otomatis semua kecerdasan pasti diterapkan, kayak gimana ngadepin nasabah sing rewel itu kan perlu kecerdasan emosional, terus ngitung-ngitung kan pakek kecerdasan intelektual, intine biar nasabah nyaman dengan pelayanan kita yang kita berikan"*

Nasabah menjadi seseorang yang utama pada bank Muamalat Blitar, dalam kondisi apapun tetap nasabah yang menjadi prioritas utama.

> "*apapun sing terjadi di kantor, utamakan nasabah yang pertama, kalau nasabah puas kan pasti balek neh, jadi pinter-pinter kita ngatur dan menerapkan kecerdasan yang dipunya ae*"

f. Informan Keenam: Bu Indri

Nasabah bank Muamalat Blitar dapat memutuskan untuk menjadi nasabah juga melihat dari kecerdasan karyawannya. Dari kecerdasan emosional dan spiritualnya.

> "*opening pertama ndek Blitar awal tau, pas lewat dijalan trus liat kayak ada toko ada apa itu, biasalah mbak kepo, oalah ternyata bank syariah, akhirnya cari tau trus daftar jadi nasabah, eh kok nyaman, orang-orang e baik, ramah, jujur ngunu iku lah mbak*"

g. Informan Ketujuh: Pak Imam

Nasabah bank Muamalat merupakan orang-orang yang memiliki niat dalam diri mereka untuk berhijrah yang kemudian dapat memutuskan untuk menjadi nasabah dengan disesuaikan keadaan yang ada di bank Muamalat Blitar yang sesuai dengan syariah.

> "*saya memang dari diri sendiri ada niatan hijrah ya, jadi sudah browsing dan cari tau bank apa yang pas buat tempat penyimpanan dana yang saya punya, waktu itu saya tertarik karena bank Muamalat kan bank pertama murni syariah di Indonesia, di Blitar juga bank pertama syariah yang saya tau ya bank Muamalat in, kalau sudah sesuai ajaran agama pasti baik kedepannya, dan ya ternyata betul waktu masuk bank e disambut ram ah kayak saudara, karyawannya keliatan orang beradab gitu dek, pakaian sopan menutup dada, kan ada ya bank syariah pake jilbab tapi tidak menutup dada*"

h. Informan Kedelapan: Bu Siti

Nasabah dapat memutuskan untuk menjadi nasabah bank Muamalat dari karyawan bank Muamalat sendiri, dari bagaimana karyawan tersebut menawarkan produk dan sikap positif yang diberikan selama berhadapan dengan nasabah.

> "*Aku mbak kenal bank Muamalat dari karyawan e keliling, terus dikenalkan apa itu bank Muamalat trus produk e keunggulan e, aku tertarik tabungan e, ndak ada potongan e sama sekali, karyawan e meyakinkan gitu mbak ngejelasinnya, biasae orang kayak aku gini kan melihat dari cara ngomong e, sikap e, trus penampilan e kan sesuai nggak sama yang diomongkan, nyatanya ya sesuai kabeh*"

4.1.8 Klarifikasi Tema Temuan Hasil Observasi dan Wawancara Lapang

Informasi yang telah didapatkan dari seorang informan diolah kembali dan diklasifikasikan menjadi tema-tema, hal ini bertujuan untuk memfokuskan pembahasan dan mempermudah pembaca dalam memahami

informasi yang disajikan. Klasifikasi tema dibawah digali dari informan melalui wawancara yang dimana penemuan tema ini masuk dalam penjabaran pembuatan analisis. Klasifikasi tema dan hasil penggalian informasi terhadap informasi disajikan berikut ini:

1. Kecerdasan Intelektual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Blitar

   Kecerdasan Intelektual (IQ) dijadikan sebagai tahap pertama dalam membangun kinerja usaha yang baik, karena didalamnya mengandung unsur berpikir kreatif dan inovatif. Sumberdaya Manusia (SDM) merupakan elemen utama dalam suatu perusahaan hendaknya memiliki keahlian dan kecakapan yang khusus dikuasai di bidangnya, oleh karena itu dalam proses rekrutmen haruslah memenuhi standar kualitas dan kuantitas yang diharapkan. Adapun kecerdasan intelektual yang diterapkan pada bank Muamalat Blitar berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan karyawan bank Muamalat pada tanggal 30 maret - 19 April sebagai berikut.

   Pak Rama Andika selaku *branch manager* atau pimpinan bank Muamalat cabang Blitar mengemukakan kecerdasan intelektual pada bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

   > *"Di bank muamalat pada proses awal rekrutmen membutuhkan kecerdasan intelektual, jadi otomatis orang-orang yang masuk sini punya kecerdasan intelektual dan untuk penerapannya dalam kinerja ya penting, jadi orang-orang yang masuk sini itu gampang memahami kalau diberi pekerjaan baru karena kecerdasan intelektualnya"*

   Hal tersebut sejalan dengan keterangan dari bu Novi selaku *sub branch operation supervisor* yang menyatakan hal sebagai berikut.

> *"kecerdasan Intelektual pada kinerja karyawan bank Muamalat digunakan dalam memahami ilmu baru dengan mudah dalam bekerja, untuk selalu update dan mengikuti perkembangan"*

Kemudian juga diperkuat dengan pernyataan mbak Ghina selaku *teller* pada bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

> "*iya memang kalau mau rekrut karyawan itu harus tes untuk mengetahui kecerdasan intelektualnya. Kalau orang berintelektual kan gampang untuk menerima ilmu baru dalam dunia kerja. Juga memang dari pusat mengintruksikan dalam tes awal posisi teller dan cs itu untuk mengetahui intelektualnya. Selebihya akan diadakan training terkait yang lainnya*"

Selanjutnya diteliti lebih dalam terkait kecerdasan intelektual karyawan bank Muamalat Blitar pada kinerja karyawan. Menurut pak Rama selaku pimpinan bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

> "*Selama ini sih selalu cepat sigap, kecuali kalau kayak mbak mega ini kan marketing funding buat nyari uang terus dikasih tugas tambahan untuk mencari pembiayaan kalau tiba-tiba disuruh ngitung pendapatan nasabah itu kan bukan kemampuannya, ngerjain bisa, tapi lama perlu memahami dulu, bekerja di bank ya harus bisa memperhitungkan waktu, karena kita ada target yang harus dicapai*"

Hal tersebut juga disampaikan oleh bu Mega selaku *relationship manager funding* pada bank Muamalat sebagai berikut.

> "*insyaallah begitu ya, kan saya sudah berpengalaman yang tidak sebentar di bank Muamalat, jadi secara knowledge dan lain sebagainya itu sudah lebih menguasai, kalau misalkan ada permasalahan dari nasabah, apa, langsung bisa menemukan solusinya oh seperti itu, seperti itu*"

Kemudian dalam hal perhitungan karyawan bank Muamalat selama bekerja disampaikan oleh mbak Ghina selaku *teller* pada bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

> "*pernah si salah ngitung, misal transaksiku itu salah, iku onok pengulangan transaksi, perbaikan jadi bisa di revisi, kalau berhubungan sama nasbah, ya nasabah e tak hubungi, kalo gabisa dihubungi ya tak pending sampe nasabah e kembali lagi*"

Hal tersebut juga disampaikan oleh bu Mega selaku *relationship manager funding* pada bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

> "*kalau salah hitung pernah, itu kalau di Muamalat bisa koreksi, tapi akhirnya nanti kita harus membuat berita acara dan sebagainya seperti itu dan itupun pernah saya lakukan saat masih di awal-awal, karena kan kalau masih karyawan baru itu kan dari segi skill itu kan masih kurang ya, jadi masih rawan untuk melakukan kesalahan*"

Bu Novi selaku *sub branch operation supervisor* juga menyampaikan hal serupa sebagai berikut.

> "*kalau salah hitung pernah, trus solusinya itu yang pertama kita pol-polan dulu, apakah kita yang salah menginput, ataukah nasabah yang kurang memberi kek gitu nah nanti kalau sudah ketemu nanti dilaporkan ke atasan, nanti dibantu penyelesaiannya bersama, seperti apa, ya kan*"

Selanjutnya terkait penanganan apabila terdapat aktivitas perbankan yang mendadak disampaikan oleh mbak Vina selaku *customer service* pada bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

> "*aktivitas mendadak misale pencairan uang tiba-tiba itu menyangkut asuransi keuangan juga toh, uang kan juga diansuransikan, jadi gak bisa sembarangan aku punya uang stock banyak dalam jumlah banyak, kalo misal mendadak biasanya konfirmasi sama mbak mega, kongkalikong ngunuloh, kalau bisa diundur lebih baik diundur, atau kalo nggak bisa di transfer aja, atau cara lainnya tukab dengan rekanan bank lain*"

Hal tersebut juga disampaikan oleh bu Mega selaku *relationship manager funding* sebagai berikut.

> "*kalau menangani aktivitas atau permintaan mendadak nasabah ya tetap dilayani dengan baik, memang kesini itu mereka tujuannya memang untuk mengamankan uang mereka kan, daripada uangnya ada di rumah, memang lebih amannya uang itu ditaruh di bank dan fungsi bank sendiri itu untuk membantu mereka mengelola keuangan, sehingga jika memang nasabah membutuhkan, tetap kita layani dengan baik, toh nasabah itu itu kalau memang dia butuh, apalagi kalau yang nasabah wirausaha itu kan butuh perputaran uang usaha mereka ya, nanti kalau saat mereka ada dana lebih pasti akan kembali ke kita, mereka akan ingat, oh dia dilayani dengan baik walaupun uangnya keluar, sehingga saat butuh dana dia akan tetap menabung di Muamalat, malah bisa menjadi nasabah loyal*"

Kemudian diperkuat dengan pernyataan pak Rama selaku *branch manager* atau pimpinan bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

> "*kalau bisa di back up dan di handle kantor, sebisa mungkin kita usahakan dan diskusikan sama sama, kalau memang mepet nanti minta bantuan ke bank lain*"

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 18 April 2022 dengan nasabah bank Muamalat Blitar yaitu ibu Sarju Indriyas terkait dengan implementasi kecerdasan intelektual karyawan bank Muamalat, pandangan nasabah terkait kecerdasan intelektual karyawan bank Muamalat sebagai berikut.

> "*kayaknya yo mbak, orang-orang disini itu intelektualnya pasti bagus, lah pandanganku dan orang-orang sini itu orang sing kerja di bank pasti pinter-pinter, dari gayane, cara ngomonge wes kelihatan pintere. selama aku jadi nasabah dan dilayani disini aman, ga pernah ada kekeliruan. yang kelihatan dalam pelayanan sih cepet tergantung antrian ae. alhamdulillah ndak pernah denger-denger gosip salah ngitung mbak, dan aku sendiri ya nggak pernah ngalami."*

Wawancara dengan nasabah selanjutnya yaitu bapak Imam Wahyudi pada 18 April 2022 sebagai berikut.

> "*ndak perlu ditanya lagi dek, dari penampiln luar keliatannya itu orang-orang pinter, dari cara bicara dan meyakinkan nasabah kayak saya ini juga sudah seperti orang-orang intelek berdasi rapi pada umumnya. tergantung kayaknya, dalam bekerja pernah lama pernah cepet, tapi alhamdulillah nggak ada masalah dengan itu. saya pernah ke teller itu salah sedikit tapi ya mbaknya gercep langsung dibenerin, aman. apa ya, ndak sih kalau mendadak, aku kan ada kontaknya orang bank sini, jadi kalau ada apa-apa aku tanya dulu ke karyawannya itu tadi*"

Selanjutnya wawancara dengan ibu siti noer khayati pada tanggal 19 April sebagai berikut.

> *"waduh kurang paham aku mbak, kalau orang awam kayak aku gini nggeh melihatnya orang-orang muamalat ini orang-orang intelek kabeh. responnya sih cepet sigap dengan baik hati ngunu mbak, tapi ya kadang lama nanganine, ini sing pernah tak alami loh ya. aku nabung ndek sini iku nyisihno uangku mbak gawe anakku sekolah kuliah, jadi aku sek onok simpenan dewe kalau ada yang mendadak wes dikira-kira"*

2. Kecerdasan Emosional pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Blitar

Karyawan bank Muamalat Blitar dalam kinerjanya menggunakan kecerdasan emosional, selaras dengan jenis kerjanya yang bergerak dibidang jasa dan berhubungan dengan manusia dan kemanusiaan yaitu nasabah. Penerapan kecerdasan emosional pada karyawan bank muamalat tercermin jelas pada sikap dan perbuatan setiap karyawan bank Muamalat Blitar. Pentingnya penerapan kecerdasan emosional sesuai dengan apa yang disampaikan oleh mbak Vina selaku *customer service* pada Bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

> "*pentingnya kecerdasan emosional semisal kita ada konflik diluar pekerjaan, nah dirumah atau semisal permasalahan sama keluarga atau sama pacar, sama temen harus bisa mengatur emosional kita dalam bekerja, kalau nggak bisa mengatur*

emosional kita misal nih kayak ada nasabah rewel itu secara tidak langsung melok nyentak, harus melayani sepenuh hati"

Selanjutnya diperkuat oleh pak Rama selaku *branch manager* bank Muamalat Blitar yang menyatakan hal sebagai berikut.

"*kecerdasan emosional ini banyak faktor ya yang mempengaruhi terutama kedewasaan, karena sedewasa-dewasanya orang pasti punya emosi, tapi kecerdasan emosional ini bener-bener perlu di manage, pangkal masalah besar adalah ketika kita tidak bisa mengendalikan emosi, untuk memberikan yang terbaik pada nasabah*"

Kemudian lebih lanjut dijelaskan terkait kondisi emosional dari karyawan bank Muamalat Blitar yang disampaikan oleh bu Mega selaku *relationship manager funding* pada bank Muamalat Bitar sebagai berikut.

"*Seperti yang sudah kamu ketahui setiap hari aku harus ketemu nasabah, jadi sebisa mungkin aura positif harus selalu dibawa buat menghadapi nasabah, yang artinya pengontrolan emosi, komunikasi, menangani stress, dan yang berhubungan sama kecerdasan emosional ini harus dipake dan diterapkan untuk menunjukkan profesionalitas kita*"

Hal tersebut juga diungkapkan oleh bu Novi selaku *sub branch operation supervisor* pada bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

"*untuk menghadapi nasabah itu harus profesional, seberat apapun masalah yang saya hadapi tidak boleh sampai terbawa dalam pekerjaan, itu kan pasti membutuhkan pengendalian kecerdasan emosional setiap karyawan*"

Pak Rama selaku *branch manager* dalam hal tersebut juga mengungkapkan hal serupa sebagai berikut.

"*sebenarnya masalah kecerdasan emosional ini yang paling banyak dikantor, makanya perlu di manage dari diri setiap karyawan agar tidak terbawa saat menghadapi nasabah agar terlihat profesionalitasnya*"

Kemudian dijelaskan lebih dalam terkait kondisi emosional karyawan bank Muamalat Blitar oleh pak Rama selaku *branch manager* bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

> "*nggak pernah sampek tidak terkontrol sih disini, dulu sempet dicabang lain pernah ada*"

Mbak Ghina selaku *teller* bank Muamalat Blitar menyampaikan hal serupa sebagai berikut.

> "*nggak pernah sih sampek yang nggak terkendali gitu*"

Selanjutnya terkait motivasi yang dimiliki oleh karyawan bank Muamalat Blitar dijelaskan oleh bu Novi selaku *sub branch operation supervisor* sebagai berikut.

> "*kalau motivasi ya nggak selalu, kadang-kadang aja, kayak misal ada case gitu ya terus kita nggak tau, nah itu kesempatan kita untuk kia lempar ke orang lain, dengan kita nggak tau apa-apa atau nggak apa lah ini challenge ku oh ini kesempatanku untuk bisa, kita tanya-tanya, kayak itu tugasnya marketing atau tugasnya BM, ya meskipun kita nggak tau ya jangan menyerah, oh ini bukan tugasmu, aku sih enggak, ya aku nanya sama marketing lain, BM lain, atau dengan temen-temen yang lain, kan kita juga lebih banyak temen trus menambah wawasan, kalau nasabah itu diarahkan kepada kepentingan dan kebutuhannya saja*"

Motivasi karyawan bank Muamalat Blitar juga dikemukakan oleh bu Mega selaku *relationship manager funding* sebagai berikut.

> "*kalo motivasi itu sebenernya tetep semuanya dari diri sendiri, selama memang saya masih kerja di Muamalat, ya memang saya harus melaksanakan tugas dengan baik, masalah hasil itu adalah rejeki, kalau memotivasi nasabah itu lebih ke mengarahkan yang dibutuhkan nasabah*"

Cara karyawan bank Muamalat Blitar menyikapi apabila terdapat permasalahan dengan nasabah atau antar sesama karyawan disampaikan

oleh pak Rama selaku *branch manager* pada bank Mumalat Blitar sebagai berikut.

> "*masalah apapun utamakan nasabah dulu, kalau temen-temen lagi ada masalah diluar kantor, sebagai leader itu bukan dituntut untuk me-manage strategi yang bagus saja, harus paham, harus mengerti, tetapi juga harus tau ritme kerjanya karyawan, kalau capek butuh cooling down, butuh healing ya tak suruh cuti, gak mungkin tak suruh semangat tapi pikirannya kemana-mana, harus bekerjasama dengan baik, kita kan teamwork, kalau ada apa-apa diomongin dulu, kalau nggak bilang ya sudah saya lepas tangan*"

Hal terkait permasalahan tersebut juga diungkapkan oleh mbak Vina selaku *customer service* bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

> "*kalau ada masalah sama nasabah itu penyelesaiannya membantu memberikan jalan keluar yang terbaik, pertama opo ya, ngelus-ngelus gitu kemudian diselesaikan, kalau sama rekan kerja ya pernah tapi pas tukaran yo tukaran tapi pas wes mari yaudah, pekerjaan kita kan saling butuh, aku yo butuh mbak mega, bu novi, mbak ghina, pak rama, kalau semisal kita berantem terus dendam-dendaman ya terus ke siapa gitu kan*"

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 18 April 2022 dengan nasabah bank Muamalat Blitar yaitu ibu Sarju Indriyas terkait dengan implementasi kecerdasan emosional karyawan bank Muamalat, pandangan nasabah terkait kecerdasan emosional karyawan bank Muamalat sebagai berikut.

> "*emosi-emosi itu ya, yawes gimana caranya ngga kebawa emosi kapanpun dimanapun. karyawan bank sini iku ya ramah-ramah, senyum terus, mesti disapa, yo wes hafal namaku pisan sepertinya. belum pernah nemui karyawan bank kene emosian. aku nggak pernah onok masalah mbak, enak tenang-tenang aja, ini yang tak suka nabung ndek sini. nggak mbak, ya mungkin masalah teknis ngene kayak AC mati, jadi kurang nyaman, soale kepanasan*"

Wawancara dengan nasabah selanjutnya yaitu bapak Imam Wahyudi pada tanggal 18 April 2022 sebagai berikut.

> "*ngontrol emosi supaya tidak stress gitu ya, sekalian menjaga attitude, perkara ini kan perlu diatur ya dek, pinter-pinter ngatur aja sih sebagai nasabah juga, biar sama-sama enaknya. ramah-ramah pegawainya ya, dianggap kayak saudara sendiri loh kalau ketemu dibank itu. bukan motivasi sih menurutku, cuman mereka promosi aja gitu dek, jadi kayak memotivasi untuk rajin menabung buat masa depan yang tidak menentu. ndak ada, cuman pernah yang di apa itu deknamanya, online internet, iya m din, ya sudah tinggal datang kesini, sudah selesai masalahnya. alhamdulillah aman ya, kan untuk hijrah jadi nyari yang bener-bener syariah biar terhindar dari kegaduhan*."

Selanjutnya wawancara dengan ibu siti noer khayati pada tanggal 19 April sebagai berikut.

> "*harus diatur iku ya, biar gak marah-marah, mureng-mureng ngunu, kan katanya semua masalah bisa diselesaikan dengan kepala dingin, iyo toh mbak. keadaan bank iki nyaman ae mbak, waktu aku pengen hijrah makane rene, makek bank syariah, pegawai banknya syar'i syar'i, mesti salam, senyum, ramah kabeh sampek satpam-satpam e. biasae mbak mbak e itu ngasih tau bagusnya gimana, rajin menabung dan mikirin masa depan ben terjamin dan nggak bingung nyari-nyari. masalah apa ya mbak, enak kok disini, kalau misalnya ada apa-apa orang bank pasti mbantu kok dan bertangung jawab, gak pernah kasar. cari aman saja, biar enak kan ya*"

3. Kecerdasan Spiritual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Blitar

Kecerdasan spiritual pada bank Muamalat dipegang dan selalu diterapkan oleh pimpinan bank Muamalat Blitar yang kemudian diikuti oleh karyawan-karyawan lainnya yang kemudian menjadi budaya organisasi di kantor cabang Blitar. Hal terkait kecerdasan spiritual pada kinerja karyawan bank Muamalat Blitar dijelaskan oleh pak Rama selaku *branch manager* bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

> "*kalau untuk kecerdasan spiritual, memang di muamalat ini seratus persen harus muslim, nah artinya harus muslim, memang di bank syariah yang lain setahuku dulu kan saya juga pernah di mandiri syariah, bri syariah, di permata syariah juga pernah, malah setahu saya ada yang malah bank syariah itu pimpinannya malah katolik ada, nonmuslim trus di beberapa bank yang lain juga sepengetahuan saya untuk unit tertentu, untuk jabatan tertentu, karena dianggap dari bank lain itu lebih cakap direkrut tapi dia nonmuslim. Misalnya posisi direktur itu, nah di muamalat juga seperti itu, nah saya pribadi saya tes harus bisa ngaji, itu sudah basic. Nah di muamalat seperti itu. Itu memang culture yang dari dulu ada*"

Hal terkait kecerdasan spiritual pada kinerja karyawan bank Muamalat Blitar disampaikan oleh bu Novi selaku *sub branch operation supervisor* sebagai berikut.

> "*kecerdasan spiritual itu untuk rem nya kita, ketika kita melakukan kesalahan, disini kan banyak fraud, banyak kesempatan itu, dan itulah pentingnya kecerdasan spiritual ya seperti itu, oh ini salah seperti itu, kan yang paling di wanti-wanti itu ya fraud itu, kek seumpamanya itu bukan hak kita, tapi kita ambil, celahnya sangat besar, tetapi kalau kita punya kecerdasan spiritual dapat menahan diri, oh itu bukan rezeki kita, meskipun sebanyak apapun dan sebesar apapun kesempatan kita untuk bisa mendapatkannya"*

Kemudian diteliti lebih dalam terkait kecerdasan spiritual pada kinerja karyawan bank Muamalat Blitar terkait kejujuran dan keterbukaan karyawan bank Muamalat Blitar yang dijelaskan oleh mbak Ghina selaku *teller* pada bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

> "*pernah nggak jujur sih, waktu laporan harian itu sih, tapi ngga sampek merugikan sih, nggak sing kayak uang e nasabah tak taruh rekeningku, kan nggak, jujur pasti kalau ke nasabah*"
>
> "*terbuka sih, selama ini selalu bilang ke bu Novi karena beliau adalah atasan saya dan penanggung jawab saya, maka saya join, dual control*"

Sejalan dengan pernyataan yang diungkapkan oleh bu Mega selaku *relationship manager funding* sebagai berikut.

> "*sebenarnya kalau tidak jujur pernah si, tetapi untuk kepentingan nasabah ya, artinya tidak untuk memperkaya diri sendiri, ya namanya SOP itu kan pasti ada aturannya ya kan, bagaimana kita memanajemen risiko tersebut supaya nasabah tetap terlayani dengan baik, tapi juga kita tidak merugikan perusahaan, misalkan nasabah itu kan setor tunai itu kan tidak boleh kita ambil, yang namanya SP itu kan nggak boleh, tapi kan asalkan kita ngambil uang nasabah untuk kita setorkan, artinya kita tidak mengambil uang nasabah, kemudian kita tilep uangnya, kan endak, tapi sebenarnya itu kita sudah membohongi institusi kan tapi tidak sampai merugikan institusi*"
>
> "*selalu sharing satu sama lain ya, kalau ada apa-apa kan kita nggak mungkin diem-diem saja, pasti dibicarakan dengan temen-temen*"

Selanjutnya terkait pemahaman produk karyawan bank Muamalat di jelaskan oleh mbak Vina selaku *customer service* bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

> "*nggak pernah si sampek salah info ke nasabah terkait produk, soalnya kan aku ada kontrak sama supervisor trus memahami, mempelajari itu ya bareng-bareng kek misal ada produk-produk baru kita*"

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan bu Novi selaku *sub branch operation supervisor* menyatakan hal sebagai berikut.

> "*pengetahuan ya pasti harus paham sebelum ditawarkan ke nasabah biar gaada salah-salah yang bisa mengecewakan nasabah*"

Menurut penuturan pak Rama selaku *branch manager bank Muamalat Blitar* menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual menjadi hal yang paling penting diterapkan dalam bekerja sebagai berikut.

> "*pasti kita bekerja dalam suatu organsasi itu kan banyak otak ya, banyak kemauan, nah makanya kita di organisasi itu kita dibatasi, dikunci oleh visi misi, semua karyawan yang bekerja disini harus mempunyai visi misi yang sama, menurut saya kalau orang punya kecerdasan spiritual pasti intelektual orangnya dan manage emosinya pasti bagus*"

Hal tersebut sejalan dengan penyataan mbak Vina selaku *customer service* yang mengungkapkan hal sebagai berikut.

> "*spiritual paling penting diterapkan dalam bekerja, karena kalo orang yang berilmu dan beradab akhlaqul karimah insyaallah semuanya itu akan baik-baik saja, kalo meskipun kita IQ nya pinter, kalo secara spiritualnya kurang kerjanya nggak terarah*"

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 18 April 2022 dengan nasabah bank Muamalat Blitar yaitu ibu Sarju Indriyas terkait dengan implementasi kecerdasan intelektual karyawan bank Muamalat, pandangan nasabah terkait kecerdasan intelektual karyawan bank Muamalat sebagai berikut.

> "*kecerdasan spiritual karyawan Muamalat iki ketok mbak, dari cara ngomong yang santun, trus penampilannya juga wes ketok jelas. nggak pernah tau sih mbak, selama ini tabunganku aman aman ae kok, kyok e yo jujur semua orang-orang disini mbak. kalau ada apa-apa sama tabunganku ya pasti diomongkan mbak dengan alasan sing jelas dan gak ditutup-tutupi, gitu setauku mbak. insyallah mbak terbuka apapun kalau ada masalah, percaya ae wes sama orang-orang e, aman lah bisa dipercaya kok. menurut pandanganku ya mbak, emosional sama spiritual e sudah buagus disini itu. alhamdulillah, ndak ada kendala mbak*"

Wawancara dengan nasabah selanjutnya yaitu bapak Imam Wahyudi pada tanggal 18 April 2022 sebagai berikut.

> "*kecerdasan spiritual ya, saya pernah kepagien kesini, em jam berapa ya, jam 8 kurang kayaknya otomatis saya disuruh masuk kan ya, abis saya masuk pintu ditutup trus saya*

dipersilahkan buat ikut berdoa, ternyata tiap pagi bank Muamalat mengadakan doa pagi, kan sudah terlihat itu spiritualnya. setau saya ya nggak pernah ada berita tidak jujur ya dek, aman kok, saya juga masih bertahan disini kan karena itu juga salah satunya. pengalaman saya selama jadi nasabah disini itu ya ndak pernah ada yang disembunyikan terkait yang berhubungan sama saya, nasabahnya ya, mungkin ya memang sudah aturan dari banknya begitu. pernah tapi ya nggak fatal, cuma ngasih tau produk tapi langsung dikonfirmasi yang bener, langsung di telfon saya waktu itu, padahal belum tentu saya tertarik tapi tetep saja ditindaklanjuti gitu. sepertinya spiritual ya yang mantap disini. setauku nggak ada kendala mbak"

Selanjutnya wawancara dengan ibu siti noer khayati pada tanggal 19 April sebagai berikut.

"*spiritual itu oh iya mbak, sore-sore waktu aku kesini itu mesti ada yang ngaji, trus tontonan tv nya disini biasanya ngaji, itu apa namae mbak, yaa murottal, bajue pisan wes ketok mbak syar'i, ngomongng e ya gak pernah kasar. enggak mbak, insyaallah aku percoyo e kalau orangnya jujur semua, gak pernah merasa dirugikan aku. nggak tau onok mbak sing ditutup-tutupi kalau masalah nasabah kyoknya mbak, tabunganku kalau ada apa-apa ya gak tau ditutup-tutupi, wong aku rutin kesini. aku ya percaya-percaya ae mbak sama orang bank sini, insyaallah mesti bener e. spiritual e mbak jan jos wes, emosional e juga mbak stabil. insyaallah, aku gak pernah ada kendala serius mbak, tapi tetanggaku itu pernah lupa pin jadi keblokir bank yang di hp itu mbak, oh iya Mdin*"

Tabel 4.1

Hasil Reduksi Data dengan Triangulasi Sumber

Tema	Hasil Wawancara	Temuan
Implementasi Kecerdasan Intelektual pada Kinerja Karyawan (Kemampuan Figur Kemampuan Verbal Kemampuan Numerik)	"Di bank muamalat pada proses awal rekrutmen membutuhkan kecerdasan intelektual, jadi otomatis orang-orang yang masuk sini punya kecerdasan intelektual dan untuk penerapannya dalam kinerja ya penting, jadi orang-orang yang masuk sini itu gampang memahami kalau diberi pekerjaan baru karena kecerdasan intelektualnya"	a. Kecerdasan Intelektual pada kinerja karyawan bank Muamalat digunakan dalam memahami ilmu baru dengan mudah dalam bekerja, untuk selalu update dan

	“waduh kalo merangkai kata membaca, menulis nggak bagus, wah ya nggak bisa jalan bank nya, komunikasinya itu harus bagus, jadi pasti hasilnya bagus” “Selama ini sih selalu cepat sigap, kecuali kalau kayak mbak mega ini kan marketing funding buat nyari uang terus dikasih tugas tambahan untuk mencari pembiayaan kalau tiba-tiba disuruh ngitung pendapatan nasabah itu kan bukan kemampuannya, ngerjain bisa, tapi lama perlu memahami dulu, bekerja di bank ya harus bisa memperhitungkan waktu, karena kita ada target yang harus dicapai” “belum pernah dan semoga tidak akan pernah ya, harus mengutamakan nasabah dalam keadaan apapun, kalau ada kesalahan perhitungan atau yang lain ya segera menghubungi nasabah minta maaf kemudian menjelaskan kebenarannya” “kalau bisa di back up dan di handle kantor, sebisa mungkin kita usahakan dan diskusikan sama sama, kalau memang mepet nanti minta bantuan ke bank lain” (Informan 1) “kecerdasan secara IQ ya berarti dia bisa diukur dari bagaimana, mungkin kalo dia sekolah itu nilai-niai itu dan didalam pekerjaan pun bank Muamalat itu kita ada standart penilaian” “kalau untuk membaca, menulis, merangkai kata insyaallah semua karyawan Muamalat sudah bagus”	mengikuti perkembangan. b. Semua karyawan bank Muamalat bagus dalam penguasaan kata. c. Karyawan bank Muamalat dalam menjalankan tugas cepat dan pasti selesai. d. Karyawan bank Muamalat pernah salah hitung dalam bekerja. e. Karyawan bank Muamalat jika menghadapi aktivitas perbankan mendadak sebisa mungkin mengusahakan untuk diselesaikan dengan solusinya minta bantuan rekanan bank lain.

	“insyaallah begitu ya, kan saya sudah berpengalaman yang tidak sebentar di bank Muamalat, jadi secara knowledge dan lain sebagainya itu sudah lebih menguasai, kalau misalkan ada permasalahan dari nasabah, apa, langsung bisa menemukan solusinya oh seperti itu, seperti itu” “kalau salah hitung pernah, itu kalau di Muamalat bisa koreksi, tapi akhirnya nanti kita harus membuat berita acara dan sebagainya seperti itu dan itupun pernah saya lakukan saat masih di awal-awal, karena kan kalau masih karyawan baru itu kan dari segi skill itu kan masih kurang ya, jadi masih rawan untuk melakukan kesalahan” “kalau menangani aktivitas atau permintaan mendadak nasabah ya tetap dilayani dengan baik, memang kesini itu mereka tujuannya memang untuk mengamankan uang mereka kan, daripada uangnya ada di rumah, memang lebih amannya uang itu ditaruh di bank dan fungsi bank sendiri itu untuk membantu mereka mengelola keuangan, sehingga jika memang nasabah membutuhkan, tetap kita layani dengan baik, toh nasabah itu itu kalau memang dia butuh, apalagi kalau yang nasabah wirausaha itu kan butuh perputaran uang usaha mereka ya, nanti kalau saat mereka ada dana lebih pasti akan kembali ke kita, mereka akan ingat, oh dia dilayani dengan baik walaupun uangnya keluar, sehingga saat butuh dana dia akan tetap menabung di	

	Muamalat, malah bisa menjadi nasabah loyal” (Informan 2) “iya memang kecerdasan intelektual diperlukan disepanjang pekerjaan kita, karena kita kan kalau bekerja selalu ada update ya, nah, dengan perkembangan-perkembangan sistem, atau kayak apa wawasan kayak pruduk, untuk bisa mengupdate dan mengikuti perkembangan” “selama aku disini setauku baik semua sih urusan itu, kayak membaca, menulis, merangkai kata, itu kan juga bagian dari komunikasi kita jadi harus baik” “semaksimal mungkin diusahakan cepat dan tepat, pasti selesai” “kalau salah hitung pernah, trus solusinya itu yang pertama kita pol-polan dulu, apakah kita yang salah menginput, ataukah nasabah yang kurang memberi kek gitu nah nanti kalau sudah ketemu nanti dilaporkan ke atasan, nanti dibantu penyelesaiannya bersama, seperti apa, ya kan” “kalau ada aktivitas mendadak dengan nasabah, ya diselesaikan misalkan tiba-tiba minta pencairan uang, ya kan kita ada tukab, ada rekanan bank yang bisa, dan ada lingkup BI sejauh ini, gak pernah ada penolakan permintaan nasabah” (Informan 3) “IQ ya penting, soalnya kita kan dalam bekerja itu kan harus cepet toh, misal nih, dari atasan ada pembaruan, contohnya	

	produknya baru kita harus anu harus tanggap, nggak diuruki teko awal, nggak, kalau IQ nya bagus, kan oh berarti kalau permasalahannya gini penanganannya gini" "alhamdulillah seperti yang kamu tau, perkara itu kan memang pasti dikuasai apalagi untuk melayani nasabah" "iya pernah dikasih tugas cepet dan harus selesai dan ya selesai" "kalau aku sih alhamdulillah belum pernah ada masalah perhitungan, kayak spesial nisbah, SN, tabungan rencana dll" "oh iya pernah mendadak kayak biasanya kalau marketing nya keluar aku udah tutup tiba-tiba nyuruh buat tabungan mendadak, atau tiba-tiba nyuruh input deposito baru tapi nggak sampek melebihi jam kerja jadi ya bisa diselesikan" (Informan 4) "iya memang kalau mau rekrut karyawan itu harus tes untuk mengetahui kecerdasan intelektualnya. Kalau orang berintelektual kan gampang untuk menerima ilmu baru dalam dunia kerja. Juga memang dari pusat mengintruksikan dalam tes awal posisi teller dan cs itu untuk mengetahui intelektualnya. Selebihya akan diadakan training terkait yang lainnya" "kalau merangkai kata, membaca, menulis, dan berbicara pasti baik ya, harus selalu disiapkan untuk menghadapi rekan dan nasabah dalam bekerja"	

	“pernah pokonya tepat waktu, pernah lembur juga si, tapi nggak sampek mualem gitu yang penting selesai” “pernah si salah ngitung, misal transaksiku itu salah, iku onok pengulangan transaksi, perbaikan jadi bisa di revisi, kalau berhubungan sama nasbah, ya nasabah e tak hubungi, kalo gabisa dihubungi ya tak pending sampe nasabah e kembali lagi” “aktivitas mendadak misale pencairan uang tiba-tiba itu menyangkut asuransi keuangan juga toh, uang kan juga diansuransikan, jadi gak bisa sembarangan aku punya uang stock banyak dalam jumlah banyak, kalo misal mendadak biasanya konfirmasi sama mbak mega, kongkalikong ngunuloh, kalau bisa diundur lebih baik diundur, atau kalo nggak bisa di transfer aja, atau cara lainnya tukab dengan rekanan bank lain” (Informan 5) “kayaknya ya mbak, orang-orang disini itu intelektualnya pasti bagus, lah pandanganku dan orang-orang disini itu orang sing kerja di bank pasti pinter-pinter, dari gayanya, cara ngomongnya wes kelihatan pintere” “selama aku jadi nasabah dan dilayani disini aman, ga pernah ada kekeliruan” “yang kelihatan dalam pelayanan sih cepet tergantung antrian ae” “alhamdulillah ndak pernah denger-denger gosip salah ngitung mbak, dan aku sendiri ya nggak pernah ngalami”	

	“aku nggak pernah ndadak-ndadak mbak, ngikuti prosedur ae” (Informan 6) “ndak perlu ditanya lagi dek, dari penampilannya keliatannya itu orang-orang pinter, dari cara bicara dan meyakinkan nasabah kayak saya ini juga sudah seperti orang-orang intelek berdasi rapi pada umumnya” “bagus bagus, orang bank sini” “tergantung kayaknya, pernah lama pernah cepet, tapi alhamdulillah nggak ada masalah dengan itu” “saya pernah ke teller itu salah sedikit tapi ya mbaknya gercep langsung dibenerin, aman” “apa ya, ndak sih kalau mendadak, aku kan ada kontaknya orang bank sini, jadi kalau ada apa-apa aku tanya dulu ke karyawannya itu tadi” (Informan 7) “waduh kurang paham aku mbak, kalau orang awam kayak aku gini ya melihatnya orang-orang muamalat ini orang-orang intelek semua” “loalah ya wes pasti mbak orang intelek semua kok” “responnya sih cepet sigap dengan baik hati ngunu mbak, tapi ya kadang lama nanganinya, ini yang pernah tak alami loh ya” “nggak mbak, aman aman ae” “aku nabung disini itu nyisihkan uangku mbak buat anakku sekolah kuliah, jadi aku masih ada simpenan sendiri kalau ada yang mendadak sedah dikira-kira” (Informan 8)	

Implementasi Kecerdasan Emosional pada Kinerja Karyawan *(Self Awareness Self Management Motivation Social Awareness Relationship)*	"kecerdasan emosional ini banyak faktor ya yang mempengaruhi terutama kedewasaan, karena sedewasa-dewasanya orang pasti punya emosi, tapi kecerdasan emosional ini bener-bener perlu di *manage*, pangkal masalah besar adalah ketika kita tidak bisa mengendalikan emosi, untuk memberikan yang terbaik pada nasabah" "sebenarnya masalah kecerdasan emosional ini yang paling banyak dikantor, makanya perlu di manage dari diri setiap karyawan agar tidak terbawa saat menghadapi nasabah agar terlihat profesionalitasnya" "nggak pernah sampek tidak terkontrol sih disini, dulu sempet dicabang lain pernah ada" "motivasi pasti ada, tapi ya nggak tiap hari ada. Memberikan motivasi dan briefing pada karyawan kan ada waktu doa pagi, tapi ya nggak tiap hari, kalau tiap hari bosen, jadi disampaikan ketika karyawan mulai turun semangat, mulai tidak fokus, emosional tidak stabil, sering sakit, itu sudah menunjukkan bahwa karyawan perlu motivasi, kalau sampai ke nasabah si saya enggak memotivasi, hanya menyarankan yang terbaik biasanya" "masalah apapun utamakan nasabah dulu, kalau temen-temen lagi ada masalah diluar kantor, sebagai *leader* itu bukan dituntut untuk me-*manage* strategi yang bagus saja, harus paham, harus mengerti, tetapi juga harus tau ritme kerjanya karyawan, kalau capek butuh cooling down, butuh	a. Kecerdasan Emosional karyawan bank Muamalat perlu di *manage* untuk memberikan yang terbaik dalam kinerjanya seperti untuk lebih dewasa dan tenang dalam menghadapi nasabah, melayani dengan sepenuh hati. b. Kecerdasan emosional untuk menunjukkan profesionalitas karyawan bank Muamalat dengan mengontrol emosi dan tidak melibatkan masalah apapun saat bekerja. c. Karyawan bank Muamalat tidak pernah terbawa emosi saat bekerja. d. Karyawan bank Muamalat memiliki motivasi untuk berprestasi dalam bekerja

	healing ya tak suruh cuti, gak mungkin tak suruh semangat tapi pikirannya kemana-mana, harus bekerjasama dengan baik, kita kan teamwork, kalau ada apa-apa diomongin dulu, kalau nggak bilang ya sudah saya lepas tangan" "ya ada, yang tadi tak bilang kalau ada masalah di luar kantor itu kadang terbawa, jadi tidak bersemangat kerja, solusinya ya itu tadi cuti dulu biar tenang, baru besok masuk lagi" (Informan 1) "kalau emosional ya gimana cara menjaga *attitude* mungkin ya, kalau intelektual kan lebih ke otak, nah kalau emosional itu lebih ke hati, bagaimana kita untuk lebih dewasa, lebih tenang untuk menghadapi nasabah-nasabah ataupun saat ada persoalan-persoalan" "Seperti yang sudah kamu ketahui setiap hari aku harus ketemu nasabah, jadi sebisa mungkin aura positif harus selalu dibawa buat menghadapi nasabah, yang artinya pengontrolan emosi, komunikasi, menangani stress, dan yang berhubungan sama kecerdasan emosional ini harus dipake dan diterapkan untuk menunjukkan profesionalitas kita" "nggak alhamdulillah, bisa diatur" "kalo motivasi itu sebenernya tetep semuanya dari diri sendiri, selama memang saya masih kerja di Muamalat, ya memang saya harus melaksanakan tugas dengan baik, masalah hasil itu adalah rejeki, kalau memotivasi	meskipun tidak setiap hari. e. Karyawan bank Muamalat saat menghadapi nasabah meminta maaf dahulu kemudian membantu menyelesaikan masalah dan apabila karyawan bank sedang down akan melakukan cuti untuk menenangkan diri. f. Tidak ada kendala yang berat karena setiap masalah yang terjadi di kantor harus diselesaikan saat itu juga.

	nasabah itu lebih ke mengarahkan yang dibutuhkan nasabah" "kalau ada masalah sama nasabah yang minta maaf harus kita dulu, setelah itu di cross check dan dicari solusinya, nah kalau kita ada masalah diluar kantor atau kalau lagi *down* menenangkan diri dulu, kayak ngafe, ambil cuti, pokonya intinya menenangkan diri dulu, kalau emosi sudah stabil, sudah kita kembali lagi bekerja" "Insyaallah ndak pernah merugikan kalau ada masalah, kalau ada berbeda pendapat atau apa, itu biasa, bisa kita selesaikan, maksudnya saat itu yaudah saat itu, setelah itu ya selesai, kita tetep berteman, tetep mengerjakan tugas masing-masing" (Informan 2) "bersosialisasi dengan teman, atasan, kan memerlukan kecerdasan emosional, jadi itu perlu diterapkan saat bekerja" "untuk menghadapi nasabah itu harus profesional, seberat apapun masalah yang saya hadapi tidak boleh sampai terbawa dalam pekerjaan, itu kan pasti membutuhkan pengendalian kecerdasan emosional setiap karyawan" "belum pernah si kalo aku" "kalau motivasi ya nggak selalu, kadang-kadang aja, kayak misal ada case gitu ya terus kita nggak tau, nah itu kesempatan kita untuk kia lempar ke orang lain, dengan kita nggak tau apa-apa atau nggak apa lah ini challenge ku oh ini kesempatanku untuk	

	bisa, kita tanya-tanya, kayak itu tugasnya marketing atau tugasnya BM, ya meskipun kita nggak tau ya jangan menyerah, oh ini bukan tugasmu, aku sih enggak, ya aku nanya sama marketing lain, BM lain, atau dengan temen-temen yang lain, kan kita juga lebih banyak temen trus menambah wawasan, kalau nasabah itu diarahkan kepada kepentingan dan kebutuhannya saja" "kalau ada permasalah nasabah ya kita selalu minta maaf, karena kan apa ya, nasabah itu kan istilahnya kalau di bank Jatim itu kan raja, kita pasti salah apapun yang terjadi, makanya kita perlu solusi dari temen-temen lain, dari atasan, kita ada case kayak gini gimana penyelesaiannya, kita nggak boleh langsung ikutan marah kalo ada nasabah marah, kalau disini sih nggak pernah, kalau di surabaya dulu pernah, cuman ya itu meskipun kita bener tetep minta maaf, karena tugas dari pelayanan seperti itu" "paling ya ada selisih paham, tapi ya pasti diselesaikan saat itu juga" (Informan 3) "pentingnya kecerdasan emosional semisal kita ada konflik diluar pekerjaan, nah dirumah atau semisal permasalahan sama keluarga atau sama pacar, sama temen harus bisa mengatur emosional kita dalam bekerja, kalau nggak bisa mengatur emosional kita misal nih kayak ada nasabah rewel itu secara tidak langsung melok	

	nyentak, harus melayani sepenuh hati” “kecerdasan emosional ini itu tadi ngadepin nasabah, rekan kerja juga, keadaan dikantor akan selalu diusahakan stabil biar adem dan terlihat profesional” “alhamdulillah aku nggak pernah kebawa emosi saat bekerja” “kalau aku selalu termotivasi untuk berpestasi karena aku orangnya ambisi, karena kalau aku bisa menjadi nomer 1 kenapa harus nomor 2, kalau nasabah biasanya tak kasih banyak pilihan yang menurutku menguntungkan nasabah dan bank ya” “kalau ada masalah sama nasabah itu penyelesaiannya membantu memberikan jalan keluar yang terbaik, pertama opo ya, ngelus-ngelus gitu kemudian diselesaikan, kalau sama rekan kerja ya pernah tapi pas tukaran yo tukaran tapi pas wes mari yaudah, pekerjaan kita kan saling butuh, aku yo butuh mbak mega, bu novi, mbak ghina, pak rama, kalau semisal kita berantem terus dendam-dendaman ya terus ke siapa gitu kan” “itu tadi sih tukaran tapi lek wes selesai yaudah” (Informan 4) “kecerdasan emosional kan pengontrolan emosi yang penting, jadi penerapannya kayak pelayanan pada nasabah kan harus menunjukkan yang terbaik toh, semangatnya kita itu harus seger, senyumnya itu harus rela”	

	“harus full senyum dalam keadaan apapun, profesional dong, dikontrol emosinya, jadi karyawan bank emang gaoleh emosian” “nggak pernah sih sampek yang nggak terkendali gitu” “pasti ada lah, bekerja kan harus ada motivasine, diawali dari diri sendiri dong nggak mengandalkan atasan, ngkok atasan e ganti malah berubah, biasanya kan banyak antrian toh, jadi jarang” “nggak pernah sih ada masalah sama nasabah atau karyawan lain, karena ganggu, kalau berantem itu mengganggu aktivitas kerja” “nggak ada, usahakan untuk tidak mengganggu aktivitas pekerjaan kita, biar nyaman” (Informan 5) “emosi-emosi itu ya, yawes gimana caranya ngga kebawa emosi kapanpun dimanapun” “karyawan bank sini iku ya ramah-ramah, senyum terus, mesti disapa, ya wes hafal namaku juga sepertinya” “belum pernah nemui karyawan bank sini emosian” “nggak pernah kayaknya mbak, kan antri biasanya, nanti kalo lama-lama kasian yang ngantri” “aku nggak pernah ada mbak, enak tenang-tenang aja, ini yang tak suka nabung ndek sini” “nggak mbak, ya mungkin masalah teknis gini kayak AC mati, jadi kurang nyaman, soalnya kepanasan” (Informan 6)	

	“ngontrol emosi supaya tidak stress gitu ya, sekalian menjaga *attitude,* perkara ini kan perlu diatur ya dek, pinter-pinter ngatur aja sih sebagai nasabah juga, biar sama-sama enaknya” “ramah-ramah pegawainya ya, dianggap kayak saudara sendiri loh kalau ketemu dibank itu” “nggak pernah ada setauku” “bukan motivasi sih menurutku, cuman mereka promosi aja gitu dek, jadi kayak memotivasi untuk rajin menabung buat masa depan yang tidak menentu” “ndak ada, cuman pernah yang di apa itu deknamanya, online internet, iya m din, ya sudah tinggal datang kesini, sudah selesai masalahnya” “alhamdulillah aman ya, kan untuk hijrah jadi nyari yang bener-bener syariah biar terhindar dari kegaduhan” (Informan 7) “harus diatur itu ya, biar gak marah-marah, mureng-mureng gitu, kan katanya semua masalah bisa diselesaikan dengan kepala dingin, iya toh mbak” “keadaan bank iki nyaman ae mbak, pas aku pengen hijrah makanya kesini, makek bank syariah, orang bank e syar’i syar’i, mesti salam, senyum, ramah semua sampek satpam-satpam nya” “nggak ada nggak” “biasanya mbak mbak e itu ngasih tau bagusnya gimana, rajin menabung dan memikirkan masa depan biar terjamin dan nggak bingung nyari-nyari” “masalah apa ya mbak, enak kok disni, kalau misalnya ada apa-	

	apa orang sini pasti mbantu kok dan bertanggung jawab, gak pernah kasar" "wes nyari aman ae, biar enak toh ya" (Informan 8)	
Kecerdasan Kecerdasan Spiritual pada Kinerja Karyawan (Jujur Keterbukaan Pengetahuan Diri Fokus pada Kontribusi)	"Kalau untuk kecerdasan spiritual, memang di muamalat ini seratus persen harus muslim, nah artinya harus muslim, memang di bank syariah yang lain setahuku dulu kan saya juga pernah di mandiri syariah, bri syariah, di permata syariah juga pernah, malah setahu saya ada yang malah bank syariah itu pimpinannya malah katolik ada, nonmuslim trus di beberapa bank yang lain juga sepengetahuan saya untuk unit tertentu, untuk jabatan tertentu, karena dianggap dari bank lain itu lebih cakap direkrut tapi dia nonmuslim. Misalnya posisi direktur itu, nah di muamalat juga seperti itu, nah saya pribadi saya tes harus bisa ngaji, itu sudah basic. Nah di muamalat seperti itu. Itu memang culture yang dari dulu ada" "kalau sampai merugikan sih nggak pernah, tapi kalau bohong kayak misal, hari ini kemana? Ke nasabah itu pernah banget, tapi kalau sampai merugikan itu nggak, kalau maaf, *naudzubillahimindzalik* ya, saya ke nasabah ngambil uang 100jt pak, tapi yang disetor 50 jt atau seperti pak, nasabah minta diberikan uangnya tapi nasabah tidak di *callback*, *callback* itu telfon untuk konfirmasi, kan itu nggak boleh, jadi bukan belom pernah ada ya, tapi tidak pernah	a. Kecerdasan spiritual bagi karyawan bank Muamalat sebagai pengendali dari tindakan kecurangan saat bekerja. b. Karyawan bank Muamalat pernah tidak jujur dalam bekerja tetapi tidak pernah dalam hal yang dapat merugikan instansi/bank. c. Karyawan bank Muamalat selalu terbuka dalam bekerja dengan selalu sharing antar rekan kerja. d. Karyawan bank Muamalat pasti memiliki pengetahuan terkait apa apa yang akan disampaikan kepada nasabah. e. Kecerdasan spiritual menjadi hal yang paling penting dalam

	ada, harus selalu jujur apalagi kalau berhubungan sama nasabah" "tak biasakan untuk terbuka dalam *teamwork,* kita harus sensitif, sebagai *leader* juga harus sensitif, *treatment* nya beda untuk setiap karyawan, biasanya tak panggil ke ruangan, kalau mau cerita ya cerita masalahnya, kemudian dicari jalan keluarnya" "harus paham terkait semua produk sebelum ditawarkan kepada nasabah" "pasti kita bekerja dalam suatu organsasi itu kan banyak otak ya, banyak kemauan, nah makanya kita di organisasi itu kita dibatasi, dikunci oleh visi misi, semua karyawan yang bekerja disini harus mempunyai visi misi yang sama, menurut saya kalau orang punya kecerdasan spiritual pasti intelektual orangnya dan *manage* emosinya pasti bagus" "tidak ada, semuanya harus di *manage* serapi mungkin agar memberikan dampak yang baik pada kinerja kita nanti" (Informan 1) "Kecerdasan spiritual ini ya hubungannya dengan ruhani ya, sisi keagamaan, walaupun intelektualnya kurang misalkan, kalau spiritual dan emosional insyaallah pasti bisa membawa diri dimanapun berada, tidak akan melakukan kecurangan dalam hal apapun saat bekerja" "sebenarnya kalau tidak jujur pernah si, tetapi untuk kepentingan nasabah ya, artinya tidak untuk memperkaya diri sendiri, ya namanya SOP itu kan	penerapannya pada kinerja karyawan bank Muamalat. f. Belum ada kendala apapun dalam penerapan kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual pada kinerja karyawan bank Muamalat.

	pasti ada aturannya ya kan, bagaimana kita memanajemen risiko tersebut supaya nasabah tetap terlayani dengan baik, tapi juga kita tidak merugikan perusahaan, misalkan nasabah itu kan setor tunai itu kan tidak boleh kita ambil, yang namanya SP itu kan nggak boleh, tapi kan asalkan kita ngambil uang nasabah untuk kita setorkan, artinya kita tidak mengambil uang nasabah, kemudian kita tilep uangnya, kan endak, tapi sebenarnya itu kita sudah membohongi institusi kan tapi tidak sampai merugikan institusi" "selalu *sharing* satu sama lain ya, kalau ada apa-apa kan kita nggak mungkin diem-diem saja, pasti dibicarakn dengan temen-temen" "pernah si salah info tentang produk, ya tapi setelah itu setelah mengerti apa yang benar ya kita sampaikan, bu mohon maaf kita ini sudah ada perubahan, atau lain sebagainya, itu ada beberap kekeliruan, ternyata sekarang itu sudah diperbarui seperti ini, begitu" "pengendalian emosi dan kecerdasan spiritual yang penting diterapkan saat bekerja" "Insyaallah ndak ada kendala sih ya, selalu bisa diatasi" (Informan 2) "kecerdasan spiritual itu untuk rem nya kita, ketika kita melakukan kesalahan, disini kan banyak *fraud,* banyak kesempatan itu, dan itulah pentingnya kecerdasan spiritual ya seperti itu, oh ini salah seperti	

	itu, kan yang paling di wanti-wanti itu ya *fraud* itu, kek seumpamanya itu bukan hak kita, tapi kita ambil, celahnya sangat besar, tetapi kalau kita punya kecerdasan spiritual dapat menahan diri, oh itu bukan rezeki kita, meskipun sebanyak apapun dan sebesar apapun kesempatan kita untuk bisa mendapatkannya" "aku nggak berani tidak jujur, aku apa adanya, ya kalau misalkan selisih ya aku bilang selisih, seumpama ada nasabah yang melakukan kayak, kan pernah tuh ada nasabah yang tiba-tiba ngasih tips, aku ya secara tegas menolak, kayak nasabah pembiayaan cair, kalau ada apa-apa dibantu itu si pernah, tapi kalau aku nggak pernah nerima sampai sekarang, didikanku dari dulu itu apapun yang diberikan orang lain itu ya nggak nasabah itu nggak boleh diterima, karena ketika kita menerima kita nanti ada hutang budi, dan itu kita nanti ada celah *fraud* juga, kayak oh dia pernah tak bantu, kenapa aku gak mbantu dee, nah tiba-tiba dia melakukan kesalahan kenak kita akhirnya karena kita sungkan, nah akhirnya kita membantu, nah itu sudah ada *fraud*-nya" "*sharing* dengan teman-teman dengan atasan itu sih yang biasanya dilakukan, kalau ada masalah terus kita bisa menyelesaikan sendiri dan selesai dan sesuai dengan SOP nya ya sudah itu kan *case close* istilahnya masih tetap dengan cara yang benar diselesikan secara benar yaitu nggak usah	

	dilaporkan, karena sudah sesuai dengan prosedurnya, tidak melakukan kesalahan, menurutku sih nggak perlu dilaporkan" "pengetahuan ya pasti harus paham sebelum ditawarkan ke nasabah biar gaada salah-salah yang bisa mengecewakan nasabah" "profesionalitas si yang diperlukan saat bekerja" "belum ada ya, selama masih mengikuti aturan dan tidak memberatkan diri sendiri semua masih aman (Informan 3) "kita kan bekerja di lingkup syariah jadi ya penting kecerdasan spiritual diterapkan, kita kan bekerja di bank, kalau kita tidak mementingkan spiritual, nanti kita akan melakukan *fraud* atau curang dalam bekerja, kalau kita punya jiwa-jiwa agama insyaallah bebas dari kecurangan" "pernah si tidak jujur waktu laporan tapi nggak sampek merugikan perusahaan, kalo ke nasabah ya nggak pernah" "sharing dan terbuka pasti, wong aku gaiso meneng dewe" "nggak pernah si sampek salah info ke nasabah terkait produk, soalnya kan aku ada kontrak sama supervisor trus memahami, mempelajari itu ya bareng-bareng kek misal ada produk-produk baru kita" "spiritual paling penting diterapkan dalam bekerja, karena kalo orang yang berilmu dan beradab akhlaqul karimah insyaallah semuanya itu akan baik-baik saja, kalo meskipun	

	kita IQ nya pinter, kalo secara spiritualnya kurang kerjanya nggak terarah” “kalo aku sih nggak ada kendala insyaallah ya” (Informan 4) “kecerdasan ini spiritual ini buat aku pribadi sebagai pondasinya aku dalam bekerja, setiap aku mau curang nah kecerdasan ini yang nahan diriku” “pernah nggak jujur sih, waktu laporan harian itu sih, tapi ngga sampek merugikan sih, nggak sing kayak uang e nasabah tak taruh rekeningku, kan nggak, jujur pasti kalau ke nasabah” “terbuka sih, selama ini selalu bilang ke bu Novi karena beliau adalah atasan saya dan penanggung jawab saya, maka saya *join, dual control*” “belajar bareng dong sebelumnya, jadi nggak sampek salah paham dan salah info” “dalam bekerja sih yang paling banyak diterapkan terutama spiritualnya sih, baru emosional dan intelektualnya” “apa ya? aku ngikuti jalan yang benar ae sih, jadi belum ada kendalanya” (Informasi 5) “kecerdasan spiritual karyawan Muamalat ini keliatan mbak, dari cara ngomong yang santun, trus penampilannya juga wes keliatan jelas” “nggak pernah tau sih mbak, selama ini tabunganku aman aman saja kok, kayak e yo jujur semua orang-orang disini mbak” “kalau ada apa-apa sama tabunganku ya pasti diomongkan	

	mbak dengan alasan yang jelas dan gak ditutup-tutupi, gitu setauku mbak" "insyallah mbak terbuka apa saja kalau ada masalah, percaya ae wes sama orang-orang e, aman lah bisa dipercaya kok" "menurut pandanganku ya mbak, emosional sama spiritual e wes buagus disini iku" "alhamdulillah, ndak ada kendala mbak" (Informan 6) "kecerdasan spiritual ya, saya pernah kepagien kesini, em jam berapa ya, jam 8 kurang kayaknya otomatis saya disuruh masuk kan ya, abis saya masuk pintu ditutup trus saya dipersilahkan buat ikut berdoa, ternyata tiap pagi bank Muamalat mengadakan doa pagi, kan sudah terlihat itu spiritualnya" "setau saya ya nggak pernah ada berita tidak jujur ya dek, aman kok, saya juga masih bertahan disini kan karena itu juga salah satunya" "pengalaman saya selama jadi nasabah disini itu ya ndak pernah ada yang disembunyikan terkait yang berhubungan sama saya, nasabahnya ya, mungkin ya memang sudah aturan dari banknya begitu" "pernah tapi ya nggak fatal, cuma ngasih tau produk tapi langsung dikonfirmasi yang bener, langsung di telfon saya waktu itu, padahal belum tentu saya tertarik tapi tetep saja ditindaklanjuti gitu" "sepertinya spiritual ya yang mantap disini"	

	"tidak ada" (Informan 7) "spiritual itu oh iya mbak, sore-sore waktu aku kesini itu mesti ada yang ngaji, trus tontonan tv nya biasanya ngaji, itu apa namae mbak, yaa murottal, bajunya juga sudah kelihatan mbak syar'i, ngomongnya ya gak pernah kasar" "enggak mbak, insyaallah aku percaya e kalau pegawainya jujur semua, gak pernah merasa dirugikan aku" "nggak pernah ada mbak yang ditutup-tutupi kalau masalah nasabah kayak e mbak, tabunganku lek onok opo-opo ya gak tau ditutup-tutupi, wong aku rutin rene" "aku ya percaya-percaya ae mbak sama orang bank sini, insyaallah mesti bener e" "spiritual e mbak jan jos wes, emosional e juga mbak stabil" "insyaallah, aku gak pernah ada kendala serius mbak, tapi tetanggaku itu pernah lupa pin dadi keblokir bank yang di hp itu mbak, oh iya Mdin" (Informan 8)	

Sumber: data diolah peneliti

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Setiap karyawan perbankan syariah dianugerahi oleh kecerdasan intelektual (*intelligence quotient*), kecerdasan emosional *(emotional quotient*), dan kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*). Kecerdasan intelektual (IQ) merupakan kemampuan seorang karyawan dalam ukuran menganalisis, rasio, serta logika yang menekankan pada kecerdasan otak. Kecerdasan emosional

(EQ) merupakan kemampuan mengenali perasaan, baik perasaan diri sendiri maupun perasaan orang lain. Kecerdasan spiritual (SQ) lebih kepada kecerdasan mengenai jiwa, dimana seorang karyawan dapat mengerti dan menerima makna hidup yang dihadapinya. Apabila seorang karyawan perbankan syariah dilengkapi dengan kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual yang bagus akan menunjang kinerja karyawan tersebut untuk selalu baik (Yenti K et al. 2014).

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa terdapat beberapa hal yang telah diterapkan oleh karyawan bank Muamalat Blitar terkait kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual pada kinerja karyawan bank Muamalat Blitar.

4.2.1 Implementasi Kecerdasan Intelektual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Blitar

Kecerdasan intelektual adalah kemampuan intelektual, analisis logika, dan rasio. Ia merupakan kecerdasan untuk menerima, menyimpan, dan mengolah informasi menjadi fakta (Safaria, 2005). Konsep kecerdasan intelektual (IQ) digagas pertamakali oleh Wiliam Stern pada tahun 1912 (Mahmood et al., 2015). Adapun kecerdasan intelektual telah tercermin dalam diri panutan umat Islam, yaitu nabi Muhammad SAW. Sejalan dengan sifat nabi Muhammad sebagai nabi dan rasul yang memiliki sifat wajib *fathonah* (cerdas). Dalam misinya menyebarkan agama Islam terlihat jelas dan tidak diragukan lagi kecerdasan intelektualnya (Arief Wangsa, 2020). Implementasi kecerdasan karyawan yang diterapkan berdasarkan

hasil dari penelitian dari lapangan pada bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

Kecerdasan Intelektual pada kinerja karyawan bank Muamalat digunakan dalam memahami ilmu baru dengan mudah dalam bekerja, untuk selalu update dan mengikuti perkembangan. Sesuai dengan pernyataan Ismail et al. (2018) yang menyatakan bahwa kecerdasan intelektual (IQ) dijadikan sebagai tahap pertama dalam membangun kinerja usaha yang baik, karena didalamnya mengandung unsur berpikir kreatif dan inovatif. Sumberdaya manusia (SDM) merupakan elemen utama dalam suatu perusahaan hendaknya memiliki keahlian dan kecakapan yang khusus dikuasai di bidangnya, oleh karena itu dalam proses rekrutmen haruslah memenuhi standar kualitas dan kuantitas yang diharapkan.

Kecerdasan intelektual yang diterapkan oleh karyawan bank Muamalat Blitar yaitu dalam perhitungan selama bekerja diharuskan untuk selalu benar dan tepat karena ada konsekuensi disetiap kesalahan yang diperbuat oleh karyawan terutama perhitungan yang pasti berhubungan dengan kenyamanan nasabah, pada beberapa karyawan bank Muamalat pernah salah hitung dalam bekerja, tetapi tidak sampai merugikan perusahaan dan mengganggu kenyamanan nasabah. Selanjutnya jika menghadapi aktivitas perbankan mendadak sebisa mungkin mengusahakan untuk diselesaikan dengan solusinya minta bantuan rekanan bank lain untuk penyelesaian tercepat jika belum bisa diatasi internal perbankan. Kemudian karyawan bank Muamalat dalam menjalankan tugas cepat dan pasti selesai

sesuai dengan target yang ditetapkan. Selanjutnya semua karyawan bank Muamalat bagus dalam penguasaan kata guna menarik serta meyakinkan nasabah dan mitra perusahaan.

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Mujib dan Mudzakkir (2000) bahwa penerapan kecerdasan intelektual seorang karyawan untuk menghasilkan kinerja karyawan yang bagus sesuai dengan tujuan perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Mudah dalam menggunakan hitungan
2. Baik ingatan
3. Mudah menangkap hubungan percakapan-percakapan
4. Mudah menarik kesimpulan
5. Cepat dalam mengamati
6. Cakap dalam memecahkan berbagai problem

Dengan begitu penelitian yang dilakukan secara langsung pada bank Muamalat Blitar mendapati beberapa temuan terkait implementasi kecerdasan intelektual karyawannya yaitu cepat mengamati dan memecahkan berbagai masalah dalam aktivitas perbankan, mudah dalam menggunakan hitungan dan juga mudah menangkap percakapan. Menurut teori (Mujib and Mudzakkir 2000) juga terdapat beberapa temuan yaitu mudah dalam hitungan, mudah menangkap hubungan percakapan, mudah menarik kesimpulan dan cepat dalam mengamati serta memecahkan

problem dalam aktivitas perbankan. Sehingga dari hal tersebut antara teori dan penelitian langsung dilapangan memiliki keterkaitan.

4.2.2 Implementasi Kecerdasan Emosional pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Blitar

Pengendalian emosi karyawan menjadi suatu hal yang penting bagi keberlangsungan dan kualitas perbankan. Kinerja karyawan perbankan membutuhkan kemampuan pengendalian emosi yang bagus yang berarti membutuhkan kecerdasan emosional yang sesuai dengan kebutuhan dalam pekerjaannya. Kecerdasan emosional karyawan perbankan menjadi penting karena bergerak dibidang jasa, dimana dalam kerjanya akan selalu berhubungan dengan nasabah secara langsung. Dalam perbankan, kemampuan mengendalikan emosi antar sesama karyawan, nasabah, atau klien perlu diberikan perhatian lebih. Maka dari itu, kecerdasan emosional karyawan menjadi hal yang penting diperhatikan guna menunjang prestasi perusahaan (Hamidah et al. 2013).

Apabila karyawan bank Muamalat dilengkapi dengan kecerdasan emosional yang bagus akan memberikan dorongan yang baik untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapinya, dan akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut yang turut meningkatkan kinerja perusahaan. Sebaliknya, apabila karyawan bank Muamalat tidak dilengkapi kecerdasan emosional akan membuat nasabah merasa malas untuk melakukan transaksi dan menyimpan dananya karena *image* karyawan bank Muamalat yang kurang ramah. Karena itu, agar layanan bank Muamalat

dapat bermanfaat bagi nasabah, maka karyawan bank Muamalat harus memahami konsep kecerdasan emosional dan menerapkan pada kinerjanya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, karyawan perbankan sebagai suatu profesi harus memiliki kecerdasan emosional, karyawan yang cerdas secara emosional merupakan nilai tambah bagi karyawan bank Muamalat dalam memberikan pelayanan karena karyawan bank Muamalat melayani nasabah yang beraneka ragam sikap, sifat, raut wajah, serta tingkat pengendalian emosi yang berbeda. Implementasi kecerdasan emosional karyawan bank Muamalat yang diterapkan berdasarkan hasil dari penelitian dari lapangan pada bank Muamalat Blitar sebagai berikut.

Kecerdasan emosional pada penerapannya pada kinerja karyawan bank Muamalat Blitar untuk menunjukkan profesionalitas karyawan bank Muamalat dengan mengontrol emosi dan tidak melibatkan masalah apapun saat bekerja. Kemudian kecerdasan emosional karyawan bank Muamalat perlu di manage untuk memberikan yang terbaik dalam kinerjanya seperti untuk lebih dewasa dan tenang dalam menghadapi nasabah, melayani dengan sepenuh hati. Selanjutnya karyawan bank Muamalat tidak pernah terbawa emosi saat bekerja. Karyawan bank Muamalat juga memiliki motivasi untuk berprestasi dalam bekerja meskipun tidak setiap hari. Dan sikap karyawan bank Muamalat saat menghadapi nasabah meminta maaf dahulu kemudian membantu menyelesaikan masalah dan apabila

karyawan bank sedang down akan melakukan cuti untuk menenangkan diri. Penerapan kecerdasan emosional karyawan bank Muamalat Blitar tidak ada kendala yang berat karena setiap masalah yang terjadi di kantor harus diselesaikan saat itu juga sehingga tidak berlarut-larut.

Sejalan dengan teori Goleman (2000) yang menjelaskan bahwa kemampuan kecerdasan emosional yang dibutuhkan oleh karyawan perbankan, yaitu sebagai berikut:

1. *Self Awareness* (mengenali emosi diri)

   Kemampuan mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan. Bagi diri sendiri hal ini akan memiliki tolok ukur yang realistis dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat tanpa harus melanggar norma dan etika yang ada.

2. *Self Management*

   Kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi dan yang utama adalah memiliki kepekaan terhadap kata hati untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari hari.

3. *Motivation*

   Kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat dapat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai kemajuan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif, bertindak efektif, mampu bertahan menghadapi 14 kegagalan dan menghindari frustasi

4. *Emphaty (Social Awareness)*

Merasakan apa yang dirasakan orang lain dan mampu memahami perspektif serta menimbulkan hubungan saling percaya, menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu.

5. *Relationship*

   Kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan mampu menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim. Sehingga kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan berhubungan dengan orang lain secara positif.

Pada penelitian yang dilakukan pada bank Muamalat Blitar ditemukan beberapa penemuan untuk penerapan kecerdasan emosional karyawan bank Muamalat Blitar yaitu terlihat dari *self awareness, self management, motivation, emphaty (social awareness),* dan *relationship* yang diterapkan oleh karyawan bank Muamalat Blitar yang sejalan dengan teori Goleman (2000). Sehingga dapat dipahami bahwa implementasi kecerdasan emosional karyawan bank Muamalat Blitar pada kinerjanya memiliki keterkaitan antara teori Goleman (2000) dengan penemuan penelitian yang didapatkan pada saat observasi dilapangan.

4.2.3 Implementasi Kecerdasan Spiritual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Blitar

Kecerdasan Spiritual (SQ) menurut Astuti et al., (2007) merupakan landasan untuk memfungsikan kecerdasan intelektual (IQ) dan kecerdasan emosional (EQ) secara efektif. Dalam kinerja karyawan sebaiknya disertai dengan landasan kecerdasan spiritual yang perlu dimiliki oleh setiap individu karyawan tersebut. Pada kondisi berpacu dalam kompetisi yang ketat, maka frekuensi munculnya stres menjadi lebih besar, maka kecerdasan intelektual dan emosional tidak lagi mampu menampug beban yang ditanggungya, kecerdasan spiritual sangat dibutuhkan sebagai sumber nilai untuk merespon dan mencari solusi terhadap beban permasalahan yang ada. Karyawan yang memiliki kemampuan atau kecerdasan spiritual akan menerjemahkan beban sebagai ketentuan yang seharusnya dihadapi dengan riang, wajar dan proporsional. Seorang karyawan yang kompeten ditunjukkan diantaranya dengan dicapainya job performance yang tinggi. Jika perusahaan memiliki karyawan yang kompeten maka hal ini akan mendorong perusahaan melakukan efisiensi sehingga menjadi perusahaan yang kompetitif dengan hasil kinerja yang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, kecerdasan spiritual bagi karyawan bank Muamalat Blitar sebagai pengendali dari tindakan kecurangan saat bekerja. Karyawan bank Muamalat Blitar pernah tidak jujur dalam bekerja tetapi tidak pernah dalam

hal yang dapat merugikan instansi/bank dan tidak mempengaruhi kualitas kinerjanya. Selanjutnya karyawan bank Muamalat Blitar selalu terbuka dalam bekerja dengan selalu sharing antar rekan kerja. Kemudian karyawan bank Muamalat Blitar pasti memiliki pengetahuan terkait apa apa yang akan disampaikan kepada nasabah sehingga tidak sampai mengecewakan nasabah. Selanjutnya pada penerapan kecerdasan karyawan pada kecerdasan spiritual menjadi hal yang paling penting dalam penerapannya pada kinerja karyawan bank Muamalat sebagai pedoman untuk tidak melakukan kecurangan dalam bentuk apapun. Menurut penuturan karyawan bank Muamalat Blitar belum ada kendala apapun dalam penerapan kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual pada kinerja karyawan bank Muamalat.

Hal tersebut sejalan dengan teori Setyawan (2004) mengemukakan tentang nilai-nilai dari kecerdasan spiritual berdasarkan komponen-komponen dalam SQ yang banyak dibutuhkan dalam dunia bisnis, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Jujur
2. Keterbukaan
3. Pengetahuan Diri
4. Fokus pada Kontribusi
5. Spiritual Non Dogmatis

Pada penelitian yang dilakukan pada bank Muamalat Blitar ditemukan beberapa penemuan untuk penerapan kecerdasan spiritual karyawan bank Muamalat Blitar terlihat dari keterbukaan, pengetahuan diri, dan fokus pada kontribusi yang diberikan pada bank Muamalat Blitar sejalan dengan teori yang diungkapkan Setyawan (2004). Sehingga dapat dipahami bahwa implementasi kecerdasan Spiritual karyawan bank Muamalat Blitar pada kinerjanya memiliki keterkaitan antara teori Goleman (2000) dengan penemuan penelitian yang didapatkan pada saat observasi dilapangan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan diatas dapat diambil kesimpulan implementasi kecerdasan intelektual, emosional, dan spritual pada kinerja karyawan bank Muamalat Blitar yaitu:

1. Implementasi Kecerdasan Intelektual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Blitar

   Kecerdasan intelektual yang diterapkan oleh karyawan bank Muamalat Blitar yaitu dalam perhitungan selama bekerja diharuskan untuk selalu benar dan tepat karena ada konsekuensi disetiap kesalahan yang diperbuat oleh karyawan terutama perhitungan yang pasti berhubungan dengan kenyamanan nasabah, pada beberapa karyawan bank Muamalat pernah salah hitung dalam bekerja, tetapi tidak sampai merugikan perusahaan dan mengganggu kenyamanan nasabah. Selanjutnya jika menghadapi aktivitas perbankan mendadak sebisa mungkin mengusahakan untuk diselesaikan dengan solusinya minta bantuan rekanan bank lain untuk penyelesaian tercepat jika belum bisa diatasi internal perbankan. kemudian karyawan bank Muamalat dalam menjalankan tugas cepat dan pasti selesai sesuai dengan target yang ditetapkan. Selanjutnya semua karyawan bank Muamalat bagus dalam penguasaan kata guna menarik serta meyakinkan nasabah dan mitra perusahaan.

2. Implementasi Kecerdasan Emosional pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Blitar

   Kecerdasan emosional karyawan bank Muamalat Blitar perlu di manage untuk memberikan yang terbaik dalam kinerjanya seperti untuk lebih dewasa dan tenang dalam menghadapi nasabah, melayani dengan sepenuh hati. Selanjutnya kecerdasan emosional untuk menunjukkan profesionalitas karyawan bank Muamalat dengan mengontrol emosi dan tidak melibatkan masalah apapun saat bekerja. Kemudian karyawan bank Muamalat tidak pernah terbawa emosi saat bekerja. Serta karyawan bank Muamalat memiliki motivasi untuk berprestasi dalam bekerja meskipun tidak setiap hari. Karyawan bank Muamalat saat menghadapi nasabah meminta maaf dahulu kemudian membantu menyelesaikan masalah dan apabila terjadi sesuatu seperti keadaan dimana karyawan bank sedang down maka solusinya yaitu akan melakukan cuti untuk menenangkan diri. Penerapan kecerdasan emosional karyawan bank Muamalat Blitar tidak ada kendala yang berat karena setiap masalah yang terjadi di kantor harus diselesaikan saat itu juga sehingga tidak berlarut-larut.

3. Implementasi Kecerdasan Spiritual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Blitar

   Kecerdasan spiritual bagi karyawan bank Muamalat Blitar sebagai pengendali dari tindakan kecurangan saat bekerja. Karyawan bank Muamalat Blitar pernah tidak jujur dalam bekerja tetapi tidak pernah dalam hal yang dapat merugikan instansi/bank dan tidak mempengaruhi

kualitas kinerjanya. Selanjutnya karyawan bank Muamalat Blitar selalu terbuka dalam bekerja dengan selalu sharing antar rekan kerja. Kemudian karyawan bank Muamalat Blitar pasti memiliki pengetahuan terkait apa apa yang akan disampaikan kepada nasabah sehingga tidak sampai mengecewakan nasabah. Selanjutnya pada penerapan kecerdasan karyawan pada kecerdasan spiritual menjadi hal yang paling penting dalam penerapannya pada kinerja karyawan bank Muamalat sebagai pedoman untuk tidak melakukan kecurangan dalam bentuk apapun.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka disarankan atas beberapa hal berikut.

1. Bagi Instansi, Bank Muamalat Blitar sebaiknya selalu berhati-hati dalam perhitungan agar tidak mengecewakan nasabah dan juga untuk selalu jujur dalam hal sekecil apapun guna memperoleh kinerja karyawan yang optimal.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya melakukan pengembangan pada penelitian dengan menggunakan waktu-waktu tertentu seperti pada pandemi covid-19 atau setelah pandemi covid-19 guna mengetahui perbedaan dan mendapati temuan baru dilapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Ghani, Muhammad. 2005. *The Sprituality in Business*. Jakarta : PENA.

Akimas, Hari Nugroho, and Ahmad Alim Bachri. 2016. "Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Provinsi Kalimantan Selatan." *Jurnal Wawasan Manajemen* 4.

Anasrulloh, Muhammad. 2016. "Ref LB Prg EQ 2." *JuPEKO*.

Aprilia, Reni. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Menabung Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo." Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Ponorogo.

Arief Wangsa, Fadhlina. 2020. "Kecerdasan Intelektual Nabi Muhammad Saw. Dalam Perspektif Hadis." *Jurnal Wawasan Keislaman* 14(1).

Astuti, Rahmani, Ahmad Nadjib Burhani, Ahmad Baiquni, Danah Zohar, and Ian Marshall. 2007. *SQ Kecerdasan Spiritual*. IX. Bandung: PT Mizan Pustaka.

Black, Janine, Kihwan Kim, Shanggeun Rhee, Kai Wang, and Sut Sakchutchawan. 2019. "Self-Efficacy and Emotional Intelligence: Influencing Team Cohesion to Enhance Team Performance." *Team Performance Management* 25(1–2):100–119. doi: 10.1108/TPM-01-2018-0005.

Dewi, Purnama Sri. 2022. "Pengaruh Standar Layanan Frontliner Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan." Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, Padangsidimpuan.

Erina, Nila. 2021. "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah." Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Ponorogo.

Faisal. 2016. "Kecerdasan Intelektual Rasulullah SAW; Perspektif Hadis." *Jurnal Ulunnuha* 06(02).

Fatmawati, Wahyuni Nada. 2021. "Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complain Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun)." Intitit Agama Islam Negeri Ponorogo, Ponorogo.

Fitrah, Muh, and Luthfiyah. 2017. *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak .

Goleman, Daniel. 2000. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Goleman, Daniel. 2007. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Gomes, F. C. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 3rd ed. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Hamidah, Rani Setyaningrum, Nayati Utami, and Ika Ruhana. 2016. "Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol* 36(1).

Hamidah, Sulaiman, Rorlinda Yusof, and Zawawi Ismail. 2013. "Kecerdasan Emosi Menurut Al-Quran Dan Al-Sunnah: Aplikasinya Dalam Membentuk Akhlak Remaja." *The Online Journal of Islamic Education* 1(2).

Hamjah, Salasiah Hanin, Rosmawati Mohamad Rasit, and Fariza Md. Sham. 2012. "Role of Spiritual Aspect in the Learning Process of Islamic Studies Student." *Social Sciences (Pakistan)* 7(4):625–29. doi: 10.3923/sscience.2012.625.629.

Hartono, Jogiyanto, Ahmad Zaki, Purwanto, Catur Sugiyanto, Fatmawati Dewi, Eny Sulistyaningrum, and dkk. 2018. *Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Ismail, Ludin, Suherman Saleh, and Dedeng Abdul Gani Amruloh. 2018. "Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Wirausaha Muslim Di Kabupaten Purwakarta." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 8(1):2503–4413.

Jaya, I. Made Laut Mertha. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.

Joko, Hastho, Nur Utomo, Umar Nimran, Hamid &. Hamidah, and Nayati Utami. 2016. "International Journal of Management and Administrative Sciences (IJMAS) The Effect of Spiritual and Emotional Intelligence on the Job Satisfaction and Organizational Commitment: Study on Salespersons of Motorcycles in Special Region of Yogyakarta." *International Journal of Management and Administrative Sciences (IJMAS* 4(01):74–83.

Joseph, G. 1978. *Interpreting Psychological Test Data*. Vol. 1. New York: Newyork VNR.

Kapahang, Jennifer Octora, Christoffel Kojo, and Yantje Uhing. 2014. "Ref LB Prg 1." *Jurnal EMBA* 2(4):503–13.

Kurniawan, Rahmad. 2019. "Urgensi Bekerja Dalam Al-Qur'an." *TRANSFORMATIF* 3(1):42–67. doi: 10.23971/tf.v3i1.1240.

Kusumaryoko, Prayogo. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Revolusi Industri 4.0* . Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama.

Kusumawardani, Mawar Ratih, Brahma Wahyu, and Bambang Suwarsono. 2021. "Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai." *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 7(3):1263. doi: 10.37905/aksara.7.3.1263-1272.2021.

Mahmood, Arshad, and dkk. 2015. "Establishing Linkage between Intelligence, Emotional, Spiritual Quotient on Employees Performance in Governemnt Sector of Pakistan." *Mediterranean Journal of Social Sciences* 6.

Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan* . Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ma'rufah, Fitri Setya, and Siswanto. 2019. "Kecerdasan Dan Kinerja Karyawan." *Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 15.

Masjudin, and Syahyudin. 2017. "Teori Kecerdasaan Majemuk (Multiple Intellegence) Dan Teori Kecerdasan Emosi (Emotional Intelligence) Serta Relevansinya Dengan Konsep Pendidikan Islam." 15(I).

Mayer, John. D., Peter Salovey, and Caruso David. 2000. *Models of Emotional Intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.)*. Cambridge: Cambridge University Press.

Meyer, John. P. ,., and Natalie. J. Allen. 1984. "Testing the 'Side-Bet Theory' of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations." *Journal of Applied Psychology* 69(3).

Moleong, J. Lexy. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya.

Mujib, Abdul, and Jusuf Mudzakkir. 2000. *Nuansa-Nuansa Psikologi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Mujib, Abdul, and Jusuf Mudzakkir. 2001. *Nuansa-Nuansa Psikolog Islam*. Jakarta: Rajawali Press.

Noermijiati. 2013. *Kajian Tentang Aktualisasi Teori Herzberg, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Spiritual Manajer Operasional*. Malang: Universitas Brawijaya Press.

Nuraini, Fitri. 2017. "Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Pemahaman Akuntansi Dasar Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderating." *Journal of Accounting Science* 1(2):93–118. doi: 10.21070/jas.v1i2.892.

Pakpahan, Andrew Fernando, Adhi Prasetio, Edi Surya Negara, Kasta Gurning, Risanti Febrine Ropita Situmorang, Tasnim, Parlin Dony Sipayung, Ayudia Popy Sesilia, Puspita Puji Rahayu, Bonaraja Purba, Muhammad Chaerul, Ika Yuniwati, Valentine Siagian, and Gilny Aileen Joan Rantung. 2021. *Metodologi Penelitian Ilmiah*. 1st ed. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Prastowo, Andi. n.d. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Kebijakan Kinerja Karyawan), Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. Pertama. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Punch, Keith F., and Alis Oancea. 2014. *Introduction to Research Methods in Education*. 2nd ed. London: SAGE Publications Ltd.

Puspitacandri, Ardhiana, Warsono, Yoyok Soesatyo, Erny Roesminingsih, and Heru Susanto. 2020. "The Effects of Intelligence, Emotional, Spiritual and Adversity Quotient on the Graduates Quality in Surabaya Shipping Polytechnic." *European Journal of Educational Research* 9(3):1075–87. doi: 10.12973/EU-JER.9.3.1075.

Rahim, Abd. Rahman. 2020. *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Zahir Publishing.

Ramdhan, Muhammad. 2021. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.

Rohmah, Noer. 2018. "Integrasi Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosi (EQ) Dan Kecerdasan Spiritual (SQ) Dalam Meningkatkan Etos Kerja." 3:77–102.

Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish CV Budi Utama.

Rumondang, Citra. 2012. "Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan PT.

Angkasa Pura II Cabang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru." *Fakultas Ekonomi Universitas Riau*.

Safaria, Triantoro. 2005. *Intrerpersonal Inteligence : Metode Pengembangan Kecerdasan Interpersonal Anak*. 1st ed. Yogyakarta: Amara Books.

Sani, Achmad, and Vivin Maharani Ekowati. 2020. "Spirituality at Work and Organizational Commitment as Moderating Variables in Relationship between Islamic Spirituality and OCB IP and Influence toward Employee Performance." *Journal of Islamic Marketing* 11(6):1777–99. doi: 10.1108/JIMA-08-2018-0140.

Sari, Tiara Purnama. 2021. "Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan." Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, Bengkulu.

Sarnoto, Ahmad Zain, and Tuti Rahmawati. 2020. "Kecerdasan Emosional Dalam Perspektif Al-Qur'an." 10(1).

Septiarini, Ni Made Astri, and A. A. N. Eddy Supriyadinata Gorda. 2018. "Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Budaya Organisasi Dan Kinerja Karyawa." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 15.

Setiawan, Lukman. 2021. "The Effect of Emotional Intelligence, Organizational Commitment on the Team Performance of Hospital Officers in South Sulawesi and Central Sulawesi Province, Indonesia." *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing* 15(1):64–82. doi: 10.1108/IJPHM-04-2019-0028.

Setyawan, Dani. 2004. *Analisis Pengaruh Kepemimpinan (IQ, EQ, SQ) Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.

Silen, Adhi Prastistha. 2014. "Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Prestasi Akademik." *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi* 21(2):116–33.

Siyoto, Sandu, and Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sri Astuti, Winda, Herman Sjahruddin, and Susenohadi Purnomo. 2018. "Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Organisasi Dan Manajemen* (1):31–46. doi: 10.31227/osf.io/na7pz.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sukidi. 2002. *Kecerdasan Spiritual Mengapa SQ Lebih Penting Daripada IQ Da EQ*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sulaiman, Hamidah, Zawawi Ismail, and Rorlinda Yusof. 2013. "Keislaman Emosional." *Journal of Islamic Education* 1(2).

Suryabrata, Sumadi. 1998. *Pembimbing Ke Psikodiagnostik II*. Yogyakarta: Rake Sarasin.

Susanti. 2018. "Posisi Akal Dan Nafsu Dalam Islam Serta Peranannya Dalam Pendidikan Islam Berdasarkan Surat Ali-Imran Ayat 190-191 Dan Surat Shad Ayat 26." *Jurnal Pendidikan Islam* 10(2).

Sutriyati. 2020. "Analisis Pengaruh Experiental Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang.

Yantiek, Ermi. 2014. *Kecerdasan Emosi, Kecerdasan Spiritual Dan Perilaku Prososial Remaja*. Vol. 3.

Yenti K, Nofri, Machasin, and Chairul Amsal. 2014. "Ref LB Prg IQ 2." *Jom FEKON* 1(2).

Zohar, Danah, and Ian Marshall. 2005. *Spiritual Capital, Memberdayakan SQ Di Dunia Bisnis*. Bandung: PT Mizan Pustaka.

Zohar, Danah, and Ian Marshalll. 2000. *SQ: Spiritual Intelligence - The Ultimate Intelligence*. Great Britain: Bloomsbury.

LAMPIRAN 1

HASIL WAWANCARA DENGAN PAK RAMA

Hari/Tanggal : Senin, 18 April 2022

Jam : 10.00 WIB

Lokasi : Bank Muamalat Blitar

1. **Bagaimana peran kecerdasan intelektual bagi karyawan bank Muamalat Blitar?**
   Di bank muamalat pada proses awal rekrutmen membutuhkan kecerdasan intelektual, jadi otomatis orang-orang yang masuk sini punya kecerdasan intelektual dan untuk penerapannya dalam kinerja ya penting, jadi orang-orang yang masuk sini itu gampang memahami kalau diberi pekerjaan baru karena kecerdasan intelektualnya
2. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki kemampuan untuk mengenali menyambung dan merangkai kata – kata, membaca, menulis, dan berbicara dengan baik?**
   waduh kalo merangkai kata membaca, menulis nggak bagus, wah ya nggak bisa jalan bank nya, komunikasinya itu harus bagus, jadi pasti hasilnya bagus
3. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar ketika diberi pertanyaan dalam suatu masalah dapat langsung menjawab dengan cepat dan sigap?**
   Selama ini sih selalu cepat sigap, kecuali kalau kayak mbak mega ini kan marketing funding buat nyari uang terus dikasih tugas tambahan untuk mencari pembiayaan kalau tiba-tiba disuruh ngitung pendapatan nasabah itu kan bukan kemampuannya, ngerjain bisa, tapi lama perlu memahami dulu, bekerja di bank ya harus bisa memperhitungkan waktu, karena kita ada target yang harus dicapai
4. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar dapat melakukan perhitungan dengan cepat dan akurat?**
   belum pernah dan semoga tidak akan pernah ya, harus mengutamakan nasabah dalam keadaan apapun, kalau ada kesalahan perhitungan atau yang lain ya segera menghubungi nasabah minta maaf kemudian menjelaskan kebenarannya
5. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar menangani aktivitas perbankan yang bersifat mendadak?**
   kalau bisa di back up dan di handle kantor, sebisa mungkin kita usahakan dan diskusikan sama sama, kalau memang mepet nanti minta bantuan ke bank lain
6. **Bagaimana kondisi emosional karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya?**
   kecerdasan emosional ini banyak faktor ya yang mempengaruhi terutama kedewasaan, karena sedewasa-dewasanya orang pasti punya emosi, tapi

kecerdasan emosional ini bener-bener perlu di *manage,* pangkal masalah besar adalah ketika kita tidak bisa mengendalikan emosi, untuk memberikan yang terbaik pada nasabah

7. **Bagaimana pengaturan emosi dan sikap karyawan bank Muamalat Blitar dalam bekerja?**
   sebenarnya masalah kecerdasan emosional ini yang paling banyak dikantor, makanya perlu di manage dari diri setiap karyawan agar tidak terbawa saat menghadapi nasabah agar terlihat profesionalitasnya
8. **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah terbawa emosi saat bekerja hingga tidak bisa mengontrol diri?**
   nggak pernah sampek tidak terkontrol sih disini, dulu sempet dicabang lain pernah ada
9. **Àpakah karyawan bank Muamalat Blitar mempunyai motivasi untuk berprestasi dalam bekerja?**
   motivasi pasti ada, tapi ya nggak tiap hari ada. Memberikan motivasi dan briefing pada karyawan kan ada waktu doa pagi, tapi ya nggak tiap hari, kalau tiap hari bosen, jadi disampaikan ketika karyawan mulai turun semangat, mulai tidak fokus, emosional tidak stabil, sering sakit, itu sudah menunjukkan bahwa karyawan perlu motivasi, kalau sampai ke nasabah si saya enggak memotivasi, hanya menyarankan yang terbaik biasanya
10. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar saat ada masalah dalam menjalin kerjasama diantara karyawan dan nasabah?**
    masalah apapun utamakan nasabah dulu, kalau temen-temen lagi ada masalah diluar kantor, sebagai leader itu bukan dituntut untuk me-manage strategi yang bagus saja, harus paham, harus mengerti, tetapi juga harus tau ritme kerjanya karyawan, kalau capek butuh cooling down, butuh healing ya tak suruh cuti, gak mungkin tak suruh semangat tapi pikirannya kemana-mana, harus bekerjasama dengan baik, kita kan teamwork, kalau ada apa-apa diomongin dulu, kalau nggak bilang ya sudah saya lepas tangan
11. **Apakah terdapat kendala dalam implementasi kecerdasan emosional dan bagaimana solusinya?**
    ya ada, yang tadi tak bilang kalau ada masalah di luar kantor itu kadang terbawa, jadi tidak bersemangat kerja, solusinya ya itu tadi cuti dulu biar tenang, baru besok masuk lagi
12. **Bagaimana kondisi kecerdasan spiritual karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya?**
    Kalau untuk kecerdasan spiritual, memang di muamalat ini seratus persen harus muslim, nah artinya harus muslim, memang di bank syariah yang lain setahuku dulu kan saya juga pernah di mandiri syariah, bri syariah, di permata syariah juga pernah, malah setahu saya ada yang malah bank syariah itu pimpinannya malah katolik ada, nonmuslim trus di beberapa bank yang lain juga sepengetahuan saya untuk unit tertentu, untuk jabatan tertentu, karena dianggap dari bank lain itu lebih cakap direkrut tapi dia nonmuslim. Misalnya posisi direktur itu, nah di muamalat juga seperti itu, nah saya pribadi saya tes harus bisa ngaji, itu sudah basic. Nah di muamalat seperti itu. Itu memang culture yang dari dulu ada

13. **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah tidak jujur saat bekerja hingga tidak bisa merugikan bank Muamalat?**
    kalau sampai merugikan sih nggak pernah, tapi kalau bohong kayak misal, hari ini kemana? Ke nasabah itu pernah banget, tapi kalau sampai merugikan itu nggak, kalau maaf, *naudzubillahimindzalik* ya, saya ke nasabah ngambil uang 100jt pak, tapi yang disetor 50 jt atau seperti pak, nasabah minta diberikan uangnya tapi nasabah tidak di *callback*, *callback* itu telfon untuk konfirmasi, kan itu nggak boleh, jadi bukan belom pernah ada ya, tapi tidak pernah ada, harus selalu jujur apalagi kalau berhubungan sama nasabah
14. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki keterbukaan dalam bekerja ketika menghadapi masalah, dsb?**
    tak biasakan untuk terbuka dalam *teamwork*, kita harus sensitif, sebagai *leader* juga harus sensitif, *treatment* nya beda untuk setiap karyawan, biasanya tak panggil ke ruangan, kalau mau cerita ya cerita masalahnya, kemudian dicari jalan keluarnya
15. **Àpakah karyawan bank Muamalat Blitar mempunyai pengetahuan terkait produk, dan penawaran yang ditawarkan dalam bekerja?**
    harus paham terkait semua produk sebelum ditawarkan kepada nasabah
16. **Dari ketiga kecerdasan yang paling dominan memiliki kontribusi dan diterapkan karyawan bank Muamalat yaitu?**
    pasti kita bekerja dalam suatu organsasi itu kan banyak otak ya, banyak kemauan, nah makanya kita di organisasi itu kita dibatasi, dikunci oleh visi misi, semua karyawan yang bekerja disini harus mempunyai visi misi yang sama, menurut saya kalau orang punya kecerdasan spiritual pasti intelektual orangnya dan *manage* emosinya pasti bagus
17. **Apakah terdapat kendala dalam implementasi kecerdasan spiritual dan bagaimana solusinya?**
    tidak ada, semuanya harus di *manage* serapi mungkin agar memberikan dampak yang baik pada kinerja kita nanti

LAMPIRAN 2

HASIL WAWANCARA DENGAN BU MEGA

Hari/Tanggal : Senin/ 18 April 2022

Jam : 11.15 WIB

Lokasi : Bank Muamalat Blitar

1) **Bagaimana peran kecerdasan intelektual bagi karyawan bank Muamalat Blitar?**
   kecerdasan secara IQ ya berarti dia bisa diukur dari bagaimana, mungkin kalo dia sekolah itu nilai-niai itu dan didalam pekerjaan pun bank Muamalat itu kita ada standart penilaian
2) **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki kemampuan untuk mengenali menyambung dan merangkai kata – kata, membaca, menulis, dan berbicara dengan baik?**
   kalau untuk membaca, menulis, merangkai kata insyaallah semua karyawan Muamalat sudah bagus
3) **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar ketika diberi pertanyaan dalam suatu masalah dapat langsung menjawab dengan cepat dan sigap?**
   insyaallah begitu ya, kan saya sudah berpengalaman yang tidak sebentar di bank Muamalat, jadi secara knowledge dan lain sebagainya itu sudah lebih menguasai, kalau misalkan ada permasalahan dari nasabah, apa, langsung bisa menemukan solusinya oh seperti itu, seperti itu
4) **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar dapat melakukan perhitungan dengan cepat dan akurat?**
   kalau salah hitung pernah, itu kalau di Muamalat bisa koreksi, tapi akhirnya nanti kita harus membuat berita acara dan sebagainya seperti itu dan itupun pernah saya lakukan saat masih di awal-awal, karena kan kalau masih karyawan baru itu kan dari segi skill itu kan masih kurang ya, jadi masih rawan untuk melakukan kesalahan
5) **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar menangani aktivitas perbankan yang bersifat mendadak?**
   kalau menangani aktivitas atau permintaan mendadak nasabah ya tetap dilayani dengan baik, memang kesini itu mereka tujuannya memang untuk mengamankan uang mereka kan, daripada uangnya ada di rumah, memang lebih amannya uang itu ditaruh di bank dan fungsi bank sendiri itu untuk membantu mereka mengelola keuangan, sehingga jika memang nasabah membutuhkan, tetap kita layani dengan baik, toh nasabah itu itu kalau memang dia butuh, apalagi kalau yang nasabah wirausaha itu kan butuh perputaran uang usaha mereka ya, nanti kalau saat mereka ada dana lebih pasti akan kembali ke kita, mereka akan ingat, oh dia dilayani dengan baik walaupun uangnya keluar, sehingga saat butuh dana dia akan tetap menabung di Muamalat, malah bisa menjadi nasabah loyal

6) **Bagaimana kondisi emosional karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya?**
   kalau emosional ya gimana cara menjaga *attitude* mungkin ya, kalau intelektual kan lebih ke otak, nah kalau emosional itu lebih ke hati, bagaimana kita untuk lebih dewasa, lebih tenang untuk menghadapi nasabah-nasabah ataupun saat ada persoalan-persoalan
7) **Bagaimana pengaturan emosi dan sikap karyawan bank Muamalat Blitar dalam bekerja?**
   Seperti yang sudah kamu ketahui setiap hari aku harus ketemu nasabah, jadi sebisa mungkin aura positif harus selalu dibawa buat menghadapi nasabah, yang artinya pengontrolan emosi, komunikasi, menangani stress, dan yang berhubungan sama kecerdasan emosional ini harus dipake dan diterapkan untuk menunjukkan profesionalitas kita
8) **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah terbawa emosi saat bekerja hingga tidak bisa mengontrol diri?**
   nggak alhamdulillah, bisa diatur
9) **Àpakah karyawan bank Muamalat Blitar mempunyai motivasi untuk berprestasi dalam bekerja?**
   kalo motivasi itu sebenernya tetep semuanya dari diri sendiri, selama memang saya masih kerja di Muamalat, ya memang saya harus melaksanakan tugas dengan baik, masalah hasil itu adalah rejeki, kalau memotivasi nasabah itu lebih ke mengarahkan yang dibutuhkan nasabah
10) **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar saat ada masalah dalam menjalin kerjasama diantara karyawan dan nasabah?**
   kalau ada masalah sama nasabah yang minta maaf harus kita dulu, setelah itu di cross check dan dicari solusinya, nah kalau kita ada masalah diluar kantor atau kalau lagi *down* menenangkan diri dulu, kayak ngafe, ambil cuti, pokonya intinya menenangkan diri dulu, kalau emosi sudah stabil, sudah kita kembali lagi bekerja
11) **Apakah terdapat kendala dalam implementasi kecerdasan emosional dan bagaimana solusinya?**
   Insyaallah ndak pernah merugikan kalau ada masalah, kalau ada berbeda pendapat atau apa, itu biasa, bisa kita selesaikan, maksudnya saat itu yaudah saat itu, setelah itu ya selesai, kita tetep berteman, tetep mengerjakan tugas masing-masing
12) **Bagaimana kondisi kecerdasan spiritual karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya?**
   Kecerdasan spiritual ini ya hubungannya dengan ruhani ya, sisi keagamaan, walaupun intelektualnya kurang misalkan, kalau spiritual dan emosional insyaallah pasti bisa membawa diri dimanapun berada, tidak akan melakukan kecurangan dalam hal apapun saat bekerja
13) **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah tidak jujur saat bekerja hingga tidak bisa merugikan bank Muamalat?**
   sebenarnya kalau tidak jujur pernah si, tetapi untuk kepentingan nasabah ya, artinya tidak untuk memperkaya diri sendiri, ya namanya SOP itu kan pasti ada aturannya ya kan, bagaimana kita memanajemen risiko tersebut supaya

nasabah tetap terlayani dengan baik, tapi juga kita tidak merugikan perusahaan, misalkan nasabah itu kan setor tunai itu kan tidak boleh kita ambil, yang namanya SP itu kan nggak boleh, tapi kan asalkan kita ngambil uang nasabah untuk kita setorkan, artinya kita tidak mengambil uang nasabah, kemudian kita tilep uangnya, kan endak, tapi sebenarnya itu kita sudah membohongi institusi kan tapi tidak sampai merugikan institusi

14) **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki keterbukaan dalam bekerja ketika menghadapi masalah, dsb?**
selalu *sharing* satu sama lain ya, kalau ada apa-apa kan kita nggak mungkin diem-diem saja, pasti dibicarakn dengan temen-temen

15) **Àpakah karyawan bank Muamalat Blitar mempunyai pengetahuan terkait produk, dan penawaran yang ditawarkan dalam bekerja?**
pernah si salah info tentang produk, ya tapi setelah itu setelah mengerti apa yang benar ya kita sampaikan, bu mohon maaf kita ini sudah ada perubahan, atau lain sebagainya, itu ada beberap kekeliruan, ternyata sekarang itu sudah diperbarui seperti ini, begitu

16) **Dari ketiga kecerdasan yang paling dominan memiliki kontribusi dan diterapkan karyawan bank Muamalat yaitu?**
pengendalian emosi dan kecerdasan spiritual yang penting diterapkan saat bekerja

17) **Apakah terdapat kendala dalam implementasi kecerdasan spiritual dan bagaimana solusinya?**
Insyaallah ndak ada kendala sih ya, selalu bisa diatasi

LAMPIRAN 3

HASIL WAWANCARA DENGAN BU NOVI

Hari/Tanggal : Senin/ 18 April 2022

Jam : 13.20 WIB

Lokasi : Bank Muamalat Blitar

1. **Bagaimana peran kecerdasan intelektual bagi karyawan bank Muamalat Blitar?**
   iya memang kecerdasan intelektual diperlukan disepanjang pekerjaan kita, karena kita kan kalau bekerja selalu ada update ya, nah, dengan perkembangan-perkembangan sistem, atau kayak apa wawasan kayak pruduk, untuk bisa mengupdate dan mengikuti perkembangan
2. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki kemampuan untuk mengenali menyambung dan merangkai kata – kata, membaca, menulis, dan berbicara dengan baik?**
   selama aku disini setauku baik semua sih urusan itu, kayak membaca, menulis, merangkai kata, itu kan juga bagian dari komunikasi kita jadi harus baik
3. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar ketika diberi pertanyaan dalam suatu masalah dapat langsung menjawab dengan cepat dan sigap?**
   semaksimal mungkin diusahakan cepat dan tepat, pasti selesai
4. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar dapat melakukan perhitungan dengan cepat dan akurat?**
   kalau salah hitung pernah, trus solusinya itu yang pertama kita pol-polan dulu, apakah kita yang salah menginput, ataukah nasabah yang kurang memberi kek gitu nah nanti kalau sudah ketemu nanti dilaporkan ke atasan, nanti dibantu penyelesaiannya bersama, seperti apa, ya kan
5. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar menangani aktivitas perbankan yang bersifat mendadak?**
   kalau ada aktivitas mendadak dengan nasabah, ya diselesaikan misalkan tiba-tiba minta pencairan uang, ya kan kita ada tukab, ada rekanan bank yang bisa, dan ada lingkup BI sejauh ini, gak pernah ada penolakan permintaan nasabah
6. **Bagaimana kondisi emosional karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya?**
   bersosialisasi dengan teman, atasan, kan memerlukan kecerdasan emosional, jadi itu perlu diterapkan saat bekerja
7. **Bagaimana pengaturan emosi dan sikap karyawan bank Muamalat Blitar dalam bekerja?**
   untuk menghadapi nasabah itu harus profesional, seberat apapun masalah yang saya hadapi tidak boleh sampai terbawa dalam pekerjaan, itu kan pasti membutuhkan pengendalian kecerdasan emosional setiap karyawan
8. **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah terbawa emosi saat bekerja hingga tidak bisa mengontrol diri?**

belum pernah si kalo aku

9. **Àpakah karyawan bank Muamalat Blitar mempunyai motivasi untuk berprestasi dalam bekerja?**
   kalau motivasi ya nggak selalu, kadang-kadang aja, kayak misal ada case gitu ya terus kita nggak tau, nah itu kesempatan kita untuk kia lempar ke orang lain, dengan kita nggak tau apa-apa atau nggak apa lah ini challenge ku oh ini kesempatanku untuk bisa, kita tanya-tanya, kayak itu tugasnya marketing atau tugasnya BM, ya meskipun kita nggak tau ya jangan menyerah, oh ini bukan tugasmu, aku sih enggak, ya aku nanya sama marketing lain, BM lain, atau dengan temen-temen yang lain, kan kita juga lebih banyak temen trus menambah wawasan, kalau nasabah itu diarahkan kepada kepentingan dan kebutuhannya saja
10. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar saat ada masalah dalam menjalin kerjasama diantara karyawan dan nasabah?**
    kalau ada permasalah nasabah ya kita selalu minta maaf, karena kan apa ya, nasabah itu kan istilahnya kalau di bank Jatim itu kan raja, kita pasti salah apapun yang terjadi, makanya kita perlu solusi dari temen-temen lain, dari atasan, kita ada case kayak gini gimana penyelesaiannya, kita nggak boleh langsung ikutan marah kalo ada nasabah marah, kalau disini sih nggak pernah, kalau di surabaya dulu pernah, cuman ya itu meskipun kita bener tetep minta maaf, karena tugas dari pelayanan seperti itu
11. **Apakah terdapat kendala dalam implementasi kecerdasan emosional dan bagaimana solusinya?**
    paling ya ada selisih paham, tapi ya pasti diselesaikan saat itu juga
12. **Bagaimana kondisi kecerdasan spiritual karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya?**
    kecerdasan spiritual itu untuk rem nya kita, ketika kita melakukan kesalahan, disini kan banyak *fraud*, banyak kesempatan itu, dan itulah pentingnya kecerdasan spiritual ya seperti itu, oh ini salah seperti itu, kan yang paling di wanti-wanti itu ya *fraud* itu, kek seumpamanya itu bukan hak kita, tapi kita ambil, celahnya sangat besar, tetapi kalau kita punya kecerdasan spiritual dapat menahan diri, oh itu bukan rezeki kita, meskipun sebanyak apapun dan sebesar apapun kesempatan kita untuk bisa mendapatkannya
13. **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah tidak jujur saat bekerja hingga tidak bisa merugikan bank Muamalat?**
    aku nggak berani tidak jujur, aku apa adanya, ya kalau misalkan selisih ya aku bilang selisih, seumpama ada nasabah yang melakukan kayak, kan pernah tuh ada nasabah yang tiba-tiba ngasih tips, aku ya secara tegas menolak, kayak nasabah pembiayaan cair, kalau ada apa-apa dibantu itu si pernah, tapi kalau aku nggak pernah nerima sampai sekarang, didikanku dari dulu itu apapun yang diberikan orang lain itu ya nggak nasabah itu nggak boleh diterima, karena ketika kita menerima kita nanti ada hutang budi, dan itu kita nanti ada celah *fraud* juga, kayak oh dia pernah tak bantu, kenapa aku gak mbantu dee, nah tiba-tiba dia melakukan kesalahan kenak kita akhirnya karena kita sungkan, nah akhirnya kita membantu, nah itu sudah ada *fraud*-nya

14. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki keterbukaan dalam bekerja ketika menghadapi masalah, dsb?**
    sharing dengan teman-teman dengan atasan itu sih yang biasanya dilakukan, kalau ada masalah terus kita bisa menyelesaikan sendiri dan selesai dan sesuai dengan SOP nya ya sudah itu kan *case close* istilahnya masih tetap dengan cara yang benar diselesikan secara benar yaitu nggak usah dilaporkan, karena sudah sesuai dengan prosedurnya, tidak melakukan kesalahan, menurutku sih nggak perlu dilaporkan
15. **Àpakah karyawan bank Muamalat Blitar mempunyai pengetahuan terkait produk, dan penawaran yang ditawarkan dalam bekerja?**
    pengetahuan ya pasti harus paham sebelum ditawarkan ke nasabah biar gaada salah-salah yang bisa mengecewakan nasabah
16. **Dari ketiga kecerdasan yang paling dominan memiliki kontribusi dan diterapkan karyawan bank Muamalat yaitu?**
    profesionalitas si yang diperlukan saat bekerja
17. **Apakah terdapat kendala dalam implementasi kecerdasan spiritual dan bagaimana solusinya?**
    belum ada ya, selama masih mengikuti aturan dan tidak memberatkan diri sendiri semua masih aman

LAMPIRAN 4

HASIL WAWANCARA DENGAN MBAK VINA

Hari/Tanggal : Senin/ 19 April 2022

Jam : 16.00 WIB

Lokasi : Bank Muamalat Blitar

1) **Bagaimana peran kecerdasan intelektual bagi karyawan bank Muamalat Blitar?**
   IQ ya penting, soalnya kita kan dalam bekerja itu kan harus cepet toh, misal nih, dari atasan ada pembaruan, contohnya produknya baru kita harus anu harus tanggap, nggak diuruki teko awal, nggak, kalau IQ nya bagus, kan oh berarti kalau permasalahannya gini penanganannya gini
2) **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki kemampuan untuk mengenali menyambung dan merangkai kata – kata, membaca, menulis, dan berbicara dengan baik?**
   alhamdulillah seperti yang kamu tau, perkara itu kan memang pasti dikuasai apalagi untuk melayani nasabah
3) **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar ketika diberi pertanyaan dalam suatu masalah dapat langsung menjawab dengan cepat dan sigap?**
   iya pernah dikasih tugas cepet dan harus selesai dan ya selesai
4) **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar dapat melakukan perhitungan dengan cepat dan akurat?**
   kalau aku sih alhamdulillah belum pernah ada masalah perhitungan, kayak spesial nisbah, SN, tabungan rencana dll
5) **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar menangani aktivitas perbankan yang bersifat mendadak?**
   oh iya pernah mendadak kayak biasanya kalau marketing nya keluar aku udah tutup tiba-tiba nyuruh buat tabungan mendadak, atau tiba-tiba nyuruh input deposito baru tapi nggak sampek melebihi jam kerja jadi ya bisa diselesikan
6) **Bagaimana kondisi emosional karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya?**
   pentingnya kecerdasan emosional semisal kita ada konflik diluar pekerjaan, nah dirumah atau semisal permasalahan sama keluarga atau sama pacar, sama temen harus bisa mengatur emosional kita dalam bekerja, kalau nggak bisa mengatur emosional kita misal nih kayak ada nasabah rewel itu secara tidak langsung melok nyentak, harus melayani sepenuh hati
7) **Bagaimana pengaturan emosi dan sikap karyawan bank Muamalat Blitar dalam bekerja?**
   kecerdasan emosional ini itu tadi ngadepin nasabah, rekan kerja juga, keadaan dikantor akan selalu diusahakan stabil biar adem dan terlihat profesional
8) **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah terbawa emosi saat bekerja hingga tidak bisa mengontrol diri?**

alhamdulillah aku nggak pernah kebawa emosi saat bekerja

9) **Àpakah karyawan bank Muamalat Blitar mempunyai motivasi untuk berprestasi dalam bekerja?**
   kalau aku selalu termotivasi untuk berpestasi karena aku orangnya ambisi, karena kalau aku bisa menjadi nomer 1 kenapa harus nomor 2, kalau nasabah biasanya tak kasih banyak pilihan yang menurutku menguntungkan nasabah dan bank ya
10) **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar saat ada masalah dalam menjalin kerjasama diantara karyawan dan nasabah?**
   kalau ada masalah sama nasabah itu penyelesaiannya membantu memberikan jalan keluar yang terbaik, pertama opo ya, ngelus-ngelus gitu kemudian diselesaikan, kalau sama rekan kerja ya pernah tapi pas tukaran yo tukaran tapi pas wes mari yaudah, pekerjaan kita kan saling butuh, aku yo butuh mbak mega, bu novi, mbak ghina, pak rama, kalau semisal kita berantem terus dendam-dendaman ya terus ke siapa gitu kan
11) **Apakah terdapat kendala dalam implementasi kecerdasan emosional dan bagaimana solusinya?**
   itu tadi sih tukaran tapi lek wes selesai yaudah
12) **Bagaimana kondisi kecerdasan spiritual karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya?**
   kita kan bekerja di lingkup syariah jadi ya penting kecerdasan spiritual diterapkan, kita kan bekerja di bank, kalau kita tidak mementingkan spiritual, nanti kita akan melakukan *fraud* atau curang dalam bekerja, kalau kita punya jiwa-jiwa agama insyaallah bebas dari kecurangan
13) **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah tidak jujur saat bekerja hingga tidak bisa merugikan bank Muamalat?**
   pernah si tidak jujur waktu laporan tapi nggak sampek merugikan perusahaan, kalo ke nasabah ya nggak pernah
14) **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki keterbukaan dalam bekerja ketika menghadapi masalah, dsb?**
   sharing dan terbuka pasti, wong aku gaiso meneng dewe
15) **Àpakah karyawan bank Muamalat Blitar mempunyai pengetahuan terkait produk, dan penawaran yang ditawarkan dalam bekerja?**
   nggak pernah si sampek salah info ke nasabah terkait produk, soalnya kan aku ada kontrak sama supervisor trus memahami, mempelajari itu ya bareng-bareng kek misal ada produk-produk baru kita
16) **Dari ketiga kecerdasan yang paling dominan memiliki kontribusi dan diterapkan karyawan bank Muamalat yaitu?**
   spiritual paling penting diterapkan dalam bekerja, karena kalo orang yang berilmu dan beradab akhlaqul karimah insyaallah semuanya itu akan baik-baik saja, kalo meskipun kita IQ nya pinter, kalo secara spiritualnya kurang kerjanya nggak terarah
17) **Apakah terdapat kendala dalam implementasi kecerdasan spiritual dan bagaimana solusinya?**
   kalo aku sih nggak ada kendala insyaallah ya

LAMPIRAN 5

HASIL WAWANCARA DENGAN MBAK GHINA

Hari/Tanggal : Senin/ 18 April 2022

Jam : 16.15 WIB

Lokasi : Bank Muamalat Blitar

1) **Bagaimana peran kecerdasan intelektual bagi karyawan bank Muamalat Blitar?**
   iya memang kalau mau rekrut karyawan itu harus tes untuk mengetahui kecerdasan intelektualnya. Kalau orang berintelektual kan gampang untuk menerima ilmu baru dalam dunia kerja. Juga memang dari pusat mengintruksikan dalam tes awal posisi teller dan cs itu untuk mengetahui intelektualnya. Selebihya akan diadakan training terkait yang lainnya
2) **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki kemampuan untuk mengenali menyambung dan merangkai kata – kata, membaca, menulis, dan berbicara dengan baik?**
   kalau merangkai kata, membaca, menulis, dan berbicara pasti baik ya, harus selalu disiapkan untuk menghadapi rekan dan nasabah dalam bekerja
3) **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar ketika diberi pertanyaan dalam suatu masalah dapat langsung menjawab dengan cepat dan sigap?**
   pernah pokonya tepat waktu, pernah lembur juga si, tapi nggak sampek mualem gitu yang penting selesai
4) **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar dapat melakukan perhitungan dengan cepat dan akurat?**
   pernah si salah ngitung, misal transaksiku itu salah, iku onok pengulangan transaksi, perbaikan jadi bisa di revisi, kalau berhubungan sama nasbah, ya nasabah e tak hubungi, kalo gabisa dihubungi ya tak pending sampe nasabah e kembali lagi
5) **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar menangani aktivitas perbankan yang bersifat mendadak?**
   aktivitas mendadak misale pencairan uang tiba-tiba itu menyangkut asuransi keuangan juga toh, uang kan juga diansuransikan, jadi gak bisa sembarangan aku punya uang stock banyak dalam jumlah banyak, kalo misal mendadak biasanya konfirmasi sama mbak mega, kongkalikong ngunuloh, kalau bisa diundur lebih baik diundur, atau kalo nggak bisa di transfer aja, atau cara lainnya tukab dengan rekanan bank lain
6) **Bagaimana kondisi emosional karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya?**
   kecerdasan emosional kan pengontrolan emosi yang penting, jadi penerapannya kayak pelayanan pada nasabah kan harus menunjukkan yang terbaik toh, semangatnya kita itu harus seger, senyumnya itu harus rela

7) **Bagaimana pengaturan emosi dan sikap karyawan bank Muamalat Blitar dalam bekerja?**
   harus full senyum dalam keadaan apapun, profesional dong, dikontrol emosinya, jadi karyawan bank emang gaoleh emosian
8) **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah terbawa emosi saat bekerja hingga tidak bisa mengontrol diri?**
   nggak pernah sih sampek yang nggak terkendali gitu
9) **Àpakah karyawan bank Muamalat Blitar mempunyai motivasi untuk berprestasi dalam bekerja?**
   pasti ada lah, bekerja kan harus ada motivasine, diawali dari diri sendiri dong nggak mengandalkan atasan, ngkok atasan e ganti malah berubah, biasanya kan banyak antrian toh, jadi jarang
10) **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar saat ada masalah dalam menjalin kerjasama diantara karyawan dan nasabah?**
   nggak pernah sih ada masalah sama nasabah atau karyawan lain, karena ganggu, kalau berantem itu mengganggu aktivitas kerja
11) **Apakah terdapat kendala dalam implementasi kecerdasan emosional dan bagaimana solusinya?**
   nggak ada, usahakan untuk tidak mengganggu aktivitas pekerjaan kita, biar nyaman
12) **Bagaimana kondisi kecerdasan spiritual karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya?**
   kecerdasan ini spiritual ini buat aku pribadi sebagai pondasinya aku dalam bekerja, setiap aku mau curang nah kecerdasan ini yang nahan diriku
13) **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah tidak jujur saat bekerja hingga tidak bisa merugikan bank Muamalat?**
   pernah nggak jujur sih, waktu laporan harian itu sih, tapi ngga sampek merugikan sih, nggak sing kayak uang e nasabah tak taruh rekeningku, kan nggak, jujur pasti kalau ke nasabah
14) **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki keterbukaan dalam bekerja ketika menghadapi masalah, dsb?**
   terbuka sih, selama ini selalu bilang ke bu Novi karena beliau adalah atasan saya dan penanggung jawab saya, maka saya *join, dual control*
15) **Àpakah karyawan bank Muamalat Blitar mempunyai pengetahuan terkait produk, dan penawaran yang ditawarkan dalam bekerja?**
   belajar bareng dong sebelumnya, jadi nggak sampek salah paham dan salah info
16) **Dari ketiga kecerdasan yang paling dominan memiliki kontribusi dan diterapkan karyawan bank Muamalat yaitu?**
   dalam bekerja sih yang paling banyak diterapkan terutama spiritualnya sih, baru emosional dan intelektualnya
17) **Apakah terdapat kendala dalam implementasi kecerdasan spiritual dan bagaimana solusinya?**
   apa ya? aku ngikuti jalan yang benar ae sih, jadi belum ada kendalanya

LAMPIRAN 6

HASIL WAWANCARA DENGAN BU INDRI

Hari/Tanggal : Senin/ 18 April 2022

Jam : 14.00 WIB

Lokasi : Bank Muamalat Blitar

1. **Bagaimana peran kecerdasan intelektual karyawan bank Muamalat Blitar menurut nasabah?**
   kayaknya yo mbak, orang-orang disini itu intelektualnya pasti bagus, lah pandanganku dan wong-wong kene iku orang sing kerja di bank pasti pinter-pinter, dari gayane, cara ngomonge wes ketok pintere
2. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki kemampuan untuk mengenali menyambung dan merangkai kata – kata, membaca, menulis, dan berbicara dengan baik?**
   selama aku jadi nasabah dan dilayani disini aman, ga pernah ada kekeliruan
3. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar ketika diberi pertanyaan dalam suatu masalah dapat langsung menjawab dengan cepat dan sigap?**
   yang kelihatan dalam pelayanan sih cepet tergantung antrian ae
4. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar dapat melakukan perhitungan dengan cepat dan akurat?**
   alhamdulillah ndak tau krungu-krungu gosip salah ngitung mbak, dan aku sendiri ya nggak pernah ngalami
5. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar menangani aktivitas perbankan yang bersifat mendadak dan apakah nasabah pernah melakukan aktivitas tersebut?**
   aku nggak pernah ndadak-ndadak mbak, ngikuti prosedur ae
6. **Bagaimana kondisi emosional karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya menurut nasabah?**
   emosi-emosi itu ya, yawes gimana caranya ngga kebawa emosi kapanpun dimanapun
7. **Bagaimana pengaturan emosi dan sikap karyawan bank Muamalat Blitar dalam bekerja?**
   karyawan bank sini iku ya ramah-ramah, senyum terus, mesti disapa, yo wes hafal namaku pisan sepertinya
8. **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah terbawa emosi saat bekerja hingga tidak bisa mengontrol diri?**
   belum pernah nemui karyawan bank kene emosian
9. **Àpakah karyawan bank Muamalat Blitar memberikan motivasi menabung dsb kepada nasabahnya?**
   nggak pernah koyok e mbak, kan antri biasae, nanti kalo lama-lama kasian sing ngantri

10. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar saat ada masalah dalam menjalin kerjasama diantara karyawan dan nasabah?**
    aku nggak pernah onok mbak, enak tenang-tenang aja, ini yang tak suka nabung ndek sini
11. **Apakah terdapat kendala dalam implementasi kecerdasan emosional dan bagaimana solusinya?**
    nggak mbak, ya mungkin masalah teknis ngene kayak AC mati, jadi kurang nyaman, soale kepanasan
12. **Bagaimana kondisi kecerdasan spiritual karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya?**
    kecerdasan spiritual karyawan Muamalat iki ketok mbak, dari cara ngomong yang santun, trus penampilannya juga wes ketok jelas
13. **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah tidak jujur saat bekerja hingga tidak bisa merugikan bank Muamalat?**
    nggak pernah tau sih mbak, selama ini tabunganku aman aman ae kok, kyok e yo jujur semua orang-orang disini mbak
14. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki keterbukaan dalam bekerja ketika menghadapi masalah, dsb?**
    kalau ada apa-apa sama tabunganku ya pasti diomongno mbak dengan alasan sing jelas dan gak ditutup-tutupi, ngunu setauku mbak
15. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar mempunyai pengetahuan terkait produk, dan penawaran yang ditawarkan dalam bekerja?**
    insyallah mbak terbuka opo ae kalau ada masalah, percaya ae wes sama orang-orang e, aman lah bisa dipercaya kok
16. **Dari ketiga kecerdasan yang paling dominan memiliki kontribusi dan diterapkan karyawan bank Muamalat yaitu?**
    menurut pandanganku ya mbak, emosional ambek spiritual e wes buagus disini iku
17. **Apakah terdapat kendala terkait kecerdasan spiritual karyawan dan bagaimana solusinya?**
    alhamdulillah, ndak onok kendala mbak

LAMPIRAN 7

HASIL WAWANCARA DENGAN PAK IMAM

Hari/Tanggal : Senin/ 18 April 2022

Jam : 15.05 WIB

Lokasi : Bank Muamalat Blitar

1. **Bagaimana peran kecerdasan intelektual karyawan bank Muamalat Blitar menurut nasabah?**
   ndak perlu ditanya lagi dek, dari *casing* keliatannya itu orang-orang pinter, dari cara bicara dan meyakinkan nasabah kayak saya ini juga sudah seperti orang-orang intelek berdasi rapi pada umumnya
2. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki kemampuan untuk mengenali menyambung dan merangkai kata – kata, membaca, menulis, dan berbicara dengan baik?**
   bagus bagus, orang bank sini
3. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar ketika diberi pertanyaan dalam suatu masalah dapat langsung menjawab dengan cepat dan sigap?**
   tergantung kayaknya, pernah lama pernah cepet, tapi alhamdulillah nggak ada masalah dengan itu
4. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar dapat melakukan perhitungan dengan cepat dan akurat?**
   saya pernah ke teller itu salah sedikit tapi ya mbaknya gercep langsung dibenerin, aman
5. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar menangani aktivitas perbankan yang bersifat mendadak dan apakah nasabah pernah melakukan aktivitas tersebut?**
   apa ya, ndak sih kalau mendadak, aku kan ada kontaknya orang bank sini, jadi kalau ada apa-apa aku tanya dulu ke karyawannya itu tadi
6. **Bagaimana kondisi emosional karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya menurut nasabah?**
   ngontrol emosi supaya tidak stress gitu ya, sekalian menjaga *attitude,* perkara ini kan perlu diatur ya dek, pinter-pinter ngatur aja sih sebagai nasabah juga, biar sama-sama enaknya
7. **Bagaimana pengaturan emosi dan sikap karyawan bank Muamalat Blitar dalam bekerja?**
   ramah-ramah pegawainya ya, dianggap kayak saudara sendiri loh kalau ketemu dibank itu
8. **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah terbawa emosi saat bekerja hingga tidak bisa mengontrol diri?**
   nggak pernah ada setauku
9. **Àpakah karyawan bank Muamalat Blitar memberikan motivasi menabung dsb kepada nasabahnya?**

bukan motivasi sih menurutku, cuman mereka promosi aja gitu dek, jadi kayak memotivasi untuk rajin menabung buat masa depan yang tidak menentu

10. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar saat ada masalah dalam menjalin kerjasama diantara karyawan dan nasabah?**
    ndak ada, cuman pernah yang di apa itu deknamanya, online internet, iya m din, ya sudah tinggal datang kesini, sudah selesai masalahnya
11. **Apakah terdapat kendala dalam implementasi kecerdasan emosional dan bagaimana solusinya?**
    alhamdulillah aman ya, kan untuk hijrah jadi nyari yang bener-bener syariah biar terhindar dari kegaduhan
12. **Bagaimana kondisi kecerdasan spiritual karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya?**
    kecerdasan spiritual ya, saya pernah kepagien kesini, em jam berapa ya, jam 8 kurang kayaknya otomatis saya disuruh masuk kan ya, abis saya masuk pintu ditutup trus saya dipersilahkan buat ikut berdoa, ternyata tiap pagi bank Muamalat mengadakan doa pagi, kan sudah terlihat itu spiritualnya
13. **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah tidak jujur saat bekerja hingga tidak bisa merugikan bank Muamalat?**
    setau saya ya nggak pernah ada berita tidak jujur ya dek, aman kok, saya juga masih bertahan disini kan karena itu juga salah satunya
14. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki keterbukaan dalam bekerja ketika menghadapi masalah, dsb?**
    pengalaman saya selama jadi nasabah disini itu ya ndak pernah ada yang disembunyikan terkait yang berhubungan sama saya, nasabahnya ya, mungkin ya memang sudah aturan dari banknya begitu
15. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar mempunyai pengetahuan terkait produk, dan penawaran yang ditawarkan dalam bekerja?**
    pernah tapi ya nggak fatal, cuma ngasih tau produk tapi langsung dikonfirmasi yang bener, langsung di telfon saya waktu itu, padahal belum tentu saya tertarik tapi tetep saja ditindaklanjuti gitu
16. **Dari ketiga kecerdasan yang paling dominan memiliki kontribusi dan diterapkan karyawan bank Muamalat yaitu?**
    sepertinya spiritual ya yang mantap disini
17. **Apakah terdapat kendala terkait kecerdasan spiritual karyawan dan bagaimana solusinya?**
    tidak ada

LAMPIRAN 8

HASIL WAWANCARA DENGAN BU SITI

Hari/Tanggal : Selasa/ 19 April 2022

Jam : 13.20 WIB

Lokasi : Bank Muamalat Blitar

1. **Bagaimana peran kecerdasan intelektual karyawan bank Muamalat Blitar menurut nasabah?**
   waduh kurang paham aku mbak, lek wong awam koyok aku ngene nggeh ndelok e wong wong muamalat iki wong wong intelek kabeh
2. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki kemampuan untuk mengenali menyambung dan merangkai kata – kata, membaca, menulis, dan berbicara dengan baik?**
   loalah ya wes pasti toh mbak wong intelek kabeh kok
3. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar ketika diberi pertanyaan dalam suatu masalah dapat langsung menjawab dengan cepat dan sigap?**
   responnya sih cepet sigap dengan baik hati ngunu mbak, tapi ya kadang suwe nanganine, iki sing pernah tak alami loh yo
4. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar dapat melakukan perhitungan dengan cepat dan akurat?**
   nggak mbak, aman aman ae
5. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar menangani aktivitas perbankan yang bersifat mendadak dan apakah nasabah pernah melakukan aktivitas tersebut?**
   aku nabung ndek kene iku nyisihno uangku mbak gawe anakku sekolah kuliah, jadi aku sek onok simpenan dewe lek onok sing mendadak wes dikiro-kiro
6. **Bagaimana kondisi emosional karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya menurut nasabah?**
   kudu diatur iku ya, benno gak marah-marah, mureng-mureng ngunu, kan jarene semua masalah bisa diselesaikan dengan kepala dingin, iyo toh mbak
7. **Bagaimana pengaturan emosi dan sikap karyawan bank Muamalat Blitar dalam bekerja?**
   keadaan bank iki nyaman ae mbak, pas aku pengen hijrah makane rene, makek bank syariah, wong bank e syar'i syar'i, mesti salam, senyum, ramah kabeh sampek satpam-satpam e
8. **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah terbawa emosi saat bekerja hingga tidak bisa mengontrol diri?**
   nggak onok nggak
9. **Àpakah karyawan bank Muamalat Blitar memberikan motivasi menabung dsb kepada nasabahnya?**
   biasae mbak mbak e iku ngewarahi sing apik piye, rajin menabung dan mikirno masa depan ben terjamin dan nggak bingung nggolek-nggolek

10. **Bagaimana karyawan bank Muamalat Blitar saat ada masalah dalam menjalin kerjasama diantara karyawan dan nasabah?**
    masalah opo ya mbak, penak kok ndek kene, nek misale onok opo-opo wong kene pasti mbantu kok dan bertangung jawab, gak tau kasar
11. **Apakah terdapat kendala dalam implementasi kecerdasan emosional dan bagaimana solusinya?**
    wes nggolek aman ae, ben penak toh ya
12. **Bagaimana kondisi kecerdasan spiritual karyawan bank Muamalat Blitar dan juga penerapannya?**
    spiritual iku oh iyo mbak, sore-sore waktu aku rene iku mesti onok sing ngaji, trus tontonan tv e ikuloh biasae ngaji, iku opo jenenge mbak, yaa murottal, bajue pisan wes ketok mbak syar'I, ngomongng e yo gak tau kasar
13. **Apa karyawan bank Muamalat Blitar pernah tidak jujur saat bekerja hingga tidak bisa merugikan bank Muamalat?**
    enggak mbak, insyaallah aku percoyo e lek wonge jujur kabeh, gak tau merasa dirugikan aku
14. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar memiliki keterbukaan dalam bekerja ketika menghadapi masalah, dsb?**
    nggak tau onok mbak sing ditutup-tutupi lek masalah nasabah kyok e mbak, tabunganku lek onok opo-opo ya gak tau ditutup-tutupi, wong aku rutin rene
15. **Apakah karyawan bank Muamalat Blitar mempunyai pengetahuan terkait produk, dan penawaran yang ditawarkan dalam bekerja?**
    aku ya percoyo-percoyo ae mbak ambek wong bank kene, insyaallah mesti bener e
16. **Dari ketiga kecerdasan yang paling dominan memiliki kontribusi dan diterapkan karyawan bank Muamalat yaitu?**
    spiritual e mbak jan jos wes, emosional e pisan mbak stabil
17. **Apakah terdapat kendala terkait kecerdasan spiritual karyawan dan bagaimana solusinya?**
    insyaallah, aku gak tau onok kendala serius mbak, tapi tonggoku iku tau lali pin dadi keblokir bank sing di hp iku mbak, oh iyo Mdin

LAMPIRAN 9

DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN KARYAWAN DAN NASABAH BANK MUAMALAT BLITAR

LAMPIRAN 10

SURAT IJIN OBSERVASI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881
Website : www.uin-malang.ac.id Email : info@uin-malang.ac.id

Nomor : B-41/FEK.1/PP.00.9/02/2021 21 Februari 2022
Lampiran : -
Perihal : **Ijin Penelitian Skripsi**

Kepada Yth.
Pimpinan Bank Muamalat KCP Blitar
Ruko MTC Blok H, Kepanjen Lor, Kepanjen Kidul, Blitar
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka memenuhi tugas akhir bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang untuk melakukan penelitian lapangan pada lembaga atau perusahaan.

Oleh karena itu, kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya berkenan untuk memberikan ijin penelitian di instansi Bapak/Ibu pimpin kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa	:	I'anatul Mardliyyah
NIM	:	18540167
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Semester	:	VIII (Delapan)
Contact Person	:	08883878424
Judul Penelitian	:	Implementasi Kecerdasan Intelektual, Emosional, Spiritual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar

Perlu kami sampaikan bahwa data-data yang diperlukan sebatas kajian keilmuan dan tidak dipublikasikan.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Tembusan disampaikan kepada Yth :
1. Dekan Sebagai Laporan,
2. Kabag Tata Usaha,
3. Kasubag. Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni,
4. Arsip.

LAMPIRAN 11

BUKTI KONSULTASI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
Jalan Gajayana Nomor 50, Telepon (0341)551354, Fax. (0341) 572533
Website: http://www.uin-malang.ac.id Email: info@uin-malang.ac.id

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI/TESIS/DISERTASI

IDENTITAS MAHASISWA

NIM : 18540167
Nama : I`ANATUL MARDLIYYAH
Fakultas : EKONOMI
Jurusan : PERBANKAN SYARI`AH
Dosen Pembimbing 1 : KHUSNUDIN,S.Pi, M.Ei
Dosen Pembimbing 2 :
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi :

Analisis Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual pada Kinerja Karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar"

IDENTITAS BIMBINGAN

No	Tanggal Bimbingan	Nama Pembimbing	Deskripsi Bimbingan	Tahun Akademik	Status
1	2021-11-09	KHUSNUDIN,S.Pi, M.Ei	Bimbingan dan Konsultasi Judul Skripsi	2021/2022 Ganjil	Sudah Dikoreksi
2	2021-11-16	KHUSNUDIN,S.Pi, M.Ei	Konsultasi Penelitian Terdahulu	2021/2022 Ganjil	Sudah Dikoreksi
3	2022-01-25	KHUSNUDIN,S.Pi, M.Ei	Bimbingan dan Konsultasi Bab 1 dan 2	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi
4	2022-02-17	KHUSNUDIN,S.Pi, M.Ei	Bimbingan dan Konsultasi Bab 1, 2, dan 3	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi
5	2022-02-25	KHUSNUDIN,S.Pi, M.Ei	Revisi Bab 1, 2 dan 3	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi
6	2022-03-15	KHUSNUDIN,S.Pi, M.Ei	Konsultasi Seminar Proposal	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi
7	2022-04-07	KHUSNUDIN,S.Pi, M.Ei	Konsultasi Pertanyaan Wawancara	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi
8	2022-05-19	KHUSNUDIN,S.Pi, M.Ei	Bimbingan dan Konsultasi Bab 4 dan 5	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi
9	2022-05-28	KHUSNUDIN,S.Pi, M.Ei	Seminar Hasil dan Revisi Bab 4 dan 5	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi
10	2022-06-14	KHUSNUDIN,S.Pi, M.Ei	Konsultasi Sidang Skripsi	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi

Malang : 14 Juni 2022

Dosen Pembimbing 2

Dosen Pembimbing 1

KHUSNUDIN,S.Pi, M.Ei

Kajur / Kaprodi,

LAMPIRAN 12

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap	: I'anatul Mardliyyah
Tempat/Tgl Lahir	: Pasuruan/09 Mei 2001
Alamat Asal	: Dsn. Rajeg RT.03 RW.16 Ds. Sumbergedang Kec. Pandaan Kab. Pasuruan Jawa Timur
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi
Tahun Akademik	: 2018
Telepon/HP	: 08883878424
Email	: ianatulmardliyyah11@gmail.com

Pendidikan Formal

2004-2005	: RA. Mathlaussibyan
2006-2012	: MI. Mambaul Ulum
2013-2014	: MTs. Akselerasi Amanatul Ummah
2015-2017	: MBI Amanatul Ummah
2018-2022	: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non Formal

2018/2019	: Program Khusus Pengembangan Bahasa Arab (PKPBA)
2019/2020	: Program Khusus Pengembangan Bahasa Inggris (PKPBI)

Pengalaman Organisasi

2018-2019	: Anggota LSO Literasi PMII "Moch.Hatta"
2018-2019	: Anggota Divisi Humfo Ikatan Mahasiswa Pasuruan
2019-2020	: Anggota Divisi Enterpreneur Himpunan Mahasiswa PBS
2019-2020	: Anggota BSO PSDM Kopri PMII "Moch.Hatta"
2020-2021	: Anggota Divisi Pengkaderan Ikatan Mahasiswa Pasuruan
2020-2021	: Koordinator Divisi PSDM Himpunan Mahasiswa PBS

LAMPIRAN 13

TURNITIN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
UP2M - FAKULTAS EKONOMI
Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
(FORM C)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: **Eka Wahyu Hestya Budianto, Lc., M.Si**
NIP	: **198908082020121002**
Jabatan	: **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama	: **I'anatul Mardliyyah**
NIM	: **18540167**
Handphone	: **08883878424**
Prodi/Konsentrasi	: **Perbankan Syariah**
Email	: **ianatulmardliyyah11@gmail.com**
Judul Skripsi	: **Implementasi Kecerdasan Intelektual, Emosional dan Spiritual pada Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Kota Blitar**
Pembimbing	: **Khusnudin, M.Ei**

Menerangkan bahwa penulisan skripsi mahasiswa tersebut di atas dinyatakan ***BEBAS PLAGIARISME*** dari ***TURNITIN*** dengan nilai *Originaly report:*

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
7%	8%	2%	4%

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 04 Juli 2022
UP2M

Eka Wahyu Hestya Budianto, Lc., M.Si
NIP. 198908082020121002

Skripsi

ORIGINALITY REPORT

7%	8%	2%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	3%
2	etd.iain-padangsidimpuan.ac.id Internet Source	2%
3	ejournal.uinib.ac.id Internet Source	1%
4	al-irsyad.kuis.edu.my Internet Source	1%
5	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	< 1%
Exclude bibliography	Off		