

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Pengertian Bekerja**

Banyak sekali yang mendorong manusia untuk bekerja. Salah satunya adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup. Orang giat bekerja karena ada hal yang ingin mereka peroleh salah satunya yang sangat penting adalah untuk mendapatkan uang. Islam mewajibkan setiap umatnya bekerja untuk mencari rezeki dan pendapatan bagi kelangsungan hidupnya.

Bekerja adalah kegiatan manusia yang di lakukan secara rutin atas dasar kewajiban dan tanggung jawab untuk dirinya sendiri, orang lain juga perusahaan tanpa merugikan siapapun (Irsyad, 2013 :15).

Dalam pekerjaan terkandung tiga aspek yang harus dipenuhi individu secara nalar, yaitu :

- a. Aktifitas yang dilakukan karena ada dorongan tanggung jawab.
- b. Apa yang dilakukan karena kesengajaan dan terencana. Oleh karena itu terkandung didalamnya suatu gabungan antara rasa dan rasio.
- c. Yang dilakukan karena ada tujuan yang luhur, yang memberi makna bagi dirinya. Bukan hanya sekedar kepuasan biologis akan tetapi untuk mewujudkan yang diinginkannya agar dirinya mempunyai arti.

## 2. Etika Kerja Islami

### a. Pengertian Etika Kerja Islami

Hukum Islam, etika dan moral tidak dapat dipisahkan karena satu dan lain hal yang saling menyempurkan. Hukum Islam mengatur bagaimana seorang muslim bertindak, sementara etika menyadarkan segenap tindakan yang terwujud dan dalam tindakan bermoral. Pengertian etika untuk lebih jelasnya akan peneliti jabarkan menurut para ahli.

Etika berasal dari bahasa Yunani, *ethikos* yang mempunyai beragam arti; *pertama*, sebagai analisis konsep-konsep mengenai apa yang harus, mesti, tugas, aturan-aturan moral, benar-salah, wajib, tanggung jawab, dan lain-lain. *Kedua*, pencarian ke dalam watak moralitas atau tindakan-tindakan moral. *Ketiga*, pencarian kehidupan yang baik secara moral (Ismanto,2009:41).

Etika ialah ilmu yang menyelidiki mana yang baik dan mana yang buruk dan memperlihatkan amal perbuatan manusia sejauh yang dapat diketahui oleh akal pikiran. Menurut Herman Soewardi, Etika dapat dijelaskan dengan membedakan dengan tiga arti, yaitu (1) ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak), (2) kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, (3) nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat (Ya'kub:2015:3).

Etika terekspresikan dalam bentuk Syari'ah, yang terdiri dari Al Qur'an, dan Hadits, Ijma' dan Qiyas. Didasarkan pada sifat keadilan, Etika Syari'ah bagi umat Islam berfungsi sebagai sumber untuk membedakan mana yang benar (haq) dan yang buruk (bathil). Dengan menggunakan Syari'ah, bukan hanya membawa individu lebih dekat dengan Tuhan, tetapi juga memfasilitasi terbentuknya masyarakat secara adil yang di dalamnya tercakup individu dimana mampu

merealisasikan potensinya dan kesejahteraan yang diperuntukkan bagi semua umat.

Dari beberapa pengertian di atas, definisi operasional etika adalah sebagai alat yang digunakan untuk menilai (mengukur) baik atau buruk suatu tindakan yang dilakukan seseorang, berdasarkan akal pikiran (rasional). Etika yang Islami tidak hanya menggunakan rasio dalam menilai perbuatan, tetapi juga didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits. Sehingga tindakan yang dinilai Etika Islam adalah berdasarkan akal pikiran yang sesuai dengan ajaran Syari'at Islam. Sehingga Etika adalah salah satu faktor penting bagi terciptanya kondisi kehidupan manusia yang lebih baik.

Istilah lain yang terkait dengan Etika adalah Etos. Kata etos dan etika sering digunakan dalam berbagai literatur. Etos dan etika sebenarnya mempunyai makna yang berbeda.

Etos berasal dari bahasa Yunani (*ethos*) yang memberikan arti sikap, kepribadian, watak, karakter serta keyakinan atas sesuatu. Etos dibentuk oleh berbagai kebiasaan, pengaruh budaya, serta sistem nilai yang diyakininya (Tasmara:2002:36).

Dari definisi tersebut, penulis mencoba membedakan antara etos dan etika. Etos sangat terkait kepada kerja keras, ketekunan, loyalitas, komunikasi, cara pengambilan keputusan, sikap, perilaku, dedikasi, dan disiplin tinggi untuk menciptakan nilai tambah organisasi Sedangkan etika sangat terkait dengan etos kerja yang memperhatikan aspek moral, etika, keadilan, dan integritas dalam menciptakan nilai tambah organisasi. Sehingga dalam penelitian ini penulis

menggunakan istilah etika, karena ruang lingkup dari etika mencakup aspek-aspek yang menilai tindakan baik atau buruk dalam aktivitas manusia.

Etika kerja yang Islami adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya (barang/jasa), namun dibatasi dalam cara memperolehnya dan pendayagunaan hartanya karena aturan halal dan haram. Etika kerja dalam Syari'at Islam adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai suatu yang baik dan benar (Rudito, 2007:6).

Pekerjaan merupakan sebuah tugas yang menyerupai kewajiban yang dilakukan oleh individu saat dibutuhkan. Di sisi lain makna bekerja bagi seorang muslim adalah suatu upaya yang sungguh sungguh, dengan mengerahkan seluruh aset, pikir dan dzikirnya untuk mengaktualisasikan atau menampakkan arti dirinya sebagai hamba Allah yang harus menundukkan dunia dan menempatkan dirinya sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik (*khairu ummah*). Etika kerja merupakan acuan yang dipakai oleh suatu individu atau perusahaan sebagai pedoman dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya, agar kegiatan yang mereka lakukan tidak merugikan individu atau lembaga yang lain. Dan di dalam Lembaga Keuangan yang berbasis Syari'ah seperti Pegadaian Syariah, acuan yang digunakan dalam menerapkan etika kerjanya adalah berdasarkan Al Qur'an dan Hadits.

#### **b. Perbandingan Sistem Etika Kontemporer dan Sistem Etika Islami**

Membahas mengenai perbandingan sistem etika kontemporer dan sistem etika Islami, peneliti akan mengemukakan penjabaran sistem etika kontemporer yang telah dilaksanakan di negara Barat terlebih dahulu.

Ahli manajemen, Harold Koontz mengakui bahwa di Barat tidak ada sumber standar etika. Dalam bangsa yang mempunyai agama negara, mungkin terdapat pusat sumber kewenangan dalam mengajarkan praktik etika. Di AS, dengan banyaknya budaya etika dan agama, tidak seorang pun yang menilik gereja, pemerintah, institusi pendidikan, asosiasi swasta sebagai pusat tradisi etika. Sehingga yang terjadi, mereka mengembangkan standar etika berdasarkan pengalaman dan perasaan. Perspektif Barat pada etika bisnis umumnya seperti yang diungkapkan oleh Drucker bahwa banyak khotbah yang diajarkan pada etika bisnis dan pebisnis. Kebanyakan tidak ada yang bisa dilakukan terkait bisnis serta sedikit saja terkait etika. (Amin, 2010:24).

Bisa disimpulkan bahwa dunia Barat memandang bisnis dan etika merupakan perilaku yang terpisah. Meskipun banyak ahli dari Barat berusaha mengembangkan teori serta kode etika bisnis, mereka belum mampu menyusun kode moral perilaku yang efektif untuk bisnis. Wajar jika kurang otentik dan legitimasi. Di lain pihak mereka percaya bahwa konsep moral, seperti halnya konsep lain, akan selalu berubah seiring waktu. Sebagian besar moralitas dan etika merupakan sistem utilitarian dan materialistik. Hal ini mudah dipahami karena konsep sekularisasi dalam kehidupan serta kurangnya sumber petunjuk yang otentik di dunia Barat. Etika kontemporer sebagian besar merupakan buatan manusia, yang sifatnya relatif dan situasional. Mereka tidak percaya bahwa ada standar etika permanen yang bisa diikuti oleh hidup manusia.

Menurut pandangan Islam, etika merupakan pedoman yang digunakan untuk berperilaku dalam segala aspek kehidupan. Etika bisnis Islami merupakan nilai-nilai etika Islam dalam aktivitas bisnis yang telah disajikan dari perspektif Al Quran dan hadist, yang bertumpu pada enam prinsip, terdiri atas; kebenaran, kepercayaan, ketulusan, persaudaraan, pengetahuan dan keadilan. Etika bisnis Islam dianggap penting untuk mengembalikan moralitas dan spiritualitas ke dalam dunia bisnis (Amin, 2010:26).

Berikut ini penulis rangkum perbandingan sistem etika kontemporer yang sebagian besar berasal dari pemikiran Barat dengan sistem etika Islam yang berasal dari Al Quran dan Hadist dalam bentuk tabel.

**Tabel 2.1. Perbandingan Sistem Etika Kontemporer dan Sistem Etika Islami**

No.	Sistem Etika	Kriteria Pengambilan Keputusan
1	Relativisme ( <i>self interest</i> )	Keputusan yang berkaitan dengan etika dibuat berdasarkan kepentingan individu ( <i>self interest</i> ) dan kebutuhan.
2.	Utilitarianisme ( <i>calculation of cost and benefit</i> )	Didasarkan kepada perhitungan biaya ( <i>cost</i> ) dan keuntungan ( <i>benefit</i> ). Sebuah tindakan dianggap etis bila itu memberikan keuntungan besar bagi banyak orang.
3.	Universalisme ( <i>duty</i> )	Tergantung dari niat kenapa tindakan dilakukan. Dalam kondisi yang sama, keputusan yang serupa semestinya diambil semua orang.
4.	Rights ( <i>individual entitlement</i> )	Menekankan pada nilai tunggal, kebebasan, yang berorientasi kepada hak individu yang memastikan kebebasan memilih.
5.	Distributive justice ( <i>fairness and equity</i> )	Menekankan pada nilai tunggal, keadilan dan memastikan distribusi yang merata dari kekayaan dan keuntungan.
6.	Eternal law ( <i>scripture</i> )	Keputusan diambil berdasarkan hukum abadi yang bersumber dari kitab suci ( <i>scripture</i> ).
7.	Sistem Etika Islam	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tindakan dan keputusan dianggap sesuai etika tergantung karena niatnya. Allah Yang Maha Melihat mengetahui niat yang sebenarnya dari tindakan individu.</li> <li>• Niat yang baik diikuti dengan tindakan yang baik dinilai sebagai ibadah. Niat yang baik (<i>halal intention</i>) tidak serta merta mengubah tindakan yang haram menjadi halal. Dengan kata lain, tidak ada doktrin menghalalkan segala cara.</li> <li>• Keputusan yang memberikan manfaat untuk mayoritas atau bahkan minoritas tidak otomatis etis dalam pandangan Islam. Oleh karena persoalan etis dan tidak etis tidak didasarkan berapa jumlah pelakunya.</li> <li>• Islam menggunakan pendekatan sistem yang terbuka, bukan</li> </ul>

		<p>menggunakan sistem tertutup yang berdasarkan pada orientasi pribadi (<i>self oriented</i>). Egoisme tidak mendapat tempat dalam Islam.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keputusan yang etis berdasarkan rujukan kepada ayat yang tertulis (Al Quran) dan hadist.</li> <li>• Tidak seperti sistem etika yang lain, sistem etika Islam mendorong manusia untuk membersihkan diri (<i>tazkiyyah</i>) melalui partisipasi aktif dalam hidup. Dengan melakukan segala tindakan dalam koridor etika, seorang muslim telah mengabdikan hidupnya sesuai dengan perintah-Nya.</li> <li>• Etika Islam tidak terpisah melainkan nilai yang harmonis, seimbang dan adil.</li> </ul>
--	--	--

### 3. Prinsip Dasar Etika Islami dan Praktiknya Dalam Bisnis

Islam adalah agama yang lengkap dan sempurna. Aturannya jelas dan aplikatif. Tidak ada satu pun yang luput dari aturan Islam, termasuk juga dalam berbisnis.

Terdapat lima prinsip yang mendasari etika Islami. Prinsip-prinsip dasar etika Islami yaitu; *Unity* (kesatuan), *Equilibrium* (Keseimbangan), *Free Will* (Kebebasan Berkehendak), *Responsibility* (Tanggung Jawab) dan *Benevolence* (Kebenaran). Prinsip dasar etika Islami tersebut meresap ke semua lini dan bidang kehidupan manusia, baik perseorangan maupun kolektif. Islam memandang etika sebagai cerminan kepercayaan/iman (Amin, 2010:34).

Prinsip dasar etika Islami di atas akan dibahas di bawah untuk lebih mempermudah dalam memahaminya, yaitu sebagai berikut :

a. *Unity* (Kesatuan)

Merupakan refleksi konsep tauhid yang memadukan seluruh aspek kehidupan, baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial, budaya menjadi keseluruhan yang homogen, konsisten dan teratur. Adanya dimensi vertikal dan horizontal yaitu hubungan antar sesama manusia maupun manusia dengan penciptanya.

Bentuk praktik dalam etika bisnis, misalnya :

- 1) Tidak adanya diskriminasi terhadap kru, penjual, pembeli, serta mitra kerja lainnya berdasarkan suku, ras, warna kulit, jenis kelamin, bahkan agama (QS. 49:13).
- 2) Terpaksa atau dipaksa untuk menaati Allah (QS. 6 :163).
- 3) Meninggalkan perbuatan yang tidak beretika seperti menimbun kekayaan serta mendorong setiap individu untuk amanah karena pada hakikatnya kekayaan merupakan amanah Allah (QS. 18:46).

b. *Equilibrium* (Keseimbangan)

Konsep ini hampir sama dengan konsep adil, berdimensi horizontal yang berhubungan dengan keseluruhan harmoni pada alam semesta. Maka keseimbangan, kebersamaan, kemoderatan merupakan prinsip etis yang harus diterapkan dalam aktivitas maupun entitas bisnis. Praktik konsep ini dalam etika bisnis misalnya berlaku lurus dalam takaran/timbangan.

c. *Free Will* (Kebebasan Berkehendak)

Konsep ini berarti bebas memilih atau bertindak sesuai etika atau sebaliknya. Ayat Al Quran yang merupakan dasar dari konsep ini adalah “Dan katakanlah (Muhammad) kebenaran itu datang dari Tuhanmu; barang siapa yang menghendaki (beriman) maka hendaklah ia beriman, dan barang siapa yang menghendaki (kafir) maka biarlah ia kafir (QS. 18:29). Jadi, saat seseorang menjadi muslim, ia harus menyerahkan kehendaknya kepada Allah. Aplikasinya dalam bisnis :

- 1) Menepati kontrak, baik kontrak kerjasama bisnis maupun juga kontrak kerja dengan kru, seperti tersurat dalam QS. 5:1, “Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji”.
- 2) Dalam sistem ekonomi, Islam menolak *laissez faire* dan *invisible hand*.

d. *Responsibility* (Tanggung Jawab)

Adalah bentuk pertanggungjawaban kepada setiap tindakan. Menurut Sayid Quthb, prinsip pertanggungjawaban Islam adalah tanggung jawab yang seimbang dalam segala bentuk dan ruang lingkungannya, antara jiwa dan raga antara orang dan keluarga, antara individu dan masyarakat, serta antara masyarakat dengan masyarakat lainnya. Aplikasi konsep ini dalam bisnis, yaitu :

- 1) Dalam penghitungan margin keuntungan, nilai upah harus sesuai dengan UMR (Upah Minimum Regional) yang secara rasional diterima oleh masyarakat.

- 2) *Economic Return* bagi pemberi pinjaman modal harus dihitung berdasarkan perolehan keuntungan yang tidak dapat dipastikan jumlahnya dan tidak bisa ditetapkan terlebih dahulu seperti sistem bunga konvensional.
- 3) Islam melarang semua transaksi alegotaris seperti gharar, sistem ijon, dan sebagainya.
- 4) Seseorang yang berbuat tidak etis, boleh menyalahkan tindakan itu karena atmosfer bisnis atau kondisi karena hampir semua orang melakukan tindakan tidak etis serupa.

e. *Benevolence* (Kebenaran)

Kebenaran dalam konsep ini juga meliputi kebijakan dan kejujuran. Dalam bisnis, kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap, dan perilaku benar, yang meliputi proses transaksi, proses memperoleh komoditas, proses pengembangan produk, serta proses perolehan keuntungan. Kebajikan merupakan sikap ihsan, tindakan yang dapat memberi keuntungan terhadap orang lain. Aplikasinya dalam bisnis menurut Al-Ghazali adalah :

- 1) Memberi zakat dan sedekah.
- 2) Memberi kelonggaran waktu kepada pihak terutang dan jika perlu mengurangi beban utangnya.
- 3) Menerima pengembalian barang yang telah dibeli.
- 4) Membayar utang sebelum waktu penagihan tiba.
- 5) Adanya sikap kesukarelaan antara kedua belah pihak yang melakukan transaksi, kerjasama atau perjanjian bisnis.
- 6) Adanya sikap ramah, toleran baik dalam menjual, membeli dan menagih utang.
- 7) Jujur dalam setiap proses transaksi.
- 8) Memenuhi perjanjian atau transaksi bisnis.

Lima prinsip yang mendasari etika Islami yaitu; *Unity* (kesatuan), *Equilibrium* (Keseimbangan), *Free Will* (Kebebasan Berkehendak), *Responsibility* (Tanggung Jawab) dan *Benevolence* (Kebenaran) menunjukkan bahwa Islam adalah agama yang lengkap dan sempurna serta aturannya jelas dan aplikatif.

#### **4. Indikator Etika Kerja Islami**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori etika kerja Islami yang dikemukakan oleh Dr. Mustaq Ahmad, yang mengatakan bahwa seorang pelaku bisnis diharuskan untuk berperilaku dalam bisnis mereka sesuai dengan apa yang dianjurkan Al-Qur'an dan As-Sunnah. Pada batasan ini beliau merangkum tata krama perilaku bisnis itu ke dalam tiga garis besar, yaitu: murah hati, motivasi untuk berbakti dan ingat Allah/niat.

##### **a. Murah Hati**

Murah hati dalam pengertian adalah senantiasa bersikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah namun tetap penuh tanggung jawab. Sikap seperti itulah yang nanti akan menjadi magnet tersendiri bagi seorang pebisnis atau pedagang yang akan dapat menarik pembeli atau pelanggan (Ahmad, 2001:109).

Konsep bermurah hati tentu tidak akan terlepas dari masalah materi. Bahkan ada kecenderungan bermurah hati itu ada kaitannya dengan konsep pemberian materi. Meskipun sebenarnya konsep ini luas cakupannya. Karena konsep bermurah hati adalah pemberian, maka sikap bermurah hati dalam hal materi berarti pemberian materi kepada orang lain. Tetapi, saya tidak membatasi sikap bermurah hati adalah dalam bentuk materi saja, karena memberi dalam yang bermanfaat dalam bentuk apa pun juga dinamakan bermurah hati. Kemurahan hati di sini adalah selalu memberi dan membantu orang lain yang membutuhkan bantuannya. Tidak hanya dalam bentuk materi, tetapi juga bantuan non materi seperti tenaga, pikiran, dan juga hati yang lapang.

Sopan santun adalah pondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku. Sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang tinggi, dan mencakup semua sisi hidup manusia. Allah memerintahkan orang Muslim untuk selalu rendah hati dan bersikap lemah lembut. sebagaimana di dalam firman-Nya,

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا<sup>ط</sup>  
 مِّنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ<sup>ط</sup>  
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ط</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٨٩﴾

*Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (QS. Ali Imron: 189).*

Menurut Ahmad, 2001:110, Marah dan benci adalah lawan dari kesabaran dan bermurah hati. Menjinakkan marah dan benci hanya cukup dengan sabar dan bermurah hati. Sebab, jika marah dan benci menyelimuti manusia, maka bencana pasti tak dapat dihindarkan. Kemarahan dan kebencian, kata Ibn Abi Dunya, hanya dapat diobati dengan sabar dan bermurah hati. Lebih dari itu, al-Qur'an sendiri, sebagai kitab rujukan yang utama, memberi peringatan; “apabila mereka marah, mereka memberi maaf” (QS. 42:37). Suatu kehidupan yang luhur ialah membuat diri kita dan orang lain bahagia, Dan tidak merugikan siapapun termasuk diri sendiri, selanjutnya berikhtiar sebaik-baik untuk membantu masyarakat sehingga masyarakat tidak hanya akan terselamatkan dari kehancuran, melainkan juga menjadi suatu masyarakat yang senantiasa bertamabah indah dan penuh kasih.

Murah hati merupakan akhlak terpuji dan akan membentuk solidaritas.

Solidaritas ini muncul sebagai bagian dari kosep diri yang matang bagi orang

yang melakukannya yang sadar bahwa dalam hidup ini dia tidaklah sendiri sehingga prinsip tolong-menolong menjadi acuan dasar dari kehidupannya.

#### **b. Motivasi Untuk Berbakti**

Di dalam aktivitas bisnis, seorang muslim hendaknya berniat untuk memberikan pengabdian yang diharapkan oleh masyarakatnya dan manusia secara keseluruhan. Aktivitasnya jangan semata-mata ditunjukkan untuk “mengasah kapaknya sendiri” dan tidak juga semata-mata untuk memenuhi peti simpanannya (Ahmad, 2001:112).

Etika bisnis Al-Qur'an mengharuskan pelakunya untuk memberikan perhatian pada kepentingan orang lain, yang karena alasan tertentu tidak mampu melindungi dan memproteksi kepentingan dirinya sendiri. Allah SWT berfirman,

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٧٨﴾

*Artinya: Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan Hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap (QS. Al-Insiroq : 7-8).*

Dalam pemberian motivasi pelayanan publik perlu adanya strategi-strategi khusus yang menunjang merasuknya motivasi tersebut kedalam jiwa pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik. Hal inilah yang menjadi penting untuk diketahui lebih jauh terutama oleh pelaksana pelayanan publik karena dapat membantu menciptakan motivasi baru selain dari motivasi utama pelayanan publik yaitu untuk melayani kepentingan publik. Motivasi baru ini tidak akan tercipta begitu saja, tentunya harus ada pihak-pihak yang mau dan bisa berpartisipasi dalam pemberian motivasi pelayanan publik yang lebih inovatif. Yang berarti pula harus ada stakeholders yang akan berkepentingan nantinya. *stakeholder* tersebut bisa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, atau masyarakat sebagai yang dilayani kebutuhannya, atau pihak lain yang juga berkepentingan dalam kegiatan pelayanan publik (Ahmad, 2001:114).

Semua hal yang telah dijelaskan di atas memanglah sangat penting dan berkaitan dengan pelayanan publik khususnya pemberian motivasi lain dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena hal itu, maka sangat penting juga

untuk mengetahui bagaimana motivasi dalam pelayanan publik, dan apa saja strategi dalam pemberian motivasi tersebut.

**c. Ingat Allah (Niat)**

Seorang Muslim diperintahkan untuk selalu mengingat Allah, bahkan dalam suasana sedang sibuk dalam aktivitas mereka. Dia hendaknya sadar penuh dan responsif terhadap prioritas-prioritas yang telah ditentukan oleh Sang Maha Pencipta. Kesadaran akan Allah ini adalah niat karena Allah dan hendaknya menjadi sebuah kekuatan pemicu (*driving force*) dalam segala tindakannya (Hasan, 2009:187).

Etika terhadap Allah dalam Islam dimulai dengan kesadaran yang terpatritentang tauhid, sebagai sesuatu yang mutlak, tidak ada yang menyamai, menandingi dalam segala sifat yang dimilikinya. Pengesaan Allah diawali dengan pengakuan yang tertera dalam dua kalimat syahadat. Kalimat pertama sebagai tauhid *rububiyyah* dan *uluhiyyah*, sedangkan kalimat kedua sebagai syahadat rasul Tuhan di muka bumi ini (Arroisi, 2013:47).

Dengan demikian, maka setiap manusia yang berserah diri akan selalu meminta pertolongan, perlindungan, memuji, mengagungkan dan berserah kepada yang Esa. Dia sebagai *khaliq* atas segala sesuatu. Orang beriman kepada Tuhan harus pula menyakini bahwa segala perbuatannya diketahui oleh Tuhan, tidak ada batas baginya untuk mengetahui segala perbuatan manusia selaku ciptaan yang diberi kebebasan. Al-Qur'an dengan tegas menyatakan bagaimana manusia harus memuji dan mengagungkan Tuhan. Maka di sinilah etika atau akhlak kepada Allah menemukan relevansinya: yakni berbuat baik serta meniggalkan larangan Tuhan dengan memohon kepada Tuhan akan *taufiq* seta hidayahNya.

Semua kegiatan bisnis hendaknya selaras dengan moralitas dan nilai-nilai utama yang digariskan oleh Al-Qur'an. Kaum Muslimin diperintahkan untuk mencari kebahagiaan akhirat dengan cara menggunakan nikmat yang telah Allah

karuniakan padanya dengan jalan yang sebaik-baiknya. Walaupun Islam menyatakan bahwasannya berbisnis merupakan pekerjaan halal, namun pada tataran yang sama Islam juga mengingatkan secara eksplisit bahwasannya semua kegiatan bisnis jangan sampai menghalangi mereka untuk selalu ingat pada Allah dan melanggar rambu-rambu perintah-Nya, karena tujuan manusia diciptakan hanya untuk tunduk kepada Allah, sesuai dengan firman Allah dalam surat Ar-Ra'du ayat 36:

وَالَّذِينَ آتَيْنَاهُمُ الْكِتَابَ يَفْرَحُونَ بِمَا أُنزِلَ إِلَيْكَ وَمِنَ الْأَحْزَابِ  
 مَنْ يُنْكِرُ بَعْضَهُ قُلْ إِنَّمَا أُمِرْتُ أَنْ أَعْبُدَ اللَّهَ وَلَا أُشْرِكَ بِهِ إِلَيْهِ  
 أَدْعُوا وَإِلَيْهِ مَأْتِ

*Artinya: Orang-orang yang Telah kami berikan Kitab kepada mereka bergembira dengan Kitab yang diturunkan kepadamu, dan di antara golongan-golongan (Yahudi dan Nasrani) yang bersekutu, ada yang mengingkari sebahagiannya. Katakanlah "Sesungguhnya Aku hanya diperintah untuk menyembah Allah dan tidak mempersekutukan sesuatupun dengan Dia. Hanya kepada-Nya Aku seru (manusia) dan hanya kepada-Nya aku kembali" (QS. Ar ra'd:36).*

Satu amalan manusia akan bermakna jika kita dasari dengan satu niat yang positif. Dan satu amalan manusia akan lebih bernilai lagi jika didasari oleh dua, tiga, empat, dan seterusnya - niat yang positif. Sebagai contoh, seseorang yang bekerja di kantor, ia berniat untuk mencari nafkah kehidupannya. Itu adalah baik. Tetapi akan lebih baik lagi, jika ia tambahkan niatnya, antara lain misalnya, untuk membangun silaturahmi dengan orang lain, untuk melayani masyarakat, untuk membela negara, untuk berkarya positif, untuk meninggalkan maksiat, untuk

mensyukuri waktu yang dikaruniakan oleh Allah SWT kepadanya, untuk menebarkan kebajikan, dan niat-niat positif yang lainnya. Dengan demikian, niscaya, satu amalan seseorang akan memiliki dampak nilai yang lebih tinggi daripada sekedar satu niat saja.

Niat itulah yang pada akhirnya membedakan nilai atau derajat seseorang dengan orang lainnya, padahal amalannya bisa saja sama, usianya bisa saja sama, kampung halamannya sama, pendidikannya sama, namun derajatnya di sisi Allah berbeda.

## **5. Perilaku Karyawan**

Dalam ilmu manajemen, seorang manager harus mengetahui perilaku karyawan dimana setiap individu ini tentu saja memiliki karakteristik individu yang menentukan terhadap perilaku karyawan.

Perilaku manusia sangat berbeda antara satu dengan lainnya. Perilaku itu sendiri adalah suatu fungsi dari interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya. Ditilik dari sifatnya, perbedaan perilaku manusia itu disebabkan karena kemampuan, kebutuhan, cara berpikir untuk menentukan pilihan perilaku, pengalaman, dan reaksi affektifnya berbeda satu sama lain.

Perilaku adalah tingkah laku yang terdiri atas tingkah laku yang tidak dapat dari luar, misalnya keinginan untuk pindah (*intent to leave*) dan ada yang dengan jelas dilihat dari luar, misalnya perputaran tenaga kerja dan ketidakhadiran (Sopiah, 2008:131).

Dari teori dapat diketahui bahwa ketidakpuasan atau kepuasan yang rendah akan meningkatkan perputaran tenaga kerja dan ketidakhadiran. Konsep-

konsep ini paling sering digunakan untuk memahami semangat kerja karyawan.

Berikut diuraikan cara pengukurannya.

a. Perputaran Tenaga Kerja

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur perputaran tenaga datanya dapat diperoleh dari bagian personalia, namun karena untuk memperoleh data dari masing-masing karyawan yang dijadikan responden dalam penelitian pada umumnya sukar untuk diperoleh, maka untuk itu digunakan konsep perilaku yang tidak langsung dapat dilihat yaitu keinginan untuk pindah (*intent to leave*)

b. Keinginan untuk Pindah

Keinginan untuk pindah dapat diukur dengan mengembangkan pertanyaan sebagai berikut.

- *I have been thinking about quitting the present job.*
- *I have been evaluating the cost of quitting my job.*
- *I intent to quit*
- *I will quit my job uin the next six months.*

c. Ketidakhadiran

Ketidakhadiran adalah kegagalan untuk hadir ditempat kerja pada hari kerja. Faktor-faktor penyebab perilaku ini banyak diteliti karena dapat mempengaruhi prestasi kerja.

d. Hubungan Ketidakhadiran dengan Kepuasan Kerja

Penelitian tentang hubungan ketidakpuasan dengan ketidakhadiran adalah rumit. Pandangan tradisional mengemukakan bahwa ketidakhadiran disebabkan oleh ketidakpuasan, namun kemudian para peneliti mengemukakan bahwa ketidakhadiran yang menyebabkan ketidakpuasan kerja.

e. Hubungan Ketidakhadiran dengan Prestasi Kerja

Selain dengan kepuasan kerja, ketidakhadiran juga mempunyai hubungan yang negatif dengan prestasi kerja.

f. Hubungan Ketidakhadiran dengan Gaya Kepemimpinan

Ketidakhadiran dapat mempengaruhi gaya kepemimpinan terhadap ketidakhadiran itu. Para pemimpin akan memberikan sanksi pada karyawan yang jarang masuk dan akan mengurangi pemberian penghargaan kepada mereka (Sopiah, 2008:135-136).

Perilaku umumnya didorong oleh serangkaian kebutuhan, yaitu beberapa pernyataan dalam diri seseorang (*internal state*) yang menyebabkan seseorang itu berbuat untuk mencapainya sebagai objek atau hasil. Sebagaimana teori kebutuhan dari Abraham Maslow yang menjelaskan 5 tingkatan yang menjadi kebutuhan manusia. Ketika satu tingkat kebutuhan telah terpenuhi, maka akan beranjak untuk memenuhi kebutuhan pada tingkat selanjutnya atau berganti dengan kebutuhan yang lain. Kebutuhan yang sekarang mendorong seseorang, mungkin akan merupakan suatu hal yang potensial dan juga mungkin tidak, untuk menentukan perilakunya di kemudian hari. Pemahaman terhadap perbedaan dalam kebutuhan ini sangat diperlukan karena dapat memprediksi dan menjelaskan perilaku yang berorientasi tujuan di dalam kerja sama organisasi, serta membantu memahami mengapa suatu hasil dianggap penting bagi seseorang yang juga masih berkaitan dengan konsep motivasi..

## **6. Kinerja Karyawan**

### **a. Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memerhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/ instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan

adanya kinerja yang merosot. Berikutnya ada beberapa pendapat tentang kinerja yang akan diuraikan oleh peneliti.

Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang di pengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Tika, 2011:26).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosoentono, 2012:2).

Sementara itu Mangkunegara (2008:9) mengemukakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung yang diberikan kepadanya”.

Selanjutnya menurut Wilson bangun (2012:230) yang menjelaskan bahwa “sistem manajemen kinerja atau *performance management system* merupakan proses untuk mengidentifikasi, mengukur dan mengevaluasi kinerja karyawan dalam perusahaan”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program, atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Sesungguhnya semua organisasi atau perusahaan memiliki sarana-sarana formal dan informal untuk menilai kinerja pegawainya. Penilaian kinerja atau prestasi kerja adalah proses suatu organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai. Kegiatan ini dapat memengaruhi keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka. Adapun kegunaan penilaian kinerja adalah untuk mendorong orang ataupun pegawai agar berperilaku positif atau memperbaiki tindakan mereka yang di bawah standar; sebagai bahan penilaian bagi manajemen apakah pegawai tersebut telah bekerja dengan baik; dan memberikan dasar yang kuat bagi pembuatan kebijakan peningkatan organisasi (Handoko, 2007:135).

Dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja pegawai adalah proses suatu organisasi dalam mengevaluasi atau menilai kerja pegawai. Apabila penilaian kinerja dilaksanakan dengan baik, tertib, dan benar akan dapat membantu meningkatkan motivasi kerja sekaligus dapat meningkatkan loyalitas para anggota organisasi yang ada di dalamnya, dan apabila ini terjadi akan menguntungkan organisasi itu sendiri. Oleh karena itu penilaian kinerja perlu dilakukan secara formal dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan oleh organisasi secara obyektif.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan bahwa pada kinerja seseorang yang perlu diperhatikan adalah adanya suatu kegiatan yang telah dilaksanakan. Agar hasil kerja yang dicapai oleh setiap pegawai sesuai dengan mutu yang diinginkan, waktu yang ditentukan, maka penilaian kinerja pegawai mutlak diperlukan oleh setiap organisasi.

#### **b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya. Dengan kata lain, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja. Adapun faktor-faktor tersebut menurut Armstrong (1998 : 16-17) adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor individu (*personal factors*). Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen, dan lain lain.
- 2) Faktor kepemimpinan (*leadership factors*). Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, manajer, atau ketua kelompok kerja.
- 3) Faktor kelompok/rekan kerja (*team factors*). Faktor kelompok/rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
- 4) Faktor sistem (*system factors*). Faktor sistem berkaitan dengan sistem/metode kerja yang ada dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi.

- 5) Faktor situasi (*contextual/situational factors*). Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal.

Dari uraian yang disampaikan oleh Armstrong, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Faktor-faktor ini perlu mendapat perhatian serius dari pimpinan organisasi jika pegawai diharapkan dapat memberikan kontribusi yang optimal.

Motivasi kerja dan kemampuan kerja merupakan dimensi yang cukup penting dalam penentuan kinerja. Motivasi sebagai sebuah dorongan dalam diri pegawai akan menentukan kinerja yang dihasilkan. Begitu juga dengan kemampuan kerja pegawai, dimana mampu tidaknya karyawan dalam melaksanakan tugas akan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan. Semakin tinggi kemampuan yang dimiliki karyawan semakin menentukan kinerja yang dihasilkan.

### **c. Pengukuran Kinerja**

Pengukuran kinerja adalah proses di mana organisasi menetapkan parameter hasil untuk dicapai oleh program, investasi, dan akuisisi yang dilakukan. Proses pengukuran kinerja seringkali membutuhkan penggunaan bukti statistik untuk menentukan tingkat kemajuan suatu organisasi dalam meraih tujuannya. Tujuan mendasar di balik dilakukannya pengukuran adalah untuk meningkatkan kinerja secara umum.

Pengukuran kinerja juga merupakan hasil dari suatu penilaian yang sistematis dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa

indikator-indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi.

Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (James Whittaker, 1993)

Sedangkan menurut Junaedi (2002 : 380-381) “Pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun proses”. Artinya, setiap kegiatan perusahaan harus dapat diukur dan dinyatakan keterkaitannya dengan pencapaian arah perusahaan di masa yang akan datang yang dinyatakan dalam misi dan visi perusahaan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pengukuran kinerja adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer perusahaan menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur keuangan dan non keuangan. Hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dimana perusahaan memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian.

Batasan tentang pengukuran kinerja adalah sebagai usaha formal yang dilakukan oleh organisasi untuk mengevaluasi hasil kegiatan yang telah dilaksanakan secara periodik berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan pokok dari pengukuran kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar menghasilkan tindakan yang diinginkan (Mulyadi & Setyawan 1999: 227).

Pengukuran kinerja dilaksanakan dalam dua tahap, yaitu tahap persiapan dan tahap pengukuran. Tahap persiapan atas penentuan bagian yang akan diukur,

penetapan kriteria yang dipakai untuk mengukur kinerja, dan pengukuran kinerja yang sesungguhnya. Sedangkan tahap pengukuran terdiri atas pembandingan kinerja sesungguhnya dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dan kinerja yang diinginkan (Mulyadi, 2001: 251).

Pengukuran kinerja memerlukan alat ukur yang tepat. Dasar filosofi yang dapat dipakai dalam merencanakan sistem pengukuran prestasi harus disesuaikan dengan strategi perusahaan, tujuan dan struktur organisasi perusahaan. Sistem pengukuran kinerja yang efektif adalah sistem pengukuran yang dapat memudahkan manajemen untuk melaksanakan proses pengendalian dan memberikan motivasi kepada manajemen untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya.

Manfaat sistem pengukuran kinerja adalah sebagai berikut :

- 1) Menelusuri kinerja terhadap harapan pelanggannya dan membuat seluruh personil terlibat dalam upaya pemberi kepuasan kepada pelanggan.
- 2) Memotivasi pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata-rantai pelanggan dan pemasok internal.
- 3) Mengidentifikasi berbagai pemborosan sekaligus mendorong upaya-upaya pengurangan terhadap pemborosan tersebut.
- 4) Membuat suatu tujuan strategi yang masanya masih kabur menjadi lebih kongkrit sehingga mempercepat proses pembelajaran perusahaan (Setyawan, 2009: 225).

Sistem pengukuran kinerja adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer perusahaan menilai pencapaian suatu strategi.

## **7. Indikator Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Memudahkan pengkajian kinerja karyawan, lebih lanjut Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2001:51) yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut :

- Kualitas Kerja (Quality of work)
- Ketetapan Waktu (Pomptnees)
- Inisiatif (Initiative)
- Kemampuan (Capability)
- Komunikasi (Communication)

Indikator kinerja pegawai di atas akan dibahas di bawah untuk lebih mempermudah dalam memahami kinerja karyawan, yaitu sebagai berikut :

**a. Kualitas Kerja (*Quality of work*)**

Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia (Matutina,2001:205), kualitas sumber daya manusia mengacu pada :

- 1) Pengetahuan (Knowledge) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelejensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
- 2) Keterampilan (Skill), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.
- 3) Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, keketepatan waktuan, kerjasama dan tanggung jawab.

Hasibuan (2007:87) menyatakan : ”Penilaian adalah kegiatan manajemen untuk mengevaluasi perilaku dan hasil kerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya.”

Dua hal yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan berdasarkan definisi diatas yaitu perilaku dan kualitas kerja karyawan. Yang dimaksud dengan penilaian perilaku yaitu kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi dan partisipasi karyawan. Sedangkan kualitas kerja adalah suatu standar

fisik yang diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya.

Inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Kualitas sumber daya manusia memiliki manfaat ditinjau dari pengembangan perusahaan yaitu:

- 1) Perbaikan kinerja.
- 2) Penyesuaian kompensasi.
- 3) Keputusan penempatan.
- 4) Kebutuhan pelatihan.
- 5) Perencanaan dan pengembangan karier.
- 6) Efisiensi proses penempatan staf.
- 7) Kesempatan kerja yang sama.

Bitner dan Zeithaml dalam Riorini, 2004:22 menyatakan untuk dapat meningkatkan performance quality (kualitas kerja) ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan atau training, memberikan insentive atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. Penting untuk menciptakan lingkungan untuk meningkatkan kualitas kerja, yaitu:

- 1) Tanggung jawab dan kepentingan pimpinan untuk menciptakan lingkungan peningkatan kualitas.
- 2) Nilai, sikap dan perilaku yang disetujui bersama diperlukan untuk meningkatkan mutu.
- 3) Sasaran peningkatan kualitas yang diterapkan oleh organisasi.
- 4) Komunikasi terbuka dan kerja sama tim baik.
- 5) Pengakuan dapat mendorong tindakan yang sesuai dengan nilai, sikap dan perilaku untuk meningkatkan mutu.

Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.

#### **b. Ketetapan Waktu (*Promptness*)**

Ketepatan waktu sebagai kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban. Nilai-nilai tersebut telah menjadi bagian perilaku dalam kehidupan individu. Perilaku itu tercipta melalui proses binaan melalui keluarga, pendidikan dan pengalaman. Ketepatan waktu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain (Nurlaila, 2009:98).

Ketepatan waktu adalah sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa ketaatan terhadap perbuatan-perbuatan atau ketentuan yang ditetapkan pemerintah atau etika, norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu (Muchdarsyah, 2003 : 145).

Dari pendapat diatas, dapat dipahami bahwa ketepatan waktu menyatu dalam diri seseorang. Sikap ketepatan waktu diperoleh dari adanya pembinaan yang dimulai dari lingkungan yang paling kecil dan sederhana yaitu keluarga. Pembinaan ketepatan waktu sejak dari keluarga sangat berguna dalam membentuk perilaku dalam diri individu. Ketepatan waktu terbentuk dari adanya kesadaran dan kesediaan seseorang dalam mentaati semua aturan dan norma yang telah ditetapkan. Hal ini berarti bahwa keketepatan waktuan terbentuk bukan dari suatu keterpaksaan tetapi harus dari kesadaran seseorang pelaksanaannya ketepatan

waktu tidak hanya karena adanya hukuman bagi sipelanggar, namun terbentuk dari adanya rasa tanggung jawab yang dimiliki orang tersebut. Dengan terbentuknya rasa ketepatan waktu dalam diri setiap orang, maka hal tersebut dapat meningkatkan gairah kerja dan tujuan organisasi maupun individu akan terlaksana dengan baik.

Ketepatan waktu juga dapat membangun kepribadian seorang pegawai. Lingkungan yang memiliki ketepatan waktu yang baik, sangat berpengaruh terhadap kepribadian seseorang. Lingkungan organisasi yang memiliki keadaan yang tenang, tertib, dan tenteram, sangat berperan dalam membangun kepribadian yang baik.

**c. Inisiatif (*Initiative*)**

Yaitu kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

Dalam pekerjaan kita dituntut untuk melakukan sesuatu yang berbeda setiap harinya untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Hal ini lah yang dinamakan inisiatif, inisiatif dapat berupa:

- 1) Melahirkan ide-ide baru untuk peningkatan.
- 2) Menemukan cara-cara baru untuk membuat pekerjaan menjadi lebih mudah.
- 3) Dengan sukarela membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan.
- 4) Selalu berfokus pada apa yang bisa dilakukan.

- 5) Melihat masalah sebagai peluang bukan ancaman.
- 6) Menjadi lebih baik setiap hari.
- 7) Bekerja dengan penuh semangat dan antusiasme.

**d. Kemampuan (*Capability*)**

Kemampuan (ketrampilan) kerja yaitu kemampuan, pengetahuan dan penguasaan pegawai atas teknis pelaksanaan tugas yang diberikan tertentu (Muchdarsyah, 2003 : 159).

Jadi, kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Penilaian kemampuan kerja amat penting bagi suatu organisasi. Dengan penilaian kemampuan tersebut suatu organisasi dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi. Penilaian terhadap kemampuan dapat memotivasi karyawan agar terdorong untuk bekerja lebih baik. Oleh karena itu diperlukan penilaian prestasi yang tepat dan konsisten.

Penilaian kemampuan merupakan sebuah proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi prestasi kerja seseorang secara periodik. Proses penilaian kemampuan ini ditujukan untuk memahami prestasi kerja seseorang, dimana kegiatan ini terdiri dari identifikasi, observasi, pengukuran dan pengembangan hasil kerja karyawan dalam sebuah organisasi. Diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi

atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.

Menurut Richard William (dalam Wungu, 2003:48) menunjuk adanya sembilan kriteria faktor penilaian kemampuan kerja karyawan, yaitu :

- 1) *Reliable*, harus mengukur prestasi kerja dan hasilnya secara obyektif.
- 2) *Content valid*, secara rasional harus terkait dengan kegiatan kerja.
- 3) *Defined spesific*, meliputi segenap perilaku kerja yang dapat diidentifikasi.
- 4) *Independent*, hasil kerja yang penting tercakup dalam kriteria komprehensif.
- 5) *Non-overlapping*, tidak ada tumpang tindih antar kriteria.
- 6) *Comprehensive*, hasil kerja yang tidak penting harus dikeluarkan.
- 7) *Accessible*, kriteria haruslah dijabarkan dan diberi nama secara komprehensif.
- 8) *Compatible*, kriteria harus sesuai dengan tujuan dan budaya organisasi.
- 9) *Up to date*, sewaktu-waktu kriteria perlu adanya perubahan organisasi.

Kemampuan kerja sebagai hasil kerja (output) yang berasal dari adanya perilaku kerja serta lingkungan kerja tertentu yang kondusif. Dalam menentukan faktor penilaian individu karyawan, maka lingkungan kerja sebagai kesempatan untuk berprestasi yang dapat dipengaruhi oleh adanya peralatan kerja, bahan, lingkungan fiskal kerja, perilaku kerja pegawai yang lain, pola kepemimpinan, kebijakan organisasi, informasi serta penghasilan secara keseluruhan akan dianggap konstan karena bersifat pemberian, berasal dari luar diri karyawan dan bukan merupakan perilaku karyawan.

#### **e. Komunikasi (*Communication*)**

Merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan

terjadi hubungan yang semakin harmonis diantara para karyawan dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan. Komunikasi kerja merupakan proses penyampaian informasi baik secara verbal maupun non verbal untuk mencapai pengertian dan penerimaan.

Menurut T. Hani Handoko (1995:272). Komunikasi adalah “Proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke-orang lain”. Dalam perpindahan pengertian tersebut tidak hanya sekedar kata-kata yang digunakan dalam sebuah percakapan, tetapi juga dibutuhkan ekspresi wajah, intonasi, titik putus vocal dan lain sebagainya.

Komunikasi kerja yaitu komunikasi yang dikirimkan kepada anggota organisasi dalam suatu organisasi. Dalam hal ini komunikasi adalah komunikasi antar pegawai, yang terdiri dari komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal. Keadaan komunikasi kebanyakan di setiap instansi indikator kurang optimalnya disebabkan karena pegawai merasa segan untuk memberikan kritik dan pendapatnya kepada atasan dan juga merasa segan untuk bertanya apabila mengalami kesulitan, karena pegawai merasa takut berkomunikasi kepada atasan menyebabkan komunikasi ke atas kurang maksimal.

Efektifnya sebuah komunikasi adalah jika pesan yang dikirim memberikan pengaruh terhadap komunikan, artinya bahwa informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik sehingga menimbulkan respon atau umpan balik dari penerimanya. Seperti contohnya; adanya tindakan, hubungan yang makin baik dan pengaruh pada sikap.

Pendapat tersebut mengatakan bahwa untuk mendapatkan kinerja karyawan yang optimal yang menjadi tujuan organisasi harus memperhatikan aspek-aspek kualitas pekerjaan, ketetapan waktu, inisiatif, kemampuan serta komunikasi.

## B. Penelitian Terdahulu

Adanya penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya berperan sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Berikut rangkuman dari penelitian terdahulu yang terkait dengan tema skripsi yang penulis ajukan.

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Astri Fitria (2003)	“Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap Akuntan Dalam Perubahan Organisasi dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel <i>Intervening</i> ”.	Teknik yang digunakan adalah permodelan persamaan struktural ( <i>structural equation modeling / SEM</i> ) dalam menganalisis data.	Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap perubahan organisasi yaitu etika kerja Islam, <i>cognitive</i> , <i>affective</i> , dan <i>behavioral tendency</i> melalui <i>affective commitment</i> , <i>continuance</i>

				<i>commitment</i> , dan <i>normative commitment</i> .
2.	Sri Anik dan Arifuddin (2002)	“Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap Hubungan Antara Etika Kerja Islam Dengan Sikap Terhadap Perubahan Organisasi”.	menguji variabel mediasi (variabel <i>intervening</i> ) digunakan metode analisis jalur ( <i>path analysis</i> ).	Keterlibatan kerja tidak memediasi hubungan antara etika kerja Islam dengan sikap perubahan organisasi. Hal ini karena berkaitan dengan nilai nilai luhur etika Islam yang bersifat universal yang meliputi kejujuran, kebaikan, kebenaran, rasa malu, kesucian diri, kasih sayang, hemat dan sederhana.
3.	Rahman Eljunusi, SE., MM (2009)	“ <i>Pengaruh Religiusitas, Etika Kerja Islam Dan Individual Rank Terhadap Kinerja Lembaga Keuangan Syari'ah (Studi Pada</i>	uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan uji T	Menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara etika kerja Islam dengan produktivitas kerja karyawan.

		<i>Baitul Mal Wat Tamwil (Bmt) Di Jawa Tengah</i> ”.		
4.	Sri Wahyuni (2007)	<i>“pengaruh komitmen organisasi dan keterlibatan kerja terhadap hubungan antara etika kerja Islam dengan sikap terhadap perubahan organisasi”</i>	menggunakan Uji Normalitas, Heteroskidastisitas	Menunjukkan diterimanya hipotesis-hipotesis yang diajukan.

Sumber : Data diolah.

### C. Kerangka Konseptual

Dari gambaran kerangka teoritis diatas dapat dijelaskan bahwa bekerja merupakan ibadah bagi umat Islam dan untuk mencukupi kebutuhan hidup bagi manusia. Di dalam bekerja terdapat etika kerja Islami dalam menjalankan proses bisnisnya, meliputi sikap murah hati, motivasi untuk berbakti dan ingat Allah (Niat). Etika kerja yang Islami akan membentuk perilaku karyawan itu sendiri dalam bekerja sehingga akan mempengaruhi kinerja karyawan yang meliputi aspek kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi.

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, dibutuhkan adanya kerangka konseptual yang merupakan landasan dalam meneliti masalah yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian. Kerangka konseptual tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Pengaruh Etika Kerja Islami (X) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya.

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>1</sub> : Ada Pengaruh Etika Kerja Islami (X) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Di Pegadaian Syariah Surabaya”.**

**H<sub>0</sub> : Tidak Ada Pengaruh Etika Kerja Islami (X) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Di Pegadaian Syariah Surabaya”.**