

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Etika Kerja Islam

1. Definisi Etika

Sonny dan imam mengemukakan secara etimologis, kata etika / etos kerja itu sendiri berasal dari bahasa Yunani, *ethos*, yang berarti sikap kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu. Kemudian dari kata ini lahirlah kata *ethic* atau etika yang mempunyai arti pedoman, moral, dan perilaku. Maka *ethos* diartikan sebagai karakteristik, dan sikap, kebiasaan, serta kepercayaan dan seterusnya yang bersifat khusus tentang individu atau sekelompok manusia.¹ Sedangkan Pareno mendefinisikan etika juga bisa diartikan sebagai sopan santun, oleh karena itu lebih bersifat *outer action* yaitu tindakan yang tidak berasal dari dalam hati melainkan didasari oleh pertimbangan rasional.² Verdeber dalam Pareno seperti yang menyatakan bahwa etika adalah standar –standar moral yang mengatur perilaku kita, bagaimana kita bertindak.³

2. Definisi Kerja

Toto mengemukakan Pengertian kerja adalah aktivitas dapat disebut kerja apabila mencakup dua aspek, yaitu :⁴

- a) Aktivasnya dilakukannya karena ada dorongan untuk mewujudkan sesuatu sehingga tumbuh rasa tanggung jawab yang besar untuk menghasilkan karya atau produk yang berkualitas. Bekerja bukan sekedar untuk mencari uang, tetapi ingin mengaktualisasikannya secara optimal dan memiliki nilai transendental yang sangat luhur.

¹Sonny Keraf dan Imam. R.H, *Etika Bisnis, Membangun Citra Bisnis Sebagai Profesi Luhur*, Yogyakarta , Penerbit Kanisiu, 1995, hal 10.

² Pareno S. A, *Etika Bisnis Wirausaha Muslim : Suatu Arah Pandang*, Surabaya, Papyrus, 2002, hal 13.

³ Verdeber dalam *Ibid*, hal. 14.

⁴ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta : Gema Insani Press, 2002, hal. 24.

b) Apa yang dia lakukan tersebut dilakukan karena kesengajaan, sesuatu yang direncanakan. Karenanya terkandung di dalamnya suatu gairah, semangat untuk mengerahkan seluruh potensi yang dimilikinya sehingga apa yang dikerjakannya benar –benar memberikan kepuasan dan manfaat. Di sisi lain, makna bekerja bagi seorang muslim adalah suatu upaya yang sungguh-sungguh, dengan mengerahkan seluruh aset, pikir, dan zikirnya untuk mengaktualisasikan atau menampakkan arti dirinya sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik (khairu ummah) atau dengan kata lain dapat juga kita katakan bahwa hanya dengan bekerja manusia itumemanusiakan dirinya.

3. Etika Kerja

a. Pengertian

Menurut Jansen etika kerja didefinisikan sebagai seperangkat sikap atau pandangan mendasar yang dipegang sekelompok manusia untuk menilai bekerja sebagai suatu hal yang positif bagi peningkatan kualitas kehidupan sehingga mempengaruhi perilaku kinerjanya. Perusahaan dengan etika kerja yang baik akan memiliki dan mengamalkan nilai-nilai, yakni : kejujuran, keterbukaan, loyalitas kepada perusahaan, konsisten pada keputusan, dedikasi kepada stakeholder, kerja sama yang baik, disiplin, dan bertanggung jawab.⁵

b. Aspek – aspek etika kerja

Jansen mengemukakan ada 8 aspek etos kerja sebagai berikut :⁶

- 1) Kerja adalah rahmat.
- 2) Kerja adalah amanah.
- 3) Kerja adalah panggilan.
- 4) Kerja adalah aktualisasi.
- 5) Kerja adalah ibadah.
- 6) Kerja adalah seni.
- 7) Kerja adalah kehormatan.

⁵ Jansen Sinamo, *Etos Kerja; 21 Etos Kerja Profesional di Era Digital Global Edisi 1*, Jakarta, Institut Darma Mahardika, 2002, hal. 2.

⁶*Ibid.*

8) Kerja adalah pelayanan.

Jika kita menyadari aspek etos kerja diatas, kita akan menghargai pekerjaan dan melaksanakannya secara bertanggung jawab, penuh keyakinan dan komitmen, teliti, tekun, integritas, serta professional. Banyak orang yang menganggap suatu pekerjaan merupakan beban, sehingga dalam bekerja tidak dengan sepenuh hati, mudah mengeluh, dan selalu merasa tidak nyaman. Ketidakpuasan memang selalu ada dalam setiap diri manusia, tetapi sebaiknya diaplikasikan ke dalam hal yang positif. Misalnya, tidak puas melihat sikap konsumen yang merasa kecewa atas sikap pegawai. Ketidakpuasan diwujudkan dengan memperbaiki pelayanan.

c. Faktor – faktor yang mempengaruhi etika kerja

Banyak factor yang mempengaruhi etika kerja, adapun Jansen memaparkan 6 faktor yang paling mempengaruhi etika kerja, yaitu:⁷

1) Agama

Pada dasarnya agama merupakan suatu sistem nilai. Sistem nilai yang tentunya akan mempengaruhi atau menentukan pola hidup para penganutnya. Cara berpikir, bertindak, dan bersikap seseorang pasti diwarnai oleh ajaran agama yang dianutnya jika ia bersungguh – sungguh dalam menjalankan kehidupan beragama. Etos kerja yang rendah secara tidak langsung dipengaruhi oleh rendahnya kualitas keagamaan seseorang.

2) Budaya

Bahwa sikap mental, tekad, disiplin, dan semangat kerja masyarakat juga disebut sebagai etos budaya dan secara operasional, etos budaya ini juga disebut sebagai etos kerja. Kualitas etos kerja ditentukan oleh sistem orientasi nilai budaya masyarakat yang berkembang dan berada di organisasi tersebut.

Masyarakat dengan sistem nilai budaya maju akan memiliki etos kerja yang tinggi dan sebaliknya, masyarakat dengan system nilai

⁷ Jansen Sinamo, *Ibid*, hal. 5.

konservatif akan memiliki etos kerja yang rendah bahkan sama sekali tidak memiliki etos kerja.

3) Sosial Politik

etos kerja harus dimulai dengan kesadaran akan pentingnya arti tanggung jawab kepada masa depan bangsa dan Negara. Dorongan untuk mengatasi kemiskinan, kebodohan, dan keterbelakangan hanya mungkin timbul jika masyarakat secara keseluruhan memiliki orientasi kehidupan yang teracu pada masa depan yang lebih baik. Orientasi ke depan itu harus diikuti oleh penghargaan yang cukup kepada kompetisi dan pencapaian (*achievement*)

4) Kondisi Lingkungan/Geografis

Lingkungan alam yang mendukung mempengaruhi manusia yang berada di dalamnya melakukan usaha untuk dapat mengelola dan mengambil manfaat, dan bahkan dapat mengundang pendatang untuk turut mencari penghidupan di lingkungan tersebut.

5) Pendidikan

Etos kerja tidak dapat dipisahkan dengan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia akan membuat seseorang mempunyai etos kerja keras. Meningkatnya kualitas penduduk dapat tercapai apabila ada pendidikan yang merata dan bermutu, disertai dengan peningkatan dan perluasan pendidikan, keahlian dan keterampilan, sehingga semakin meningkat pula aktivitas dan produktivitas masyarakat sebagai pelaku ekonomi.

6) Struktur Ekonomi

Tinggi rendahnya etos kerja suatu masyarakat dipengaruhi oleh ada atau tidaknya struktur ekonomi, yang mampu memberikan insentif bagi anggota masyarakat untuk bekerja keras dan menikmati hasil kerja keras mereka dengan penuh.

4. Pengertian Etika Kerja Islam

Pengertian etika kerja Islam yang dikemukakan oleh para peneliti banyak kita ketahui melalui tulisan dalam jurnal penelitian ilmiahnya. Menurut Ahmad, *Set.al* mendefinisikan etika kerja Islam sebagai berikut:

*“Islamic Work Ethics as a set of value or system of beliefs derived from the Qur’an and Sunnah concerning work and hard work.”*⁸

Etika kerja Islam adalah sebagai seperangkat nilai atau sistem kepercayaan yang diturunkan dari Al-Qur’an dan Sunnah / Hadist mengenai kerja dan kerja keras.

Menurut Rizk dalam Marri, *et.al*, definisi etika kerja Islam sebagai berikut:

*“Islamic Work Ethics is an orientation towards work, and approaches it as virtue in human’s lives. Islam places the highest on ethical values as it governs all aspect of life.”*⁹

(Etika kerja Islam adalah orientasi terhadap pekerjaan, dan pendekatan itu sebagai kebajikan dalam kehidupan manusia. Islam menempatkan pemahaman setinggi-tingginya pada nilai-nilai etika seperti mengatur semua aspek kehidupan). Batasan lainnya tentang definisi etika kerja Islam juga dikemukakan oleh Hayaati yang dilansir oleh Marri, *et.al* yang berbunyi sebagai berikut :

*“Ethics in Islam is a reflection of good values whether in behavior, action, thinking or event heart.”*¹⁰

(Etika dalam Islam adalah refleksi dari nilai - nilai yang baik dalam perilaku, tindakan, pemikiran atau bahkan hati).

Sementara definisi etika kerja Islam menurut Beekun dalam Rokhman, W. adalah sebagai berikut:

*“Islamic Work Ethics may be defined as the set of moral principles that distinguish what is right from what is wrong in the Islamic context.”*¹¹

⁸ Shukri Ahmad *et al*, The Concept of Islamic Work Ethic : An Analysis of Some Salient Points in the Prophetic Tradition, *IJBSSnet*, Vol. 3, N0. 20, 2012, hal.54.

⁹ Rizk, R.R. dalam Marri, M.Y.K. *et.al*, The Impact of Islamic Work Ethics on Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Study of Agriculture Sector of Pakistan., *IJBBS*, Vol. 2, No. 12, 2012, hal 135

¹⁰ Hayati dalam *Ibid*, hal.130.

(Etika kerja Islam dapat didefinisikan sebagai tatanan prinsip moral yang membedakan mana yang benar dan mana yang salah dalam konteks Islam).

5. Konsep dan Pandangan Islam Terhadap Kerja

Manusia dalam konsepsi Islam diposisikan sebagai makhluk *theomorfis* yaitu makhluk dengan potensi yang dimiliki serta usaha yang dilakukannya dapat menyerupai sifat-sifat ketuhanan. Kegiatan moral, spiritual dan keduniaan manusia semuanya harus diintegrasikan dan dipadukan untuk direfleksikan satu sama lainnya. Islam memberikan suatu perspektif kepada manusia yaitu yang ditanam dan ditumbuhkan melalui pengembangan rasa pribadi yang tak lain merupakan sumber kekuatan bagi dirinya. Cita Etika Islam ialah membebaskan manusia dari rasa takut dan memberikan kepadanya suatu rasa kepribadian agar ia dapat menyadari bahwa ia adalah sumber kekuatan.¹²

Dalam Al Qur'an manusia ditegaskan sebagai makhluk yang diciptakan dalam bentuk yang paling baik, yaitu orang-orang beriman dan mengerjakan amal shaleh. Manusia adalah makhluk yang memiliki sifat kedewasaan dan tanggung jawab yang menjadikan dalam kehidupannya mempunyai kemampuan untuk memikul tanggung jawab terhadap amalnya. Hal ini ditegaskan Al Qur'an dengan ungkapan *al-basyar*. Ungkapan ini menunjukkan bahwa amal manusia harus dipertanggungjawabkan dibawah hukum manusia, masyarakat dan Tuhan.¹³

Islam adalah agama yang menghargai kerja keras sebagaimana Firman Allah dalam Al-Qur'an antara lain Surat Az-Zumar (39) : ayat (39) yang berbunyi :

قُلْ يٰٓقَوْمِ اَعْمَلُوْا عَلٰٓى مٰكَانَتِكُمْ اِنِّىْ عَمِلٌۭٔ فَسَوْفَ تَعْلَمُوْنَ ﴿٣٩﴾

¹¹Beekun dalam Wahibur Rokhman, The Effect of Islamic Work Ethics on WorkOutcomes, *EJBO*, Vol. 15, No. 1, 2010, hal 345.

¹²Muhammad, *Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam*, Yogyakarta, BPFE, 2005, Hal. 14.

¹³*Ibid* Hal. 15.

Artinya : Katakanlah: "Hai kaumku, Bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, Sesungguhnya Aku akan bekerja (pula), Maka kelak kamu akan mengetahui."¹⁴

Surat At-Taubah (09) : ayat (105)

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya : Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."¹⁵

Ayat lainnya dalam Surat Al-Jumu'ah (62) : ayat (10-11) :

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ
تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾ وَإِذَا رَأَوْا تِجْرَةً أَوْ لَهْوًا أَنْفَضُوا إِلَيْهَا وَتَرَكُوكَ قَائِمًا قُلْ مَا عِنْدَ اللَّهِ خَيْرٌ مِّن
اللَّهِ وَمِنَ التِّجْرَةِ وَاللَّهُ خَيْرُ الرَّازِقِينَ ﴿١١﴾

Artinya : 10. "Apabila Telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung."

11. "Dan apabila mereka melihat perniagaan atau permainan, mereka bubar untuk menuju kepadanya dan mereka tinggalkan kamu sedang berdiri (berkhotbah). Katakanlah: Apa yang di sisi Allah lebih baik daripada permainan dan perniagaan, dan Allah sebaik-baik pemberi rezki".¹⁶

Berdasarkan beberapa ayat Al Qur'an di atas menunjukkan bahwa Islam memiliki sikap dan pandangan bahwa kerja keras merupakan perintah Allah bernilai ibadah yang harus ditunaikan manusia.

Islam menggambarkan peranan manusia dalam alam semesta ini atas dasar 3 masalah pokok penting yaitu:

- Allah SWT menciptakan seluruh alam semesta sesuai dengan peraturan dan hukum-Nya.

¹⁴ Al-Qur'an Surat Az-Zumar Ayat 39, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Departemen Agama RI*, Mekar Surabaya, Danakarya, 2004, hal. 664.

¹⁵ Al-Qur'an Surat At-Taubah Ayat 105, *Ibid*, hal. 273

¹⁶ Al-Qur'an Surat Al-Jumu'ah Ayat 10-11, *Ibid*, hal. 809.

- b. Allah SWT memerintahkan tunduk kepada umat manusia dari seluruh alam semesta ini, apa saja yang ia butuhkan dalam usahanya untuk hidup dan kelangsungan kehidupannya.

Bekerja dan berusaha merupakan fitrah dan watak manusia dalam memakmurkan planet ini, mengeksploitasi sumber-sumber kemakmuran yang ada di bumi dan mengharapkan anugerah Allah yang tersimpan dalam planet ini.

- c. Kerja adalah segala kemampuan dan kesungguhan yang dikerahkan manusia baik jasmani maupun akal pikiran, untuk mengolah kekayaan alam ini bagi kepentingannya.¹⁷

Syari'ah adalah hukum-hukum yang mengatur hubungan manusia dengan Khalik maupun makhluk. Syari'at Islam merupakan ciptaan Allah SWT, sehingga tidak terbatas oleh ruang dan waktu, yaitu sistem universal, atau sesuai untuk sepanjang zaman dan semua tempat, tidak lapuk ditelan zaman dan tidak kering dimakan hari. Prinsip Syari'ah Islamiyah tidak dapat berubah, walaupun hukum-hukum cabangnya mungkin dapat berubah.¹⁸

Etika merupakan sistem hukum dan moralitas yang komprehensif yang meliputi seluruh wilayah kehidupan manusia. Etika kerja Islam didasarkan pada Al Qur'an dan Sunnah. Al Qur'an dan As- Sunnah sebagai sumber *rabbany*, serta *ijma'* dan *qiyas* sebagai sumber yang telah disahkan.¹⁹

Hukum *syariah* akan membawa manusia lebih dekat dengan Allah dan memiliki etika kerja Islami. Banyak ayat dalam *Al Qur'an* menekankan pentingnya kerja diantaranya dengan jelas dinyatakan dalam QS. An-Najm (53) : ayat (39)

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

¹⁷Muhammad, *Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam*, Yogyakarta, BPFE, 2005, hal. 14.

¹⁸ Pasaribu Popy Novita, *et al*, "Model Sumber Daya Manusia Berdasarkan Nilai-nilai Islam". *Jurnal Ekonomi IPB*, Bogor, 2013.hal. 1.

¹⁹Muhammad, *Op.Cit*, Hal. 45.

Artinya : “Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang Telah diusahakannya”.²⁰

Surat An-Nisa (04) : ayat (32).

وَلَا تَتَمَنَّوْا مَا فَضَّلَ اللَّهُ بِهِ بَعْضَكُمْ عَلَى بَعْضٍ لِّلرِّجَالِ نَصِيبٌ مِّمَّا أَكْتَسَبُوا وَلِلنِّسَاءِ نَصِيبٌ مِّمَّا أَكْتَسَبْنَ وَسَأَلُوا اللَّهَ مِنْ فَضْلِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمًا ﴿٣٢﴾

Artinya : “Dan janganlah kamu iri hati terhadap apa yang dikaruniakan Allah kepada sebahagian kamu lebih banyak dari sebahagian yang lain. (karena) bagi orang laki-laki ada bahagian dari pada apa yang mereka usahakan, dan bagi para wanita (pun) ada bahagian dari apa yang mereka usahakan, dan mohonlah kepada Allah sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui segala sesuatu”.²¹

Barang siapa bekerja keras ia akan mendapat balasannya. Prinsip ini berlaku untuk setiap orang dan juga untuk semua bangsa, seperti di jelaskan dalam QS. Al-Anfal (08) : ayat (53).

ذَٰلِكَ بِأَنَّ اللَّهَ لَمْ يَكُ مُغَيِّرًا نِّعْمَةً أَنْعَمَهَا عَلَىٰ قَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَأَنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿٥٣﴾

Artinya : “Yang demikian (siksaan) itu adalah karena sesungguhnya Allah sekali-kali tidak akan merubah sesuatu nikmat yang telah dianugerahkan-Nya kepada suatu kaum, hingga kaum itu merubah apa-apa yang ada pada diri mereka sendiri dan sesungguhnya Allah Maha mendengar lagi Maha Mengetahui”.²²

Satu-satunya cara untuk menghasilkan sesuatu dari alam adalah dengan berusaha dan bekerja keras. Keberhasilan dan kemajuan manusia di muka bumi ini tergantung pada usahanya.

Hal-hal penting tentang penghayatan etika kerja Islam yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut: (1) Keterikatan individu terhadap diri dan kerja yang menjadi tanggung jawabnya, (2) Berusaha dengan cara halal dalam

²⁰Al-Qur'an Surat An-Najm Ayat 39, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Departemen Agama RI*, Mekar Surabaya, Danakarya, 2004,hal 766

²¹Al-Qur'an Surat An-Nisa Ayat 32, *Ibid*, hal108.

²²Al-Qur'an Surat Al-Anfal Ayat 53,*Ibid*, hal. 248.

seluruh jenis pekerjaan, (3) Dilarang memaksakan (memforsir) seseorang, alat-alat produksi atau binatang dalam kerja, (4) Islam tidak mengenal pekerjaan yang mendurhakai Allah SWT, (5) Diantara sifat pekerja adalah kuat dan dapat dipercaya (6) Profesionalisme.²³

6. Rancang Bangun Teori Islam

Nilai-nilai fundamental yang menjadi ajaran Islam menjadi dasar inspirasi untuk membangun teori-teori Islami. Menurut Adiwarmanto A. Karim²⁴ rancang bangun teori Islam rinciannya sebagai berikut :

a. Tauhid (Keesaan Tuhan)

Tauhid merupakan inti sari dari ajaran Islam. Ajaran tauhid yang disampaikan oleh para Nabi dan Rasul yang pertama hingga Rasulullah Muhammad SAW adalah sama yaitu mengesakan Allah SWT dan hanya menyembah Allah SWT saja. Dengan ajaran tauhid ini, maka manusia menyaksikan bahwa “ tidak ada sesuatu pun yang layak disembah selain Allah, “dan” tidak ada pemilik langit, bumi dan isinya, termasuk pemilik manusia dan seluruh sumber daya yang ada selain Allah.

Oleh karena itu, Allah adalah pemilik hakiki. Manusia hanya diberi amanah untuk “memiliki” untuk sementara waktu, sebagai ujian bagi mereka. Dalam ajaran Islam, segala sesuatu yang ada tidak diciptakan dengan sia-sia, tetapi memiliki tujuan. Tujuan diciptakannya manusia adalah untuk beribadah hanya kepada Allah. Karena itu segala aktivitas manusia dalam hubungannya dengan alam (sumber daya) dan manusia (*mu'amalah*) dibingkai dengan landasan kerangka hubungan dengan Allah. Karena hanya kepada-Nya kelak kita akan mempertanggungjawabkan segala perbuatan kita.

²³Ayudiati S, *Analisis Pengaruh Locus of Control terhadap Kinerja dengan Etika Kerja Islam sebagai variabel Moderating*. Tesis Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro, 2012, hal. 78.

²⁴ Adiwarmanto A. Karim, *Ekonomi Mikro Islam edisi keempat*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2012, hal.35- 40.

b. ‘Adl (Keadilan)

Allah tidak membeda-bedakan perlakuan terhadap makhluk-Nya secara zalim. Manusia sebagai khalifah di muka bumi harus memelihara hukum Allah di bumi, dan menjamin bahwa pemakaian segala sumber daya yang ada di alam ini dimanfaatkan untuk kesejahteraan manusia, agar semuanya mendapat manfaat secara adil dan baik.

Dalam Islam adil didefinisikan sebagai “tidak menzalimi dan tidak dizalimi.” Implikasinya di bidang ekonomi dari nilai ini adalah bahwa pelaku ekonomi tidak dibolehkan untuk mengejar keuntungan pribadi bila hal itu merugikan orang lain atau merusak alam.

c. Nubuwwah (Kenabian)

Karena rahman, rahim dan kebijaksanaan Allah, manusia tidak dibiarkan begitu saja hidup di dunia ini tanpa mendapatkan bimbingan. Karena itu diutuslah para nabi dan rasul untuk menyampaikan petunjuk dari Allah kepada manusia tentang bagaimana hidup yang baik dan benar di dunia, dan menjadi contoh yang baik (*uswatun khasanah*) bagi manusia agar mendapat keselamatan di dunia akhirat. Allah telah mengutus Muhammad SAW sebagai Rasul terakhir yang memiliki sifat-sifat utama yang harus diteladani oleh manusia sebagai berikut:

1) Siddiq

Sifat siddiq harus menjadi visi hidup bagi setiap muslim, karena hidup ini berasal dari Yang Maha Hidup, maka kehidupan di dunia ini harus dijalani dengan benar, supaya kita dapat kembali pada pencipta kita, Yang Maha Benar. Kebenaran dan kejujuran pada hakikinya adalah fitrah manusia yang selalu ada dalam diri manusia, tetapi kadang kita sendiri yang mengkhianatinya.

2) Amanah

Amanah menjadi misi hidup setiap muslim. Karena “Sang Benar” hanya dapat kita jumpai dalam keadaan ridha dan diridhai. Sifat ini akan membentuk kredibilitas yang tinggi dan sikap penuh tanggung jawab.

3) *Fathonah*

Sifat ini dapat dipandang sebagai strategi hidup setiap muslim. Kita harus mengoptimalkan segala potensi yang telah diberikan oleh Allah. Potensi yang paling berharga dan termahal yang hanya diberikan pada manusia adalah akal (intelektualita).

4) *Tabligh*

Sifat ini merupakan *taktik* hidup muslim. Setiap muslim mengemban tanggung jawab da'wah, yakni menyeru, mengajak, memberitahu. Dari sifat tabligh ini akan menurunkan prinsip-prinsip ilmu komunikasi (personal maupun massal), pemasaran, penjualan, periklanan, pembentukan opini, massa, *open management*, iklim keterbukaan, dan lain-lain.

d. *Khilafah* (Pemerintahan)

Dalam Islam pemerintah memainkan peranan sangat penting. Peran utamanya adalah untuk menjamin agar semua aspek kehidupan manusia berjalan sesuai dengan syari'ah, dan untuk memastikan supaya tidak terjadi pelanggaran terhadap hak - hak manusia. Semua ini dalam kerangka mencapai *maqashid al-syari'ah* (tujuan-tujuan syari'ah). Al Qur'an Surat Al Baqarah (2) ayat (30) Allah berfirman :

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ



Artinya :“Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat: "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui."²⁵

Nabi bersabda:

²⁵Al-Qur'an Surat Al-Baqarah Ayat 30, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* Departemen Agama RI, Mekar Surabaya, Danakarya, 2004, hal. 6.

عَلَيْهِ

رَعِيَّتِهِ

Artinya : “Dari Abdullah Ibn Umar r.a berkata : saya telah mendengar rasulullah saw bersabda : setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya”.²⁶

Berdasarkan ayat tersebut di atas menjelaskan bahwa manusia diciptakan untuk menjadi *khalifah* di bumi, artinya untuk menjadi pemimpin dan pemakmur bumi. Sabda Rasulullah menegaskan lagi bahwa setiap orang adalah pemimpin yang kelak akan dimintai pertanggung jawabannya oleh Allah atas segala apa yang dipimpinnya, karena pada dasarnya setiap manusia adalah pemimpin.

Allah berfirman dalam Al Qur'an surat Al-Hajj (22) ayat (41):

الَّذِينَ إِنْ مَكَّنَّاهُمْ فِي الْأَرْضِ أَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَأَمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا
عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَاللَّهُ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ ﴿٤١﴾

Artinya : (yaitu) orang-orang yang jika kami teguhkan kedudukan mereka di muka bumi niscaya mereka mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, menyuruh berbuat ma'ruf dan mencegah dari perbuatan yang mungkar; dan kepada Allah-lah kembali segala urusan.²⁷

Ini berlaku bagi semua manusia, baik dia sebagai individu, kepala keluarga, pemimpin masyarakat atau kepala Negara. Nilai ini mendasari prinsip kehidupan kolektif manusia dalam Islam termasuk dalam bidang ekonomi agar kekacauan dan keributan dapat dihilangkan atau dikurangi.

e. *Ma'ad* (Hasil)

Kata *Ma'ad* sering kali diterjemahkan sebagai “kebangkitan”, tetapi secara harfiah *ma'ad* berarti “kembali” karena kita semua akan kembali kepada Allah. Hidup manusia bukan hanya di dunia, tetapi terus berlanjut hingga alam setelah dunia (akhirat). Pandangan yang khas dari

²⁶Al-Utsaimin, Syaikh Ibnu Shalih, *Riyadhus Shalihin*, Jilid 2, Cet. 2. Jakarta Timur, Darussunnah Press, 2009, hal. 1030-1031.

²⁷Al-Qur'an Surat Hajj Ayat 41, *Al-Qur'andan Terjemahannya Departemen Agama RI*, Mekar Surabaya, Danakarya, 2004, hal.469.

seorang muslim tentang dunia dan akhirat dapat dirumuskan sebagai “Dunia adalah ladang akhirat.” Artinya dunia adalah wahana bagi manusia untuk bekerja beraktivitas (beramal shaleh). Allah menandakan bahwa manusia diciptakan di dunia untuk berjuang. Perjuangan ini akan mendapatkan ganjaran, baik di dunia maupun di akherat. Karena itu *ma’ad* diartikan juga sebagai imbalan/ganjaran.²⁸

7. Indikator Etika Kerja Islam

Ada sejumlah indikator yang dapat dipergunakan untuk mengukur etika kerja Islam :

- a. Mendedikasikan diri pada pekerjaan merupakan kebajikan.
- b. Bekerja dengan baik bermanfaat bagi diri sendiri dan sesama.
- c. Bersikap adil dan bijak di lingkungan kerja dibutuhkan untuk kesejahteraan bersama.
- d. Seseorang harus melakukan pekerjaan dengan kemampuan terbaiknya.
- e. Pekerjaan bukanlah tujuan akhir, tetapi pengembangan diri dan hubungan sosial merupakan hal terpenting bagi saya.
- f. Hidup tidak bermakna tanpa kerja.
- g. Menganggur dan membuang-buang waktu adalah baik untuk masyarakat.
- h. Pekerjaan dapat digunakan sebagai sarana mengontrol kebiasaan.
- i. Kreatifitas dalam bekerja adalah sumber kebahagiaan dan prestasi.
- j. Seseorang yang bekerja selangkah lebih maju dalam kehidupan.
- k. Pekerjaan memberikan kesempatan seseorang untuk mandiri.
- l. Seseorang dianggap sukses bila mampu memenuhi *deadline* pekerjaannya.
- m. Seseorang harus selalu kerja keras untuk memenuhi tanggung jawab.²⁹

B. Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Mahis dan Jackson komitmen organisasi adalah:

²⁸Adiwarman A. Karim,*Ibid*, hal. 41.

²⁹Wahibur Rokhman, The Effect of Islamic Work Ethicson Work Outcomes,*EJBO*, Vol. 15, No. 1, 2010, hal. 2

*”Organizational Commitment is the degree to which employees believe in and accept organizational goals and desire to remain with the organization”.*³⁰

(Komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi).

Menurut Mowday Komitmen kerja sebagai istilah lain dari komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen organisasional merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Komitmen organisasional adalah keinginan anggota organisasi untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi.³¹

Menurut Lincoln komitmen organisasional mencakup kebanggaan anggota, kesetiaan anggota, dan kemauan anggota pada organisasi. Sedangkan menurut Blau dan Boal komitmen organisasional didefinisikan sebagai suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi.³² Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang ditandai dengan adanya :

- a. Sebuah kepercayaan dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dan nilai-nilai dari organisasi,
- b. Sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi,
- c. Sebuah keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi.

³⁰ Mohis dan Jackson dalam Sopiah, *Perilaku Organisasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2008, hal.155.

³¹ Mowday dalam Sopiah, *Perilaku Organisasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2008, hal.155.

³² Blau dan Boal dalam *Ibid.*

Meyer dan Allen mendefinisikan terdapat dua pendekatan dalam merumuskan definisi komitmen dalam berorganisasi:³³

- a. Melibatkan usaha untuk mengilustrasikan bahwa komitmen dapat muncul dalam berbagai bentuk, yang menjelaskan perbedaan hubungan antara anggota organisasi dan entitas lainnya.
- b. Melibatkan usaha untuk memisahkan berbagai entitas dimana individu berkembang menjadi individu yang memiliki komitmen.

Kedua pendekatan ini tidak kompetibel namun dapat menjelaskan definisi dari komitmen, bagaimana proses perkembangannya, dan bagaimana implikasinya terhadap individu dan organisasi.

Sebelum munculnya pendekatan tersebut, ada suatu pendekatan lain yang lebih dahulu muncul dan lebih lama digunakan. Perbedaan mendasar attitudinal commitment atau pendekatan berdasarkan tingkah laku. Perbedaan yang lebih tradisional ini memiliki implikasi tidak hanya definisi dan pengukuran komitmen, tetapi juga pendekatan yang digunakan dalam beberapa penelitian pengembangan dan konsekuensi komitmen. Anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasinya dibandingkan anggota yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi.

Berdasarkan berbagai definisi mengenai komitmen terhadap organisasi maka dapat disimpulkan bahwa komitmen terhadap organisasi merefleksikan tiga dimensi utama, yaitu komitmen dipandang merefleksikan orientasi efektif terhadap organisasi, pertimbangan kerugian jika meninggalkan organisasi, dan beban moral untuk terus berada dalam organisasi

³³ Mayer dan allen dalam Sopiah, Perilaku Organisasi, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2008, hal.160.

2. Bentuk Komitmen Organisasi

Kanter mengemukakan komitmen berkesinambungan (*continuance commitment*), yaitu komitmen yang berhubungan dengan dedikasi anggota dalam melangsungkan kehidupan organisasi dan menghasilkan orang yang mau berkorban dan berinvestasi pada organisasi³⁴;

- a. Komitmen terpadu (*cohesion commitment*), yaitu komitmen anggota terhadap organisasi sebagai akibat adanya hubungan sosial dengan anggota lain di dalam organisasi. Ini terjadi karena karyawan percaya bahwa norma-norma yang dianut organisasi merupakan norma-norma yang bermanfaat;
- b. Komitmen terkontrol (*control commitment*), yaitu komitmen anggota pada norma anggota organisasi yang memberikan perilaku yang diinginkannya. Norma yang dimiliki organisasi mampu memberikan sumbangan terhadap perilaku yang diinginkannya.

Menurut Meyer, Allen, dan Smith mengemukakan tiga komponen komitmen organisasional³⁵, yaitu:

- a) *Affective commitment*

Komitmen afektif berkaitan dengan hubungan emosional anggota terhadap organisasinya, identifikasi dengan organisasinya, dan keterlibatan anggota dengan kegiatan organisasinya. Anggota organisasi dengan komitmen afektif yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk itu.

Terdapat beberapa penelitian mengenai antecedents dari komitmen afektif. Berdasarkan penelitian tersebut didapatkan tiga kategori. Ketiga kategori tersebut yaitu:

- 1) Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi yang memengaruhi perkembangan komitmen afektif adalah sistem desentralisasi adanya

³⁴Kanter dalam Sopiah, *Perilaku Organisasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2008, hal.155.

³⁵Meyer, Alen dan Smith dalam *Ibid*, hal.157.

kebijakan organisasi yang adil, dan cara menyampaikan kebijakan organisasi kepada individu

2) Karakteristik Individu

Terdapat beberapa penelitian yang menyatakan bahwa gender memengaruhi komitmen afektif, namun ada pula yang menyatakan tidak demikian. Usia juga dapat mempengaruhi proses terbentuknya komitmen afektif, meskipun tergantung dari kondisi individu itu sendiri. Selain itu juga terdapat jabatan organisasi, status pernikahan, tingkat pendidikan, kebutuhan akan berprestasi, etos kerja, dan persepsi individu mengenai kompetensinya.

3) Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja individu yang memengaruhi proses terbentuknya komitmen efektif salah satunya antara lain lingkup kerja, yaitu beberapa karakteristik yang menunjukkan kepuasan dan motivasi individu. Hal ini mencakup tantangan dalam pekerjaan, tingkat otonomi individu, dan variasi kemampuan yang digunakan individu. Selain itu peran individu dalam organisasi tersebut dan hubungannya dengan atasannya.

b) *Continuance commitment*

Komitmen kontinuan berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi bahwa jika meninggalkan organisasi, maka ia akan mengalami kerugian. Anggota organisasi dengan komitmen kontinuan yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasinya karena mereka memiliki kebutuhan untuk menjadi anggota organisasi tersebut. Komitmen kontinuan dapat berkembang karena adanya berbagai tindakan atau kejadian yang dapat meningkatkan kerugian jika meninggalkan organisasi. Beberapa tindakan atau kejadian ini dapat dibagi ke dalam dua

variabel yaitu investasi dan alternatif, selain itu proses pertimbangan juga dapat mempengaruhi individu.

Investasi termasuk sesuatu yang berharga, termasuk waktu, usaha, ataupun uang, yang harus individu lepaskan jika meninggalkan organisasi. Alternatif adalah kemungkinan untuk masuk ke organisasi lain. Proses pertimbangan adalah saat dimana individu mencapai kesadaran akan investasi dan alternatif, dan bagaimana dampaknya bagi mereka sendiri

c) *Normative commitment*

Komitmen normatif menggambarkan perasaan keterikatan untuk terus berada dalam organisasi. Anggota organisasi dengan komitmen normatif yang sangat tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena merasa dirinya harus berada dalam organisasi tersebut. Komitmen normatif terhadap organisasi dapat berkembang dari sejumlah tekanan yang dirasakan individu selama proses sosialisasi, selama sosialisasi saat individu baru masuk ke dalam organisasi. Komitmen normatif juga dapat berkembang dikarenakan organisasi- organisasi memberikan sesuatu yang sangat berharga bagi individu yang tidak dapat dibalas kembali. Faktor lainnya adalah adanya kontrak psikologis antara anggota dengan organisasinya.

Kontrak psikologis adalah kepercayaan dari masing-masing pihak bahwa akan terjadi proses timbal balik yang positif.

Ketiga hal ini lebih tepat sebagai komponen atau dimensi dari komitmen organisasi, dari pada jenis-jenis komitmen berorganisasi. Hal ini disebabkan hubungan anggota organisasi dengan organisasinya yang mencerminkan perbedaan derajat ketiga dimensi komitmen tersebut.

3. Faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi

Januartimengemukakan komitmen organisasi, terbangun bila tiap individu mengembangkan tiga sikap yang saling berhubungan terhadap organisasi dan atau profesi yaitu :Identification yaitu pemahaman atau

penghayatan dari tujuan organisasi, Involment yaitu perasaan terlibat dalam suatu pekerjaan atau perasaan bahwa pekerjaannya adalah menyenangkan, dan Loyalty yaitu perasaan bahwa organisasi adalah tempat bekerja dan tempat tinggal.³⁶

David mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi³⁷, yaitu:

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa seseorang, yang merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan kesinambungan dalam jiwa yang bersangkutan.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Peranan aturan sangat besar dalam hidup bermasyarakat, sehingga dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi yang pada akhirnya dapat tercapai sasaran manajemen sebagai pihak yang berwenang, yang mengatur segala sesuatu yang ada di dalam organisasi kerja tersebut.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan, contohnya pelayanan pendidikan, pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya. Hanya terdapat sedikit perbedaan pada penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan yang baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

d. Faktor Pendapatan

³⁶ Januarti, I, dan Bunyaanudin. A, Pengaruh komitmen organisasi dan keterlibatan kerja terhadap hubungan antara etika kerja islam dengan sikap terhadap perubahan organisasi”, *JAAI*, Vol 10 . No1, 13- 26, 2006, hal. 20.

³⁷ David dalam Sopiah, *Perilaku Organisasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2008, hal.163.

Pendapatan ialah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga/pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, fasilitas dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya dan keluarga.

e. Faktor Kemampuan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata mampu yang memiliki arti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan dapat diartikan sebagai sifat/ keadaan yang ditunjukkan oleh keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Keterampilan adalah kemampuan melakukan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala jenis perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

C. *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)

1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Perusahaan perlu berkompetisi, membuat produk dan memenuhi kebutuhan stakeholders. Namun hal tersebut akan menjadi efektif bilamana para karyawannya tidak hanya melaksanakan tugas formal mereka. Para karyawan sebaiknya mengembangkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yang merupakan bentuk lain dari kerjasama dan bantuan pada sesama untuk mendukung hubungan sosial dan psikologi pada organisasi. Ada berbagai macam bentuk OCB, beberapa mengarah terhadap perilaku individual terhadap rekan kerja seperti membantu bagi yang mengalami masalah, sengaja menyesuaikan jadwal kerja untuk membantu,

menunjukkan kesopanan dan berbagi sumber daya pekerjaan (persediaan, teknologi, staff). Bentuk lainnya menggambarkan kerjasama (*cooperation*) dan bantuan (*helpfulness*) terhadap organisasi secara keseluruhan. Hal ini termasuk mendukung citra publik perusahaan, melakukan tindakan bijaksana agar organisasi terhindar dari masalah, menawarkan gagasan-gagasan di luar tanggung jawab pekerjaannya, menghadiri fungsi sukarela untuk kepentingan organisasi, dan mengikuti segala perkembangan baru yang ada didalam organisasi.³⁸ McShane & Von Glinow, Goo et al dalam Abbasi & Rana mengidentifikasi bahwa pertukaran sosial di tempat kerja sebagai elemen yang menyebabkan terjadinya *citizenship behavior* pada organisasi.³⁹

Pertukaran sosial di tempat kerja meningkatkan emosi positif, pengakuan, sikap ataupun perilaku baik yang terjadi di dalam organisasi. Menurut Organ dalam Podsakoff *et al* mendefinisikan OCB sebagai :

“individual behavior that is discretionary, not directly of explicit recognized by the formal reward system, and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization”.⁴⁰

Sehingga OCB merupakan perilaku individual yang dilakukan secara bebas oleh karyawan, tidak secara langsung dan jelas dikenali oleh sistem penghargaan yang ada, tapi secara agregat meningkatkan fungsi efektif pada organisasi. OCB adalah perilaku individu yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal, dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi yang efektif.

⁴¹Luthans menyatakan dasar kepribadian untuk OCB merefleksikan ciri-

³⁸ Mc share & Von Glinov dalam Abbasi, S. A., Rana, A. H, Impact Of Islamic Work Ethic, Reward Sytstem And Organizational Environment On Citizenship Behavior Of Employees, *Sci.Int.(Lahore)*, Vol. 24, No. 4. Pp513-519, 2012, hal.515.

³⁹ Goo et al dalam Abbasi, .S. A., Rana, A. H, Impact Of Islamic Work Ethic, Reward Sytstem And Organizational Environment On Citizenship Behavior Of Employees, *Sci.Int.(Lahore)*, Vol. 24, No. 4. Pp513-519.2012, hal 516.

⁴⁰Ogan dalam Podsakoff, P.M., mackenzie, S.B., Paine, J.B., Bachrach, D.G, Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, vol. 26, no.3, pp. 553-563, 2000, hal 560.

⁴¹Freed Luthans, *Perilaku Organisasi*, 2006, Yogyakarta, Andi, 2006, hal. 136.

ciri karyawan yang kooperatif, sukamenolong, perhatian, dan bersungguh-sungguh. Dasar sikap mengindikasikan bahwa karyawan terlibat dalam OCB untuk membalas tindakan organisasi yang diterimanya. Jika perlakuan organisasi terhadap karyawan dinilai baik, maka karyawan akan memberikan balasan dengan melaksanakan kinerja dengan baik atau bahkan lebih baik⁴².

OCB yang berbentuk perilaku *extra-role* berbeda dengan perilaku *in-role* yang pada umumnya sesuai dengan *job description* karyawan. Jika pada perilaku *in-role* karyawan akan diberi penghargaan ataupun hukuman, maka perilaku *extra-role* tidak berhubungan secara langsung dengan penghargaan yang akan didapatkan, sehingga OCB berkaitan dengan perilaku yang ada pada diri pribadi karyawan. Saat seorang karyawan melakukan OCB, maka ia akan merasakan kepuasan, akan tetapi jika tidak melakukannya, karyawan tersebut tidak akan mendapatkan hukuman. Berdasarkan dari beberapa pengertian yang telah dijelaskan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. OCB merupakan perilaku di luar *job description* atau peranan wajib yang muncul berdasarkan kemauan pribadi dari karyawan.
- b. Munculnya OCB berdasarkan interaksi antara perusahaan dan karyawannya. Sehingga jika karyawan merasa perusahaan memperlakukannya dengan baik, karyawan akan merasa puas dan membantu orang lain atau rekan kerjanya.
- c. Perilaku OCB tidak secara langsung diatur oleh perusahaan sehingga tidak mendapatkan reward ataupun bentuk apresiasi secara langsung jika karyawan melakukannya dan juga tidak akan mendapatkan hukuman jika tidak melakukannya.

2. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Banyak penelitian terhadap OCB telah dilakukan, dimensi OCB dikemukakan secara berbeda-beda pada setiap penelitian. Berdasarkan dimensi-dimensi yang telah ditemukan oleh peneliti terdahulu perilaku

⁴²Freed Luthans, *Perilaku Organisasi*, 2006, Yogyakarta, Andi, 2006, hal. 136.

OCB di antara karyawan dapat diketahui secara jelas sehingga dapat terus dilakukan upaya-upaya oleh perusahaan untuk mengembangkan perilaku positif ini. Ada tujuh dimensi OCB menurut Podsakoff *et al*, yaitu sebagai berikut:

- a. *Helping Behavior* yaitu bentuk perilaku karyawan yang membantu rekan kerja atau menghindari kejadian yang berhubungan dengan masalah pekerjaan.
- b. *Sportmanship* yaitu keinginan untuk bertoleransi terhadap pekerjaan yang tidak dapat dihindari ataupun gangguan-gangguan yang ada tanpa mengeluh.
- c. *Organizational loyalty* yaitu melakukan promosi organisasi terhadap pihak luar, melindungi dan mempertahankan organisasi terhadap ancaman dari luar, dan tetap berkomitmen bahkan pada kondisi yang merugikan.
- d. *Organizational Compliance* yaitu internalisasi dan penerimaan peraturan maupun regulasi-regulasi serta prosedur yang ada pada organisasi meskipun tidak ada pihak yang mengawasi.
- e. *Individual Initiative* yaitu perilaku melibatkan diri pada tugas, pekerjaan untuk kelangsungan perusahaan tetapi lebih dari yang diharapkan atau pada tingkat sukarela.
- f. *Civic Virtue* yaitu kesediaan untuk berpartisipasi aktif dalam organisasi, mengungkapkan pendapat seseorang tentang apa strategi organisasi harus diikuti, untuk memantau lingkungan perusahaan untuk ancaman dan peluang dan melihat keluar organisasi untuk mendapatkan keuntungan terbaik, melaporkan bahaya atau aktivitas yang mencurigakan bahkan dengan biaya pribadi yang besar.
- g. *Self Development* yaitu perilaku sukarela karyawan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan.⁴³

⁴³ Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Paine, J.B., Bachrach, D.G, Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, vol. 26, no.3, pp. 513-563, 2000, hal. 559.

3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi *OCB*

Faktor- faktor yang mempengaruhi timbulnya *OCB* cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain.⁴⁴ Diantara faktor-faktor tersebut yang akan dibahas antara lain adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (*mood*), persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan- bawahan, masa kerja dan jenis.

a. Budaya dan iklim organisasi

Menurut Organ terdapat bukti-bukti yang mengemukakan bahwa organisasi merupakan sesuatu kondisi awal yang utama yang memicu terjadinya *OCB*. Iaberpendapat bahwa karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja mereka apabila mereka⁴⁵:

- a) Merasa puas dengan pekerjaannya.
- b) Menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari pengawas.
- c) Percaya bahwa mereka diperlakukan adil oleh organisasi.

Iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kualitas berkembangnya *OCB* dalam suau organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran sera percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya. Menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan

⁴⁴ Ogan dalam Podsakoff, P.M., mackenzie, S.B., Paine, J.B., Bachrach, D.G, Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, vol. 26, no.3, pp. 553-563, 2000, hal 560.

⁴⁵*Ibid*, hal.561.

tersebut termasuk perasaan memiliki (*sense of belonging*) yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti *organizational citizenship*.

b. Kepribadian dan suasana hati

Kepribadian dan suasana hati mempunyai pengaruh terhadap timbulnya *OCB* secara individual maupun kelompok. Kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi suasana hati. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.

Meskipun suasana hati dipengaruhi (sebagian) oleh kepribadian, ia juga dipengaruhi oleh situasi, misalnya iklim kelompok kerja dan faktor-faktor keorganisasian. Jadi, jika organisasi menghargai karyawannya dan memperlakukan mereka secara adil serta iklim kelompok kerja berjalan positif maka karyawan cenderung berada dalam suasana hati yang bagus. Konsekuensinya, mereka akan secara sukarela memberikan bantuan kepada orang lain

Perilaku karyawan tidak terlepas dari atribut kepribadian, atribut kepribadiannya adalah *self-monitoring*. *Self-monitoring* berhubungan signifikan dengan *OCB*, yang paling menonjol dalam dimensi *OCB* salah satunya perilaku menolong dalam lingkungan organisasi. Dan kemudian ditambahkan manajer lebih tertarik pada karyawan yang mempunyai *self-monitoring* tinggi karena penting dalam peningkatan karakteristik organisasi.

c. Persepsi terhadap dukungan organisasional

Persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support/ POS*) dapat menjadi faktor untuk memprediksi *OCB*. Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

d. Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan- bawahan

Kualitas interaksi atasan-bawahan juga diyakini sebagai faktor untuk memprediksi *OCB*. Interaksi atasan- bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatkan kepuasan kerja, produktifitas, dan kinerja karyawan. Apabila interaksi atasan-bawahan berkualitas tinggi maka seseorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa atasannya banyak memberikan dukungan dan motivasi. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan pada atasannya sehingga mereka termotivasi untuk melakukan “lebih dari” yang diharapkan oleh atasan mereka.

e. Masa kerja

Karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis kelamin berpengaruh pada *OCB*.

f. Jenis kelamin

Perilaku perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita dari pada pria. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa wanita cenderung lebih mengutamakan pembentukan relasi dari pada pria dan lebih menunjukkan perilaku menolong dari pada pria. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan yang cukup mencolok antara pria dan wanita dalam perilaku menolong dan interaksi sosial di tempat mereka bekerja.

Ada perbedaan persepsi terhadap *OCB* antara pria dan wanita, dimana wanita menganggap *OCB* merupakan bagian dari perilaku *in-role* mereka dibanding pria. Bukti-bukti tersebut menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, rasa kebersamaan dan aktivitas-aktivitas menolong sebagai dari pekerjaan mereka.

Dari beberapa tokoh penelitian diatas, maka tidak semua faktor-faktor yang mempengaruhi *OCB* tersebut diatas akan disertakan sebagai

variabel-variabel dalam penelitian ini. Berdasarkan pada relevansi dengan permasalahan yang ada dan ketertarikan penulis sendiri untuk mendalami teori kepribadian yang salah satu atributnya *self-monitoring*.

4. Manfaat-manfaat *OCB* dalam Perusahaan

Dari hasil penelitian- penelitian Podsakoff mengenai pengaruh *OCB* terhadap kinerja organisasi dapat di simpulkan hasil sebagai berikut⁴⁶:

1. *OCB* meningkatkan produktivitas rekan kerja
 - a. Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
 - b. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.
2. *OCB* meningkatkan produktivitas manajer
 - a. Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran dan atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja.
 - b. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen
3. *OCB* menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan
 - a. Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer. Konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain. Seperti membuat perencanaan. Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada

⁴⁶ Podsakoff, P.M., mackenzie, S.B., Paine, J.B., Bachrach, D.G, *Ibid*, hal 560.

- mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting.
- b. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut.
 - c. Karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan
4. *OCB* membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok
- a. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moril (*morale*), dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsional kelompok
 - b. Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang
5. *OCB* dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kerja. Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti mengadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok. Yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok
6. *OCB* meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
- a. Perilaku menolong dapat meningkatkan moril dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok. Sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan memperahankan karyawan yang baik.

- b. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.
7. Organisasi meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
 - a. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja.
 - b. Karyawan yang *conscientious* cenderung memperhatikan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
8. *OCB* meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan
 - a. Karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.
 - b. Karyawan yang secara aktif hadir dan beradaptasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi.
 - c. Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

D. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Definisi kinerja menurut Faustino Cardoso.G. adalah *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu

periode tertentu.⁴⁷ Definisi kinerja (*performance*) juga disampaikan oleh Mathis, R.L. *et.al.* bahwa pada dasarnya kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan.⁴⁸

Sementara pendapat yang lain juga disampaikan oleh Akdon. Menurutnya definisi kinerja adalah hasil kerja untuk mewujudkan tujuan strategik. Secara sepintas kinerja dapat diartikan sebagai perilaku berkarya, berpenampilan atau hasil karya.⁴⁹

Kinerja atau *performance* yang berarti hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika⁵⁰ Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kinerja adalah gabungan dari tiga faktor penting yaitu berupa kemampuan dan minat bekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pegawai.⁵¹

Menurut A.A.Anwar Prabu Mangkunegara mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.⁵² Berdasarkan pendapat ahli tersebut, definisi kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu organisasi pada suatu periode

⁴⁷Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Andi, 2003, hal. 135.

⁴⁸Mathis R.L. & Jackson J.H,*Human Resource Management*. Jakarta, Salemba Empat, 2006, hal. 378.

⁴⁹ Akdon. 2011. *Strategic Management for educational management*. Bandung :Alfabeta. hal.166.

⁵⁰ Alex S. Nitisemito, *Manajemen Personalial: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Ghalia Indonesia, 1991, hal. 89.

⁵¹ Ignatius Wursanto, *Manajemen Kepegawaian II*, Yogyakarta, Kanisius, 1998, hal.65.

⁵² A. A Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2011, hal. 67-68.

tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu tersebut bekerja.

Organisasi pemerintah adalah sebuah organisasi yang mempunyai tujuan untuk melayani masyarakat (*public service*), mulai dari lapisan masyarakat yang paling bawah sampai dengan lapisan yang paling atas. Dalam era sekarang ini, banyak tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat terwujud secara memuaskan. Untuk mewujudkan keinginan tersebut tentunya peningkatan kinerja pegawai negeri sangat dibutuhkan. Semakin baik kinerja pegawai maka akan semakin baik pula pelayanan kepada masyarakat. Penilaian kinerja adalah suatu proses dalam suatu organisasi dalam menilai atau melakukan evaluasi prestasi dan hasil kerja dari pegawai⁵³

Apabila penilaian terhadap kinerja tersebut dilakukan dengan baik, tertib dan benar, maka akan dapat membantu meningkatkan motivasi dan sekaligus meningkatkan loyalitas organisasional dari para pegawai. Hal itu tentunya akan menguntungkan organisasi yang bersangkutan dalam hal ini adalah perusahaan atau instansi dimana orang – orang tersebut bekerja.

Pegawai dapat belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informal, seperti komentar yang baik dari mitra kerja. Tetapi penilaian kinerja manajemen pada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran.

Penilaian kinerja dilakukan untuk mengetahui seberapa produktif seorang pegawai dan apakah ia dapat bekerja sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang, sehingga pegawai, organisasi dan masyarakat semuanya memperoleh manfaat. Dengan memperhatikan pengertian penilaian kinerja akan memberikan manfaat bagi organisasi, antara lain sebagai berikut:

a. Perbaikan kinerja

⁵³ Martoyo. Susilo, *Pengetahuan Dasar Manajemen dan Kepemimpinan*. Yogyakarta, BPFE, 2011, Hal. 84.

Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan pegawai, manajer dan departemen personalia dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka demi perbaikan kinerja.

b. Penyesuaian kompensasi

Evaluasi kinerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi.

c. Keputusan-keputusan penempatan

Promosi, transfer dan demosi (penurunan jabatan) biasanya didasarkan pada kinerja dari seorang pegawai pada masa lalu.

d. Kebutuhan-kebutuhan latihan dan pengembangan

Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan latihan. Demikian juga dengan kinerja yang baik akan mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.

e. Perencanaan dan pengembangan karier

Umpan balik kinerja seorang pegawai dapat mengarahkan keputusan-keputusan karier, yaitu tentang jalur karier tertentu yang harus dilewati.

f. Menunjukkan adanya penyimpangan-penyimpangan dalam proses *staffing*

Kinerja yang baik atau buruk mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur *staffing* departemen personalia.

g. Memperlihatkan ketidakakuratan informasional

Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisa jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia atau komponen-komponen sistem informasi manajemen personalia lainnya. Informasi yang tidak akurat dapat mengakibatkan keputusan-keputusan personalia yang diambil menjadi tidak tepat.

h. Menunjukkan adanya kesalahan-kesalahan desain pekerjaan

Kinerja yang jelek mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian prestasi membantu diagnose kesalahan-kesalahan tersebut.

- i. Kesempatan kerja yang adil
Penilaian kinerja secara akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.
- j. Tantangan-tantangan eksternal
Kadang-kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar lingkungan kerja, seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial atau masalah-masalah pribadi lainnya.⁵⁴

2. Kriteria Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja yang dilakukan pada seseorang atau lembaga dapat diukur dengan beberapa kriteria. Kriteria yang dijadikan sebagai acuan untuk menilai kinerja diharapkan mampu menilai dari berbagai sudut pandang tentang kinerja dari seseorang atau lembaga yang akan kita nilai sehingga dapat menggambarkan sesuatu yang sebenarnya. Untuk mencapai tujuan penilaian kinerja dibutuhkan standar yang dijadikan tolok ukur sebagai landasan dalam penilaian kinerja sebagai berikut⁵⁵ :

- a. *Strategic congruence*
Yaitu standar penilaian hendaknya sesuai dengan strategi, tujuan dan budaya organisasi.
- b. *Validity*
Mengukur segala aspek yang terkait dengan kerja dalam organisasi.
- c. *Agreement*
Standar penilaian hendaknya disetujui dan diterima oleh semua pegawai yang akan menilai.
- d. *Realism*
Standar penilaian harus realistis dalam arti bahwa setiap karyawan bila bersungguh-sungguh mengerahkan segala potensi yang dimiliki akan dapat mencapai target yang ditentukan.

⁵⁴ Susilo Martoyo, *Pengetahuan Dasar Manajemen dan Kepemimpinan*. Yogyakarta, BPFE, 2011, hal.86-87.

⁵⁵ WahiburRokhman, *Ibid*, hal. 1.

3. Penilaian Kinerja/Evaluasi Kinerja

Dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Faustino, memberikan batasan tentang penilaian kinerja. Menurutnya penilaian kerja atau evaluasi kerja adalah suatu cara untuk mengukur kontribusi-kontribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya.⁵⁶ Kontribusi dari individu anggota organisasi ini merupakan bagian awal dalam sebuah proses dari kinerja organisasi.

Batasan lain tentang penilaian kinerja atau penilaian prestasi kerja menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dapat diartikan sebagai proses dimana organisasi menilai kinerja individual pegawai. Penilaian ini dapat meliputi produktivitas, sikap disiplin, kompetensi dsb untuk menemukan di level mana seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya.⁵⁷

4. Tujuan dan Fungsi Penilaian Kinerja.

Tujuan evaluasi kinerja adalah agar dapat mengetahui secara pasti pencapaian hasil, kemajuan dan kendala yang dijumpai dalam pelaksanaan program/kegiatan di masa yang akan datang.⁵⁸

Tujuan penilaian kinerja secara garis besar adalah untuk evaluasi dan untuk pengembangan pegawai.⁵⁹ Secara rinci tujuannya adalah :

- a. Pengembangan individu.
- b. Penghitungan kinerja.
- c. Peningkatan kinerja.
- d. Penggajian.
- e. Identifikasi potensi pegawai.
- f. Umpan balik.
- g. Perencanaan SDM.
- h. Komunikasi.

⁵⁶Fautino CardosoGomes,*Ibid*, Hal. 135.

⁵⁷ Lembaga Administrasi Negara,*Manajemen, SDM, Keuangan dan Material*, Jakarta, 2008, Hal.88.

⁵⁸ Akdon, *Strategic Management for educational management*, Alfabeta, Bandung, 2011, hal. 176.

⁵⁹L.A.N. *Op.Cit*, hal.91.

Fungsi evaluasi kinerja adalah untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi dan memberikan masukan untuk mengatasi permasalahan yang ada.⁶⁰

5. Prinsip-Prinsip Penilaian Kinerja

Agar dapat menghasilkan penilaian kinerja yang *valid* dan *reliable*, sistem penilaian kinerja harus berlandaskan beberapa prinsip⁶¹:

- a. Keadilan.
- b. Transparansi.
- c. Independen.
- d. Pemberdayaan.
- e. Non diskriminasi.

6. Indikator Kinerja

Indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan indikator kinerja yang digunakan Pasaribu terdiri dari⁶²:

- a. Mutu pekerjaan.
- b. Inisiatif.
- c. Pengetahuan tentang pekerjaan.
- d. Kehadiran.
- e. Kerjasama.
- f. Tanggung jawab.
- g. Pemanfaatan waktu.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kumpulan hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kajian penelitian mengenai etika kerja Islam terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi dan OCB telah banyak dilakukan di

⁶⁰Akdon, *Strategic Management for educational management*, Alfabeta, Bandung, 2011, hal. 176.

⁶¹ Lembaga Administrasi Negara, *Manajemen, SDM, Keuangan dan Material*, Jakarta, 2008, hal. 94-95.

⁶² Pasaribu, Popy Novita, *et.al., Ibid*, hal 5.

negara-negara Muslim. Beberapa hasil dari penelitian terdahulu yang terkait disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Variabel | Hasil Penelitian |
|----|--------------------------|--|--|---|
| 1. | Rokhman, Wahibur. 2010 | <i>I The Effect of Islamic Work Ethics on Work Outcomes</i> | Dependen: Kinerja Independen: Etika Kerja Islam | Etika kerja Islam memiliki efek positif terhadap kinerja karyawan. |
| 2. | Triana Fitriastuti. 2013 | Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen organisasi, <i>Organization Cityzenship Behavior (OCB)</i> Terhadap, Kinerja Karyawan. | Dependen: Kinerja Karyawan Independen: Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, OCB | Kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan <i>OCB</i> , berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan |
| 3. | Othman et al.2004 | <i>Organizational Commitment and Work Ethics : An Empirical Assessment in a Malaysian Context</i> | Dependen: Komitmen Organisasi Independen: Etika Kerja Islam | Pada penelitian ini ditemukan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan diantara dimensi komitmen dan etika kerja Islam. Secara spesifik, komitmen afektif berkorelasi tinggi dibandingkan komitmen berkelanjutan maupun komitmen normatif |
| 4. | Yousefet. al.2001 | <i>Islamic work ethic – A moderator between organizational commitment and job satisfaction in a cross-</i> | Dependen: Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Independen: Etika Kerja Islam | Etika kerja Islam berpengaruh pada komitmen organisasional dan kepuasan kerja serta etika kerja Islam memoderasi hubungan kedua variabel tersebut |

| | | | | |
|----|---------------------------------|---|---|---|
| | | <i>culturalcontext</i> | | |
| 5. | Abbasi & Rana.2012 | <i>Impact of Islamic Work Ethic, Reward System and Organizational Environment on Citizenship Behavior of Employees</i> | Dependen: OCB Independen: Etika Kerja Islam, Sistem penghargaan, Lingkungan Organisasi | Etika kerja Islam berpengaruh positif terhadap OCB. Etika kerja Islam memiliki peran yang kuat dalam meningkatkan keramahan dalam lingkungan kerja dan perilaku kewarganegaraan antara karyawan |
| 6. | Zaman et al.2012 | <i>Islamic Work Ethic in Contemporary Era and its relationship with Organizational Citizenship Behavior</i> | Dependen: OCB Independen: Etika Kerja Islam | Adanya pengaruh positif dan signifikan Etika kerja Islam terhadap OCB. individu yang berkomitmen tinggi terhadap etika kerja Islam akan meningkatkan perilaku OCB dalam organisasi. |
| 7 | Posdakof et al.1997 | Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance | Dependen: OCB Independen: Kinerja | Ada pengaruh yang positif dan signifikan OCB terhadap Kinerja |
| 8. | Faizal Nurmatias, S.Si, ME.2015 | Pengaruh Etika Kerja Islam, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Institut Agama Islam Tafaqquh Fiddin Dumai | Dependen: Kinerja karyawan Independen: Etika Kerja Islam dan Komitmen Organisasi | Etika kerja Islam dan komitmen berpengaruh secara signifikan dengan kinerja karyawan Institut Agama Islam Tafaqquh Fiddin Dumai. Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dengan kinerja karyawan |
| 9. | Darto, Mariman.2014 | Peran <i>Organizational Citizenship</i> | Dependen: OCB Independen: | OCB berhubungan secara signifikan terhadap kinerja |

| | | | | |
|-----|---|--|---|---|
| | | <i>Behavior (Ocb) Dalam Peningkatan Kinerja Individu Di Sektor Publik: Sebuah Analisis Teoritis Dan Empiris</i> | Kinerja | individu. Meskipun demikian diperlukan berbagai kajian lanjutan yang mendalam untuk melihat signifikansi hubungan OCB dengan kinerja individu pada organisasi pemerintah. |
| 10. | Marri, Muhammad Yousuf Khan, et.al.2012 | <i>The Impact of Islamic Work Ethic on Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Study of Agriculture Sector of Pakistan</i> | Dependen: Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Independen: Etika Kerja Islam | Etika kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. |

Sumber : Dari berbagai jurnal.

Berdasarkan berbagai penelitian dibuktikan secara empiris bahwa etika kinerja islam berpengaruh terhadap perilaku kerja maupun kinerja dari seorang individu yang bekerja pada sebuah organisasi, begitu pula dengan komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini merumuskan masalah dan menguji secara empiris etika kinerja islam dan yang berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian ini juga menguji pengaruh variabel *intervening* komitmen organisasi terhadap kinerja, dan menguji pengaruh variabel *intervening organizational citizenship behavior* terhadap kinerja. Dengan demikian, ada perbedaan penelitian (*gap research*) antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

F. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis

1. Hubungan Etika Kerja Islam dengan Kinerja

Etika kerja Islam adalah sebagai seperangkat nilai atau system kepercayaan yang diturunkan dari Al-Qur'an dan Sunnah / Hadist mengenai kerja dan kerja keras.⁶³ Kinerja atau *performance* yang berarti hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika⁶⁴ Kinerja adalah gabungan dari tiga faktor penting yaitu berupa kemampuan dan minat bekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pegawai.⁶⁵

Apabila etika kerja Islam sudah menjadi bagian dari kehidupan dan keyakinan dari para pemeluk Islam maka hal tersebut akan menumbuhkan dorongan yang kuat dari dalam. Perlu diingat bahwa umat Islam dalam bekerja tidak hanya mencari nafkah semata, melainkan untuk mencari ridho Allah dengan memiliki komitmen yang tinggi dan rasa tanggung jawab untuk merubah keadaan pada diri sendiri dan untuk mencapai kebahagiaan hidup yang lebih baik maka seseorang berusaha untuk meningkatkan kinerjanya. Hal ini sesuai penelitian Rokhman bahwa etika kerja Islam memberikan pengaruh yang baik terhadap perilaku seseorang dalam pekerjaan karena dapat memberi stimulus untuk sikap kerja yang positif. Sikap kerja yang positif memungkinkan hasil yang menguntungkan seperti kerja keras, komitmen dan dedikasi terhadap pekerjaan dan sikap kerja lainnya yang tentu saja hal ini dapat memberi keuntungan bagi individu itu sendiri dan organisasi.⁶⁶ Begitu juga penelitian Fasial yang menghasilkan etika kerja Islam berpengaruh terhadap kinerja karyawan.⁶⁷

⁶³ SukhriAhmad *et.al.*, *Ibid*, hal 98.

⁶⁴ Alex S Nitisemito, *Ibid*, Hal. 89.

⁶⁵ Ignatius Wursanto, *Ibid*, Hal.65.

⁶⁶ Alex S. Nitisemito, *Ibid*. Hal153.

⁶⁷ Faisal. Nurmatias, *Ibid*, Hal 657.

Alur pemikiran tersebut secara sederhana dan jelas menunjukkan bahwa etika kerja Islam yang diterapkan secara konsisten oleh para anggota organisasi mampu meningkatkan kinerjanya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa etika kerja Islam berkaitan erat dengan kinerja. Sehingga dapat di tarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁ : Etika kinerja islam memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Bank umum syariah di kabupaten Kudus.

2. Hubungan Etika Kerja Islam dengan komitmen organisasi

Menurut Lincoln komitmen organisasional mencakup kebanggaan anggota, kesetiaan anggota, dan kemauan anggota pada organisasi. Sedangkan menurut Blau dan Boal komitmen organisasional didefinisikan sebagai suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi.⁶⁸ Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang ditandai dengan adanya : Sebuah kepercayaan dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dan nilai-nilai dari organisasi, sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi, sebuah keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Othman *et al* menguji pengaruh etika kerja Islam terhadap tiga dimensi komitmen organisasional, dan kinerja karyawan, menunjukkan bahwa seorang karyawan dengan tingkat yang berbeda dari persepsi terhadap etika kerja Islam akan menunjukkan dimensi komitmen yang berbeda terhadap organisasi. Karyawan dengan etika kerja Islam yang tinggi cenderung membangun komitmen afektif terhadap organisasi.⁶⁹ Sementara di sisi lain, seorang karyawan dengan tingkat persepsi etika kerja Islam yang lebih rendah akan cenderung memelihara komitmen normatif, dan bagi karyawan yang memiliki tingkat etika kerja Islam jauh lebih rendah akan menunjukkan bentuk kalkulatif atau

⁶⁸ Blau dan Boal dalam *Ibid* hal.155.

⁶⁹ Othman, A.S., Rahman, N.M.A., Malek, Z.A., Osman, A.R, *Ibid*, hal. 127.

komitmen berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian Rokhman⁷⁰ dan Marri et al.⁷¹

Alur pemikiran tersebut secara sederhana dan jelas menunjukkan bahwa etika kerja Islam yang diterapkan secara konsisten oleh para anggota organisasi mampu meningkatkan komitmen organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa etika kerja Islam berkaitan erat dengan kinerja. Sehingga dapat di tarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₂ : Etika kinerja islam memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi pada Bank umum syariah di kabupaten Kudus.

3. Hubungan Etika Kerja Islam dengan Kinerja *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yang merupakan bentuk lain dari kerjasama dan bantuan pada sesama untuk mendukung hubungan sosial dan psikologi pada organisasi. Ada berbagai macam bentuk OCB, beberapa mengarah terhadap perilaku individual terhadap rekan kerja seperti membantu bagi yang mengalami masalah, sengaja menyesuaikan jadwal kerja untuk membantu, menunjukkan kesopanan dan berbagi sumber daya pekerjaan (persediaan, teknologi, staff). Bentuk lainnya menggambarkan kerjasama (*cooperation*) dan bantuan (*helpfulness*) terhadap organisasi secara keseluruhan. Hal ini termasuk mendukung citra publik perusahaan, melakukan tindakan bijaksana agar organisasi terhindar dari masalah, menawarkan gagasan-gagasan di luar tanggung jawab pekerjaannya, menghadiri fungsi sukarela untuk kepentingan organisasi, dan mengikuti segala perkembangan baru yang ada didalam organisasi.

Hubungan sosial di tempat kerja sangat didukung untuk memenuhi kebutuhan pribadi dan membangun keseimbangan kehidupan individu dan

⁷⁰ Wahibur Rokhman, *Ibid* hal. 3.

⁷¹ Marri, M.Y.K. *et al. Ibid*, hal. 37.

social.⁷² Secara empiris, penelitian etika kerja Islam terhadap OCB dilakukan oleh Alhyasat⁷³ dan Zaman *et. al*⁷⁴ dan hasilnya adalah etika kerja Islam berpengaruh positif terhadap OCB. Selain itu, Abbasi & Rana meneliti pengaruh etika kerja Islam, sistem penghargaan dan lingkungan kerja terhadap OCB. Etika kerja Islam berpengaruh signifikan lebih tinggi terhadap OCB dibandingkan kedua variabel lainnya.⁷⁵

Alur pemikiran tersebut secara sederhana dan jelas menunjukkan bahwa etika kerja Islam yang diterapkan secara konsisten oleh para anggota organisasi mampu meningkatkan komitmen organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa etika kerja Islam berkaitan erat dengan kinerja. Sehingga dapat di tarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₃ : Etika kinerja islam memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Bank umum syariah di kabupaten Kudus.

4. Hubungan Etika Kerja Islam, Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan

Kesuksesan dan perkembangan dalam pekerjaan bergantung pada kerja keras dan komitmen seseorang pada pekerjaannya. Umat Islam menekankan niat dalam melakukan suatu aktivitas. Ketika bekerja dipandang sebagai sebuah kebajikan, maka pekerjaan akan dapat memberikan manfaat bagi diri sendiri dan orang lain. Seseorang akan menggunakan seluruh kemampuan yang dimiliki dan merasa hidup tidak berarti tanpa bekerja.⁷⁶ Menurut Chanzanagh dan Akbarnejad etika kerja Islam dapat mendorong seseorang untuk memiliki keterlibatan yang tinggi dalam pekerjaannya.⁷⁷ Selain itu, Islam mengajarkan bahwa seorang muslim harus dapat dipercaya (amanah) dalam memegang sebuah urusan.

⁷² Yousef D.A, *Ibid* , hal 157.

⁷³ Alhyasat, K.M.K, *Ibid*, hal 145.

⁷⁴ Zaman, H. M. F., Marri, M. Y. K. *et al*, *Ibid*, hal.773.

⁷⁵ Abbasi, S. A., Rana, A. H, *Ibid*, hal. 515.

⁷⁶ Ali A J, *Ibid*, hal. 580.

⁷⁷ Chanzanagh, H.E. and Akbarnejad, M, *Ibid*, hal.920.

Komitmen pada pekerjaan dapat menghasilkan peningkatan pada kesejahteraan masyarakat dan umat Muslim khususnya. Perusahaan akan menghadapi lebih sedikit masalah jika terdiri dari orang-orang yang berkomitmen dengan pekerjaannya dan menghindari metode yang tidak etis dalam mendapatkan kekayaan. Ketika seseorang berkomitmen tinggi terhadap etika kerja Islam (bekerja keras, berdedikasi dalam pekerjaan, membantu dan bekerjasama) maka semakin tinggi pula kepuasan kerjanya dirasakan dan komitmen terhadap organisasi akan semakin menguat.⁷⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Othman *et al* menguji pengaruh etika kerja Islam terhadap tiga dimensi komitmen organisasional, dan kinerja karyawan, menunjukkan bahwa seorang karyawan dengan tingkat yang berbeda dari persepsi terhadap etika kerja Islam akan menunjukkan dimensi komitmen yang berbeda terhadap organisasi. Karyawan dengan etika kerja Islam yang tinggi cenderung membangun komitmen afektif terhadap organisasi.⁷⁹ Sementara di sisi lain, seorang karyawan dengan tingkat persepsi etika kerja Islam yang lebih rendah akan cenderung memelihara komitmen normatif, dan bagi karyawan yang memiliki tingkat etika kerja Islam jauh lebih rendah akan menunjukkan bentuk kalkulatif atau komitmen berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian Rokhman⁸⁰ dan Marri *et al*.⁸¹ Menunjukkan hasil bahwa etika kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Sehingga akan menghasilkan *outcome* pekerjaan yang memuaskan.

Alur pemikiran tersebut secara sederhana dan jelas menunjukkan bahwa etika kerja Islam yang diterapkan secara konsisten oleh para anggota organisasi mampu meningkatkan kinerjanya dengan mediasi komitmen organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa etika

⁷⁸ Yousef D.A, *Ibid*, hal. 160.

⁷⁹ Othman, A.S., Rahman, N.M.A., Malek, Z.A., Osman, A.R, *Ibid*, hal 127.

⁸⁰ Wahibur Rokhman, *Ibid*, hal 3.

⁸¹ Marri, M.Y.K. *et al*.*Ibid*, hal. 37.

kerja Islam dan komitmen organisasi berkaitan erat dengan kinerja. Sehingga dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₄ : Komitmen organisasi memediasi pengaruh etika kinerja Islam terhadap kinerja karyawan pada Bank umum syariah di kabupaten Kudus

5. Hubungan Etika Kerja Islam, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Kinerja Karyawan

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dianggap sebagai salah satu faktor yang dapat mengarahkan perusahaan menuju kesuksesan. OCB merupakan perilaku kerja seseorang di luar tugas formalnya sehingga individu akan dengan sukarela membantu dan melakukan pekerjaan di luar *job description* yang telah ditetapkan. Karyawan tersebut mengembangkan perilaku baik terhadap rekan kerja dan organisasi melebihi tanggung jawabnya, sehingga dapat membangun kerjasama tim untuk kepentingan organisasi. Sementara itu, etika kerja Islam sendiri juga menekankan kerjasama dalam pekerjaan, dan perundingan (musyawarah) dipandang sebagai salah satu cara untuk menyelesaikan masalah sehingga dapat menghindari kesalahan

Hubungan sosial di tempat kerja sangat didukung untuk memenuhi kebutuhan pribadi dan membangun keseimbangan kehidupan individu dan social.⁸² Secara empiris, penelitian etika kerja Islam terhadap OCB dilakukan oleh Alhyasat⁸³ dan Zaman *et. al*⁸⁴ dan hasilnya adalah etika kerja Islam berpengaruh positif terhadap OCB. Selain itu, Abbasi & Rana meneliti pengaruh etika kerja Islam, sistem penghargaan dan lingkungan kerja terhadap OCB. Etika kerja Islam berpengaruh signifikan lebih tinggi terhadap OCB dibandingkan kedua variabel lainnya.⁸⁵

Penelitian yang dilakukan Othman, *et. al* menemukan adanya hubungan langsung, positif dan signifikan di antara dimensi komitmen

⁸² Yousef D.A, *Ibid*, hal. 157.

⁸³ Alhyasat, K.M.K, *Ibid*, hal 145.

⁸⁴ Zaman, H. M. F., Marri, M. Y. K. *et al*, *Ibid*, hal.773.

⁸⁵ Abbasi, S. A., Rana, A. H, *Ibid*, hal. 515.

organisasional dan etika kerja Islam.⁸⁶ Sementara itu, penelitian etika kerja Islam terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* oleh Abbasi & Rana⁸⁷, Alhyasat⁸⁸ dan Zaman, *et. al* menghasilkan penemuan bahwa etika kerja Islam memiliki pengaruh terhadap OCB, bahwa seorang karyawan yang berkomitmen pada etika kerja Islam akan meningkatkan perilaku OCB dalam perusahaan yang menghantarkan karyawan mempunyai kinerja yang memuaskan.

Alur pemikiran tersebut secara sederhana dan jelas menunjukkan bahwa etika kerja Islam yang diterapkan secara konsisten oleh para anggota organisasi mampu meningkatkan kinerjanya dengan mediasi *organizational citizenship behavior (OCB)*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa etika kerja Islam dan *organizational citizenship behavior (OCB)* berkaitan erat dengan kinerja. Sehingga dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₅ : *Organizational citizenship behavior* memediasi pengaruh etika kerja Islam terhadap kinerja karyawan pada Bank umum syariah di kabupaten Kudus.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan kerangka hubungan antara variabel-variabel yang akan diamati dan diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Kerangka pemikiran adalah gambaran terhadap penelitian yang dilakukan serta memberikan landasan yang kuat disesuaikan pada masalah dan bahasan yang dipilih. Berdasarkan landasan teori dan pemikiran terdahulu, maka dapat digambarkan suatu bagan kerangka pemikiran mengenai analisis pengaruh etika kerja Islam terhadap, komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* sebagai berikut;

⁸⁶ Othman, A.S., Rahman, N.M.A., Malek, Z.A., Osman, A.R, *Ibid*, hal 127.

⁸⁷ Abbasi *et al.*, *Op. cit.*

⁸⁸ Alhyasat *et al.*, *Op. cit.*

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

