REPOSITORI IAIN KUDUS

BAB II
KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Pustaka

1. Etos Kerja

a. Pengertian Etos Kerja

Etos berasal dari kata yunani, dapatmempunyai arti sebagai sesuatu yang diyakini, cara berbuat, sikap serta persepsi terhadap nilai kerja. Dari kata ini lahirlah apa yang disebut dengan*"ethic"*yaitu pedoman, moral dan perilaku, atau dikenal pula etiket yang artinya cara bersopan santun.[1]

Etos dibentuk oleh berbagai kebiasaan, pengaruh budaya, serta sistem nilai yang diyakininya. Dalam etos tersebut, ada semacam semangat untuk menyempurnakan segala sesuatu dan menghindari segala kerusakan (*Fasad*) sehingga setiap pekerjaannya diarahkan untuk mengurangi bahkan menghilangkan sama sekali cacat dari hasil pekerjaannya (*no single defect*).[2]

Kerja merupakan aktivitas (kegiatan yang mengandung sesuatu untuk dikejar) ada tujuan serta usaha (ikhtiar) yang sangat bersungguh-sungguh untuk mewujudkan aktivitasnya tersebut mempunyai arti. Maka, di sini kita melihat bahwa dalam makna bekerja, manusia itu mengatasi alamnya. Dia menundukkan alam, dan karenanya berbeda dengan binatang yang bersifat statis serta menjadi bagian dari alam. Sebaliknya, manusia justru karena kedinamisannya mampu mengolah dan mengarahkan alam untuk tunduk pada dirinya.[3]

Dari penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa etos kerja merupakan karakter dan kebiasaan berkenaan dengan kerja yang terpancar dari sikap hidup manusia yang mendasar terhadapnya. Selanjutnya dapat dipahami bahwa timbulnya kerja antara lain tidak lepas karena dorongan sikap yang mendasar itu.[4]

---

[1] Toto Tasmara, *Etos Kerja Pribadi Muslim* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1995), 25.

[2]Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani, 2002), 15-16.

[3] Toto Tasmara, *Etos Kerja Pribadi Muslim* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1995), 26-28.

[4] Muhammad Djakfar, *Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran* Bumi (Jakarta: Penebar Plus Imprint dari Penebar Swadaya, 2012), 96.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Etos kerja menurut Mochtar Buchori adalah sikap dan pandangan terhadap kerja, kebiasaan kerja yang dimiliki seseorang, suatu kelompok manusia atau suatu bangsa. Etos kerja adalah sifat, watak dan kualitas kehidupan batin manusia, moral dan gaya estetik serta suasana batin mereka. Ia merupakan sifat mendasar terhadap diri dan dunia yang direfleksikan dalam dunia nyata.[5]

b. Indikator/Aspek Pengukuran Etos Kerja

Ciri-ciri orang yang mempunyai dan menghayati etos kerja akan tampak dalam sikap dan tingkah lakunya yang dilandaskan pada suatu keyakinan yang sangat mendalam bahwa bekerja itu merupakan bentuk ibadah, suatu panggilan dan perintah Allah SWT yang akan memuliakan dirinya, memanusiakan dirinya sebagai bagian dari manusia pilihan *(Khoiro Ummah)*, di antaranya:

1) Memiliki jiwa kepemimpinan *(Leadership)*

Memimpin berarti mengambil peran secara aktif untuk mempengaruhi orang lain, agar orang lain tersebut dapat berbuat sesuai keinginannya. Sebagai seorang mujahid yang di tuntut untuk memiliki kepemimpinan islam sudah barang tentu seluruh peranan dirinya merupakan bayang-bayang dari hukum dan kehendak Allah *(the shadow of allah)* sehingga keputusan dan kehadiran dirinya mampu mempengaruhi orang lain, lingkungan dan ruang serta waktu dengan butiran nilai tauhid.

Kepemimpinan berarti kemampuan untuk mengambil posisi dan sekaligus memainkan peran *(Role)*, sehingga kehadiran dirinya memberikan pengaruh terhadap lingkungannya. Seorang pemimpin adalah orang yang mempunyai personalitas yang tinggi. Dia larut dalam keyakinan tapi tidak segan untuk menerima kritik, bahkan mengikuti apa yang terbaik.

2) Selalu berhitung

Setiap langkah dalam kehidupannya selalu memperhitungkan segala aspek dan resikonya dan tentu saja sebuah perhitungan yang rasional, tidak

[5] Muhammad Djakfar, *Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran* Bumi (Jakarta: Penebar Plus Imprint dari Penebar Swadaya, 2012), 95-96.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

percaya dengan tahayul apalagi segala macam mistik atribut kemusyrikan. Komitmen pada janji dan disiplin pada waktu merupakan citra seorang muslim sejati. Di dalam bekerja dan berusaha, akan tampaklah jejak seorang muslim yang teguh pendiriannya, tepat janji dan berhitung pada waktu.

3) Menghargai waktu

Waktu baginya adalah rahmat yang tiada terhitung nilainya. Baginya pengertian terhadap makna waktu merupakan rasa tanggung jawab yang besar. Sehingga sebagai konskuensi logisnya dia menjadikan waktu sebagai wadah produktivitas. Ada semacam bisikan dalam jiwanya jangan lewatkan barang sedetik pun kehidupan ini tanpa memberi arti.

Pokoknya, tidak seperseribu detikpun dia lewatkan waktu tanpa makna karena dia sadar betul bahwa waktu adalah aset yang paling berharga, bahkan dia hayati makna dari sebuah ucapan " alwaktu kas saifin lam taqtho'hu qotho'a" waktu itu bagaikan pedang apabila tidak waspda, maka pedang itu akan memotong leher kita sendiri.

4) Dia tidak pernah merasa puas berbuat kebaikan

Sekali dia berniat, tak ada satu benteng menghalanginya, tak ada samudra yang menakutkannya. Keberanian yang berjodoh dengan ilmu yang tajam diarahkannya untuk membuahkan prestasi amaliah. Dengan semangat ini, seorang muslim selalu berusaha untuk mengambil posisi dan memainkan perannya yang dinamis dan kreatif.

Bagi dirinya, seseorang disebut berani bukanlah karena dia mampu membunuh musuh sebanyak-banyaknya, tetapi keberanian yang paling hakiki, ialah kemampuan menundukkan dirinya sendiri, menghancurkan perasaan pengecut dan rendah diri.

5) Hidup berhemat dan efisien

Dia berhemat bukanlah karena ingin menumpuk kekayaan, sehingga melahirkan sifat kikir individualistis. Tetapi berhemat karena ada satu *Reserve*, bahwa tidak selamanya waktu itu berjalan secara lurus, ada *Up and Down*, sehingga berhemat

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

berarti mengestimasikan apa yang akan terjadi dimasa yang akan datang.

6) Memiliki jiwa wiraswasta *(Enterpreneurship)*

Dia memiliki semangat wiraswasta yang tinggi, tahu memikirkan segala fenomena yang ada disekitarnya, merenung dan kemudian bergelora semangatnya untuk mewujudkan setiap perenungan batinnya dalam bentuk yang nyata dan realistis. Nuraninya sangat halus dan tanggap terhadap lingkungan dan setiap tindakannya diperhitungkan dengan laba rugi, manfaat atau mudharat.

7) keinginan untuk mandiri *(Independent*)

Karena sesungguhnya daya inovasi dan kreatifitas hanyalah terhadap pada jiwa yang merdeka ,Sedangkan jiwa yang terjajah akan terpuruk dalam penjara nafsunya sendiri sehingga dia tidak Pernah mampu mengaktualisasikan aset ,kemampuan serta potensi ilahiyahnya yang sungguh Sangat besar nilainya.

Semangat jihad ini melahirkan sejuta kebahagiaan yang diantaranya ialah kebahagiaan untuk memperoleh hasil dan usaha atas karsa dan karya yang dibuahkan dari dirinya sendiri. Dia merasa risi apabila memperoleh sesuatu secara gratis. Merasa tak bernilai apabila menikmati sesuatu tanpa bertegang otot bermandikan keringat .kemandirian bagi dirinya adalah lambang perjuangan sebuah semangat jihad (*Fighting Spirit)* yang sangat mahal harganya.

Dalam hadis yang diriwayatkan oleh Bukhori, kita memperoleh suatu gambaran tentang esensi kepribadian mujahid yaitu tentang kepribadian Abdurrohman bin Auf dari kelompok muhajirin yang oleh Nabi dipersaudarakan dengan seorang yang paling kaya dari golongan Anshar yaitu Saad bin Rabi'.

8) Haus untuk memiliki sifat keilmuan

Setiap pribadi muslim diajarkan untuk mampu membaca *Environment* dari mulai yang mikro (dirinya sendiri) sampai pada yang mikro (Universe) dan bahkan memasuki ruang yang lebih hakiki yaitu metafisik, falsafah keilmuan dengan menempatkan dirinya pada posisi sebagai subjek yang mampu

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

berpikir radikal (radix artinya akar), yaitu mempertanyakan, menyangsikan dan kemudian mengambil kesimpulan untuk memperkuat argumentasi keimananya.

Seorang yang mempunyai wawasan keilmuan tidak pernah cepat menerima sesuatu sebagai *Taken for Granted* karena sifat pribadinya yang kritis dan tak pernah mau menjadi kerbau yang jinak, yang hanya mau manut kemana hidungnya ditarik.

9) Berwawasan makro-universal

Wawasannya yang luas ini, mendorong dirinya lebih realistis dalam membuat perencanaan dan tindakan.Dia jabarkan strategi tindakannya, dia jelaskan arah dan tujuannya dan kemudian menukik pada tindakan tindakan operasional yang membumi.

Dia tidak merasa puas hanya karena telah selesai sholat, tetapi sehabis sholat sehabis mengisi energi batin itu, dia kemudian bertebaran di muka bumi (*fantasiruu fil ardh*) untuk meraih karunia Allah. Hidupnya tidak mau terpenjarakan oleh status quo, oleh adat kebiasaan yang menghambat dinamika pencariannya.[6]

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Etos Kerja

Menurut Asifuddin bahwa manusia dengan aktifitas dan etos kerja islami mereka selalu dihadapkan atau bahkan secara dinamis dibarengi oleh berbagai faktor yang mempengaruhi, yaitu faktor internal dan faktor eksternal :

1) Pengaruh Internal

Yaitu faktor psikis, dari dorongan kebutuhan dengan segala dampaknya, mencari kebermaknaan kerja, frustasi, faktor-faktor yang menyebabkan kemalasan dan sebagainnya.

2) Pengaruh Eksternal

Yaitu faktor fisik, datangnya dari luar seperti lingkungan alam dan benda mati, lingkungan pergaulan, budaya, pendidikan, pengalaman dan

[6] Toto Tasmara, *Etos Kerja Pribadi Muslim* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1995), 29-49.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

latihan, keadaan politik, ekonomi, imbalan kerja, serta janji dan ancaman yang bersumber dari ajaran agama.[7]

2. Etos Kerja Islam

a. Pengertian Etos Kerja Islam

Etos yang mempunyai makna nilai moral adalah suatu pandangan batin yang bersifat mendarah daging. Seorang akan merasakan bahwa hanya dengan menghasilkan pekerjaan yang terbaik, bahkan sempurna, nilai-nilai islam yang diyakini dapat diwujudkan. Oleh karenanya, etos kerja bukan hanya kepribadian atau sikap, melainkan lebih mendalam lagi.Ia adalah martabat, harga diri, dan jati diri seseorang.[8]

Etos kerja sebenarnya adalah istilah popular untuk semangat kerja atau selera bekerja. Lebih jauh, seseorang yang memiliki etos kerja, ia tidak mungkin membiarkan dirinya menyimpang atau membiarkan penyimpangan yang akan membinasakan. Mereka yakin bila prosesnya berkualitas niscaya akan berakhir dengan hasil yang berkualitas pula. Rasulullah bersabda,

من راى منكم منكرافليغيّره بيده فان لم يستطع فبقلبه وذلك اضعف الْايمان

Artinya: *"Barang siapa di antara kamu melihat terjadinya kemungkaran hendaklah kamu cegah dengan tangan; apabila tidak sangup dengan tangan, hendaklah dengan lidah; dan apabila tidak sanggup dengan lidah, cegahlah dengan hati; tetapi yag terakhir ini adalah selemah-lemahnya iman." (HR. Muslim)*.[9]

Dengan dimikian etos kerja adalah refleksi sikap hidup seseorang yang mendasar dalam menghadapi kerja. Etos yang berarti sikap adalah aspek perilaku yang

[7]Asifudin dan Ahmad Janan, *Etos Kerja Islami*(Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2004), 44.

[8] Muhammad Djakfar, *Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran* Bumi (Jakarta: Penebar Plus Imprint dari Penebar Swadaya, 2012), 95.

[9]Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani, 2002), 21-22.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

biasanya dinyatakan dalam bentuk respon positif atau negatif.[10]

Etos kerja bagi seorang muslim selain bisa dimotivasi oleh sikap yang mendasar itu juga bisa dimotivasi oleh kualitas hidup islami yang merupakan sebuah lingkungan y /ang dilahirkan dari semangat tauhid, yang dijabarkan dalam bentuk amal shaleh. Ini berarti etos kerja muslim merupakan cara pandang yang diyakini seorang muslim bahwa bekerja itu bukan saja untuk memuliakan dirinya sebagai manusia, tetapi juga sebagai manifestasi dari amal shaleh, dan oleh karenanya mempunyai nilai ibadah yang sangat luhur dihadapan tuhan.[11]

Disisi lain, makna "*Bekerja*" bagi seorang muslim adalah suatu upaya yang sungguh-sungguh, dengan mengerahkan seluruh asset, piker, dan zikirnya untuk mengaktualisasikan atau menampakkan arti dirinya sebagai hamba Alah yang harus menundukkan dunia dan menempatkan dirinya sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik (*Khairu Ummah*) atau dengan kata lain dapat juga dikatan bahwa dengan bekerja manusia itu memanusiakan dirinya.

Dengan kata lain, yang dimaksudkan dengan bekerja adalah upaya untuk mengisi kualitas hidup islami, yaitu lingkungan kehidupan yang dilahirkan dari semangat tauhid, yang dijabarkan dalam bentuk amal perspektif (*amal sholeh*) yang berbalut keberanian, ketangguhan, ketabahan, dan kesungguhan.

Mengingat amal saleh tersebut harus aktual, jelas, di dalam semangat diri pribadi muslim tersebut terkandung motivasi, arah, rasa, dan rasio yang seluruhya itu dimanifestasikan dalam bentuk tindakan (*Action*).[12]

Etos kerja muslim itu dapat didefinisikan sebagai cara pandang yang diyakini seorang muslim bahwa bekerja itubukan saja untuk memuliakan dirinya, menampakkan kemanusiaannya, tetapi juga sebagai suatu manifestasi dari

[10] Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*(Alfabet, 2013), 120.

[11] Muhammad Djakfar, *Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran* Bumi (Jakarta: Penebar Plus Imprint dari Penebar Swadaya, 2012), 96.

[12]Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam* (Malang: UIN Malang Press, 2007), 25-27.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

amal shaleh dan oleh karenanya mempunyai nilai ibadah yang sangat luhur.

Apabila setiap pribadi muslim memahami, menghayati dan kemudian mau mengaktualisasikannya dalam kehidupannya maka akan tampak pengaruh serta dampaknya kepada lingkungan, yang kemudian mendorong dirinya untuk terjun dalam samudra dunia dengan kehangatan iman yang maha dahsyat.[13]

b. Indikator/Aspek Pengukuran Etos Kerja Islam

Sikap dan perilaku yang menunjukan indikator etos kerja islam adalah:

1) Menghargai waktu
   Seorang yang beretos kerja islami harus menghargai betapa berharganya waktu, satu detik berlalu tak mungkin lagi kembali, Allah SWT telah mengingatkan kita tentang pentingnya menghargai dan menggunakan waktu dengan sebaik-baiknya.
2) Ikhlas
   Ikhlas artinya bersih, murni, tidak terkontaminasi dengan sesuatu yang mengotori. Orang yang ikhlas dalam bekerja memandang tugasnya sebagai pengabdian, sebagai amanah yang harus dilakukan dan dilaksanakan secara professional.
3) Jujur
   Seorang yang jujur didalam jiwannya terdapat nilai rohani yang memantulkan sikap berpihak pada kebenaran, moral yang terpuji, dan bertangung jawab dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, sehingga ia hadir sebagai orang yang berintegrasi yang mempunyai kepribadian terpuji dan utuh.
4) Komitmen
   Komitmen *(I'tikad)* adalah keyakainan yang mengikat seorang sedemikan kukuhnya dan mengerakan prilakunya kearah tertentu yang diyakininya. Orang yang mempunyai komitmen yang kuat terhadap pilihan pekerjaannya adalah orang yang paling merasakan kekuatan dan pekerjaannya dan paling rendah tingkat stresnya.

[13] Toto Tasmara, *Etos Kerja Pribadi Muslim* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1995), 28-29.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

5) Istiqomah
   Istiqomah adalah orang yang memiliki sikap konsisten yang mampu mempertahankan prinsip dan komitmenya walau harus berhadapan dengan risiko yang membahayakan dirinya. Orang yang istiqomah mampu mengendalikan diri dan mengelola emosinya secara efektif, serta professional dalam bekerja.
6) Kreatif
   Orang yang kreatif selalu ingin mencoba gagasan-gagasan baru untuk mencapai efektifitas dan efisiensi dalam melaksanakan pekerjaannya. Orang yang kreatif selalu ingin mencarai tahu apa makna dari suatu fenomena yang nampak didepan matanya.
7) Disiplin
   Disiplin adalah kemampuan untuk mengendalikan diri dan tetap taat walaupun dalam situasi yang sangat menekan, orang yang memiliki disiplin sangat berhati-hati dalam mengelola pekerjaanya, serta bertanggung jawab memenuhi kewajibannya.
8) Percaya diri
   Percaya diri melahirkan kekuatan, keberanian, dan tegas dalam bersikap serta berani mengambil keputusan yang sulit walaupun harus berhadapan dengan tantangan dari pihak lain.
9) Bertanggung jawab
   Bertanggung jawab didefinisikan sebagai sikap dan tindakan seseorang dalam menerima sesuatu sebagai amanah dengan rasa penuh tanggung jawab dan dalam bekerja mempersepsikan pekerjaanya sebagai amanah, yang harus ditunaikan dengan penuh kesungguhan.[14] Sebagimana FirmanNya:

[14] M. Ma'ruf Abdulloh, *Manajemen Bisnis Syariah* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), 81-94.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

وَلِكُلٍّ وِجۡهَةٌ هُوَ مُوَلِّيهَاۖ فَٱسۡتَبِقُواْ ٱلۡخَيۡرَٰتِۚ أَيۡنَ
مَا تَكُونُواْ يَأۡتِ بِكُمُ ٱللَّهُ جَمِيعًاۚ إِنَّ ٱللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ
شَيۡءٖ قَدِيرٞ ١٤٨

Artinya:*Setiap umat ada kiblatnya, maka hendaknyalah kamu sekalian berlomba_lomba dalam kebaikan yang penuh dengan gelimang prestasi dimanapun kamu berada sudah dipastikan allah akan mengmpulkan kamu semuanya* (QS.2:148).

3. Karyawan

a. Pengertian karyawan

Menurut pasal 1 undang-undang no. 14 tahun 1969, tenaga kerja adalah tiap orang yang mampu melakukan pekerjaan baik didalam maupun di luar hubungan kerja. Guna menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tenaga kerja harus memenuhi persyaratan peraturan pemerintah, seperti batas usia tertentu.

Jadi, pengertian tenaga kerja lebih luas daripada pengertian karyawan. Karena tenaga kerja orang yang bekerja di dalam maupun di luar hubungan kerja. Ciri khas hubungan kerja adalah tenaga kerja itu bekerja di bawah perintah orang lain dengan menerima balas jasa.

Undang-undang no. 14 tahun 1969 dan peraturan pelaksanaannya tidak boleh diadakan diskriminasi. Dalam pasal 4 dikemukakan bahwa tiap tenaga kerja berhak mendapat perlindungan atas keselamatan, kesehatan, kesulitan, pemeliharaan moral kerja, serta perlakuan yang sesuai dengan martabat manusia dan moral agama.

Karyawan/pegawai adalah seseorang pekerja tetap yang bekerja di bawah perintah orang lain dan mendapat kompensasi serta jaminan.[15]

[15] Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 41.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai.

Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian.Posisi karyawan dalam perusahaan dibedakan atas karyawan operasional dan karyawan manajerial.

1) Karyawan operasional
   Karyawan operasional adalah setiap orang yang secara langsung harus mengerjakan sendiri pekerjaannya sesuai dengan perintah atasan.
2) Karyawan manajerial
   Karyawan manajerial adalah setiap orang yang berhak memerintah bawahannya untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dan dikerjakan sesuai perintah. Mereka mencapai tujuannya melalui kegiatan-kegiatan orang lain.[16]

Karyawan atau pekerja merupakan asset yang cukup penting dalam suatu perusahaan. Nyatanya karyawan itu sendiri terkait erat dengan status atau kedudukan yang saling berbeda antara satu orang dengan yang lainnya, mempunyai perbedaan-perbedaan yang cukup mencolok. Misalnya, dapat dilihat pada tingkat kemampuan, pengalaman, pendidikan, pangkat, gaji, usia, dan lain sebagainya. Akan tetapi pada prinsipnya karyawan tersebut memiliki keinginan yang sama terhadap pihak pimpinan atau perusahaan.[17]

Karyawan adalah aset utama perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktifitas organisasi. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang pendidikan, usia, dan jenis kelamin yang heterogen yang dibawa ke dalam

[16] Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 12-13.

[17]Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (*Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 274

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

organisasi perusahaan. Karyawan bukan mesin, uang dan material yang sifatya pasif dan dapat dikuasai serta di atur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

Karyawan yang cakap, mampu, dan terampil, belum menjamin produktivitas kerja yang baik, kalau moral kerja dan kedisiplinan rendah. Mereka baru bermanfaat dan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan jika mereka berkeinginan tinggi untuk berprestasi.

Kualitas dan kuantitas karyawan harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan, supaya efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan.Penempatan tenaga kerja juga harus tepat sesuai dengan keinginan dan keterampilan. Dengan demikian, gairah kerja dan kedisiplinan akan lebih baik serta efektif menunjang terwujudnya tujuan perusahaan.[18]

Manajer mengakui dan menyadari bahwa tujuan organisasi/ perusahaan baru akan tercapai jika terbina kerjasama yang harmonis antara sesama karyawan, bawahan dengan atasan, serta terjadi interaksi yang baik di antara semua karyawan. Pemikiran ini didasarkan pada adanya saling ketergantungan, interaksi, dan keterkaitan di antara sesama karyawan.

Setiap karyawan betapapun rendah kedudukannya dan kecil jasanya harus tetap mendapat penghargaan yang baik agar tujuan perusahaan tercapai. Karena pada hakikatnya ego manusia selalu menganggap dirinya adalah penting.[19]

Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja karyawan meningkat. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa dari pelaksanaan tugas-tugasnya.[20]

b. Fungsi karyawan

---

[18] Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 27.

[19] Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 20.

[20] Abdurrahmat Fathoni, *Organisasi dan Managemen Sumber Daya* Manusia (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 174.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Fungsi managemen sumber daya manusia/karyawan meliputi:

1) Perencanaan

Perencanaan (Human Resources Planning) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan progam kepergawaian. Progam kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pembertian karyawan. Progam kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

2) Pengorganisasian

Pengorgansaian adalah kegiatan untuk mengorganisai semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, delegasi, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi *(Organization Chart)*.

3) Pengarahan

Pengarahan *(Directing)* adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4) Pengendalian

Pengendalian *(Controlling)*adalah kegiatan mengendaliakan semua karyawan, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5) Pengadaan

Pengadaan *(Procurement)* adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendaptkan karyawan yang sesuai dengan

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

6) Pengembangan

Pengembangan *(Development)* adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoretis, konseptuan, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang di berikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

7) Kompensasi

Kompensasi *(Compentation)* adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagi imbalan jasa yang diberikan pada perusahaan.Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah.

8) Pengintegrasian

Pengintegrasian *(Integration)* adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

9) Pemeliharaan

Pemeliharaan *(maintenance)* adalah kegiatan untuk memlihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas kaaryawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman pada internal dan eksternal konsistensi.

10) Kedisiplinan

Kedisipinan merupakan fungsi yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik, sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

11) Pemberhentian

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Pemberhentian *(Sparation)* adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontra kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.[21]

karyawan merupakan langkah pertama dan yang mencerminkan berhasil tidaknya suatu perusahaan mencapai tujuannya. Jika karyawan yang diterima berkompeten, maka usaha untuk mewujudkan tujuan relative mudah. Sebaliknya, apabila karyawan yang diperoleh kurang memenuhi syarat, sulit bagi perusahaan mencapai tujuannya.

Perekrutan calon karyawan hendaknya dilakukan dengan baik, agar karyawan yang diterima sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang akan dilakukan.[22]

Seleksi adalah usaha pertama yang harus dilakukan perusahaan untuk memeperoleh karyawan yang *Qualified* dan kompeten yang akan menjabat serta mengerjakan semua pekerjaan pada perusahaan. Kiranya hal inilah yang mendorong pentingnya pelaksanaan seleksi penerimaan karyawan baru bagi setiap perusahaan. Pelaksanaan seleksi ini harus dilakukan secara jujur, cermat, dan objektif supaya karyawan yang diterima benar-benar *Qualified* untuk melaksanakan pekerjaan.[23]

4. Kualitas Pelayanan

Sebenarnya tidaklah mudah mendefinisikan kualitas dengan tepat.Akan tetapi umumnya kualitas dapat dirinci. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.[24]

Kualitas bukan sekedar hasil, melainkan sebuah proses dari keterpanggilan hati. Kualitas adalah gambaran yang menjadi obsesi bagi setiap pribadi muslim yang memiliki etika dalam bekerja. Kualitas adalah proses yang secara konsekuen

[21]Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 21-23.

[22]Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 28.

[23]Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 46.

[24] Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*(Yogyakarta: Andi Offset, 1996), 51.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

menapaki jalan yang lurus. Dalam dunia usaha, yang lurus tidak lain adalah seluruh komitmen yang dijabarkannya dalam *standard of procedure* serta seluruh komitmen dirinya dengan perusahaan.[25]

Menurut Garvin ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beranekaragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut meliputi:

a. Transcendental Approach

Dalam pendekatan ini, kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasinalisasikan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni music, seni drama, seni tari dan seni rupa lainnya.

b. Product-Based Approach

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kbutuhan, dan preferensi individual.

c. User-Based Approach

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *Perceived Quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perfektif yang subjektif dan Demand-Oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

d. Manufacturing-Based Approach

Perspektif ini bersifat *Supply-Bassed* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa,

[25]Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani, 2002),18.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *Operations-Driven.* Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal. Yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

e. Value-Based Approach

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga, dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "Affordable Excellence". Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

a) Pengertian pelayanan

Ivanchevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby mendefinisikan "Pelayanan adalah produk-produk yang tak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan". Ini adalah definisi yang paling simpel.

Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.[26]

Kurangnya mutu pelayanan pelanggan masih mewarnai dunia usaha Indonesia. Rendahnya mutu produk dan jasa, keterlambatan pengiriman, ketidakramahan karyawan di lini depan atau resepsionis adalah beberapa isu pemasaran yang sering dialami masyarakat pembeli di Indonesia. Kendati kegiatan bisnis kian sulit, pelayanan terhadap pelanggan masih bernada slogan yang mencerminkan kurangnya perhatian perusahaan terhadap pelanggan.[27]

---

[26] Ratminto dan Atik Septiwinarsih, *Managemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), 2.

[27]Ronald Nangoi, *Pemberdayaan Di Era Ekonomi Pengetahuan* (Jakarta: Grasindo, 2004), 133-134.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Bagi kebanyakan perusahaan global, pelayanan pelanggan makin penting. Perusahaan-perusahaan kelas dunia, seperti McDonald, Marriott, Ibm, Federal Express, American Express, Dan Singapore Airlines, terkenal menjalankan pelayanan pelanggan secara konsisten. Tidak sedikit perusahaan ini mengembangkan pelayanan pelanggan untuk menciptakan keunggulan (diferensial dalam persaingan usaha).

Pengakuan atas nilai pelanggan dan aspek-aspek nonproduk yang penting sebenarnya mendasari penerapan pelayanan pelanggan. Namun, penerapan pelayanan pelanggan tidak lepas dari konsep kepuasan pelanggan dalam mengusahakan loyalitas pelanggan. Sebaliknya ketidak puasan pelanggan akan mengurangi loyalitas pelanggan dengan dampak merugikan perusahaan.

Karena itu, pelayanan pelanggan menjadi bagian dari upaya perusahaan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada konsumen. Dengan pelayanan bermutu, perusahaan dapat member nilai tambah kepada konsumen di atas kadar kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercipta dengan pemenuhan ekspektasi pelanggan atas mutu produk/jasa utama.Padahal, dalam persaingan bisnis, perusahaan memerlukan komitmen pelanggan daripada sekedar kepuasan pelanggan. Tetapi, tidaklah berarti bahwa bahwa perusahaan harus mengabaikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tetap menjadi dasar loyalitas pelanggan.

Oleh karena itu, dalam menjalankan pelayanan pelanggan, perusahaan berusaha untuk pertama-tama memasarkan produk/jasa utama dengan manfaat sesuai ekspektasi konsumen. Kemampuan untuk memasarkan produk/jasa seperti itu menentukan tingkat kepuasan pelanggan.[28]

Kemudian, pemberdayaan adalah bagian dari usaha manajemen untuk membekali SDM dengan sikap yang berorientasi pelanggan karena pelanggan atau pasar adalah sumber utama pendapatan perusahaan.Bahkan mekanisme pasar sering mendidik perusahaan untuk memasarkan produk/jasa dengan daya saing tinggi dan unggul. SDM dengan kompetensi tinggi jelas memiliki nilai tambah yang disiapkan untuk menghasilkan kinerja, produk, jasa/pelayanan, dengan

[28] Ronald Nangoi, *Pemberdayaan Di Era Ekonomi Pengetahuan* (Jakarta: Grasindo, 2004), 129.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

nilai tambah. Pada gilirannya, apa yang ditawarkan kepada pelanggan bisa member nilai atau Customer Value yang menjamin kepuasan dan komitmen pelanggan.[29]

Dwi Sapta memadupadankan layanan dari kualitas *(Quality*), harga *(Cost*), kecepatan pengerjaan *(Delivery*), dan pelayanan *(Service*) yang dilakukan dengan hati. Selain qcds tersebut, Dwi Sapta juga member layanan yang fleksibel. Bentuk-bentuk fleksibel ini bisa berupa:

a. Layanan nilai tambah *(Added Value*) yang diberikan diluar pinjaman kontrak.
b. Layanan *custom* yang sesuai dengan kondisi dan permintaan konsumen di luar pilihan paket yang ditawarkan.
c. Waktu pengerjaan. Misalnya sudah mendekati deadline maka Dwi Sapta tetap bekerja walau hari libur, atau lembur sampai pagi.
d. Interaksi antara tim kreatif dengan tim konsumen yang akomodatif dan bersifat timbal balik.

b) Pengertian Pelayanan Ditinjau Dari Perspektif Islam

Yang terpenting bagi Dwi Sapta adalah menanamkan nilai-nilai dalam The Dwi Sapta Way, terutama *Serve With The Heart.* Dengan *Save With The Heart* Dwi Sapta dapat memberikan pelayanan yang sepenuh hati, jujur, jujur, tulus, dan ikhlas. Ini adalah pola untuk menjaga hubungan dengan konsumen yang dilandasi semangat kekeluargaan, saling pengertian, saling membantu, keakraban, dan keselarasan, sehingga loyalitas konsumen dapat terwujud.[30]

Melayani atau tolong menolong seseorang dalam bentuk kesadaran dan kepedulian terhadap nilai kemanusiaan. Memberi pelayanan dan pertolongan merupakan investasi yang telak akan dipetik keuntungannya, tetapi tidak hanya di akhirat di duniapun mereka sudah merasakannya. Lihatlah teladan yang dicontohkan Rasulullah SAW, betapa besar perhatian beliau terhadap makna pelayanan dan betapa besar perhatian beliau terhadap manusia bahkan makhluk lainnya.

Abu Yaa'la, Al- Hakim, dan At-Thabrani meriwayatkan bahwa Sahal bin Hanif r.a berkata, Rasulullah

[29]Ronald Nangoi, *Pemberdayaan Di Era Ekonomi Pengetahuan* (Jakarta: Grasindo, 2004), 122.

[30] Li Partic dan Fahmi Nurul Akbar, *Komunikasi Penjualan Kreatif* (Jakarta: Inner Child, 2016),

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

mengunjungi orang-orang muslim yang lemah, menziarahi mereka, menjenguk mereka yang sakit dan mengantarkan jenazah-jenazah mereka.

Rasulullah merasakan amanahnya sebagai rasul Allah, bukan sebagai raja atau pemimpin yang memiliki jarak dengan rakyatnya, melainkan beliau memandang amanahnya dalam bentuk tindakan pelayanan. Pemimpin adalah pelayan umat Al Imam Khadamul Ummah. Rasulullah memberikan contoh sebuah kepemimpinan yang melayani, kepemimpinan berdasarkan keteladanan dan bahkan kepemimpinan yang terpusatkan pada nilai ruhaniah spiritual leadership.

Dimensi-dimensi pelayanan menurut perspektif islam, antara lain sebagai berikut:

a. Self Awarness and Self Esteem

Menanamkan kesadaran bahwa melayani merupakan bagian dari misi sesorang muslim dan karenanya harus selalu menjaga *Self Esteem* (martabat) diri sendiri dan orang lain. Dalam pelayanan harus ada semacam kesadaran diri yang sangat kuat bahwa dia ada karena melayani. Dia mempunyai harga kerena mampu memberikan makna melayani tersebut, karena itu, tidaklah mungkin seorang melayani tanpa memperhatikan Self Esteem atau martabat dirinya dan orang lain karena justru dengan pelayanan itu manusia ingin saling meningkatkan kualitas dan derajat mereka satu sama lain.

b. Empathy and Enthusiasm

Lakukanlah empati dan layanilah dengan bergairah. Sifat yang antusias akan memberikan efek batin bagi diri dan orang lain yang kita layani. Anda tidak pernah memliki empati kecuali mampu memandang orang lain sebagai aset illahiyah yang indah, meyakini bahwa setiap individu tersebut ada mutiara-mutiara ilmu dan pengalam yang sungguh sangat berharga. Betapapun kedudukan orang tersebut, anda bisa belajar darinya. Manusia adalah kampus kehidupan, kumpulan dari kitab-kitab pengalaman seseorang di bangku sekolah atau kuliah. Begitu besarnya martabat manusia sehingga tidak ada alasan untuk melecehkannya, menghina dan menganggap rendah siapapun.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

c. *Revorm and Recover*

Berusaha lebih baik dan lebih baik lagi, dan selalu memeperbaiki dengan cepat setiap ada keluhan atau sesuatu yang bisa merusak pelayanan anda.

d. *Victory and Vision*

Melayani berarti ingin merebut hati dan membawa misi untuk membangun kebahagian dan kemenangan bersama. Dalam sikap melayani, kita harus memiliki pandangan ke depan untuk melakukan perhatian dan peningkatan mutu.

e. *Impressive and Improvement*

Berikanlah pelayanan yang mengesankan dan berusahalah selalu untuk meningkatkan perbaikan pelayanan.

f. *Care, Cooperation and Comunication*

Tunjukkanlah perhatian yang sangat mendalam dan kembangkanlah nilai-nilai yang mampu membuka kerja sama. Jalinlah komunikasi sebagai jembatan emas untuk menumbuhkan sinergi dan keterbukaan.

g. *Ealuation and Empowerement*

Lakukanlah penilaian, perenungan dan upayakanlah selalu untuk memberdayakan seluruh aset yang ada. Pribadi muslim seharusnya profesional dan berakhlak itu akan menjdikan setiap geraknya adalah pelayanan yang berkualitas sehingga orang yang ada di sekitar merasakan kedamaian itu. [31]

B. Penelitian Terdahulu

Penting untuk diketahui bahwa penelitian dengan tema senada jugapernah dilakukan para peneliti terdahulu, dengan ini akan menunjukkan letak perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jurnal yang di susun oleh Heny Mahmudah. Dari Universitas Islam Lamongan, dengan judul *Analisis Etos Kerja Pemulung dalam Meningkatkan Kualitas Hidup di Kecamatan Tikung Lamongan.*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi etos kerja terhadap peningkatan kualitas hidup

[31] Toto Tasmara, *Etos Kerja Pribadi Muslim* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1995),96-100

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

bagi individu muslim pada komunitas pemulung di desa Jatirejo dalam kehidupan kesehariannya.[32]

2. Jurnal yang di susun oleh Bagus Muhammad Ramadhan. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya, dengan judul *Etos Kerja Islami pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan dampak etos kerja islam terhadap kinerja bisnis pedagang muslim di pasar besar di kota madiun.[33]
3. Jurnal yang di susun oleh Carmia Diahloka dan Achmad Bardjan Shaleh. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi, dengan judul *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai.* Penelitian ini bertujuan untukmengetahui bagaimana membangun layanan publik yang berkualitas melalui peningkatan etos kerja dari karyawan mereka.[34]
4. Jurnal yang di susun oleh Eswika Nilasari dan Istiatin. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta, dengan judul *Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dealer PT. Ramayana motor sukoharjo secara parsial dan simultan.[35]
5. Jurnal yang di susun oleh Satryo Bagus Kuncoro. Mahasiswa program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman, dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur.* Penelitian bertujuan untuk menyoroti kepuasan masyarakat Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur, dengan memfokuskan diri pada pengaruh kualitas

---

[32] Heny Mahmudah, *Analisis Etos Kerja Pemulung dalam Meningkatkan Kualitas Hidup di Kecamatan Tikung Lamongan,* jurnal Universitas Islam Lamongan.

[33] Bagus Muhammad Ramadhan,*Etos Kerja Islami pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun,* jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

[34] Carmia Diahloka dan Achmad Bardjan Shaleh, *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai,* jurnalFakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi.

[35] Eswika Nilasari dan Istiatin, *Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo,* jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

pelayanan dan semangat kerja pegawai. Penelitian ini dilakukan karena rendahnya tingkat kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur.[36]

C. Kerangka berfikir

Dalam sebuah rumah makan, terdapat managemen sumber daya manusia (MSDM). Diantara managemen sumber daya manusia yaitu seorang karyawan atau pekerja di rumah makan tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menyoroti tentang etos kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Etos kerja seorang muslim adalah semangat untuk menapaki jalan yang lurus. Al-Qur'an mengajarkan keyakinan yang berkaitan dengan komitmen terhadap pekerjaan dan tidak mengijinkan perilaku kerja yang bertentangan dengan etos kerja seperti mengemis, bermalas-malasan, tidak memanfaatkan waktu sebaik-baiknya, dan melakukan aktivitas yang tidak produktif. Etos kerja islam merupakan karakter dan kebiasaan manusia berkenaan dengan kerja, terpancar dari sistem keimanan atau aqidah islam yang merupakan sikap hidup mendasar terhadapnya.

Etos kerja karyawan sangat menentukan maju ataupun mundurnya tempat dimana ia dipekerjakan. Salah satu hal yang yang berkaitan erat dengan etos kerja karyawan adalah kualitas pelayanan kepada konsumen.Karena karyawan berinteraksi langsung oleh konsumen atau pelanggan. Terlebih dalam suatu tempat rumah makan. Pelayanan yang baik akan berakibat baik pula pada rumah makan, dan begitupun sebaliknya.

Indikator etos kerja karyawan diantaranya Leadership, menghargai waktu, efisien, entrepeneurship dan mandiri. Sedangkan indikator dalam etos kerja islami karyawan yang harus dimiliki oleh jiwa seorang karyawan adalah ikhlas, jujur, komitmen, istiqomah, dan bertanggung jawab. Indikator- indikator tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang datang ke rumah makan. Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

[36] Satryo Bagus Kuncoro, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur,* jurnal program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman.

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Gambar 2.1
Kerangka berfikir

REPOSITORI IAIN KUDUS