

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kompetensi

Pemaparan mengenai kompetensi menurut Wibowo yakni kemampuan untuk mengelola atau melakukan tugas atau juga pekerjaan berbasis keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh etos kerja yang dibutuhkan oleh pekerjaan tersebut.¹ Pendapat lain diungkap oleh Mulyadi yang menyatakan bahwa kompetensi adalah kemahiran mengacu pada apa yang telah dicapai dan ditingkatkan jumlah pemahaman dan pengetahuan yang mungkin anggota untuk memberikan pelayanan dengan segera dan kecerdasan dalam bertindak.² Spencer dalam Moehariono juga menjelaskan bahwa kompetensi ialah karakteristik dasar seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan sebab akibat dengan kriteria untuk digunakan sebagai referensi, kinerja yang efektif atau sangat baik atau lebih baik di tempat kerja atau dalam beberapa kasus.³

Berdasarkan uraian di atas, terdapat kesimpulan dalam pengertian kompetensi yakni kepribadian yang mendalam dan terhubung dengan seseorang yang perilakunya dapat diprediksi dalam berbagai situasi dan tugas pekerjaan. Memprediksi kinerja siapa yang baik dan buruk dapat diukur melalui kriteria atau standar yang digunakan. Analisis kompetensi sebagian besar disusun untuk pengembangan karir, tetapi Anda perlu tahu untuk menentukan tingkat kompetensi efektivitas tingkat kinerja yang diharapkan.

¹ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 86.

² Mulyadi, *Sistem Akuntansi* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 19.

³ *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, 3.

a. Faktor pendukung kompetensi

Mengenai upaya membangun kompetensi keterampilan seseorang sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan perlu dipertimbangkan apa saja faktor pendukung untuk mewujudkan kompetensi keterampilan tersebut. Berikut beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, yaitu:⁴

- 1) Keyakinan dan nilai
- 2) Keterampilan
- 3) Karakteristik pribadi
- 4) Motivasi
- 5) Masalah emosional
- 6) Kemampuan intelektual
- 7) Budaya organisasi

b. Indikator kompetensi

Kompetensi akan menggambarkan bagaimana posisi seseorang di tempat kerja, pada berbagai tingkat yang berbeda dan merinci standar pada setiap tingkatnya, seperti mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh orang-orang yang memungkinkan mereka melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif untuk mencapai standar kualitas profesional dalam pekerjaan, dan mencakup semua aspek catatan manajemen kinerja, keterampilan khusus, sikap, komunikasi dan pengembangan. Ada karakteristik-karakteristik dalam kompetensi, yakni:

1) Pengetahuan

Pengetahuan di sini merupakan informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Seorang karyawan perlu mengetahui dan memahami terkait informasi di setiap bidang.

2) Keterampilan

Kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan tugas-tugas tertentu sesuai dengan standar dan tujuan kerja organisasi.

⁴ Agustina Mulyani, *Peningkatan Kinerja SDM Berbasis Motivasi Dan Kompetensi* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022), 46–47.

3) Kualitas diri

Setiap individu memiliki kualitas diri yang berbeda, begitu pula dengan karyawan. Kualitas tersebut penting karena pekerjaan dapat berjalan dengan benar salah satunya dipengaruhi oleh kualitas diri.

4) *Values*

Nilai-nilai yang terdapat dalam diri akan sangat mempengaruhi perilaku. Contohnya jika seseorang mempercayai bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif maka mereka tidak akan mencoba memikirkan cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

Berdasarkan karakteristik-karakteristik di atas peneliti menggunakan tingkat penguasaan pekerjaan sebagai medan ukur dan menggunakan kemampuan memahami perhitungan zakat, kemampuan menyalurkan zakat sesuai dengan golongan asnaf zakat, kemampuan memahami konsep dan hukum-hukum dalam mengelola zakat, kemampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi, kemampuan menjalin kemitraan dengan muzakki dalam mengelola zakat, kemampuan menyusun laporan zakat dan kemampuan menerapkan penggunaan spreadsheet sebagai indikator dalam penelitian ini.

c. Manfaat kompetensi

Kompetensi tentunya memiliki banyak manfaat bagi organisasi, diantaranya yakni:⁵

1) Menjelaskan standar kerja dan harapan yang harus dipenuhi

Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan fundamental: yang merupakan keterampilan, pengetahuan dan atribut apa yang dibutuhkan dalam pekerjaan dan perilaku apa yang dipengaruhinya secara langsung dengan kinerja. Keduanya akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan

⁵ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2016), 208.

subjektif di lapangan dalam bidang sumber daya manusia.

2) Alat seleksi karyawan

Menggunakan kompetensi standar sebagai alat skrining dapat membantu organisasi untuk memilih kandidat terbaik untuk karyawan. Dengan kejelasan tentang perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita bisa menargetkan target selektif dan mengurangi biaya perekrutan yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan perilaku yang diperlukan untuk setiap fungsi pekerjaan dan memfokuskan wawancara terhadap pemilihan perilaku yang diinginkan.

3) Maksimalkan produktivitas

Klaim untuk membuat organisasi *continue* membutuhkan kita untuk menemukan karyawan yang dapat dikembangkan secara terbimbing untuk menebus kesenjangan dalam keterampilannya sehingga dia bisa dimobilisasi baik secara vertikal maupun horizontal.

4) Dasar untuk pengembangan sistem penghargaan

Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan system penghargaan (*reward*) yang akan dianggap lebih adil. Aturan *reward* akan lebih fokus dan transparan dengan mengasosiasikan sebanyak-banyaknya keputusan dengan seperangkat perilaku yang diharapkan itu ditawarkan oleh seorang karyawan.

5) Memfasilitasi adaptasi terhadap perubahan

Di era perubahan yang cepat, sifat pekerjaan banyak berubah dengan cepat dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi menyediakan cara untuk menetapkan keterampilan apapun yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.

6) Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi

Model kompetensi adalah cara termudah untuk mengkomunikasikan nilai-nilai dan apa

yang seharusnya dijadikan fokus pada kinerja karyawan.

Dari manfaat-manfaat tersebut Seorang amil tentunya harus memiliki kompetensi yang mumpuni, hal tersebut karena dapat mendorong profesionalisme amil ketika melaksanakan tugas dan kewajibannya. Profesionalisme adalah kecenderungan sikap, mentalitas atau tindakan dalam melaksanakan tugas profesinya secara profesional. Profesionalisme juga dapat diartikan sebagai komitmen seseorang atau anggota suatu profesi untuk menjalankan tugas dan fungsinya.

2. Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan hal penting yang perlu ada dalam organisasi atau perusahaan, alasannya karena perkembangan dalam suatu perusahaan atau organisasi dapat terlihat melalui budaya organisasi. Akar setiap budaya organisasi ialah serangkaian karakteristik inti yang dihargai secara kolektif oleh anggota organisasi tersebut.⁶ Budaya organisasi secara tidak langsung menjadi persyaratan anggota serta menjadi pedoman dalam mewujudkan tujuan organisasi dengan kinerja karyawan yang dapat terus bekerja secara optimal dan promosi organisasi. Budaya organisasi memiliki kecenderungan untuk terus berubah dan berkembang sejalan dengan perubahan dan kemajuan yang ada. Hal ini karena, budaya organisasi tidak bersifat statis, layaknya kita manusia yang terus tumbuh dan berkembang begitu pula dengan budaya organisasi yang terus tumbuh dan berkembang.⁷

Linda Smircich mengatakan ada dua perspektif organisasi budaya. Pandangan pertama menyatakan bahwa “organisasi adalah budaya”, anggapan ini menarik perhatian lebih pada pentingnya penjelasan deskriptif oleh suatu organisasi tersebut. Pada pendapat kedua

⁶ Donni Juni, *Manajemen Organisasi Publik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), 196.

⁷ 208.

menyatakan bahwa "organisasi memiliki budaya", anggapan ini memfokuskan pada penyebab terjadinya budaya dalam organisasi serta implikasinya terhadap budaya tersebut.⁸ Di dalam organisasi terdapat budaya organisasi, mengacu pada budaya organisasi yang mana menurut sistem dapat menjadi salah satu yang ditaati oleh seluruh anggota sehingga dapat membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya.⁹

Budaya organisasi menurut Edy Sutrisno adalah alat sistem nilai (*Values*), kepercayaan (*Belief*), asumsi (asumsi), atau norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh anggota organisasi sebagai pedoman perilaku dan solusi masalah organisasi.¹⁰ Sedangkan, menurut Sudaryono menjelaskan bahwa budaya organisasi adalah fondasi sumber daya manusia. Mereka melakukan tugas dan karakteristik kinerja mereka dalam organisasi. Nilai Sebuah fitur direkomendasikan atau tidak direkomendasikan Itu tidak dimaksudkan untuk berfungsi sebagai sudut perilaku yang mempengaruhi Kinerja seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan.¹¹

Pendapat lain mengenai budaya organisasi diungkapkan oleh Agoes Kamaroellah di mana Ia beranggapan bahwa budaya organisasi adalah kekuatan sosial yang tidak terlihat, yang dapat menggerakkan orang dalam suatu organisasi untuk melakukan kegiatan kerja. Tanpa sadar semua orang dalam sesuatu Organisasi mempelajari budaya yang berlaku di organisasi mereka.¹² Jadi budaya organisasi adalah aspek subjektif dari apa yang terjadi. Dalam organisasi mengacu pada abstraksi seperti nilai dan moral meliputi seluruh atau sebagian usaha. Mungkin tidak ditentukan, dibahas atau bahkan

⁸ Sopiah, *Perilaku Organisasional* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008), 127–28.

⁹ Stephen P. Robbins and Timothy A. Juge, *Perilaku Organisasi*, Edisi Kesepuluh (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 256.

¹⁰ Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 56.

¹¹ *Budaya Dan Perilaku Organisasi*, 31.

¹² Kamaroellah, *Budaya Organisasi (Konsep, Strategi Implementasi Dan Manfaat)*, 2.

dipedulikan, tetapi budaya dapat berdampak penting dalam perilaku seseorang. Budaya organisasi juga diartikan sebagai gaya dan kualitas unik dari suatu organisasi yang akan dijalankan oleh setiap orang dalam organisasi. Abu-Jarad et al. dalam Hardiyani menyebutkan sumber organisasi budaya dapat berasal dari pendiri atau pemimpin organisasi yang terkait dengan ritual atau simbol yang dipelihara melalui proses sosialisasi dan dipelihara atau dilestarikan oleh sekelompok orang yang terbentuk secara bersama-sama organisasi.¹³

Berdasarkan penjelasan menurut pendapat para ahli di atas budaya organisasi adalah nilai yang akan memandu sumber daya manusia dalam melaksanakan kinerja setiap pekerjaan, yang mana merupakan aspek subjektif dimana semua anggota dalam organisasi atau perusahaan harus mampu melakukan setiap tugas sesuai dengan apa yang sudah ada dalam budaya organisasi, dan menjadi dasar untuk bertindak memiliki kinerja yang optimal dan dapat dipertanggungjawabkan.

a. Fungsi Budaya Organisasi

Terdapat banyak keuntungan apabila di dalam organisasi memiliki budaya yang kuat, hal tersebut karena budaya organisasi memiliki fungsi-fungsi yang baik bagi perusahaan yakni:¹⁴

- 1) Budaya perusahaan sangat menyadari etos kerja, dengan cara perusahaan memberikan rewards kepada karyawan yang tidak pernah absen bekerja seharian penuh. Dari budaya tersebut akan muncul sikap dan perilaku disiplin.

¹³ Hardiyani, Komariyah, and Sularso, "THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH ORGANIZATIONAL COMMITMENTS AS INTERVENING VARIABLES (STUDY ON ZISCO IN FOUR BRANCHES OF YATIM MANDIRI FOUNDATION, EAST JAVA)."

¹⁴ Rachmawati Nuraini Eka, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jogyakarta: Ekonosia, 2004), 122.

- 2) Budaya perusahaan memandu pengembangan bisnis dengan mengendalikan atau mengevaluasi visi, misi, struktur dan budaya perusahaan mendukung kejelasan arah pengembangan usaha.
 - 3) Budaya perusahaan dapat mendukung produktivitas dan kreativitas.
 - 4) Budaya yang dinamis dan kreatif memastikan tumbuhnya kreativitas di setiap level, sehingga karyawan akan bergerak maju.
 - 5) Budaya organisasi mengembangkan kualitas barang dan jasa. Ketika ada komitmen dan sistem nilai, maka gerakan organisasi terkait masalah kualitas yang mendesak akan dijaga dengan benar.
 - 6) Budaya perusahaan memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja tinggi. Jika karyawan memiliki “rasa memiliki terhadap perusahaan” maka tanggung jawab moral akan terjamin. Lalu, pertumbuhan dan perkembangan perusahaan akan menjadi tanggung jawab bersama.
 - 7) Budaya perusahaan akan sangat erat kaitannya dalam pembangunan organisasi, terkait erat dengan program, intervensi organisasi, struktur organisasi dan akhirnya menyentuh pada perencanaan sumber daya manusia.
- b. Tipe Budaya Organisasi

Tipe budaya organisasi dibagi menjadi 4 (empat) tipe, yakni sebagai berikut:¹⁵

- 1) Budaya hierarki
Pada tipe ini regulasi dan kebijakan formal memainkan peran yang sangat penting dalam organisasi, tentunya yang akan menentukan keberhasilan terkait dalam kegiatan dengan jadwal kerja bijaksana dan biaya rendah.
- 2) Budaya kekeluargaan

¹⁵ Sudarmanto, *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 172.

Pada tipe ini perilaku anggota organisasi sangat ramah dalam bekerja, anggota saling berbagi, dan anggota organisasi seperti keluarga besar. Dan pemimpin dipandang sebagai orang tua dan konselor.

3) Budaya ad hoc

Pada tipe ini ditandai dengan tempat kerja yang dinamis, semangat kewirausahaan dan anggota organisasi yang kreatif. Tipe ini memiliki pemimpin yang suka membuktikan diri dan mengarahkan anggota secara langsung untuk membuat hal-hal baru guna membangun organisasi.

4) Budaya pasar

Pada tipe ini orang-orang sangat kompetitif dan berorientasi pada hasil kerja, reputasi untuk sukses, mendapatkan perhatian utama, akuisisi dan perluasan pasar merupakan tujuan utama yang ingin dicapai.

c. Dimensi Budaya Organisasi

Terdapat 7 (tujuh) karakteristik penting dalam budaya organisasi, yang mana meliputi:¹⁶

- 1) Inovasi dan keberanian mengambil resiko, dalam hal ini ekspansi anggota didorong untuk inovatif dan berani mengambil resiko.
- 2) Perhatian terhadap detail, misalnya anggota diharapkan untuk bertindak dengan presisi, analisis, dan perhatian terhadap detail-detail kecil.
- 3) Orientasi hasil yakni manajemen berfokus pada hasil dibandingkan dengan teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil itu.
- 4) Orientasi orang, terkait dengan sejauh mana keputusan manajemen pertimbangan efek dari hasil pada orang-orang di dalam organisasi.
- 5) Orientasi tim, berfokus pada sejauh mana kegiatan kerja organisasi dalam tim daripada individu.

¹⁶ Robbins and Juge, *Perilaku Organisasi*, 256–57.

- 6) Agresivitas, terkait tingkat sifat agresif dan kompetitif yang dimiliki seseorang daripada sifat santainya.
- 7) Stabilitas, terkait sejauh mana kegiatan organisasi ditekankan mempertahankan status quo dalam perbandingannya dalam pertumbuhan.

Berdasarkan karakteristik di atas, maka indikator budaya organisasi yang akan digunakan yakni menjunjung tinggi nilai kedisiplinan, mematuhi segala peraturan, ketetapan prosedur, transparansi dalam penyusunan laporan dan lingkungan kerja memiliki budaya terbuka. Dan tingkat disiplin digunakan sebagai medan ukur dalam penentuan indikator tersebut.

3. *Organizational Citizenship Behavior*

Konsep *organizational citizenship behavior* pertama kali disampaikan oleh Organ, dimana *organizational citizenship behavior* merupakan faktor yang dianggap penting dalam memegang keutuhan institusi. Menurut Organ, *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku karyawan yang sukarela, tidak melanggar hukum atau tidak langsung terkait dengan system penghargaan dan secara keseluruhan dapat mendukung efektifitas dan efisiensi organisasi.¹⁷ Sedangkan, pengertian *organizational citizenship behavior* menurut Robbins & Timothy yakni sebagai perilaku di luar kewajiban kerja karyawan dan dapat secara efektif meningkatkan kinerja dalam organisasi. *Organizational citizenship behavior* mencakup perilaku sukarela dan positif diluar ekspektasi normal pada umumnya.¹⁸

Selain itu, Muhdar juga mengungkapkan pendapatnya mengenai *organizational citizenship*

¹⁷ Pratiwi and Nawangsari, "Organizational Citizenship Behavior While Mediating Self-Efficacy, Servant Leadership and Organization Culture on Employee Performance."

¹⁸ Robbins and Timothy, *Organization Behavior*, 9.

behavior yang mana merupakan model aktivitas yang pada dasarnya membuat organisasi mandiri untuk berkolaborasi dan berkomunikasi dalam konteks sistem terbuka. Untuk keefektifan organisasi, maka individu harus memasuki sistem dan mencoba memainkan peran dengan kriteria minimum untuk mencapai kinerjanya, dan melakukan perilaku cara inovatif dan spontan menjalankan fungsi organisasi. Muhdar juga menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* muncul dari individu dalam bentuk keinginannya untuk berkontribusi terhadap organisasi.¹⁹ Demikian pula pemaparan *organizational citizenship behavior* yang diungkap oleh Robbins, yakni perilaku pilihan, namun opsi itu bukan bagian dari kewajiban pekerjaan formal. Perilaku tersebut akan mendukung organisasi berfungsi secara efektif.²⁰

Berdasarkan beberapa pemahaman *organizational citizenship behavior* di atas, didapati bahwa *organizational citizenship behavior* adalah perilaku sukarela karyawan yang dibuat dengan tujuan untuk mencapai tujuan perusahaan, di mana hal tersebut merupakan kepuasan kinerja yang tidak ada dalam aturan resmi organisasi dan tidak terkait langsung dengan sistem penghargaan resmi. *Organizational citizenship behavior* diperlihatkan dengan sikap kritis melampaui tanggung jawab yang diberikan mereka.

a. Manfaat *organizational citizenship behavior*

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh OCB terhadap kinerja organisasi, didapati beberapa keuntungan atau manfaat yang dirangkum sebagai berikut:²¹

¹⁹ Muhdar, *Organizational Citizenship Behavior Perusahaan* (Gorontalo: Sultan Amai Press, 2015), 14–15.

²⁰ Robbins and Juge, *Perilaku Organisasi*, 364.

²¹ Philip M. Podsakoff, Scott B. MacKenzie, and William H. Bommer, “Transformational Leader Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust, and Organizational Citizenship Behaviors,” *Journal of Management* 22, no. 2 (April 1, 1996): 259–98, <https://doi.org/10.1177/014920639602200204>.

- 1) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas rekan kerja
 - a) Karyawan yang membantu rekan kerja lainnya akan mempercepat pekerjaan dan menyelesaikan tugas dengan kolaboratif, serta meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
 - b) Seiring waktu berjalan, perilaku tertentu yang berguna akan membantu karyawan dengan praktik terbaik ke seluruh unit kerja atau kelompok.
- 2) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas pengelola (*manager*)
 - a) Karyawan yang menunjukkan *civic virtue* akan membantu manajer menerima saran berharga atau umpan balik dari karyawan, untuk meningkatkan efisiensi unit kerja.
 - b) Karyawan yang sopan, yang menghindari konflik dengan kolega, akan membantu manajer menghindari manajemen krisis.
- 3) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat menghemat sumber daya yang dimiliki oleh manajemen dan organisasi secara keseluruhan
 - a) Jika karyawan saling membantu untuk memecahkan masalah dalam situasi seperti itu, manajer tidak perlu berpartisipasi, oleh karena itu, manajer dapat menggunakan waktunya untuk itu tugas-tugas lainnya.
 - b) Karyawan yang hanya menunjukkan ketelitian yang tinggi akan membutuhkan pengawasan minimal dari seorang manajer, sehingga seorang manajer dapat mendelegasikan lebih banyak tanggung jawab bagi mereka. Dan ini berarti lebih banyak waktu untuk manajer melakukan tugas yang lebih penting.
 - c) Karyawan lama membantu karyawan baru dengan pelatihan dan pengaturan kerja,

- sehingga membantu mengurangi biaya organisasi.
- d) Karyawan yang menunjukkan perilaku ahli akan dinilai tinggi, hal tersebut membantu manajer untuk tidak menghabiskan terlalu banyak waktu menangani keluhan kecil karyawan.
- 4) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) membantu menghemat sumber daya yang langka untuk mempertahankan aktivitas kelompok
- a) Manfaat perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral dan kohesi kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk memelihara dinamika kelompok.
 - b) Karyawan yang menunjukkan kesopanan kepada rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu ditujukan untuk memecahkan manajemen konflik menurun.
- 5) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat menjadi alat yang efektif untuk mengkoordinasikan kegiatan kelompok kerja
- a) Menunjukkan kebajikan sipil (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi antar anggota kelompok, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.
 - b) Menunjukkan kesopanan (misalnya berbagi informasi tentang bekerja dengan anggota dari tim lain) akan dihindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan usaha untuk menyelesaikan.
- 6) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
- a) Perilaku konstruktif juga dapat meningkatkan moral dan kohesi perasaan

memiliki di antara anggota kelompok, demikianlah jadinya meningkatkan kinerja organisasi dan membantu menarik organisasi dan mempertahankan karyawan yang baik.

- b) Memberi contoh bagi karyawan lain dengan memperkenalkan diri perilaku *sportmanship* (misalnya tidak mengeluh dengan masalah kecil) sehingga akan memupuk kesetiaan pada organisasi.

7) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan stabilitas kinerja organisasi

- a) Membantu tugas karyawan yang tidak masuk kerja atau siapa pun yang memiliki beban kerja yang berat akan meningkatkan stabilitas kinerja unit kerja.
- b) Karyawan yang cenderung menjaga ketelitian tingkat kinerja tinggi secara konsisten, akan menurunkan variabilitas kinerja unit kerja.

8) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan

- a) Karyawan yang berhubungan dekat dengan pasar akan sukarela memberikan informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan membuat saran tentang bagaimana menanggapi perubahan ini, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat dan tepat.
- b) Karyawan yang berpartisipasi aktif dan berpartisipasi dalam rapat perencanaan akan membantu berbagi informasi penting dan harus diketahui oleh organisasi.
- c) Karyawan yang bekerja dengan hati-hati (misalnya kesediaan untuk menerima dan mempelajari tanggung jawab baru dan keterampilan baru) akan meningkatkan kemampuan beradaptasi organisasi dengan perubahan lingkungan.

b. Dimensi organizational citizenship behavior

Dimensi organizational citizenship behavior yang diketahui dan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi organizational citizenship behavior yang dikemukakan oleh Organ, yang terdiri dari:²²

- 1) *Altruism* (perilaku menolong), yaitu perilaku membantu rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan, misalnya, mereka bersedia menjadi sukarelawan untuk membantu rekan-rekan mereka bekerja dengan rekan kerja baru sedikit mengerti, bantu rekan kerja yang terlalu banyak bekerja, yang melakukan pekerjaan rekan mereka tidak adanya pekerjaan. Dimensi ini menunjukkan karyawan yang memberikan bantuan bukan karena itu kewajiban tetapi melakukannya dengan sukarela.
- 2) *Courtesy* (sopan), adalah sikap yang mendorong hubungan baik dengan rekan kerja hindari konflik antar pribadi. Pengukuran dimensi ini menunjukkan sikap karyawan yang menghargai dan peduli terhadap orang lain.
- 3) *Sportmanship* (sportivitas), adalah perilaku menerima kondisi atau keadaan tidak menyenangkan dan kurang ideal, misalnya saya tidak suka mengeluh, tidak suka mengabaikan kenyataan. Dimensi ini lebih menunjukkan perilaku toleransi yang tinggi dan dapat beradaptasi dengan situasi dan lingkungan kerja.
- 4) *Civic virtue* (mementingkan kepentingan bersama) adalah perilaku yang bertanggung jawab untuk memajukan organisasi. misalnya menghadiri rapat yang tidak diperlukan baginya tetapi bermanfaat bagi perusahaan, siap mengikuti atau mematuhi perubahan yang terjadi dalam perusahaan, mengambil inisiatif untuk

²² Varela González and García Garazo, “Structural Relationships between Organizational Service Orientation, Contact Employee Job Satisfaction and Citizenship Behavior.”

meningkatkan produktivitas perusahaan. Tanggung jawab menjadi pengukuran dari dimensi ini, untuk meningkatkan kualitas pekerjaan perbidang dalam organisasi.

- 5) *Conscientiousness* (bersungguh-sungguh di tempat kerja), adalah dedikasi dalam bekerja dan mencapai hasil di atas standar yang ditetapkan, misalnya bekerja sepanjang hari, menghindari buang-buang waktu, patuhi semua aturan perusahaan, secara sukarela bersedia melakukan pekerjaan yang bukan tanggung jawabnya.

Lima dimensi di atas dapat juga dikatakan bahwa mereka adalah bentuk dari *organizational citizenship behavior*. Hal ini telah disebutkan oleh Luthans bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki banyak bentuk, tetapi bentuk utamanya dapat diringkas sebagai berikut: pertama, *altruisme*, misalnya: membantu ketika tidak ada rekan kerja sehat, kedua, ikhlas, misalnya: lembur untuk menyelesaikan pekerjaan, ketiga, kepentingan umum, misalnya: bersedia mewakili perusahaan dewan umum, keempat, sportif, misalnya: berbagi kegagalan dalam kerja kelompok/tim, dan yang kelima, sopan, misalnya, pemahaman dan kasih sayang bahkan ketika dikritik.²³ Dengan melakukan penyesuaian, maka indikator yang digunakan oleh peneliti yakni bersedia berbagi pengetahuan, bersedia berkontribusi, bersedia bekerjasama, saling tolong menolong, mementingkan kepentingan bersama, bersedia saling memenuhi antar amil dan bersedia memberikan waktu tambahan.

²³ Fred Luthans and Suzanne J. Peterson, "Employee Engagement and Manager Self-efficacy," *Journal of Management Development* 21, no. 5 (January 1, 2002): 376–87, <https://doi.org/10.1108/02621710210426864>.

4. *Islamic Work Ethic*

Ethic sendiri merupakan istilah Inggris yang berasal dari Bahasa Yunani “ethos” yang mengacu pada nilai-nilai sikap yang menunjukkan karakter seseorang. Etika atau *ethic* mengacu pada adat istiadat, tata krama, keadilan social dan kebaikan pada suatu komunitas. Aldulaimi Saeed mendefinisikan etos kerja sebagai didefinisikan sebagai aturan perilaku yang ditentukan oleh organisasi untuk mengawasi perilaku dan tindakan karyawan untuk memastikan bahwa mereka mematuhi prinsip-prinsip yang telah ditentukan.²⁴ Sedangkan etika menurut Beekun adalah seperangkat prinsip moral yang membedakan benar dan salah.²⁵

Ali berpendapat bahwa, tumbuhnya minat topik etika spiritual diawali oleh risalah Max Webber tentang etika Protestan yang kemudian arah pembahasannya mengarah pada kemajuan ekonomi dan social atau secara sederhana menuju konteks tempat kerja. Dan konsep *Islamic work ethic* diciptakan oleh Ali tiga puluh empat tahun yang lalu, di mana Ia menganggap *Islamic work ethic* menarik karena populasi Muslim di seluruh dunia terus berkembang dan muslim harus memperhatikan perilaku etis di tempat kerja karena dalam Islam, bekerja adalah ibadah.²⁶

Pendapat lain juga diungkapkan oleh Ahmad dan Owoyemi yang mendefinisikan etika kerja Islami sebagai hasil dari sistem nilai atau kepercayaan yang berasal dari Al Quran dan Al Hadits yang memperhatikan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan.²⁷ Selain itu

²⁴ Kuntarno Noor Aflah, Suharnomo Suharnomo, and Fuad Mas’ud, “The Effect of Islamic Work Ethics toward Employee Performance,” *IQTISHADIA* 14, no. 2 (December 15, 2021): 197–218, <https://doi.org/10.21043/igtishadia.v14i2.10278>.

²⁵ Rafik Issa Beekun, *Islamic Business Ethic* (Herndon: International Institute of Islamic Thought, 1996), 2.

²⁶ Jaya Addin Linando, “Islamic Work Ethic: Where Are We Now? The Map of Islamic Work Ethic,” *Proceeding of Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics*, 2018, 86–94.

²⁷ Shukri Ahmad and Musa Owoyemi, “The Concept of Islamic Work Ethic: An Analysis of Some Salient Points in the Prophetic

ada pula Nasr yang mendefinisikan *Islamic work ethic* sebagai orientasi yang membentuk dan mempengaruhi keterlibatan dan partisipasi orang beriman di tempat kerja. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa etika kerja Islami adalah kebaikan yang dibutuhkan seseorang dan merupakan kewajiban untuk membangun keseimbangan dalam kehidupan individu dan social seseorang.²⁸

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, etika kerja islami dapat diartikan sebagai kumpulan nilai atau sistem yang bersumber dari Al-Qur'an dan Al-Hadits yang dapat berbentuk dan mempengaruhi individu dalam bidang pekerjaan.

a. *Ciri Islamic Work Ethic*

Jika di pelajari kembali sebenarnya di dalam Al-Qur'an maupun Hadits telah memberikan resep-resep khusus dalam hal etika dan sangat merekomendasikan etika kerja Islam dapat dipraktikkan dalam bisnis. Pedagang Muslim dilarang untuk melanggar perintah Allah dan diharuskan melaksanakan tugasnya sesuai petunjuk Al-Qur'an dan As-Sunnah. Terdapat ciri-ciri *Islamic work ethic* yang mana dijelaskan sebagai berikut:²⁹

1) Baik Hati

Baik hati memiliki arti selalu bermurah hati, murah senyum, ramah tamah, sopan santun, tidak sungkan untuk mengalah tetapi tetap saja penuh tanggung jawab. Sikap seperti itu akan menjadikan sebuah magnet tersendiri bagi seorang pebisnis agar dapat menarik pelanggan. Pesan untuk bersikap lemah lembut juga telah diperintahkan secara ekspresif oleh Allah SWT, sebagaimana yang dijelaskan dalam QS. Al-Imran:159 yang bunyinya:

Tradition,” *International Journal of Business and Social Science* 3 (October 30, 2012): 116.

²⁸ Ali and Al-Owaihian, “Islamic Work Ethic.”

²⁹ Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2003), 109.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْتَضَوْا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal." (QS. Al-Imran: 159)

2) Motivasi untuk Berbakti

Seorang muslim diharapkan mampu menaklukkan kepentingan pribadi dengan semangat untuk berbakti. Umat Islam harus berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin sebagai bakti ke masyarakat dan umat manusia pada umumnya. Selain itu kita juga diperintahkan untuk memberikan bantuan kepada siapa saja yang membutuhkan pertolongan. Agar dapat mengatasi kepentingan pribadi, maka kita harus selalu ingat petunjuk berikut:

- a) Mempertimbangkan kebutuhan dan minat orang lain

Ajaran yang selalu diajarkan dalam Islam ialah agar kita saling peduli sesama manusia, untuk itu kita harus mempertimbangkan kebutuhan dan minat orang lain dari pada mementingkan urusan pribadi.
- b) Memberikan bantuan tanpa pamrih

Saling tolong-menolong dan pemberian bantuan tanpa pamrih tentunya menjadi perintah dasar dalam Al-Qur'an. Selain itu, kita juga diperintahkan agar menjalin Kerjasama dalam keikan dan memusuhi perbuatan yang dilarang oleh Allah SWT.

3) Mengingat dan memprioritaskan Allah SWT

Sebagai seorang muslim tentunya kita harus selalu mengingat Allah SWT dalam keadaan dan kondisi apapun. Kesadaran akan Tuhan ini akan menjadi kekuatan pemicu (*driving force*) dalam segala tindakan yang dilakukan oleh umat muslim. Contoh kecilnya yakni sebagai seorang muslim kita harus menghentikan kegiatan usaha kita ketika adzan berkumandang dan melaksanakan sholat terlebih dahulu. Mengingat Allah melalui sholat, di tengah kegiatan kita tentunya memiliki manfaat, yakni dapat menenangkan pikiran dan memberikan kesempatan untuk seseorang agar dapat mengendalikan dirinya dari mabuk kerja yang mungkin dialami.

Selain itu, dengan ketenangan dan perenungan terhadap nilai-nilai luhur dapat mendukung proses pemurnian pikiran dan kreativitas dan ide-ide inovatif. Kreativitas dan inovasi inilah yang akan membuat kinerja kita menjadi optimal dan tentunya dapat dengan mudah mencapai tujuan yang ingin kita ataupun organisasi raih.

b. Indikator *Islamic Work Ethic*

Penelitian tentang Etika kerja Islam sudah mulai banyak diperbincangkan terutama dalam bisnis, yang mana diawali dengan Ali membuat konsep *Islamic Work Ethic* pada tahun 1988, lalu Ali dan Al Owaihan menekankan bahwa Etos Kerja Islami dibangun di atas empat konsep dasar, dengan persaingan (*competition*), usaha (*effort*), tanggung jawab moral (perilaku yang berpotensi bertanggung

jawab secara moral), transparansi (informasi yang jelas).³⁰

Indikator *Islamic work ethic* menurut Asifudin terdiri dari 7 (tujuh) indikator, yakni:³¹

1) Pentingnya bekerja

Bekerja merupakan salah satu anjuran yang ada dalam ajaran Islam, karena dengan bekerja kita dapat mencukupi kehidupan sehari-hari dan dapat pula berbuat kebaikan dengan mudah. Selain itu, bekerja dalam Islam termasuk dalam kegiatan beribadah kepada Allah SWT.

2) Bekerja dengan kemampuan terbaik

Islam menganjurkan umatnya untuk melakukan pekerjaan sebaik mungkin dan menjadikan Al-Qur'an dan Hadis sebagai pedomannya menjalani kehidupan termasuk pula dalam hal bekerja.

3) Diterima anggota kelompok lain

Menjaga jalinan persaudaran merupakan ajaran yang terdapat dalam etika kerja Islam, untuk itu dapat diterima anggota kelompok lain merupakan bagian hal tersebut.

4) Tidak suka bersantai-santai

Etika kerja Islami merupakan penjabaran dari aqidah-aqidah yang ada dalam Islam. Termasuk pula penjabaran dari aqidah yang tidak menganjurkan umatnya untuk bersantai-santai melainkan memerintahkan agar dapat bekerja keras.

5) Merasa Bahagia ketika bekerja

Seorang muslim ketika mengerjakan pekerjaannya tentunya akan merasakan kebahagiaan. Hal tersebut karena, dia akan merasa telah menjalankan ajaran Islam.

³⁰ Ali and Al-Owaihian, "Islamic Work Ethic."

³¹ Ahmad Janan Asifudin, *Etos Kerja Islami* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2004), 56–58.

6) Bekerja dengan tanggungjawab

Pekerjaan yang kita lakukan tentunya harus mengikuti petunjuk-petunjuk yang telah diberikan oleh Allah SWT, bukan itu saja ketika melakukan pekerjaan kita tentunya harus dengan penuh rasa tanggungjawab.

7) Bekerja sebagai sarana penembangan diri

Tidak hanya sebagai jalan mencari nafkah, dalam Islam bekerja juga digunakan sebagai sarana pengembangan diri agar menjadi manusia yang bermanfaat. Dalam Hadis pun telah dijelaskan bahwa sebaik-baiknya manusia adalah yang dapat bermanfaat bagi orang lain.

Dengan melakukan penyesuaian, maka indikator yang digunakan oleh peneliti yakni jujur dalam penyampaian dana zakat, penyaluran dana yang transparasi, merasa bahagia ketika bekerja, ikhlas menjalankan pekerjaan, pelayanan yang akuntabel, menghindari perilaku korupsi dan bersikap ramah.

c. Membangun *Islamic Work Ethic*

Perbedaan yang cukup mencolok dan besar terdapat di antara pekerja yang beriman dan tidak. Orang yang beragama menggunakan agamanya sebagai pedoman ketika bekerja sehingga bebas dari “*al-ghayah tubarriru al-washilah*” (tujuan yang mengesahkan segala metode). Baginya, iman adalah kebutuhan yang tidak terpisahkan dari kegiatan bekerja. Pekerja tersebut beranggapan bahwa penuntunnya adalah iman yang dijakoan pemandu dalam semua perilaku di tempat kerja. Moral atau etos kerja sangat perlu dibangun kembali agar dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dan dapat memberikan kesejahteraan diri bagi mereka sendiri dan orang lain.

Terdapat beberapa perspektif tentang etos kerja yang perlu dibangun, diantaranya yakni:³²

³² Thohir Luth, *Antara Perut Dan Etos Kerja Perspektif Islam* (Jakarta: Gema Insani, n.d.), 27.

- 1) Membangun budaya kerja yang etis dan positif untuk menabung kekayaan perusahaan tempat seseorang bekerja.
- 2) Memiliki keinginan yang tulus untuk mengembangkan aset perusahaan untuk menghasilkan keuntungan lebih banyak.
- 3) Keteladanan dan kedisiplinan dikedepankan oleh seluruh karyawan.
- 4) Memperkuat etos kerja yang jujur, amanah dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.
- 5) Memiliki akhlak terpuji dan teguh ketika mengambil kebijakan untuk organisasi.
- 6) Memiliki kemampuan untuk berkomunikasi secara tepat dengan rekan kerja dan pemimpin.
- 7) Bersikap sopan santun terhadap rekan kerja dan juga masyarakat.
- 8) Bertakwa kepada Allah SWT dengan menjalankan perintah dan
- 9) Jauh-jauh dari apa yang menjadi larangan-Nya.

5. Kinerja Amil

Kinerja atau *performance*, merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika yang ada.³³ Mengacu pada istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*. Kinerja dapat dipahami sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Performance is defined as the record of outcomes produced on specified job function or activity during a specified time period. Maksudnya ialah bahwa kinerja di

³³ Wahyinita Sitinjak, dkk., *Kinerja Karyawan (Era Transformasi Digital)*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), 3.

sini digambarkan sebagai catatan tentang hasil-hasil yang didapatkan serta fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu pula.³⁴ Kinerja dapat dipahami pula sebagai fungsi dari motivasi dan kemampuan penyesuaian tugas atau pekerjaan individu yang tepat, memiliki nilai persetujuan dan tingkat kemampuan tertentu. Keinginan dan keterampilan seseorang tidak cukup efisien untuk melakukan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas mengenai apa yang akan dilakukan dan bagaimana caranya melakukannya.³⁵ Pencapaian dapat tercermin dari hasil kinerja dari seseorang, untuk mencapai kinerja yang baik maka perlu memerhatikan beberapa determinan kinerja. Hal tersebut karena kinerja dapat diartikan sebagai efek bersih dari usaha seseorang yang dimodifikasi oleh kemampuan dan persepsi atau peran tugas.

Pemahaman-pemahaman di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja memiliki makna hasil *output* dari suatu target kerja yang diselesaikan secara tepat waktu tanpa menyalahi moral ataupun etika yang ada, sehingga kinerja pegawai ataupun karyawan tersebut dapat memberikan kontribusi kepada organisasi tersebut.

Selanjutnya terkait dengan pengertian amil, amil berasal dari kata '*amila ya'mau*, yang memiliki arti berbuat atau berbuat sesuatu. Kata amil sendiri merupakan *ism fail* yang artinya pelaku suatu pekerjaan, sehingga kata amil juga dapat diartikan sebagai orang yang melakukan sesuatu.³⁶ Amil dijelaskan seseorang yang melakukan pekerjaan berupa pengumpulan, penyimpanan, pencatatan, pengawasan dan pendistribusian harta zakat.³⁷ Menurut konsep belajar fiqih, amil adalah orang atau lembaga yang mempunyai tugas mengumpulkan,

³⁴ Wahyinita Sitingjak et al., *Kinerja Karyawan (Era Transformasi Digital)* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), 3.

³⁵ Bill Foster, *Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan* (Jakarta: PPM, 2011), 98.

³⁶ Hanif Luthfi, *Siapakah Amil Zakat?* (Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2018), 8.

³⁷ Syaikh Muhammad Abdul Malik Ar-Rahman, *Pustaka Cerdas Zakat: 1001 Masalah Dan Solusinya* (Jakarta: Lintas Pustaka, 2003), 181.

mengambil dan menerima zakat dari para *muzakki*, menjaga dan memelihara, kemudian menyalurkan zakat tersebut kepada mustahik.³⁸ Imam Syafi'i mengatakan bahwa amil zakat merupakan seorang yang ditunjuk oleh wali/ pengelola untuk memungut zakat. Senada dengan pandangan tersebut, As-Sarakhsi al-Hanafî menyatakan bahwa amil zakat merupakan seorang yang diangkat oleh imam/pimpinan untuk memungut zakat dan gaji mereka dibayarkan sesuai dengan pegawainya.³⁹

Merangkum semua penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan amil adalah seorang atau orang atau organisasi yang terlibat dalam pengelolaan zakat, mulai dari mengumpulkan, mengelola, mendistribusikan zakat hingga melakukan pengawasan dan evaluasi. Amil memiliki tanggung jawab dan wewenang yang penting dalam pengelolaan zakat di suatu lembaga. Peran penting amil dalam pengelolaan zakat dapat berdampak pada kesejahteraan yang mampu diciptakan amil dalam memaksimalkan penggunaan dana zakat.

1) Syarat Amil

Amil tidak bisa dipilih dengan sembarangan, ada kriteria atau syarat yang harus terpenuhi. Ketika memilih amil secara acak, kendali dalam pengelolaan zakat bisa rusak. Pemilihan secara acak tersebut jika dibiarkan secara terus-menerus dapat menggerogoti pondasi zakat itu sendiri, seolah-olah menyerahkan kunci harta karun kepada pencuri, bukannya menjaga dan mengamankan, yang terjadi adalah semua harta itu lenyap dan hilang.

Beberapa kualifikasi amil zakat juga disebutkan oleh Yusuf al-Qardhawi, yaitu seorang Muslim, mukallaf, amanah (terpercaya), mengetahui hukum zakat, tekkun dan kuat dalam bekerja (*al-kifayah fil 'amal*) dengan berbagai kendala dan permasalahan yang ada. Kepercayaan tanpa diimbangi

³⁸ M. Arief Mufraini, *Akuntansi Manajemen Zakat* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), 194.

³⁹ Luthfi, *Siapakah Amil Zakat?*, 8–9.

dengan kekuatan dan ketekunan dalam bekerja tidaklah cukup.⁴⁰ Rasa tanggung jawab merupakan contoh menjalankan kepercayaan, dan memiliki pengetahuan merupakan salah satu tanda kecakapan dan keterampilan. Keduanya bisa dijadikan cerminan keberhasilan pada setiap pekerjaan. Oleh karena itu, hukum Islam mengatur beberapa syarat baku agar seseorang yang dapat dipercaya sebagai amil zakat, antara lain:⁴¹

1) Muslim

Syarat pertama yang harus dipenuhi yakni, amil zakat haruslah seorang muslim dan tidak boleh seorang nonmuslim menjadi amil zakat. Hal tersebut karena tugas amil zakat merupakan amanah agama, sehingga hanya orang yang hatinya telah taat kepada Allah SWT yang dibebani dan dipercaya untuk menggalakkan zakat.

2) Akil Baligh

Syarat akil baligh ini sebenarnya merupakan representasi dari status seseorang menjadi mukallaf, yaitu seorang yang sudah dianggap mampu memikul beban syariah.

3) Jujur

Kejujuran adalah syarat dasar untuk menjadi amil zakat. Hal ini karena, kejujuran merupakan puncak yang menjadi modal kepercayaan masyarakat untuk menitipkan hartanya kepada suatu badan atau lembaga pengelola zakat.

4) Mengerti Ilmu Fiqih Zakat

Paham dan mengerti ilmu fiqih zakat juga diisyaratkan oleh para ulama, terkhusus pengelola zakat yang langsung mengolah zakat, karena mereka yang nantinya mereka akan mengambil, mencatat dan membagikan kepada

⁴⁰ Jamal Ma'mur Asmani, *Zakat: Solusi Mengatasi Kemiskinan Umat* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2016), 101.

⁴¹ Luthfi, *Siapakah Amil Zakat?*, 15–32.

mustahik dan semua ini membutuhkan ilmu fiqh zakat agar tidak terjadi kesalahn dalam pengelolaan sumber dana zakat. Pemahaman amil terhadap hukum dan undang-undang zakat akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

5) Kekuatan

Kekuatan yang dibicarakan di sini adalah kekuatan fisik dan kekuatan hukum.

Berdasarkan kedua pengertian di atas maka di dapati makna kinerja amil yakni hasil *output* dari suatu target kerja yang diselesaikan secara tepat waktu tanpa menyalahi moral ataupun etika yang ada, sehingga kinerja amil tersebut dapat memeberikan kontribusi kepada organisasi pengelola zakat.

a. Manfaat Kinerja

Kinerja memiliki manfaat, yakni sebagaimana yang dijelaskan oleh Sedarmayanti berikut ini.⁴²

- 1) Peningkatan prestasi, dengan penilaian manajer yang baik dan karyawan menerima umpan balik sebanyak mungkin sehingga dapat meningkatkan pekerjaan mereka
- 2) Kesempatan kerja yang adil, terdapat penilaian kinerja yang akurat karyawan dapat dijamin kesempatannya untuk menggantikan para pekerja sesuai dengan kemampuannya
- 3) Persyaratan Pelatihan dan Pengembangan, melalui penilaian kinerja
- 4) pekerjaan tersebut sehingga dibutuhkan oleh karyawan yang kemampuannya rendah yang memungkinkan program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka
- 5) Penyesuaian Kompensasi, penilaian kinerja dapat membantu manajer untuk mengambil keputusan perbaikan kompensasi, gaji, insentif dan sebagainya.

⁴² Sedarmayanti, *Manajemen Tenaga Kerja Dan Hubungan Tenaga Kerja* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 22.

- 6) Keputusan promosi dan demosi, hasil penilaian kinerja pekerjaan karyawan bisa digunakan untuk membuat keputusan promosi dan demosi untuk kinerjanya tidak bagus.
- b. Dimensi Kinerja

Dimensi kinerja menyajikan alat untuk menggambarkan seluruh aktivitas yang terdapat pada tempat kerja. Terdapat beberapa dimensi yang dapat dilihat Ketika melaksanakan pengukuran kinerja karyawan, diantaranya yaitu:

(a) Pengetahuan, (b) Komunikasi, (c) Pertimbangan, (d) Kemampuan manajerial, (e) Kualitas kerja, (f) Kerjasama tim, (g) Kemampuan interpersonal, (h) Inisiatif, (i) Kreativitas dan (j) Penyelesaian masalah.⁴³ Sedangkan, menurut Wiraman dimensi kinerja dikelompokkan menjadi tiga jenis yakni hasil kerja, perilaku kerja dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan.

Terdapat indikator-indikator kinerja amil yang digunakan oleh peneliti, yakni sebagai berikut:

- 1) Menyalurkan zakat tepat waktu

Ketepatan waktu dalam menyalurkan zakat tentu saja sangatlah penting bagi amil ketika melaksanakan tugas pendistribusian.

- 2) Mencapai target penyaluran zakat

Pekerjaan penyaluran zakat harus dilaksanakan dengan tepat dan sesuai dengan golongan asnaf agar dapat mengurangi kesalahan atau ketidaksesuaian selama menjalankan tugas.

- 3) Mengerjakan laporan dengan rinci

Setiap laporan pekerjaan yang dibuat oleh amil haruslah menerangkan secara detail dan rinci agar memudahkan kinerja amil tersebut.

- 4) Memberikan pelayanan responsif

⁴³ Antaiwan Bowo Pranogyo, Hamidah, and Thomas Suyatno, *Kinerja Karyawan* (Bandung: CV Feniks Muda Sejahtera, 2021), 17–18.

Pelayanan responsif yang diberikan kepada muzakki dan mustahik akan membantu meningkatkan kinerja amil pengelola zakat.

- 5) Berinisiatif melakukan evaluasi dan perbaikan dalam pengelolaan zakat

Ketika melaksanakan tugas tentu sering kali ditemui kendala atau masalah. Hal ini membuat seorang amil harus memiliki inisiatif untuk menyelesaikan masalah dengan segera.

- 6) Mengelola zakat sesuai dengan prinsip-prinsip syariah

Pemahaman konsep dan hukum-hukum dalam mengelola zakat akan membantu amil dalam kerjanya, karena memiliki pedoman dalam menjalankan tugasnya.

- 7) Mengoptimalkan penghimpunan, pengelolaan dan pendistribusian zakat

Pengoptimalan penghimpunan, pengelolaan dan pendistribusian zakat dapat membantu amil menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

B. Perspektif Islam tentang Kinerja Amil, Kompetensi, Budaya Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* dan *Islamic Work Ethic*

1. Kompetensi dalam Pandangan Islam

Ahliyyah merupakan kata kompetensi dalam Bahasa Arab, yang berarti kelayakan. Sedangkan dalam istilah syar'I adalah kelayakan individu untuk menjalankan tanggung jawab dalam melakukan tugas, atau dalam beberapa tanggapan lainnya berarti kapasitas individu yang menjadi dasar kedudukan hak-hak yang wajib ia peroleh atau menjadi tugas wajib.⁴⁴ Jika

⁴⁴ Shalah Ash-shawi and Abdullah, *Fikih Ekonomi Keuangan Islam* (Jakarta: Darul Haq, 2011), 37–38.

karyawan memiliki karakter yang mendukung tercapainya tujuan organisasi, maka secara otomatis semua tugas yang diberikan kepadanya akan dipersembahkan dengan sebaik mungkin. Sebaik mungkin, kesuksesan Rasulullah SAW salah satunya adalah kemandirian untuk menghilangkan sikap *mental blocking* adalah wabah dan rintangan terbesar yang pernah ada muncul dalam diri kita setiap kali kita memulai usaha.

Di antara sikap kompetensi yang harus dimiliki umat Islam adalah rajin, berpendidikan, tegas, rajin, jujur, bertanggung jawab, waspada, beracun, aktif, kreatif, disiplin, tepat waktu, teliti, murah hati, sikap pahlawan dll. Sikap seperti ini sangat penting diterapkan dalam dunia kinerja amil. Allah SWT pun telah memerintahkan Rasul untuk mengingatkan umatnya agar kompeten, seperti yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Isra ayat 84, seperti berikut:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: “Katakanlah (Muhammad): Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.” (QS. Al-Isra’: 84)⁴⁵

Dari ayat tersebut jelas bahwasannya sebagai umat muslim kita diperintahkan untuk memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaan kita dengan tujuan mengoptimalkan kinerja kita sehingga dapat memajukan organisasi.

⁴⁵ Alquran, *Alquran Dan Terjemahannya*, trans. Lajnah Pentashihan Mushaf (Jakarta: Departemen Agama RI, 2014), 432.

2. Budaya Organisasi dalam Perspektif Islam

Studi tentang Islam sangat luas, Kita bisa menemukan kajian umum hingga studi tertentu atau khusus. Tidak terkecuali kajian mengenai budaya organisasi, Islam sebagai sumber nilai merupakan seperangkat nilai yang dapat dijadikan landasan untuk membentuk budaya organisasi. Sebagai contoh Beberapa nilai yang dianggap berlaku dalam membentuk budaya organisasi adalah nilai-nilai yang tulus, kepercayaan dan persahabatan.

Islam juga memberikan penjelasan tentang struktur organisasi dalam Al-Qur'an. Di mana studi tentang budaya organisasi dimulai dengan mengambil peran dari ayat-ayat Al-Qur'an yang menjelaskan tentang organisasi Allah SWT telah menjelaskannya dalam Al Quran Surat An-Nisa' ayat 71:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا خُذُوا حِذْرَكُمْ فَانفِرُوا تَبَاتٍ أَوْ انفِرُوا جَمِيعًا

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, bersiap siagalah kamu, dan majulah (ke medan pertempuran) berkelompok-kelompok, atau majulah bersama-sama.”* (QS. an-Nisa': 71)

Dan Allah SWT juga menjelaskannya dalam surat Al-Hujarat ayat 13:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا

وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: *“Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Alla Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.”* (QS. al-Hujurat: 13)

Kedua ayat di atas menjelaskan pentingnya melakukan suatu kegiatan secara bersama-sama untuk efisiensi dan efektifitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan terutama dalam hal mencapai tujuan organisasi. Selain itu, ayat tersebut menjelaskan bahwa manusia diciptakan oleh Allah SWT dari laki-laki dan perempuan dan akhirnya memiliki budaya dunia yang terkait manajemen dan berkaitan dengan cara hidup setiap orang. Tapi Allah SWT telah mengingatkan umat muslim akan hal itu, mereka yang saleh akan mengikuti perintah Allah SWT dan menjauhi larangan-Nya untuk menjadi manusia paling mulia dalam mencapai ketakwaan dan kemanusiaan. Sekaligus tentunya tidak lepas dari interaksi dengan orang lain dan lingkungan alam. Kegiatan interaksi timbal balik antara manusia dengan lingkungannya adalah peristiwa sosial yang berujung pada budaya.

3. *Organizational Citizenship Behavior* dalam Pandangan Islam

Organizational citizenship behavior dalam perspektif Islam adalah perilaku yang selaras dengan nilai-nilai yang diajarkan dalam Islam diantaranya yakni nilai-nilai keikhlasan, *ta'awun*, *ukuwah* dan *mujahadah*.⁴⁶ *Organizational citizenship behavior* ini sebenarnya bertumpu pada ajaran saling cinta dan sayang (*mahabbah*), yaitu perilaku yang selalu ingin memberi dan tidak berharap pamrih atau imbalan, perilaku ini mengendapkan moral dan humanism. Allah telah memerintahkan umatnya untuk saling menjaga kehidupan di antara umatnya, hal tersebut telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat 32, sebagaimana berikut:

مِنْ أَجْلِ ذَٰلِكَ ۖ كَتَبْنَا عَلَىٰ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَن قَتَلَ نَفْسًا
بِعَٰثِرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا وَمَنْ

⁴⁶ Susi Adiawaty, "DIMENSI-DIMENSI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DALAM PERSPEKTIF ISLAM," *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis* 24, no. 1 (April 23, 2021): 135–38, <https://doi.org/10.55886/esensi.v24i1.233>.

أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا وَلَقَدْ جَاءَهُمْ رَسُولُنَا بِالْبَيِّنَاتِ
ثُمَّ إِنَّ كَثِيرًا مِّنْهُمْ بَعَدَ ذَلِكَ فِي الْأَرْضِ لَمُسْرِفُونَ

Artinya: “Oleh karena itu Kami tetapkan (suatu hukum) bagi Bani Israil, bahwa barangsiapa membunuh seseorang, bukan karena orang itu membunuh orang lain, atau bukan karena berbuat kerusakan di bumi, maka seakan-akan dia telah membunuh semua manusia. Barangsiapa memelihara kehidupan seorang manusia, maka seakan-akan dia telah memelihara kehidupan semua manusia. Sesungguhnya Rasul Kami telah datang kepada mereka dengan (membawa) keterangan-keterangan yang jelas. Tetapi kemudian banyak di antara mereka setelah itu melampaui batas di bumi.” (QS. Al-Maidah:32)

Ayat di atas menunjukkan dalam Al-Qur’an semua orang adalah sama, tanpa memandang ras, golongan dan iman karena semua orang sama dalam hal kemanusiaan. Oleh karena itu, kita harus saling menjaga dan mengasihi satu sama lain takut.

Jika karyawan organisasi memiliki sikap *Organizational citizenship behavior* dengan perspektif Islam seperti dimensi di atas, maka akan menunjukkan perilaku *ukuwah* Islam yang digunakan dan dijalankannya sesuai dengan pengajaran hukum Islam. Selain itu, organisasi akan berjalan dalam jadwal kerja yang tenang, santai dan bermakna kedamaian bagi semua pekerja. Mereka akan bekerja dengan sukarela dan kerja keras mengembangkan proses bisnis organisasi. Ya, tentu saja itu akan membantu mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang disiapkan.

4. Konsep *Islamic Work Ethic* dalam Islam

Islamic work ethic adalah etos kerja yang sesuai dengan Islam, yang mana sumber hukumnya berasal dari Al-Qur'an dan Al-Hadits. Al Quran memberikan petunjuk kepada umat Islam agar rajin berusaha serta efektif dan efisien dalam mengatur waktu sehingga dapat melakukan hal-hal yang produktif, seperti yang dikatakan Allah SWT dalam QS. Al-Insyirah ayat 7:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.” (QS. Al-Insyirah:7)

Islam telah memerintahkan pekerjaan yang baik dan bermanfaat bagi manusia, sehingga setiap pekerjaan tersebut mampu memberikan nilai tambah dan mengangkat harkat dan martabat manusia baik secara individu maupun kelompok. Hal ini telah menjadi pesan iman sebagai pembawaan seseorang ke arah orientasi nilai dan kualitas. Al-Qur'an menggabungkan iman dengan perbuatan baik. Sehingga akan menghasilkan perkerjaan yang membawa rahmat bagi manusia. Ayat lain yang mendorong etos kerja seorang pekerja muslim ialah terdapat pada surat Al-Mulk ayat 15:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا

مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

Artinya: “Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu yang mudah dijelajahi, maka jelajahilah di segala penjurunya dan makanlah sebagian rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nyalah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.” (QS. Al-Mulk:15)

Maksud ayat di atas adalah kita umat Islam hendaknya melakukan bepergian ke mana pun yang kita inginkan bahkan sampai kepenjuru dunia sekalipun. Dan perlu kita ketahui bahwa apa yang kita kerjakan sama

sekali tidak bermanfaat bagi kita kecuali Allah membuatnya bermanfaat bagi kita (umat Islam). Untuk itu, dalam menjalankan pekerjaan kita hendaknya kita menggunakan etos kerja Islami, agar pekerjaan tersebut dapat memberikan keberkahan kepada kita.

5. Konsep Kinerja Amil dalam Islam

Islam telah menjelaskan konsep kinerja dalam Al-Qur'an surat Ar-Ra'd ayat 11, sebagaimana berikut:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِن وَّالٍ

Artinya: *“...Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”* (QS. Ar-Ra'd:11)

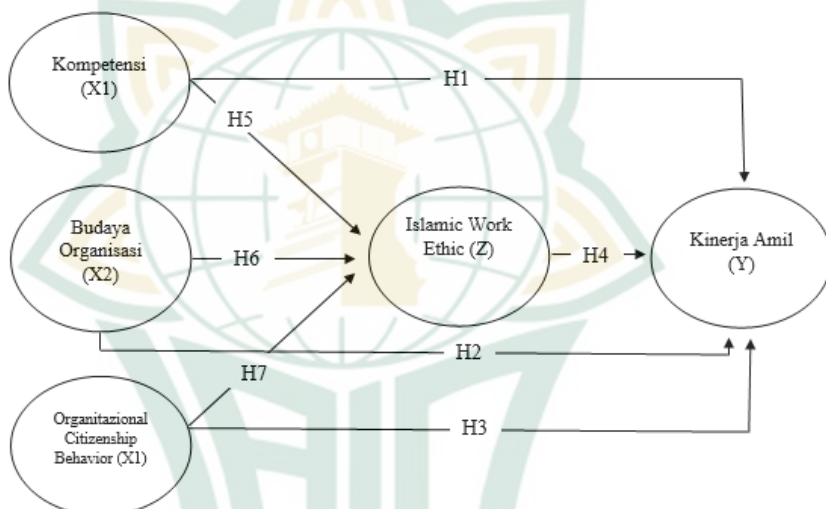
Menurut Tafsir Quraishi Shihab ayat tersebut menjelaskan perubahan, bahwa Tuhan tidak akan mengubah suatu bangsa sebelum keadaan berubah apa yang mereka miliki dalam diri mereka sendiri, jika mereka melakukan kemaksiatan, maka hukumannya mereka akan mendapatkan perubahan itu. Dalam ayat tersebut, perubahan yang dimaksud adalah setiap perubahan apapun itu, baik itu nikmat dari positif ke negative atau sebaliknya dari negative ke positif, perubahan ini dapat berupa kekayaan, kemiskinan, kesehatan, sakit, kemuliaan, malu, bahkan persatuan, perpecahan dan hal-hal lain yang mempengaruhi semua orang. Kita dapat menyimpulkan bahwa masing-masing kinerja yang baik dapat diperoleh amil zakat dari sesuatu hasil yang mereka peroleh setelah melakukan pekerjaan mereka.⁴⁷

⁴⁷ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan, Dan Keserasian Al-Qur'an*, vol. 2 (Tangerang: Lentera Hati, 2016), 232.

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat dimengerti bahwa kinerja amil zakat sangat mempengaruhi sebuah organisasi pengelola zakat, baik itu berbentuk badan ataupun lembaga pengelola zakat. Berikut susunan kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir Penelitian



Dari gambar di atas dapat dijelaskan Kinerja amil kemungkinan dapat dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki oleh seseorang, budaya yang ada dalam organisasi tersebut, dapat pula dipengaruhi oleh sifat organizational citizenship behavior seseorang dan juga Islamic work ethic atau etika kerja Islami selama amil melakukan pekerjaannya.