

**MOTIVASI IBADAH DAN SEDEKAH UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN
(Studi Kasus di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang)**

SKRIPSI



Oleh

FAUZIYAH NIQMAH

NIM: 15510001

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2019**

**MOTIVASI IBADAH DAN SEDEKAH UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN
(Studi Kasus di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Oleh

FAUZIYAH NIQMAH

NIM: 15510001

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

**MOTIVASI IBADAH DAN SEDEKAH UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN
(Studi Kasus di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang)**

SKRIPSI

Oleh

FAUZIYAH NIQMAH

NIM: 15510001

Telah disetujui pada tanggal 6 Agustus 2019

Dosen Pembimbing,



Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag

NIP.19490929 198103 1 004

Mengetahui:

Ketua Jurusan,




Drs. Agus Sucipto, MM. †

NIP 19670816 200312 1 001

LEMBAR PENGESAHAN
MOTIVASI IBADAH DAN SEDEKAH UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN
(Studi Kasus di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang)

SKRIPSI

Oleh
FAUZIYAH NIQMAH
NIM: 15510001

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Pada 13 September 2019

Susunan Dewan Penguji:

1. Ketua
Dr. H. Fauzan AlMansur, ST., MM :
NIP. 1973111 7200501 1 003
2. Dosen Pembimbing/Sekretaris
Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag.
NIP. 19490929 198103 1 004
3. Penguji Utama
Dr. Vivin Maharani Ekowati, S. Sos., M.Si :
NIDT. 197504226 20160801 2 042

Tanda Tangan

(Signature of Dr. H. Fauzan AlMansur, ST., MM)
(Signature of Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag.)
(Signature of Dr. Vivin Maharani Ekowati, S. Sos., M.Si)

Disahkan Oleh :

Ketua Jurusan,



Des. Agus Sucipto, MM +
NIP. 19670816 200312 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fauziah Niqmah

NIM : 15510001

Fakultas/Jurusan: Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

MOTIVASI IBADAH DAN SEDEKAH UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Studi Kasus di Perusahaan Daerah Minum Air Kota Malang)

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

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

Malang, 04 Oktober 2019

Hormat Saya


Fauziah Niqmah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk yang selalu ada dalam doa, selalu mendoakan yang terbaik tanpa hentinya. Ayah Sutrisno Suwondo dan Ibu Siti Rohmah terimakasih atas semuanya, jerih payah, pengorbanan serta doa yang senantiasa terucap.

Saya persembahkan kepada guru-guru dan dosen-dosen khususnya dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu bermanfaat. Yang senantiasa mendampingi dalam penulisan skripsi ini. Selalu memberikan arahan dan nasehat bagi saya untuk tetap semangat dalam mengerjakan hasil karya ilmiah ini.

Terimakasih kepada saudara, sahabat, teman yang selalu memberi dukungan dan semangat. Yang memberi andil dalam pengerjaan skripsi ini. Kepada objek penelitian ini, khususnya informan yang bersedia memberikan informasi yang kami butuhkan dalam skripsi ini. Kami ucapkan terimakasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan dalam proses penelitian kami.

MOTTO

“Janganlah kamu menanggung kebingungan dunia karena itu urusan ALLAH.
Janganlah kamu menanggung kebingungan rezeki karena itu dari ALLAH.
Janganlah kamu menanggung kebingungan masa depan karena itu kekuasaan ALLAH. Yang harus kamu tanggung adalah satu kebingungan, yaitu bagaimana ALLAH RIDHO kepadamu.”

»Al Habib Umar Bin Salim Bin Hafidz«



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Motivasi Ibadah dan Sedekah Untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Kota Malang” dapat terselesaikan.

Sholawat serta salam tetap tucurahkan kehadiran baginda Nabi besar Muhammad SAW, yang dengan ajaran-ajarannya kita dapat menghadapi kehidupan yang semakin mengglobal dengan terbekali iman islam.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan kerendahan hati dan rasa hormat, ucapan terima kasih penulis dihaturkan kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Drs. Agus Sucipto, MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SE., M.Ag selaku Dosen Wali yang selalu memberikan semangat dan arahan dalam perkuliahan.
5. Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SE., M.Ag selaku Dosen Pembimbing yang selama ini selalu memberikan motivasi, mengarahkan dan mengajarkan untuk tidak lelah belajar.
6. Para Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan serta memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama studi di Universitas ini, beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
7. Kedua Orang Tua saya Ayah Sutrisno Suwondo dan Ibu Siti Rohmah yang selalu mendoakan dan mendukung saya serta memberikan motivasi yang tiada henti, terima kasih telah menjadi alasan terbesar saya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

8. Teman seperjuangan dan rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen angkatan 2015 yang telah banyak membantu serta memberikan dukungan dan sumbangsih pemikiran dalam memperlancar penulisan skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah membantu terselesaikan skripsi ini.

Penulis hanya dapat berucap terima kasih yang sebesar-besarnya, atas segala motivasi dan dukungannya, serta berdo'a semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan kalian semua, aamiin.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mengalami kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu saran dan kritik dari semua pihak yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun semua pihak yang membaca.

Malang, 13 Sept 2019

Penulis

Fauziyah Niqmah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Bahasa Arab)	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Konteks Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis	14
2.2.1 Motivasi	14
2.2.1.1 Motivasi Spiritual (Ibadah)	22
2.2.1.2 Motivasi Sedekah	33
2.2.2 Kepuasan Kerja	35
2.2.2.1 Teori Kepuasan Kerja	38
2.2.2.2 Kepuasan Kerja Perspektif Islam	42
2.3 Kerangka Berfikir	46
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	47
3.2 Lokasi Penelitian	48
3.3 Subyek Penelitian	48
3.4 Data dan Jenis Data	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	53
3.7 Analisis Data	55
BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Situs Penelitian	56
4.1.1 Latar Belakang Perusahaan	57

4.1.2 Visi & Misi Perusahaan	61
4.1.3 Struktur Organisasi	63
4.1.4 Ruang Lingkup Kegiatan Perusahaan	74
4.2 Paparan Data	76
4.2.1 Motivasi Ibadah dan Sedekah di PDAM Kota Malang	78
4.2.2 Kepuasan Karyawan PDAM Kota Malang	81
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	82
4.3.1 Praktik Ibadah di PDAM Kota Malang	82
4.3.2 Gairah Bersedekah Karyawan	87
4.3.3 Motivasi Ibadah dan Sedekah untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Malang	91
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4.2 Informasi Informan.....	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Motivasi	16
Gambar 2.2 Hierarki Kebutuhan Maslow	17
Gambar 4.1 Gambar Struktur Organisasi	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar wawancara

Lampiran 2 Jawaban

Lampiran 3 Dokumentasi Foto



ABSTRAK

Fauziyah Niqmah. 2019, SKRIPSI. Judul: Motivasi Ibadah dan Sedekah Untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang).

Pembimbing : Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag

Kata Kunci : Motivasi, Kepuasan Kerja.

Produktivitas kerja diartikan sebagai hasil pengukuran mengenai apa yang telah diperoleh dari apa yang telah diberikan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang telah dibebankan pada kurun waktu tertentu. Produktifitas melibatkan peran aktif tenaga kerja untuk menghasilkan hasil maksimal dengan melihat kualitas dan kuantitas pekerjaan mereka. Dalam Islam menganjurkan pada umatnya untuk berproduksi dan berperan dalam berbagai aktivitas ekonomi. Islam memberkati orang yang bekerja dan menjadikannya bagian dari ibadah dan jihad bila diniatkan karena Allah SWT. Dengan bekerja, individu bisa memenuhi kebutuhan hidupnya, mencukupi kebutuhan keluarganya dan berbuat baik terhadap tetangganya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran motivasi spiritual dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Subyek penelitian ini terdapat 4 orang. Analisis data bertujuan untuk menyimpulkan hasil data agar mudah dibaca dan dipahami. Data tersebut dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian mengungkapkan bahwa motivasi spiritual seperti ibadah dan sedekah tergantung bagaimana individu tersebut mengamalkannya. Semakin kuat dan tingginya iman seseorang maka semakin mengerti pula kewajiban yang ia kerjakan dan tunaikan. Jika kerja merupakan ibadah maka karyawan tersebut mengerti apa yang dilakukannya hanya semata karena Allah SWT.

ABSTRACT

Fauziyah Niqmah. 2019, THESIS. Title: Motivation of Worship and Alms to Increase Employee Job Satisfaction (Case Study in Malang Municipal Water Supply Company).

Supervisor : Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag

Keywords : Motivation, Job Satisfaction.

Work productivity is defined as the result of measurements of what has been obtained from what has been given by employees in carrying out work that has been charged over a certain period. Productivity involves the active role of the workforce to produce most results by looking at the quality and measure of their work. Islam advocates for its people to produce and play a role in various economic activities. Islam blesses those who work and makes it part of worship and jihad when it is intended because of Allah SWT. By working, people can meet their daily needs, meet the needs of their families and do good to their neighbors.

This research uses descriptive qualitative method that aims to find a picture of spiritual motivation in increasing employee job satisfaction. The subjects of this study were 4 people. Data analysis aims to infer the data results so that they are easy to read and understand. The data are collected by observation, interview, and documentation.

From the results of the study revealed that spiritual motivation such as worship and alms depends on how the individual practices it. The stronger and higher the faith of a person, the more he understands the obligations he does and performs. If work is worship then the employee understands what he is doing solely because of Allah SWT.

الملخص

فوزية نعمة. ٢٠١٩، الرسالة. العنوان: الدافع للعبادة والصدقات لزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظف (دراسة احلحة في شركة مياه البلدية بمالانج)
المشرف : أ. الدكتور محمد جعفر
الكلمات الرئيسية: الدافع ، الرضا الوظيفي.

يتم تعريف إنتاجية العمل على أنها مقياس لما تم الحصول عليه من ما قدمه الموظفون في تنفيذ العمل الذي تم فرض رسوم عليه خلال فترة زمنية معينة. تتضمن الإنتاجية الدور الفعال للقوى العاملة لتحقيق أقصى قدر من النتائج من خلال النظر في جودة وكمية عملهم. في الإسلام دعاة لشعبها لإنتاج ولعب دور في الأنشطة الاقتصادية المختلفة. يبارك الإسلام أولئك الذين يعملون ويجعلهم جزءاً من العبادة والجهاد عندما يكون الغرض منه بسبب الله سبحانه وتعالى. من خلال العمل ، يمكن للأفراد تلبية احتياجاتهم اليومية ، وتلبية احتياجات أسرهم والقيام بعمل جيد لخيراتهم.

يستخدم هذا البحث طريقة وصفية نوعية تهدف إلى إيجاد صورة عن الدافع الروحي في زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظف. وكان المشاركون في هذه الدراسة اربعة أشخاص. يهدف تحليل البيانات إلى استنتاج نتائج البيانات بحيث تكون سهلة القراءة والفهم. يتم جمع البيانات عن طريق الملاحظة والمقابلة والوثائق.

من نتائج الدراسة كشفت أن الدافع الروحي مثل العبادة والصدقات يعتمد على كيفية ممارسة الفرد لها. كلما كان إيمان الشخص أقوى وأعلى ، زاد فهمه للالتزامات التي يقوم بها وأداؤه. إذا كان العمل عبادة ، فإن الموظف يفهم ما يفعله فقط بسبب الله سبحانه وتعالى.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Motivasi Ibadah dan Motivasi Sedekah sering disamakan dengan motivasi spiritual di lingkungan kerja. Motivasi ini berhubungan dengan kesadaran diri setiap insan manusia terhadap kewajiban kepada sang PenciptaNya. Dalam hal ini terlihat di lingkungan perusahaan yang bergerak di jasa pelayanan air untuk masyarakat yakni PDAM Kota Malang. Ketika waktu sholat telah tiba, beberapa karyawan terlihat menenuhi musholla yang terletak di sekitar wilayah perusahaan. Namun bagaimana proses atau praktek motivasi tersebut terjadi di PDAM Kota Malang.

PDAM kota Malang adalah lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa air minum untuk daerah sekitar Malang kota. Memberi pelayanan air minum bersih untuk keperluan masyarakat, bahkan menyediakan air minum bersih atau disebut dengan ZAMP (Zona Air Minum Prima) yang langsung bisa diminum dari kran tanpa harus dimasak. Para karyawan semakin memberi pelayanan yang baik pada para pelanggan. Meskipun terlihat lelah saat menjalankan tugas, namun tidak berdampak pada motivasi ibadah dan motivasi sedekah karyawan. Karena bekerja merupakan ibadah bagi umat Muslim.

Motivasi Ibadah dalam praktik bahwa setiap karyawan diberikan kebebasan dalam segala bentuk ibadah yang dilakukan. Perusahaan ini bergerak dalam segi pelayanan jasa yang mana dalam hal motivasi ibadah dan sedekahnya tergantung individu masing-masing. Adanya siraman rohani bagi karyawan yakni

pada setiap 3 bulan sekali yang diadakan oleh perusahaan guna memberi motivasi dalam hal spiritualitas. Pernah adanya kegiatan infaq atau sedekah namun sekarang terhenti dikarenakan masalah SPI perusahaan.

Istilah motivasi dapat didefinisikan sebagai keadaan internal individu yang melahirkan kekuatan, kegairahan dan dinamika, serta mengarahkan tingkah laku pada tujuan.

Dalam Islam menganjurkan pada umatnya untuk berproduksi dan berperan dalam berbagai aktivitas ekonomi. Islam memberkati orang yang bekerja dan menjadikannya bagian dari ibadah dan jihad bila diniatkan karena Allah SWT. Dengan bekerja, individu bisa memenuhi kebutuhan hidupnya, mencukupi kebutuhan keluarganya dan berbuat baik terhadap tetangganya.

Allah SWT, berfirman: Surat Al-Isra' ayat [17] 70:

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ
عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا .

“Dan sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkat mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan”.

Ayat di atas menerangkan kepada kaum beriman untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja guna memperoleh pendapatan yang dapat memperbaiki keadaan ekonominya. Dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja sangat dipengaruhi oleh faktor motivasi kerja dan budaya kerja.

Motivasi kerja dimiliki oleh setiap manusia, tetapi ada sebagian orang yang lebih giat bekerja daripada yang lain. Kebanyakan orang mau bekerja lebih

keras tidak menemui hambatan dalam merealisasikan apa yang di harapkan. Selama dorongan kerja itu kuat, semakin besar peluang individu untuk lebih konsisten pada tujuan kerja. Ada juga yang lebih menyukai dorongan kerja tanpa mengharapkan imbalan, sebab ia menemukan kesenangan dan kebahagiaan dalam perolehan kondisi yang dihadapi dan dalam mengatasi situasi yang sulit.

Selama ini banyak orang bekerja untuk mengejar materi belaka demi kepentingan duniawi, mereka tak sedikitpun mepedulikan kepentingan akhirat kelak. Oleh karena itu sebaiknya pekerja perlu memiliki motivasi yang dapat memberikan kepribadian yang baik dan dibenarkan oleh Islam.

Mencari nafkah dalam Islam adalah sebuah kewajiban. Islam adalah agama yang fitrah, yang sesuai dengan kebutuhan manusia, diantaranya adalah kebutuhan fisik itu ialah dengan bekerja. Motivasi kerja dalam Islam bukanlah untuk mengejar hidup hedonis, bukan juga untuk status, apalagi mengejar kekayaan dengan segala cara. Dengan demikian motivasi kerja islam bukan hanya untuk memenuhi nafkah semata tetapi sebagai kewajiban beribadah Allah SWT setelah ibadah fardhu lainnya.

Islam menekankan kepada umatnya untuk bekerja. Sebagaimana dalam sabdaNya bahwa “Bekerjalah untuk duniamu seakan-akan kamu hidup selamanya dan beribadahlah untuk akhiratmu seakan-akan kamu mati besok”. Manusia dalam aktivitas kebiasaannya memiliki semangat untuk mengerjakan sesuatu asalkan dapat menghasilkan sesuatu yang dianggap oleh dirinya memiliki suatu nilai yang sangat berharga, yang tujuannya jelas pasti untuk melangsungkan kehidupannya, rasa tenang, rasa aman dan sebagainya.

Hendaknya para pekerja dapat meningkatkan tujuan akhir dari pekerjaan yang mereka lakukan, karena tujuan utama dari bekerja menurut Islam adalah memperoleh keridhaan Allah SWT. Istilah kerja dalam Islam bukan semata-mata merujuk kepada mencari rezeki untuk menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu siang maupun malam dan tak kenal lelah, tetapi kerja mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri sendiri, keluarga, maupun masyarakat di sekitarnya.

Mencari nafkah dalam Islam adalah sebuah kewajiban. Islam adalah agama yang fitrah, yang sesuai dengan kebutuhan manusia, diantaranya adalah kebutuhan fisik itu ialah dengan bekerja. Motivasi kerja dalam Islam bukanlah untuk mengejar hidup hedonis, bukan juga untuk status, apalagi mengejar kekayaan dengan segala cara. Dengan demikian motivasi kerja islam bukan hanya untuk memenuhi nafkah semata tetapi sebagai kewajiban beribadah Allah SWT setelah ibadah fardhu lainnya.

Manusia diciptakan untuk beribadah kepada RabbNya, begitu pentingnya mengetahui makna tauhid, karena tauhid adalah bentuk ibadah yang paling agung yaitu mengEsakan Allah dalam ibadah. Mengenai panggilan adzan untuk segera melaksanakan ibadah tepat waktu seperti yang terlihat di kantor PDAM kota Malang. Sedangkan dalam hal sedekah, terlihat dari saling memberi makanan dan minuman. Bahkan hanya saling senyum, mengucapkan salam dan berjabat tangan terhadap sesama pun bisa dikatakan sebagai ibadah sedekah.

Dalam konteks kerja dan motivasi, tampaknya ada keterkaitan antara keutuhan manusia dan kegiatan ekonomi dan karena kebutuhan, dengan memiliki

masyarakat yang baik dan damai. Sementara, kadang-kadang pembenaran tampaknya dilihat secara ketat melalui prisma agama, kemungkinan manajemen atau perspektif organisasi yang ada tidak boleh dikurangi. Tentu saja, sabda Nabi Muhammad dan sahabat-sahabat menetapkan landasan bagi praktik organisasi dan kewirausahaan. Ini ditandai oleh desakannya bahwa “pekerjaan adalah ibadah” dan bahwa kesempurnaan pekerjaan adalah tugas agama (Abbas J. Ali: 2009).

Menurut Malayu Hasibuan, kata motivasi berasal dari bahasa Latin *move* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Sedangkan apabila dikaitkan dengan manajemen sumber daya manusia, maka motivasi ini mempersoalkan tentang cara untuk dapat mengarahkan daya dan potensi bawahan agar mau bekerja secara produktif sehingga berhasil mencapai standar yang sudah ditetapkan mencapai tujuan yang sudah ditentukan (Hamid, 193: 1997).

Jurnal Penelitian mengenai Motivasi dalam perspektif Islam oleh Omar Khalid mengemukakan pendapat dari beberapa responden. Di antaranya berpendapat bahwa motivasi adalah dorongan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi serta motivasi merupakan kunci untuk meningkatkan kinerja. Sedangkan pendapat lainnya mengatakan bahwa motivasi adalah tekad batin seseorang untuk memenuhi kebutuhan dan dorongan untuk mencapai kepuasan.

Meningkatkan motivasi tenaga kerja selalu menjadi daerah yang signifikan dari konsentrasi bagi para praktisi dan akademisi. Karyawan dengan tingkat rendah motivasi yang paling mungkin untuk berkonsentrasi kurang pada pekerjaan mereka, mengabaikan tugas dan tanggung jawab mereka, menipu supervisor

mereka dan meninggalkan organisasi jika diberi kesempatan lain. Namun, karyawan yang termotivasi lebih loyal, inovatif, produktif, dan memberikan hasil berkualitas tinggi untuk pekerjaan yang siap mereka ikuti.

Dalam hal lain sedekah termasuk kajian yang akan diteliti oleh peneliti. Sedekah yang dimaksud ini berbagai bentuk seperti senyum terhadap sesama sampai yang berupa materi. Peneliti juga yang ingin mengkaji dalam hal untuk mengetahui dorongan sedekah dari sisi mana bagi seseorang dalam bersedekah. Karena banyak dalil-dalil yang memerintahkan muslim untuk memperbanyak amal saleh termasuk dalam bersedekah. Oleh sebab itulah peneliti ingin membahas dengan judul Motivasi Ibadah dan Sedekah untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang).

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktek ibadah di PDAM Kota Malang?
2. Bagaimana gairah motivasi bersedekah pada karyawan di PDAM Kota Malang?
3. Apakah motivasi ibadah dan sedekah mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan PDAM Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan penelitian maka, adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui praktek ibadah karyawan PDAM Kota Malang.
2. Untuk mengetahui gairah bersedekah karyawan di PDAM Kota Malang.
3. Untuk memahami motivasi ibadah dan motivasi sedekah mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Untuk mengetahui dan memahami motivasi terkuat untuk mencapai kepuasan kerja dengan Ibadah. Melakukan dengan niat hanya semata-mata karena Allah SWT. Dengan prinsip kerja karena mengharap ridhoNya pada setiap apa yang kita lakukan. Begitu indah motivasi ibadah dalam setiap pekerjaan yang kita akan atau bahkan sudah terlaksana. Karena Allah menjanjikan pahala bagi siapa saja manusia yang bekerja karena Allah SWT. Dengan segala pujian, jabatan bahkan masalah-masalah yang sering timbul dengan seiringnya banyak nikmat didapat. Berharap penelitian ini melihat sisi lain motivasi manusia dalam bekerja selain mencari kepuasan kerja melalui gaji atau kompensasi.

1. Bagi Jurusan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi pengembangan pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengkaji lebih lanjut.

2. Bagi Objek Penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan yang berkaitan dengan permasalahan dalam bidang sumber daya manusia di perusahaan.

Penelitian ini berguna untuk menambah pemahaman dan penguasaan materi, membandingkan antara teori yang didapat dari bangku kuliah dengan praktek di lapangan, serta memperoleh pengalaman dari penelitian ini.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini berguna sebagai tambahan pengetahuan, kajian, referensi dan acuan dalam permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Abbas J.Ali (2009) dengan judul *levels of existence and motivation in Islam*, menjelaskan bahwa ada tingkatan eksistensi pada motivasi dalam islam. Tingkat pertama yaitu *Sawal* (gairah untuk percobaan) maksudnya jiwa seseorang meminta dia hanya untuk mengikuti keinginannya dan menghindar dari pencerahan. Pada tingkat kedua yaitu *Ammarah* (jiwa kejahatan) tahap di mana seseorang sadar bahwa jiwanya mendorongnya untuk melakukan hal-hal buruk namun tidak memberikan perlawanan terhadapnya. Sedangkan pada tingkat ketiga yaitu *Lawama* (celaan diri), tahap ini manusia sadar akan kejahatan. Jiwa *lawama* mendorong seseorang kearah kebaikan dan kesempurnaan atau arah tindakan jahat dan agresi. Selanjutnya pada tingkat keempat yakni *Mutmainna* (orang benar), ini adalah titik pamungkas dalam perkembangan manusia. Pada tingkat ini pikiran selaras sempurna dengan perbuatan baik dan seseorang menyadari kepuasan penuh dan aktualisasi diri. Dari ke empat tingkat eksistensi tersebut disebutkan bahwa pada dasarnya, pandangan islam menawarkan perspektif unik pada tingkat *mutmainna*. Kualitas dan karakteristik jenis ini secara kualitatif berbeda dari tipologi yang ada dalam literatur.

Penelitian Bhirawa Anagara dan Ari Prasetyo (2015) dengan judul *Motivasi Kerja Islam dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya* mengemukakan bahwa Motivasi kerja islam berpengaruh signifikan

terhadap etos kerja islam karyawan Bank Jatim Syariah cabang Surabaya. Motivasi kerja islam merupakan instrument penting untuk membentuk Etos kerja Islam karyawan Bank Jatim Syariah cabang Surabaya. Semakin tinggi tingkat motivasi kerja islam, akan semakin baik pula Etos kerja islam karyawan.

Sedangkan menurut penelitian Maryani (2017) dengan judul motivasi dalam perspektif islam mengemukakan bahwa dengan motivasi yang terpelihara baik diharapkan tujuan dan target yang ditetapkan perusahaan dapat dicapai. Dalam penelitian ini terdapat ada 3 kategori tingkatan kebutuhan yaitu Dharuriyat, Hajiyat, dan Tahsiniyat. Motivasi yang berdimensi rasa harap dan takut, karyawan dapat mencapai tujuan (*al ghayah*) yaitu ridha Allah. Sehingga mendapatkan keuntungan bukan saja di dunia tetapi juga di akhirat.

Menurut penelitian Omar Khalid Bhatti Uzma Aslam Arif Hassan Mohamed Sulaiman (2016) dengan judul Employee motivation an Islamic Perspektive mengemukakan bahwa Studi ini dengan jelas menyoroti bahwa sudut pandang barat dari motivasi karyawan bervariasi dari perspektif Islam. Khususnya, kepercayaan dan nilai-nilai Islam yang terintegrasi dengan konsep motivasi konvensional cenderung menghasilkan hasil yang lebih baik dalam memotivasi karyawan Muslim. Studi ini menyoroti bahwa perspektif Islam lebih menekankan pada spiritualitas Islam, hadiah dan hukuman, serta keadilan. Tiga konstruksi ini tampaknya bertindak lebih meyakinkan dalam meningkatkan motivasi karyawan Muslim untuk berhasil. Baik itu di rumah atau di tempat kerja, Muslim cenderung menggunakan prinsip-prinsip ini untuk mendapatkan berkah dari Allah (SWT) dan mendapatkan hadiah di dunia ini dan di dunia berikutnya.

Menurut penelitian Sutikno dkk (2012) dengan judul memaknai perilaku muslim dalam bersedekah (studi fenomenologi muzakki LAGZIS sabilittaqwa Bululawang) bahwa amalan sedekah secara istiqomah yang dilakukan responden dimotivasi oleh tiga kekuatan pendorong yaitu: (1) kekuatan emosional, yaitu perasaan merasakan kesedihan jika ada orang lain yang ada di sekitarnya merasa sedih atau susah; (2) kekuatan spiritual, yaitu pemahaman informan terhadap konsep harta yang berkaitan dengan sumber pengeluaran. (3) Kekuatan empirik, informan merasakan lebih dimotivasi oleh pengalaman-pengalaman orang tua dan keluarga yang mendapatkan kesuksesan dan kebahagiaan hidup karena mengamalkan sedekah.

Berikut Tabel. 2.1

Penelitian Terdahulu

NO	Nama/ Tahun/ Judul	Indikator atau Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Abbas J, Ali (2009) “Levels of existence and motivation in Islam”	Tingkat keberadaan dan kebutuhan manusia, Sawala (gairah untuk godaan), Ammarah (jiwa jahat), Lawama (celaan diri), dan Mutmainna (orang benar)	Penelitian ini kontras dengan tulisan Islam sebelumnya pada motivasi dan kepribadian dengan teori humanistik kontemporer pada motivasi. Studi ini menunjukkan bahwa agama dan spiritualitas positif dapat mempengaruhi perilaku dan kinerja	Hal ini didokumentasikan bahwa perspektif Islam memberikan wawasan yang konsisten dengan perspektif organisasi humanistik dan kompleks. Pada dasarnya, pandangan Islam menawarkan perspektif yang unik pada tingkat eksistensi manusia (Mutmainna). Kualitas dan karakteristik jenis ini secara kualitatif

			organisasi.	berbeda dari tipologi yang ada dalam literatur organisasi dan, karena itu, tantangan sebagian besar asumsi manajemen yang berlaku manusia. Memang, jenis ini memberikan tantangan untuk strategi sumber daya manusia yang ada dan memerlukan perubahan besar dalam pendekatan organisasi dalam mengelola orang pada tingkat tertentu.
2.	Bhirawa Anagara dan Ari Prasetyo (2015) Motivasi Kerja Islam dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya	Motivasi Kerja Islam dan Etos Kerja Islam	Pendekatan kuantitatif	Motivasi kerja islam merupakan instrument penting untuk membentuk Etos kerja Islam karyawan Bank Jatim Syariah cabang Surabaya. Semakin tinggi tingkat motivasi kerja islam, akan semakin baik pula Etos kerja islam karyawan.
3.	Maryani, (2017) Motivasi Dalam Perspektif Islam	Motivasi dalam Perspektif Islam	Kualitatif	Motivasi yang ditinjau dari dimensi rasa harap dan takut sebagaimana yang dikemukakan oleh Al Ghazali perlu dipahami oleh karyawan pada

				organisasi berbasis Islam untuk member dorongan untuk berprestasi/ beramal dalam mengembangkan lembaga pendidikan Islam.
4.	Omar Khalid Bhatti, Uzma Aslam Arif Hassan, Mohamed Sulaiman (2016) "Employee motivation an Islamic perspective"	Fokus pada tema utama dari pemahaman study- motivasi karyawan, manfaat motivasi karyawan, teori motivasi berlatih dan dilaksanakan, agama dan karyawan motivasi, spiritualitas Islam dan motivasi karyawan, reward dan punishment dan motivasi karyawan, keadilan dan karyawan motivasi.	Kualitatif	Studi ini menyoroti bahwa perspektif Islam meletakkan lebih berat pada spiritualitas Islam, penghargaan dan hukuman, dan keadilan. Ketiga konstruksi muncul untuk bertindak lebih menyakinkan dalam meningkatkan motivasi karyawan Muslim.
5.	Sutikno, Umar Burhan, Moh. Khusaini, Khusnul Akbar (2012) "Memaknai Perilaku Muslim dalam Bersedekah (Studi Fenomenolog	Sedekah, Infaq, Zakat dan Wakaf	Menggunakan pendekatan kualitatif	Memberikan kontribusi bahwa pola konsumsi rumah tangga tidak hanya dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu faktor ekonomi, sosial, dan budaya juga faktor agama. kekuatan emosional, yaitu perasaan merasakan

	i Pengalaman Muzakki LAGZIS Sabilitaqwa Bululawang)”		kesedihan jika ada orang lain yang ada di sekitarnya merasa sedih atau susah; (2) kekuatan spiritual, yaitu pemahaman informan terhadap konsep harta yang berkaitan dengan sumber pengeluaran. (3) Kekuatan empik, informan merasakan lebih dimotivasi oleh pengalaman-pengalaman orang tua dan keluarga yang mendapatkan kesuksesan dan kebahagiaan hidup karena mengamalkan sedekah.
--	--	--	--

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Motivasi

Motivasi merupakan bagian yang kecil dibahas dalam manajemen sumber daya manusia. Namun, motivasi dapat mengantarkan kepada kepuasan kerja bagi individu karyawan dan manajer di dalam perusahaan atau sebuah organisasi. Banyak orang yang salah memandang motivasi sebagai karakteristik pribadi, yaitu ada orang yang memiliki dan yang lainnya tidak. Dalam praktik, bagi manajer yang belum berpengalaman sering kali beranggapan karyawan yang kurang memiliki motivasi sebagai pemalas. Motivasi secara umum dapat diartikan sebagai dorongan untuk seseorang agar lebih baik dan mencapai kepuasan.

Sumber motivasi ada tiga faktor, yakni kemungkinan untuk berkembang, jenis pekerjaan dan apakah mereka dapat merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan tempat mereka bekerja. Di samping itu, terdapat beberapa aspek yang berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan, yakni rasa aman dalam bekerja, mendapatkan gaji yang adil dan kompetitif, lingkungan kerja yang menyenangkan, penghargaan atas prestasi kerja dan perlakuan yang adil dari manajemen. Dengan demikian, dengan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, pekerjaan yang menarik menantang, kelompok dan rekan-rekan kerja yang menyenangkan, kejelasan antar standar keberhasilan dan output yang diharapkan serta rasa bangga terhadap pekerjaan dan perusahaan juga menjadi faktor pemicu karyawan. Sementara itu, menurut Stephen Robbins, motivasi adalah *“The willingness to exert high levels of effort toward organizational goals, conditioned by the effort’s ability to satisfy some individual need”*(Rivai, 2014:620).

Adanya kesediaan untuk menggunakan secara maksimum hasil usaha untuk mencapai tujuan perusahaan dengan maksud untuk memuaskan beberapa kebutuhan pribadi itu sendiri. Kebutuhan itu juga harus sesuai dan konsisten dengan tujuan dari perusahaan itu sendiri. Pemenuhan kebutuhan yang tidak puas akan membuat ketegangan atau perang urat saraf antara karyawan, baik atasan-bawahan atau lain sebagainya, yang tahapannya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 2.1. Proses Motivasi



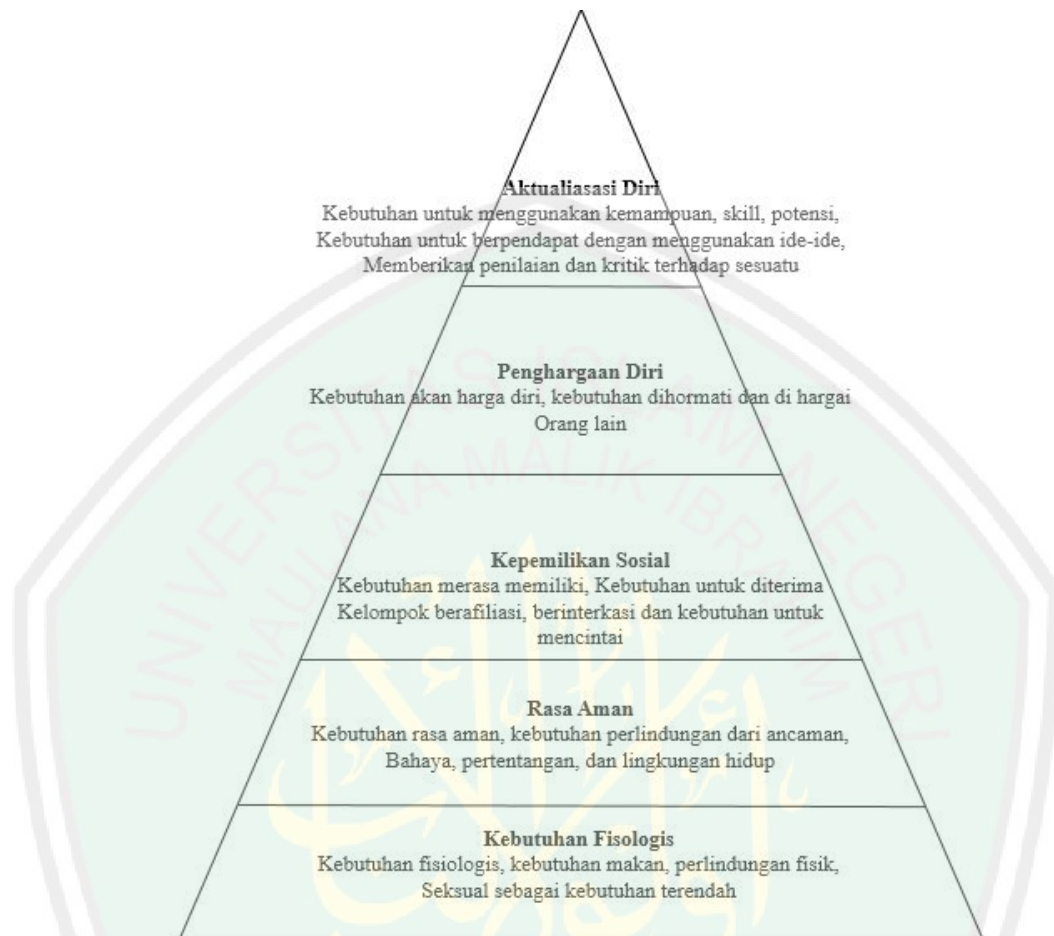
Sumber: Rivai, 2014:621

Ada banyak teori yang mengemukakan motivasi konvensional, berikut ini beberapa teori motivasi secara konvensional;

1. Hierarki Teori Kebutuhan (Hierarchical of Needs Theory)

Teori Motivasi yang sangat terkenal adalah teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Abraham Maslow. Menurut Maslow, pada setiap diri manusia itu terdiri dari lima kebutuhan yaitu: kebutuhan secara fisiologis, rasa aman, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. seperti terlihat pada Gambar 2.2.

Gambar 2.2. Hierarki Kebutuhan Maslow



Sumber: (Rivai, 2014:622)

Gambar 2.2. Menjelaskan bahwa urutan dan rangkaian kebutuhan seseorang selalu mengikuti alur yang dijelaskan oleh teori Maslow. Semakin ke atas kebutuhan seseorang, semakin sedikit jumlah atau kuantitas manusia yang memiliki kriteria kebutuhannya, contohnya kebutuhan kategori *self-actualization* atau kebutuhan kebebasan diri untuk merealisasikan cita-cita atau harapan individu untuk mengembangkan bakat atau talenta yang dimilikinya. Jika dilihat dari struktur dan keadaan masyarakat Indonesia, sumber daya manusia kita masih banyak pada peringkat kebutuhan fisiologis.

Maslow menambahkan unsur spiritual pada klasifikasi motivasi. Menurutnya, ada dua jenis motivasi atau kebutuhan, yaitu: kebutuhan primer dan kebutuhan spiritual. Kebutuhan jenis pertama telah penulis bahas sebelumnya, sedangkan jenis kedua meliputi keadilan, kebaikan, keindahan, kesatuan, dan ketertiban. Maslow berpendapat, kebutuhan spiritual merupakan kebutuhan fitri yang pemenuhannya sangat tergantung pada kesempurnaan pertumbuhan kepribadian dan kematangan individu. Ia juga berpandangan, pada dasarnya manusia memiliki potensi baik dan buruk. Kepribadian manusia terbuka ketika ia mengalami kematangan dan potensi kebajikannya tampil dalam bentuk yang lebih jelas. Bila manusia menjadi fanatik atau bengis, hal itu disebabkan oleh pengaruh lingkungan, selain faktor internal. Lingkungan berperan aktif membantu manusia mengaktualisasikan diri (Qardawi, 113: 1993).

2. McClelland's Theory of Needs

David McClelland menganalisis tentang tiga kebutuhan manusia yang sangat penting di dalam organisasi atau perusahaan tentang motivasi mereka. *McClelland theory of needs* memfokuskan kepada tiga hal, yaitu:

- a. Kebutuhan dalam mencapai kesuksesan (*need for achievement*): kebutuhan untuk mencapai hubungan kepada standar perusahaan yang telah ditentukan juga perjuangan karyawan untuk menuju keberhasilan.
- b. Kebutuhan dalam kekuasaan atau otoritas kerja (*need for power*); kebutuhan untuk membuat orang berperilaku dalam keadaan yang wajar dan bijaksana di dalam tugasnya masing-masing.

- c. Kebutuhan untuk berafiliasi (*needs for affiliation*); hasrat untuk bersahabat dan mengenal lebih dekat rekan kerja atau para karyawan di dalam organisasi.

Need for achievement. Beberapa orang memiliki keinginan untuk mencapai kesuksesan. Mereka berjuang untuk memenuhi ambisi secara pribadi daripada tentang kesuksesan dalam bentuk penghargaan perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu, mereka melakukannya selalu lebih baik dan lebih efisien dari waktu ke waktu. Maksud “*high achiever*” di sini adalah seseorang atau karyawan yang dalam menyelesaikan tugasnya selalu lebih baik dari yang lain (*better than others*).

Mereka ini (*high achiever*) selalu mencari suasana kerja dalam suatu proyek atau masalah di mana mereka dapat memikul tanggung jawab secara pribadi untuk memecahkan masalahnya dan memperoleh kembali jawaban yang cepat dari suasana tersebut.

Jadi, dapat mereka katakan mudah untuk mengetahui sulit atau tidaknya, bahkan dapat meningkatkannya atau tidak dalam pekerjaan ini. Mereka tidak berpikir untung-untungan, tetapi dengan perhitungan yang akurat dan tepat. Mereka merencanakan dengan matang segala sesuatunya, mereka bukanlah meraih kesempatan dalam kesempatan untuk meraih kesuksesan. Mereka ini berkinerja bagus dan baik ketika mereka menerima tanggung jawab dengan kemungkinan 50-50 atau seimbang. Mereka akan menghadapinya dengan penuh tanggung jawab, baik dalam kegagalan atau kesuksesan dalam menyelesaikan tugasnya atau pekerjaannya.

Need for power. Beberapa orang mungkin selalu untuk mengetahui pengaruh, dihormati dan senang mengatur sebagaimana manusia lainnya. Manusia semacam ini justru senang, dengan tugas yang dibebankan kepadanya atau statusnya dan cenderung untuk lebih peduli dengan kebanggaan, prestise, dan memperoleh pengaruh terhadap manusia lainnya.

Need for affiliation. Kebutuhan ini menempati posisi paling akhir dari riset para pakar manajemen. Maksudnya, orang yang memiliki kebutuhan seperti ini tentu mereka memiliki motivasi untuk persahabatan, menanggung dan bekerja sama daripada sebagai ajang kompetisi di dalam suatu organisasi. Termasuk di dalam masalah hal pengertian satu dengan lainnya.

3. Theory X and Theory Y

Douglas McGregor mengajukan dua pandangan yang berbeda tentang manusia, yaitu *negative* dengan tanda label X dan *positive* dengan tanda label Y. Setelah melakukan penyelidikan tentang perjanjian seorang manajer dan karyawan, McGregor merumuskan asumsi-asumsi dan perilaku manusia dalam organisasi sebagai berikut di bawah ini.

Teori X (*negative*) merumuskan asumsi seperti:

- a. Karyawan sebenarnya tidak suka bekerja dan jika ada kesempatan dia akan menghindari atau bermalas-malasan dalam bekerja.
- b. Semenjak karyawan tidak suka atau tidak menyukai pekerjaannya, mereka harus diatur dan dikontrol, bahkan mungkin ditakuti untuk menerima sanksi hukum jika tidak bekerja dengan sungguh-sungguh.

- c. Karyawan akan menghindari tanggung jawabnya dan mencari tujuan formal sebisa mungkin.
- d. Kebanyakan karyawan menempatkan keamanan di atas faktor lainnya yang berhubungan erat dengan pekerjaan dan akan menggambarkannya dengan sedikit ambisi.

Sebaliknya teori Y (*positive*) memiliki asumsi-asumsi seperti berikut:

- a) Karyawan dapat memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang wajar, lumrah dan alamiah, baik di tempat bermain atau beristirahat, dalam artian berdiskusi atau sekadar teman bicara.
- b) Manusia akan melatih tujuan pribadi dan pengontrolan diri sendiri jika mereka melakukan komitmen yang sangat objektif.
- c) Kemampuan untuk melakukan keputusan yang cerdas dan inovatif adalah tersebar secara meluas di berbagai kalangan tidak hanya melulu dari kalangan *top management* atau dewan direksi.

Jadi, teori McGregor ini lebih memihak kepada asumsi-asumsi Y atau *positive side* dari perilaku sumber daya manusia di dalam organisasi. Boleh jadi, ide-ide secara partisipasi dalam mengambil keputusan, dan tanggung jawab atau grup relasi sebagai pendekatan untuk memotivasi karyawan dalam kepuasan kerjanya.

4. Teori ERG

Teori ERG menyebutkan ada tiga kategori kebutuhan individu, yaitu eksistensi (*existence*), keterhubungan (*relatedness*) dan pertumbuhan (*growth*), karena itu disebut sebagai teori ERG yang berupa:

- a. Kebutuhan eksistensi untuk bertahan hidup, kebutuhan fisik.
- b. Kebutuhan keterhubungan adalah kebutuhan untuk berhubungan dengan orang lain yang bermanfaat, seperti keluarga, sahabat, atasan, keanggotaan di dalam masyarakat.
- c. Kebutuhan pertumbuhan adalah kebutuhan untuk menjadi produktif dan kreatif, misalnya diberdayakan di dalam potensi tertentu dan berkembang secara terus-menerus.

2.2.1.1 Motivasi Spiritual (Ibadah)

Aku mendengar Rasulullah Sallallahu Alaihi Wassalam bersabda: “Sungguh, jika salah seorang di antara kalian berangkat pagi untuk mencari kayu yang ia panggul di atas punggungnya, lalu ia menyedekahkannya dan tidak memerlukan pemberian manusia, maka itu adalah lebih baik daripada ia meminta kepada seseorang, baik orang lain itu memberinya ataupun tidak. Karena, tangan yang di atas (orang memberi) lebih utama daripada tangan yang di bawah (orang menerima). Dan mulailah dengan orang yang engkau tanggung”. (Hadis Riwayat Abu Hurairah)

Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual.

Dalam pandangan Islam, kebutuhan manusia bukan hanya lima faktor sebagaimana teori Maslow, tetapi ada kebutuhan spiritual yang tidak dapat ditinggalkan, yaitu kebutuhan untuk ibadah ritual dan ibadah sosial. Seseorang

bekerja karena termotivasi agar dapat beribadah ritual secara sempurna, bahkan melaksanakan rukun Islam yang kelima, yaitu Haji.

Selain motivasi pencapain kesempurnaan ibadah ritual, seseorang bekerja karena termotivasi agar dapat melaksanakan ibadah sosial, yaitu zakat, infak, sedekah, hibah, dan juga wakaf. Yang semula seseorang menjadi *yadu al-sufra* yakni tangan di bawah termotivasi untuk lebih produktif agar dapat menjadi *yadu as-sufra* yakni tangan di atas, yang semula mejadi *mustahiq* termotivasi agar menjadi *muzakki*. Seseorang yang bekerja hanya mencukupi untuk dirinya sendiri, ia akan termotivasi agar dapat mengangkat karyawan dan menggajinya. Karena memberi nafkah kepada mereka, akan dihitung sebagai pahala, sekalipun itu merupakan kewajiban.

Bukhori: Nabi SAW bersabda: “Nafakahnya seorang pada keluarganya adalah sedekah.”(Matan lain: Muslim 1669, Turmuzi 1888, Ahmad 16463, Darimi 2549, Ahmad 16463, 16487, 21326, 2549)

Dalam Islam, kelahiran manusia diibaratkan kertas putih yang bersih, dia sendiri yang akan mewarnai kehidupannya, karena itu seorang muslim harus berusaha dan bekerja keras, Allah SWT yang menentukan.

Muslim: Rasulullah SAW bersabda:” Tidak dilahirkan seorang anak kecuali dilahirkan dalam keadaan suci. “Kemudian beliau bersabda: “Bacalah Al-Qur’an, fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah.(Itulah) agama yang lurus.” (Matan lain: Bukhori 1270, 1271, Turmuzi 2064, Abu Daud 4091, Ahmad 4989, 9851, Malik 507)

Dalam Islam, kelahiran manusia diibaratkan kertas putih yang bersih, dia sendiri yang akan mewarnai kehidupannya, karena itu seorang muslim harus berusaha dan bekerja keras, Allah SWT yang menentukan. Muslim:

Islam menganggap kehidupan tidak berakhir di dunia melainkan dilanjutkan di akhirat. Akibatnya, segala sesuatu yang kita buat di dunia ini harus dipertanggung jawabkan kelak di akhirat. *Ultimate goals* dari seorang muslim bukanlah aktualisasi diri Maslow ataupun kebahagiaan Morris, tetapi mendapatkan keridhaan Allah SWT, sehingga dapat bertemu dengan-Nya di akhirat kelak. Filosofi seperti ini dipegang pula oleh Al-Ghazali yang berpendapat bahwa pencapaian ekonomi adalah sarana untuk mendapatkan hasil akhir, dan bukan hasil akhir yang diinginkan. Kekayaan adalah sarana untuk keberhasilan dalam kehidupan yang kekal.

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa manusia memiliki tiga unsur, jasad, akal, dan hati. Jasad memiliki kebutuhan yang harus dipuaskan dan bersifat fisik. Rasulullah mengajarkan bahwa kepada jasad harus diberikan hak-haknya. Mata punya hak, kalau mengantuk harus tidur, badan punya hak, kalau lelah harus istirahat dan ini dipuaskan dengan memberi istirahat beberapa saat dalam bekerja. Akal membutuhkan ilmu pengetahuan, sedangkan hati membutuhkan agama (spiritualitas).

Secara lebih lengkap, maka Allah SWT dalam menciptakann manusia menganugerahkan lima naluri dasar yang merupakan kebutuhan primernya, yaitu agama, nyawa, akal, keturunan dan harta. Oleh karena itu, segala sesuatu yang mencakup pemeliharaan kelima dasar tersebut adalah maslahat; sedangkan setiap

apa yang mengabaikan kelima dasar tersebut atau sebagiannya adalah *mafsadah*.

Barangkat dari penjelasan ini, maka terdapat lima kebutuhan dasar:

1. Agama (*al-Din*). Kebutuhan terhadap Tuhan selalu ada pada diri setiap manusia, apakah disadarinya atau tidak.
2. Kehidupan (*al-Nafs*). Kebutuhan untuk kehidupan ini adalah yang diperlukan oleh jasad, misalnya makanan untuk menjaga kesehatan, rumah untuk menjaga keselamatan, pakaian untuk menutupi aurat. Semua ini memerlukan pendapatan dan kekayaan dan oleh karena itu bekerja untuk mendapatkan pengha silan sangat dianjurkan.
3. Akal/Intelektualitas (*al-Aql*). Hal ini dapat ditafsirkan dengan selalu belajar, mengasah kecerdasan diri.
4. Keturunan/Posterity (*al-Nasl*). Manusia secara naluri membutuhkan keturunan yang merupakan suatu kebanggaan, kebahagiaan dan kepuasan tersendiri, dipercaya Allah untuk membesarkan amanah yang dititipkan-Nya.
5. Harta/Property (*al-Mal*) (Jusmaliani, 192: 2011).

Jika kelima kebutuhan ini terpenuhi, maka dapat dipastikan individu akan menikmati ketenangan batin, ketenangan hati, lapangdada, optimis, nikmat ridha', dan keamanan serta semangat cinta dan kesucian. Tidak diragukan lagi bahwa kondisi kejiwaaan semacam ini akan memiliki pengaruh terhadap produktivitas pekerjaannya. Manusia yang terlantar, gelisah, tidak tenang, putus asa, dengki atau pembenci manusia dan kehidupan, jarang bisa melakukan pekerjaannya dengan baik. Ia tidak bisa menghasilkan sesuatu yang bisa diterima dan disenangi.

Menurut Shatibi (dalam Jusmaliani, 2011:192) dalam syari'ah kebutuhan manusia dibedakan dalam kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder. Kebutuhan primer adalah kebutuhan yang memberikan manfaat langsung. Jika dalam memenuhi kebutuhan tersebut ada kaitan dengan pihak lain, maka syari'ah membolehkan *economic dealings* seperti perolehan (earnings), ijarah (hiring and leasing), kirayah (penyewaan tanah), perdagangan, dan semua bentuk manufaktur. Yang perlu diingat adalah syari'ah melarang aktivitas yang berbahaya dan malpraktik seperti memasarkan minuman keras, lembaga riba, merampas harta anak yatim, pihak yang lemah, mencuri. Kebutuhan sekunder adalah kebutuhan yang tidak memberikan manfaat langsung dan tidak pula diperlukan untuk manfaat dunia. Ia memberikan manfaat dalam jangka panjang atau di hari akhirat.

Tuntutan kebutuhan manusia itu bertingkat-tingkat, menurut al-Syatibi ada tiga kategori tingkatan kebutuhan itu yaitu: *dharuriyat* (kebutuhan primer), *hajiyyat* (kebutuhan sekunder), dan *tahsiniyah* (kebutuhan tertier).

1. *Dharuriyat*, kebutuhan tingkat primer adalah sesuatu yang harus ada untuk eksistensinya manusia atau dengan kata lain tidak sempurna kehidupan manusia tanpa harus dipenuhi manusia sebagai ciri atau kelengkapan kehidupan manusia, yaitu secara peringkatnya: agama, jiwa, akal, harta, dan keturunan. Kelima hal itu disebut *al-dharuriyat al-khamsah* (*dharuriyat* yang lima). Kelima *dharuriyat* tersebut adalah hal yang mutlak harus ada pada diri manusia. Karenanya Allah swt menyuruh manusia untuk melakukan segala upaya keberadaan dan kesempurnaannya. Sebaliknya Allah swt melarang melakukan

perbuatan yang dapat menghilangkan atau mengurangi salah satu dari lima dharuriyat yang lima itu. Segala perbuatan yang dapat mewujudkan atau mengekalkan lima unsur pokok itu adalah baik, dan karenanya harus dikerjakan. Sedangkan segala perbuatan yang merusak atau mengurangi nilai lima unsur pokok itu adalah tidak baik, dan karenanya harus ditinggalkan. Semua itu mengandung kemaslahatan bagi manusia.

2. *Hajiyat*, kebutuhan tingkat “sekunder” bagi kehidupan manusia yaitu sesuatu yang dibutuhkan bagi kehidupan manusia, tetapi tidak mencapai tingkat *dharuri*. Seandainya kebutuhan itu tidak terpenuhi dalam kehidupan manusia, tidak akan meniadakan atau merusak kehidupan itu sendiri. Namun demikian, keberadaannya dibutuhkan untuk memberikan kemudahan serta menghilangkan kesukaran dan kesulitan dalam kehidupan mukallaf.
3. *Tahsiniyat*, kebutuhan tingkat “tersier” adalah sesuatu yang sebaiknya ada untuk memperindah kehidupan. Tanpa terpenuhinya kebutuhan tersebut kehidupan tidak akan rusak dan juga tidak akan menimbulkan kesulitan. Keberadaan kebutuhan tingkat ini sebagai penyempurna dari dua tingkatan kebutuhan sebelumnya, ia bersifat pelengkap dalam kehidupan mukallaf, yang dititikberatkan pada masalah etika dan estetika dalam kehidupan (Fauzia, 2014: 68).

Berbeda dengan teori Maslow sifat manusia dalam pandangan Islam bersifat kompleks karena manusia terdiri dari unsur fisik dan spiritual. Namun

Allah menganugerahkan manusia dengan kehendak bebas) dan pengetahuan (memberi orang itu bakat untuk mengetahui dan memahami kompleksitas alam semesta).

Dalam proses motivasi bahwa pada diri manusia terdapat kegelisahan yang timbul karena adanya kebutuhan yang tidak terpenuhi. Berangkat dari adanya kebutuhan terhadap 'kedekatan' pada Allah maka rasa cinta atau takut pada Allah SWT akan menimbulkan semacam kegelisahan. Kegelisahan ini merupakan dorongan untuk memperbaiki diri atau berbuat lebih baik lagi agar mendapat ridho-Nya. Oleh karena itu, dalam konsep yang Islami dikenal adanya *self-motivation* atau *inner motivation*.

Selanjutnya, Anshari menjelaskan bahwa motivasi spiritual seorang muslim terbagi menjadi tiga: motivasi akidah, motivasi ibadah dan muamalat. Motivasi akidah adalah keyakinan hidup, yaitu pengikraran yang bertolak dari hati. Jadi, motivasi akidah dapat ditafsirkan sebagai motivasi dari dalam yang muncul akibat kekuatan akidah tersebut.

Ibadah merupakan tata aturan Illahi yang mengatur hubungan ritual langsung antara hamba Allah dengan Tuhannya yang tata caranya ditentukan secara rinci dalam Al Qur'an dan Sunnah Rasul. Sedangkan motivasi ibadah merupakan motivasi yang tidak pernah dilakukan oleh orang yang tidak memiliki agama, seperti sholat, do'a, dan puasa. Jika dikaitkan dengan kegiatan bekerja, ibadah masih berada dalam taraf proses, sedangkan output dari ibadah adalah muamalah. Muamalah merupakan tata aturan Illahi yang mengatur hubungan manusia dengan sesama manusia dan manusia dengan benda atau materi. Motivasi

muamalah ini berarti mengatur kebutuhan manusia seperti: kebutuhan primer (kebutuhan pokok), sekunder (kesenangan) dengan kewajiban untuk dapat meningkatkan kinerja dan kebutuhan primer (kemewahan) yang dilarang oleh Islam.

Dalam memahami motivasi kerja dalam Islam, terlebih dahulu perlu mengetahui tentang fungsi serta kedudukan bekerja. Bekerja atau mencari nafkah dalam Islam merupakan suatu kewajiban serta ibadah yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari (Pramandhika, 2011).

Motivasi kerja yang dimiliki oleh umat Muslim untuk menghasilkan sebuah karya dan memberikan pelayanan yang prima pada organisasinya tidak hanya berasal dari gagasan pemenuhan kebutuhan diri, peningkatan mobilitas, namun lebih mendasar lagi yaitu meningkatkan standar kehidupan atau pelayanan jasa dari suatu bangsa (Ahmad 2007: 198). Prinsip ini berasal dari keyakinan bahwa sebagai manusia yang memegang amanah di bumi, mereka harus menyadari adanya empat hal berikut:

1. Seseorang giat dalam bekerja karena untuk mencari karunia Allah SWT, sebab Allah SWT telah menurunkan atau memberikan banyak sekali rezeki baik yang berupa sumber daya alam yang dapat di eksplorasi maupun yang membutuhkan proses baru untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia tersebut.
2. Bekerja adalah salah satu perbuatan yang baik (amal shalih) yang merupakan kunci untuk pencapaian (falah) kesuksesan sejati baik di dunia maupun di akhirat.

3. Bekerja juga berarti beribadah sebagai bentuk ketaqwaan kepada Allah SWT, oleh karena itu bekerja haruslah sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai.
4. Pahala atas perbuatan baik tidak sebatas di dunia saja, tetapi akan terbawa hingga ke akhirat nanti, serta hukuman untuk perbuatan buruk juga tidak terbatas pada kehidupan duniawi saja, tetapi juga akan dilaksanakan setelah kematian.

Dengan demikian, dalam berjuang untuk mendapatkan keridhaan Allah SWT dan menghindari murka-Nya, seorang muslim yang bekerja tidak sepenuhnya tergantung pada sistem penghargaan dari organisasi atau masyarakat, secara keseluruhan. Setiap upaya yang dilakukannya termotivasi oleh tujuan mulia, yaitu kesejahteraan di dunia ini maupun di akhirat.

Aku mendengar Rasulullah Sallallahu Alaihi Wassalam bersabda: "Sungguh, jika seorang di antara kalian berangkat pagi untuk mencari kayu yang ia panggul di atas punggungnya, lalu ia menyedekahkannya dan tidak memerlukan pemberian manusia, maka itu adalah lebih baik daripada ia meminta kepada seseorang, baik orang lain itu memberinya ataupun tidak. Karena, tangan yang di atas (yang memberi) lebih utama daripada tangan yang di bawah (yang menerima). Dan mulailah dengan orang yang engkau tanggung" (Hadis Riwayat Abu Hurairah).

“Sesungguhnya Allah suka melihat wujud nikmat-Nya atas hamba-Nya” (Hadis Riwayat Turmudzi).

Pada dasarnya motivasi dapat memacu karyawan untuk bekerja keras sehingga dapat mencapai tujuan mereka. Hal ini akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan sehingga pada pencapaian tujuan perusahaan. Sumber motivasi ada tiga faktor, yakni (1) kemungkinan untuk berkembang, (2) jenis pekerjaan dan (3) apakah mereka dapat merasa bangga menjadi bagian dari perusahaan. Hellriegel dan Slokon mengklasifikasikan tiga faktor utama yang memengaruhi motivasi yaitu meliputi: perbedaan karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik lingkungan kerja atau organisasi. Menurut Al-Ghazali sebuah perilaku terjadi karena peran dari *junud al-qalbu* atau tentara hati (Rivai, 2014: 614).

Dalam diri manusia terdapat dua kelompok *junud al-qalb*, yaitu yang bersifat fisik berupa anggota tubuh yang berperan sebagai alat dan yang bersifat psikis. Yang bersifat psikis mewujud dalam dua hal, yaitu syahwat dan ghadlab yang berfungsi sebagai (iradah). Syahwat mendorong untuk melakukan sesuatu (motif mendekat) dan ghadlab mendorong untuk menghindari (motif menjauh). Adapun tujuan dua perilaku tersebut untuk mencapai kepada Allah Subhanahuata'ala. Akan tetapi, dalam praktiknya perilaku ini terbagi ke dalam tiga hierarki yaitu: a) hierarki motivasi Ammara (*hedonistic*) b) motivasi Lawwamah (*skeptic*) dan motivasi Muthmainnah (*spiritualistic*).

Islam memandang motivasi ini sebagai sesuatu yang penting. Ketika hamba Allah membaca surah Al-Baqarah [2]:148 firman Allah Subhanahuata'ala yang banyak dihafal "*fastabiqul khairat*" berlomba-lombalah dalam kebajikan.

وَلِكُلِّ وِجْهَةً هُوَ مُوَلِّيهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ

جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ١٤٨

“Dan setiap umat mempunyai kiblat yang dia menghadap kepadanya. Maka berlomba- lombalah kamu dalam kebaikan. Di mana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpukan kamu semuanya. Sungguh Allah Mahakuasa atas segala sesuatu”.

Pada dasarnya proses motivasi dapat digambarkan jika seseorang tidak puas akan mengakibatkan ketegangan, yang pada akhirnya akan mencari jalan atau tindakan untuk mencapai dan terus mencari kepuasan yang menurut ukurannya sendiri sudah sesuai dan cenderung terpenuhi. Firman Allah Subhanahuata'ala dalam surah Ali 'Imran [3] 110:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ
وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ ءَامَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِّنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ
الْفَاسِقُونَ ١١٠

“Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya ahli kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik.”

Sebagai contohnya, beberapa karyawan secara reguler menghabiskan sebagian besar waktunya untuk berbicara atau mendiskusikan sesuatu di kantor, yang sebenarnya hanya untuk memuaskan kebutuhan sosialnya. Langkah ini sebagai suatu usaha yang bagus, tetapi produktif dalam mewujudkan hasil kerja atau target kerja.

2.2.1.2 Motivasi Sedekah

Kata Sedekah berasal dari bahasa arab *shadaqah*, yang artinya benar. Benar dalam hubungan dengan sejalanannya perbuatan dan ucapan serta keyakinan (Qardawi, 1993: 38).

Dalam Hadis Bukhori: Nabi SAW Bersabda “Apabila salah seorang dari kalian baik Islamnya maka setiap kebaikan yang dilakukan ditulis sepuluh kali sampai 700 kali lipat, setiap kejelekan yang dilakukan maka akan ditulis yang sama dengan yang dilakukannya.”

Allah SWT menjamin orang-orang yang membelanjakan hartanya dengan ikhlas, dan mereka akan mendapat pahala yang sesuai yang dikeluarkannya. Dengan bersedekah dijamin bahwa harta tidak akan berkurang tapi akan bertambah di mata Allah SWT. Al Ghazali memformulasikan dengan laba akhirat, oleh sebab itu seorang pelaku bisnis hendaknya mencari laba di dunia juga di akhirat dengan menyisihkan sebagian penghasilan untuk membantu yang lemah (Nur Diana, 2012: 90).

Sedekah itu meliputi berbagai macam dan bentuk, bisa berupa kebaktian, kebajikan, dan manfaat baik yang bersifat materi maupun non materi, baik yang dilakukan kepada orang muslim maupun non-muslim, bahkan kepada binatang sekalipun. Semua sedekah yang dilakukan dengan tujuan mencari keridhaan Allah, dijanjikan pahala, menjadi penyelamat serta ampunan bagi dosa-dosanya.

Wujud sedekah bisa berupa memberi makanan, pakaian, minuman, membantu membawakan barang bawaan, menolong dari kesempitan dan kesusahan, tersenyum dan berjabat tangan dengan saudara, mengucapkan salam,

menanyakan kabar, membelai anak yatim, melindungi orang tertindas, menanam pohon, menanam tanam-tanaman yang dimakan oleh orang burung atau oleh binatang, atau lainnya. Semua adalah sedekah yang dijanjikan pahalanya (Nurjannah: 2018).

Penelitian yang berkaitan dengan sedekah atau pengeluaran harta pernah dilakukan oleh Ross Gitell dan Edinaldo Tebaldi yang berjudul “*Charitable Giving: Factors Influencing Giving in U.S. States*”. Penelitian ini mendeskripsikan bahwa pemberian (amal sedekah) yang diberikan oleh rumah tangga di Amerika Serikat adalah cukup signifikan besarnya. Lebih dari dua per tiga dari semua rumah tangga melaporkan bahwa mereka melakukan amal sedekah (Hodgkinson, Nelson dan Sivak, 1996). Amal sedekah dan nilainya mencapai lebih dari dua persen dari total PDB dan ini merupakan sebuah faktor yang signifikan di dalam mendanai sektor nirlaba di dalam perekonomian Amerika Serikat, di mana sektor nirlaba ini menempati lebih dari 10 persen dari PDB (American Association of Fundraising Counsel, 2003).

Penelitian selanjutnya menemukan beberapa temuan yang dapat berimplikasi terhadap konstruksi teori yang disimpulkan sebagai berikut: Pertama, Melalui pemaknaan perilaku dan motivasi sedekah yang dilakukan informan, maka hasil penelitian ini memberikan kontribusi bahwa pola konsumsi rumah tangga tidak hanya dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu ekonomi, sosial, dan budaya saja namun ditambah satu faktor lagi yaitu faktor agama.

Kedua, penelitian tersebut menemukan bahwa fenomena pengalaman sedekah yang dilakukan informan memberikan kepada kita, bahwa aktivitas

sedekah atau mengkonsumsi barang/jasa untuk tidak dinikmati sendiri, tapi disebar untuk orang lain, maka konsumen tersebut tidak mengalami *law of diminishing marginal utility* (Sutikno, dkk: 2012).

2.2.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut.

Para ahli memeberikan definisi tentang kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Menurut Steve M. Jex (2001) bahwa kepuasan kerja sebagai tingkat efeksipositif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan, kepuasan kerja melulu berkaitan dengan sikap pekerja atas pekerjaannya. Sikap tersebut berlangsung dalam aspek kognitif dan aspek perilaku. Aspek kognitif kepuasan kerja adalah kepercayaan pekerja tentang pekerjaan dan situasi pekerjaan.
2. Weihrich, Koontz (1994) menyatakan bahwa kepuasan merujuk pengalaman kesenangan atau kesukaan yang dirasakan oleh seseorang ketika apa yang di inginkan tercapai.
3. Menurut Michell dan Larson dalam sinambela (2012) setidaknya terdapat dua alasan untuk mengetahui kepuasan dan akibatnya, yaitu:

- a) Bersumber dari faktor organisasi, kepuasan adalah suatu hal yang dapat mempengaruhi perilaku kerja, kelambanan bekerja, ketidakhadiran, dan keluar masuknya pegawai.
- b) Bersumber dari sumber daya dan penyebab kepuasan karena kepuasan sangat penting untuk meningkatkan kinerja perorangan.
- c) Menurut Greenberg dan Baron (2003), kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang yang relatif. Misalnya, pernyataan berikut: “saya senang melakukan tugas yang beraneka” yang berbeda dari pemikiran objektif; melalui pernyataan “pekerjaan saya rumit” dan keinginan perilaku, seperti pernyataan “saya sedang merencanakan untuk tidak lagi melakukan pekerjaan ini dalam tiga bulan”. Ketiga bagian sikap itu membantu para manager memahami reaksi pegawai terhadap pekerjaan mereka dan memperkirakan dampaknya pada perilaku dimasa depan.

Berdasarkan berbagai definisi yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) dan yang didukung oleh hal-hal dari luar (eksternal), atas hasil kerja, keadaan kerja, dan kerja itu sendiri. Apabila pegawai bergabung dalam suatu organisasi, ia membawa serta seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat, dan pengalaman masa lalu yang menyatu membentuk harapan kerja. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, jadi

kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis dan motivasi.

Kepuasan kerja biasanya pada sikap seorang pegawai. Misalnya, seorang administrator mungkin menyimpulkan bahwa “Steven tampaknya senang dengan promosinya yang sekarang”. Kepuasan kerja dapat juga mengacu pada tingkat sikap, yang umum dalam suatu kelompok, seperti dalam: “Kepuasan kerja departemen penjualan adalah setiap penjualan yang tinggi”. Disamping itu, masalah moral sering kali pada sikap kelompok.

Kepuasan kerja memiliki banyak dimensi. Ia dapat mewakili sikap secara menyeluruh, atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang. Sebagai contoh, meskipun kepuasan kerja Steven secara umum mungkin tinggi dan ia menyukai promosi itu, ia mungkin tidak puas dengan jadwal liburnya. Studi kepuasan sering kali berfokus pada pada hal-hal itu dan memilahnya menjadi hal-hal yang langsung berkaitan dengan pekerjaan (hakikat tugas yang dilakukan Steven) dan konteks pekerjaan (perasaan Steven tentang lingkungan tugasnya, pengawas, rekan kerja, dan organisasi). Sebagai sekumpulan perasaan, kepuasan kerja bersifat dinamik. Para manajer tidak dapat menciptakan kondisi yang dapat menimbulkan kepuasan kerja sekarang dan kemudian mengabaikannya selama beberapa tahun. Kepuasan kerja dapat menurun secepat timbulnya, bahkan terkadang lebih cepat dari pada saat timbulnya sehingga para manajer harus memperhatikan setiap saat (Sinambela, 2017:303).

2.2.2.1 Teori Kepuasan Kerja

1. Teori Ketidaksesuaian (*discrepancy theory*).

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang mengharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila diperoleh melebihi dari yang diinginkan, orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*. Akan tetapi, hal ini merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2. Teori Keadilan (*equity theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidak adanya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini bahwa komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, orang bandingkan, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor yang bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap, tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, bisa pula tidak. Akan tetapi, bila perbandingan itu tidak seimbang, akan timbul ketidakpuasan.

3. Teori dua faktor (*two factor theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok, yaitu *satisfies* atau motivator dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan. Namun, tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfies* (hygiene factors) adalah faktor-faktor hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan (Rivai, 634:2014).

Salah satu model teori yang berdasarkan dengan kepuasan kerja, yaitu teori yang dikemukakan oleh Edward Lawler yang kenal dengan "*Equity Model Theory*" atau teori kesetaraan. Intinya menjelaskan kepuasan dan ketidakpuasan dengan pembayaran. Perbedaan antara jumlah yang diterima dengan jumlah yang dipersepsikan oleh karyawan lain merupakan penyebab utama terjadinya ketidakpuasan. Untuk itu pada dasarnya ada tiga tingkatan karyawan, yaitu:

1. Memenuhi kebutuhan dasar karyawan;
2. Memenuhi harapan karyawan sedemikian rupa, sehingga mungkin tidak mau pindah kerja ke tempat lain;
3. Memenuhi keinginan karyawan dengan mendapat lebih dari apa yang diharapkan.

Sementara itu, sesuai dengan teori keinginan relatif atau “Relative Deprivation Theory” ada enam keputusan penting menyangkut kepuasan dengan pembayaran menurut teori ini adalah sebagai berikut:

- a) Perbedaan antara apa yang diharapkan dengan kenyataan.
- b) Perbedaan antara pengeluaran dengan penerimaan.
- c) Ekspektasi untuk menerima pembayaran lebih.
- d) Ekspektasi yang rendah terhadap masa depan.
- e) Perasaan untuk memperoleh lebih dari yang diinginkan.
- f) Perasaan secara personal tidak bertanggung jawab terhadap hasil yang buruk (Rivai, 2014:635).

Faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat pekerjaannya. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya.

Salah satu teori yang menjelaskan mengenai kepuasan kerja adalah teori '*motivator hygiene*' (M-H) yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg. Teori M-H sebenarnya berujung pada kepuasan kerja. Namun, penelitian menunjukkan hubungan yang positif antara kepuasan kerja dan *turnover* SDI serta antara kepuasan kerja dan komitmen SDI. Pada intinya, teori M-H justru kurang sependapat dengan pemberian balas jasa tinggi macam strategi *golden handcuff*, karena balas jasa tinggi hanya mampu menghilangkan ketidakpuasan kerja dan tidak mampu mendatangkan kepuasan kerja (balas jasa hanyalah faktor *hygiene*, bukan *motivator*). Untuk mendatangkan kepuasan kerja, Herzberg menyarankan agar perusahaan melakukan *jobenrichment*, yaitu suatu upaya menciptakan pekerjaan dengan tantangan, tanggung jawab dan otonomi yang lebih besar.

1. Pengukuran Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah bagaimana orang merasakan pekerjaan dan aspek-aspeknya. Ada beberapa alasan mengapa perusahaan harus benar-benar memerhatikan kepuasan kerja, yang dapat dikategorikan sesuai dengan fokus karyawan atau perusahaan, yaitu:

Manusia berhak diberlakukan dengan adil dan hormat, menurut perspektif kemanusiaan. Kepuasan kerja merupakan perluasan refleksi perlakuan yang baik. Penting juga memerhatikan indikator emosional dan kesehatan psikologis.

Perspektif kemanfaatan, bahwa kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku yang memengaruhi fungsi-fungsi perusahaan. Perbedaan kepuasan kerja antara unit-unit organisasi dapat mendiagnosa potensi persoalan. Buhler (1994) dalam Rivai (2014:637) menekankan pendapatnya bahwa upaya organisasi

berkelanjutan harus ditempatkan pada kepuasan kerja dan pengaruh ekonomis terhadap perusahaan.

Berbagai model pengukuran kepuasan kerja yang dapat dioperasionalkan antara lain: a) *Single global rating*. Meminta respons individu terhadap tingkat kepuasan yang akan mengukur tingginya tingkat kepuasan dan tingginya tingkat ketidakpuasan. b) *Summation score*. Mengidentifikasi elemen kunci dalam pekerjaan dan menanyakan perasaan pegawai tentang masing-masing elemen. Faktor ini diperingkat pada skala yang distandarkan dan ditambahkan untuk menciptakan skor kepuasan kerja secara menyeluruh. c) *Summing up*. Merespons sejumlah faktor kerja yang mencapai evaluasi yang lebih akurat dari kepuasan kerja (Lijan, 2017: 324).

Selain itu, menurut Greenberg dan Baron (2003) terdapat tiga cara melakukan pengukuran kepuasan kerja, yaitu a) *Rating scales* dan kuesioner. Pendekatan pengukuran kepuasan kerja yang paling umum dipakai dengan menggunakan kuosioner di mana rating scales secara khusus disiapkan. b) *Critical Incidents*. Mengungkapkan tema yang mendasari kepuasan kerja. c) *Interviews*. Pengukuran kepuasan kerja beerdasarkan hasil wawancara.

2.2.2.2 Kepuasan Kerja dalam Perspektif Islam

Islam menganggap kehidupan tidak berakhir di dunia melainkan dilanjutkan di akhirat. Akibatnya, segala sesuatu yang kita buat di dunia ini harus dipertanggung jawabkan kelak di akhirat. *Ultimate goals* dari seorang muslim bukanlah aktualisasi diri Maslow ataupun kebahagiaan Morris, tetapi mendapatkan keridhaan Allah SWT, sehingga dapat bertemu dengan-Nya di

akhirat kelak. Filosofi seperti ini dipegang pula oleh AL-Ghazali yang berpendapat bahwa pencapaian ekonomi adalah sarana untuk mendapatkan hasil akhir, dan bukan hasil akhir yang diinginkan. Kekayaan adalah sarana keberhasilan dalam kehidupan yang kekal.

Pekerjaan adalah sarana mencari rizki dan kelayakan hidup sekaligus merupakan tujuan. Manusia mempunyai tujuan hidup yakni berjuang di jalan kebenaran dan melawan kebatilan. Menurut Al-Qur'an, faktor yang mendekatkan atau menjauhkan manusia dari realisasi tujuan hidupnya adalah amal yang bermanfaat bagi orang yang banyak dan tidak merugikan mereka sedikitpun. Kelayakan produktifitas merupakan tujuan esensial bagi setiap masyarakat produksi, mereka berusaha merealisasikan tujuan tersebut. Kelayakan produktifitas tercermin pada besarnya produksi, kualitas produk, serta realisasi kepuasan para pekerja pada tingkat maksimal.

Islam memerintahkan pemeluknya untuk bekerja dan berusaha guna mencari anugerah Allah sehingga Islam benar-benar menjadi pertimbangan hidup. Maka dalam perspektif Islam, tidak ada nilai bagi hidup seseorang tanpa pekerjaan. Islam menetapkan bahwa bekerja adalah ibadah dan salah satu kewajiban.

Sebagai seorang yang akan melakukan dipandang oleh seseorang dalam berbagai cara. Rivai (2014:637) menyimpulkan sebagai seorang yang akan melakukan kegiatan, para karyawan tersebut akan menilai kemampuannya, baik pengetahuan maupun ketrampilan, untuk memperkenalkan apakah ia akan mampu menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik atau tidak, sehingga bisa

memperoleh imbalan yang diinginkan, sebagaimana firman Allah SWT dalam Surah As-Syuura [42] 38:

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ

يُنْفِقُونَ ٣٨

“Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya dan mendirikan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah antara mereka; dan mereka menafkahkan sebagian dari rezeki yang Kami berikan kepada mereka.”

Seorang muslim bekerja untuk beribadah juga karena ingin memperoleh sejumlah uang untuk membeli makanan serta mengantisipasi berbagai peristiwa dan tantangan zaman yang menerpa kehidupannya. Manusia telah bekerja untuk memperoleh harta benda dan tidak mungkin mencapainya kecuali dengan kesungguhan dan kerja keras. Jika tidak dengan kekuatan fisik, maka dengan kekuatan pemikiran dan perasaan. Hakikat kerja keras berada sepanjang kehidupan manusia, sedangkan tujuan akhirnya adalah mencari keridhaan Allah. Kepuasan kerja islami merupakan sebuah kondisi akhir yang timbul karena tujuan ingin mencari keridhaan Allah dalam mendapatkan gaji dan kenaikan jabatannya, karena orang yang bekerja sama halnya dengan ibadah.

Dalam Islam kepuasan kerja diidentikkan dengan keikhlasan, artinya semua pekerjaan yang dilakukan harus dilandasi dengan niat yang ikhlas semata-mata mencari ridha Allah SWT. Al-A'sal dan Fathi mengatakan “Orang Islam dalam melakukan pekerjaannya tidak boleh membedakan antara pekerjaan yang khusus untuk dirinya dan pekerjaan yang merupakan tugasnya. Dia dituntut untuk

ikhlas dan menunaikan semua pekerjaannya. Allah SWT menjanjikan akan memberinya pahala bila ia dapat melakukannya dengan cermat dan baik.

Faktor-faktor kepuasan kerja Islami adalah sebagai berikut:

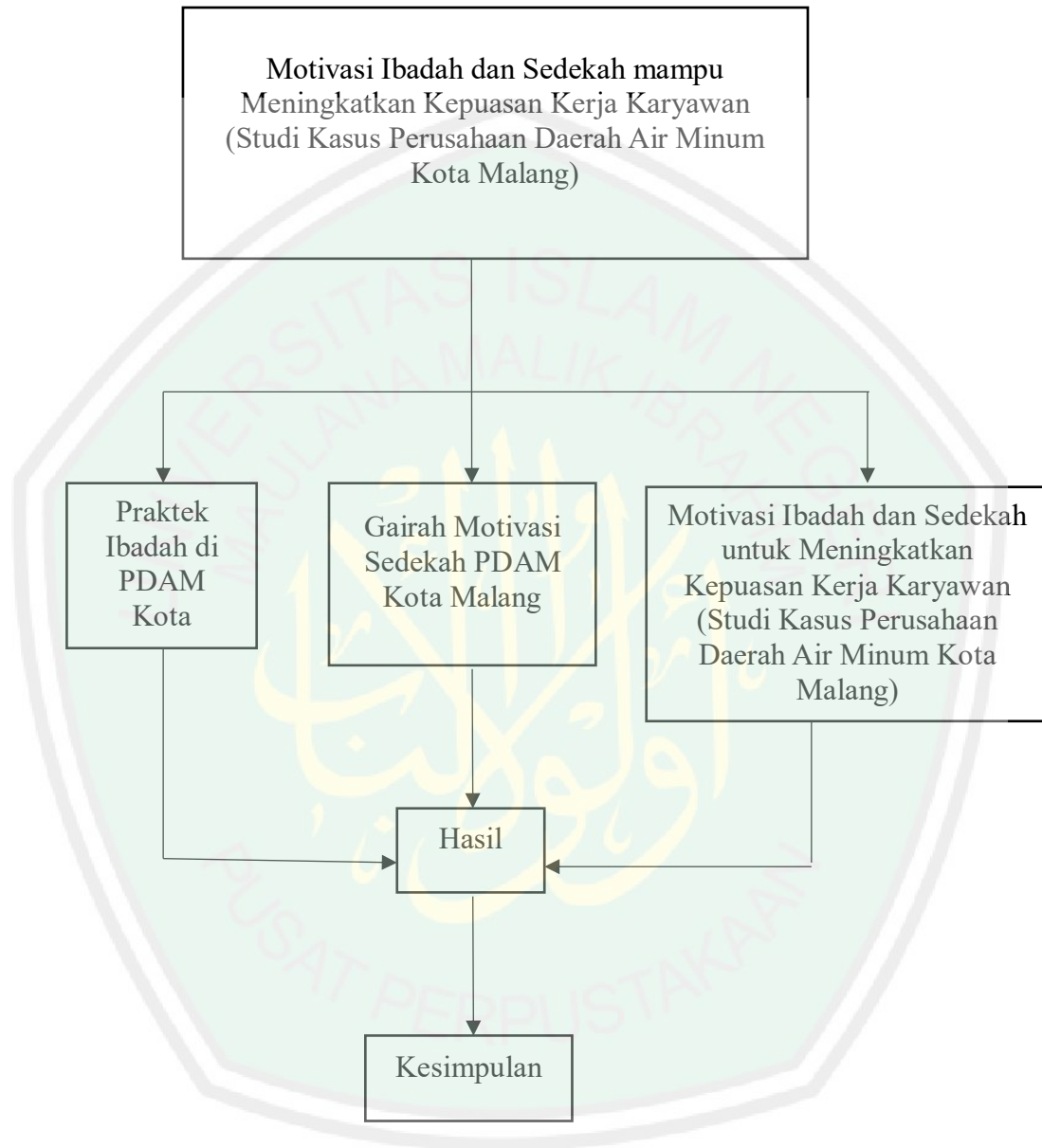
- a. Dorongan utama seorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktifitas kerjanya itu dalam pandangan Islam merupakan bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban untuk mencukupi kebutuhan hidup.
- b. Seorang muslim juga dapat bekerja keras karena adanya keinginan untuk memperoleh imbalan atau penghargaan materil seperti gaji atau penghasilan.

Seperti apa kepuasan kerja dapat ditingkatkan atau tidak, tergantung dari apakah imbalan sesuai dengan ekspektasi, kebutuhan dan keinginan karyawan. Jika kinerja yang lebih baik dapat meningkatkan imbalan bagi karyawan secara adil dan seimbang, kepuasan kerja akan meningkat, sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Al-Ma'arij [70] 19-21:

﴿إِنَّ الْإِنْسَانَ خُلِقَ هَلُوعًا ۝١٩ إِذَا مَسَّهُ الشَّرُّ جَزُوعًا ۝٢٠ وَإِذَا مَسَّهُ الْخَيْرُ مَنُوعًا ۝٢١﴾

“Sesungguhnya manusia diciptakan bersifat keluh kesah lagi kikir. Apabila ia ditimpa kesusahan ia berkeluh kesah, dan apabila ia mendapat kebaikan ia amat kikir.”

2.3 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Grounded Theory adalah pendekatan penelitian kualitatif yang pada mulanya dikembangkan oleh Glaser dan Strauss pada tahun 1960an. Maksud pokok dari *grounded theory* adalah untuk mengembangkan teori tentang minat terhadap fenomena. Jenis dan Pendekatan Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan utama menggambarkan sesuatu. Contoh hal yang bisa digambarkan dalam penelitian kualitatif deskriptif adalah SDM, sikap karyawan terhadap pekerjaan, motivasi kerja, tingkat kepuasan karyawan, aliran komunikasi antar karyawan, dan sebagainya. Dengan tahap wawancara yang berupa teknik proyeksi dan dilanjutkan dengan tahap observasi langsung.

David William (1993) dalam Harun (2007) menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Sedangkan penulis lainnya memaparkan bahwa penelitian tersebut adalah penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di PDAM Kota Malang yang terletak di daerah Jalan Danau Sentani Raya No.100, Madyopuro, Kedungkandang, Kota Malang Jawa Timur 65142.

3.3. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah manajer dan beberapa staf dari PDAM Kota Malang. Diperoleh dengan melakukan wawancara terhadap informan yang diinginkan. Informan yang menjadi subyek penelitian sekitar 4 orang karyawan.

3.4. Jenis Data

Data Kualitatif bersifat tidak terstruktur, sehingga variasi data dari sumbernya mungkin sangat beragam. Penyebabnya adalah para partisipan atau karyawan yang terlibat dalam riset diberi kebebasan mengutarakan pendapat. Berbagai data ini seperti pendapat, kata-kata, atau kalimat yang diungkapkan para karyawan selama ditanyai periset menghasilkan ide atau pandangan karyawan yang mendalam terhadap suatu topik riset. Tentu saja, meskipun data yang diberikan oleh sumber sangat beragam, data ini tetap harus dikontrol agar tetap sesuai dengan masalah yang diteliti. Kebebasan partisipan dalam menyampaikan pendapat membuat periset mampu memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap masalah yang sedang diteliti (Istijanto, 2006:33).

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan tidak terstruktur. Artinya, alat yang digunakan untuk menanyai responden cenderung bersifat longgar, yaitu berupa topik, dan biasanya tanpa pilihan

jawaban, sebab tujuannya untuk menggali ide responden secara mendalam. Metode-metode yang populer untuk mengumpulkan data kualitatif adalah wawancara, teknik proyeksi, dan triangulasi (Istijanto, 2006:37).

1. Wawancara

Menurut Istijanto (2006:38) Para responden adalah karyawan perusahaan yang akan diteliti. Para karyawan diundang secara perorangan ke suatu tempat yang representatif, misalnya dalam ruangan kantor. Ruangan yang digunakan sebaiknya tertutup, tenang atau kedap suara, dilengkapi meja dan kursi yang saling berhadapan untuk karyawan dan pewawancara. Selanjutnya, proses wawancara dilakukan secara individu dan tatap muka dengan rentang waktu kira-kira 30 menit – 1 jam. Pewawancara menggunakan daftar berisi topik yang akan digunakan sebagai pedoman selama proses wawancara. Karena wawancara bersifat tidak terstruktur, karyawan diberi kebebasan mengekspresikan pikiran dan tanggapannya dengan lebih bebas. Dari wawancara ini, periset memperoleh informasi spontan dan mendalam untuk tiap karyawan. Kondisi ini memang sesuai dengan tujuan wawancara, yaitu memperoleh pandangan lebih mendalam dari setiap karyawan, yang bermanfaat untuk memahami masalah atau menemukan peluang di bidang SDM.

2. Teknik Proyeksi

Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan mendorong responden mengungkapkan perasaan, motivasi, sikap, atau keyakinannya terhadap topik SDM dengan pernyataan tidak langsung dan tidak terstruktur. Malhotra (2004) dalam Istijanto (2006:40). Pengertian tidak langsung disini adalah peserta

bebabs memproyeksikan apa saja yang muncul dalam pikirannya, hal-hal yang diungkapkan peserta memiliki cakupan luas, baik sisi positif maupun negative berkaitan dengan topik tersebut.

Bagi manajer SDM, informasi yang didapat dari teknik proyeksi ini akan memperkaya pandangannya terhadap masalah yang sedang diteliti dan menambah ide-ide baru, seperti apa harapan karyawan, bagaimana motivasi kerja karyawan, serta perasaan atau pengetahuan karyawan. Teknik proyeksi dapat dilaksanakan melalui beberapa cara, seperti asosiasi kata, tes melengkapi kalimat, atau tes gambar.

a. Asosiasi Kata

Dalam tes asosiasi kata, karyawan yang berpartisipasi diminta menyebutkan satu atau beberapa kata yang langsung muncul di benak mereka saat kata-kata tertentu disebutkan atau ditampilkan oleh periset. Partisipan bebas mengasosiasikan atau mengidentikkan makna kata-kata yang disebutkan periset dengan rangkaian kata yang mereka pikirkan. Kata-kata yang diucapkan partisipan merupakan data yang berguna bagi manajer SDM untuk memahami apa yang dipikirkan karyawan.

b. Tes Melengkapi Kalimat

Sesuai dengan namanya, melalui cara ini kalimat tidak lengkap ditampilkan ke hadapan partisipan. Selanjutnya partisipan atau karyawan diminta melengkapi kalimat yang bersangkutan. Dalam

tes ini, tidak ada kriteria benar atau salah terhadap jawaban karyawan (Istijanto, 2006:41).

3. Observasi

Teknik pengumpulan data kualitatif melalui observasi langsung sangat relevan untuk mendapatkan pola perilaku dan peristiwa yang dibutuhkan untuk mendalami masalah penelitian. Dalam bagian ini ada 2 jenis observasi yang signifikan dalam pengumpulan data penelitian kualitatif, yakni *participant observation* (observasi partisipan) dan *direct observation* (observasi langsung). Secara umum dalam *participant observation*, peneliti menjadi pemain aktif dalam lingkungan penelitian. Dalam *direct observation*, peneliti hanya mengamati/melihat langsung perilaku/fenomena tersebut tanpa terlibat langsung ke dalam kehidupan partisipan.

Observasi Langsung (*Direct Observation*) Observasi pada dasarnya merupakan proses sistematis dalam mencatat dan merekam berbagai peristiwa, sikap, dan perilaku yang diamati peneliti kualitatif dalam setting penelitiannya. (Marshall & Rossman, 1999) dalam Bandur, 2014:93) menyebut kegiatan ini dengan istilah field notes, yakni deskripsi yang detail, konkrit, dan tanpa penilaian peneliti terhadap apa yang diteliti termasuk tindakan-tindakan dan interaksi yang ditemukan peneliti dalam proses pengumpulan data. Istilah langsung dalam observasi langsung hendak memberikan tekanan bahwa peneliti hadir dalam peristiwa yang sedang berlangsung, Jika peneliti tidak secara langsung menyaksikan peristiwa yang terjadi, observasi tidak langsung (*indirect observation*) masih dapat dilakukan.

4. Dokumentasi Foto

Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau human resources, melalui observasi dan wawancara. Akan tetapi ada pula sumber bukan manusia (non-human resources) di antaranya dokumen, foto, dan bahan statisitk.

Melakukan penelitian kualitatif tidak berarti hanya melakukan observasi dan wawancara, walaupun kedua cara itu yang paling dominan. Bahkan dokumentasi juga perlu mendapat perhatian selayaknya (Harun, 71: 2007).

Selanjutnya peneliti kualitatif perlu mengetahui dalam konteks apa sebaiknya menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, Pertama-tama, dapat menggunakan teknik ini untuk secara lebih mendalam memahami peristiwa (kondisi kegiatan, proses, interaksi, prilaku, sikap) yang sedang terjadi atau berlangsung. Dalam konteks ini, dapat merekam dan membuat catatan terhadap kegiatan yang sedang langsung keadaan fisik setting penelitian. Keadaan fisik ini dapat membantu peneliti untuk mendeskripsikan hal-hal nyata yang terdapat dalam setting penelitian. Selain itu, teknik ini dapat dikatakan ideal ketika peneliti tidak memiliki akses langsung terhadap partisipan berlangsung,

Teknik ini juga efektif digunakan ketika peneliti hendak melihat atau partisipan tidak bersedia untuk di wawancara Konteks penggunaan observasi langsung memiliki kaitan dengan keuntungan dan kelemahan penggunaan teknik ini dalam penelitian kualitatif. Salah satu manfaat utama dengan menggunakan teknik ini ialah bahwa peneliti dapat mengumpulkan data kualitatif pada saat bersamaan dengan peristiwa, sikap, prilaku, kejadian itu berlangsung.

3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Denzin (1978) dalam Moleong (2014:330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton, 1987: 331 dalam Moleong, 2014:330). Hal itu dapat dicapai dengan jalan (1) membandingkan data pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Pada triangulasi dengan metode, menurut Patton (1987:329) dalam Moleong (2014:331), terdapat dua strategi yaitu: 1) Pengecekan derajat

kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan 2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

Teknik triangulasi jenis ketiga ini ialah dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pemanfaatan pengamat lainnya membantu mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data. Cara lain ialah membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya.

Triangulasi dengan teori, menurut Lincoln dan Guba (1981:307) dalam Moleong (2014:331), berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Di pihak lain, Patton (1987:327) dalam Moleong (2014:331) mengemukakan berpendapat lain, yaitu bahwa hal itu dapat dilaksanakan dan hal itu dinamakannya penjelasan banding (*rival explanation*).

Jadi *triangulasi* berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat me-*recheck* temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan:

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan,
2. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data,
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

3.7. Analisis Data

Analisis Data Kualitatif (Bogdan & Biklen, 1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data secara kualitatif bersifat memaparkan hasil temuan secara mendalam melalui pendekatan bukan angka atau nonstatistik. Analisis ini cenderung mengakomodasi setiap data atau tanggapan responden yang diperoleh selama pengumpulan data agar mampu memperkaya wawasan (*insight*) manajer. Analisis ini cenderung dilakukan untuk data yang bersifat kualitatif yang dikumpulkan dari riset eksplorasi seperti wawancara, diskusi grup terfokus, atau teknis proyeksi. Data yang dikumpulkan dari riset eksploratori cenderung berupa kata-kata atau kalimat yang disampaikan peserta. Data ini sering kali disebut data verbatim (Sudman dan Blair, 1998).

Data atau kata-kata yang diungkapkan karyawan selanjutnya dianalisis dengan meringkas atau meringkas untuk menghasilkan temuan yang lebih bermakna dan mudah dipahami. Rangkuman bisa berupa faktor-faktor yang melandasi variabel SDM, dengan adanya hubungan dari beberapa variabel SDM, atau komponen-komponen pembentuknya.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Situs Penelitian

Maret 1915 dan dikenal dengan nama “Welding Leideng Verordening” Kota Besar Malang. Pada awal kegiatan penyediaan air, luas wilayah yang dilayani kira-kira meliputi luas Kecamatan Klojen sekarang, dengan sumber-sumber air di daerah Batu masing-masing Sumber Binangun (184 l/detik), Sumber Karangan (40 l/detik), Sumber Summersari (40 l/detik) dengan total kapasitas produksi keseluruhan sebesar 264 l/detik.

Setelah diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kotamadya Malang, pengelolaan dan penyediaan air bersih ditangani dua instansi yaitu Dinas Pekerjaan Umum Daerah yang menangani bidang teknik dan Dinas Pendapatan yang menangani bidang administrasi dan keuangan. Pengelolaan Perusahaan oleh dua instansi tersebut tidak mengalami perkembangan yang menggembirakan karena birokrasi dan pengelolaan anggaran tidak menunjukkan satu visi yang dapat menyelesaikan kendala-kendala yang dihadapi untuk berkembang.

Seiring dengan perkembangan Kota Malang dan perkembangan jumlah penduduk, maka pada tanggal 18 Desember tahun 1974 diterbitkan Peraturan Daerah No.11 Tahun 1974 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum dan dengan terbitnya Peraturan Daerah tersebut, maka Unit Air Minum berganti nama dan status menjadi Perusahaan Daerah Air Minum yang berbadan hukum sebagaimana diatur oleh UU No. 5/1962 mengenai Perusahaan Daerah. Peraturan

Daerah ini dilakukan addendum pada tahun 1984 dengan Peraturan Daerah No. 2 Tahun 1984.

Pada awal berdirinya, PDAM Kotamadya Malang menempati kantor di Jl. Diponegoro. Pada tahun 1983 kantor pelayanan pindah ke Jl. A.Yani 153. Terakhir kali sejak tahun 1996 sampai sekarang kantor pusat berada di Jl. Terusan Danau Sentani No.100 Malang. Kantor dibangun dari dana internal Perusahaan sedangkan tanahnya masih menempati tanah milik Pemerintah Daerah Kota Malang.

4.1.1. Latar Belakang Perusahaan

Air merupakan sumber kehidupan yang sangat penting bagi setiap manusia dan seluruh makhluk hidup di dunia. Saat ini keberadaan sumber air dan cara pendistribusian air semakin mendapatkan perhatian seluruh pihak yang berkepentingan karena semakin terbatasnya sumber air yang layak untuk kehidupan manusia dan kesadaran bahwa air merupakan hak setiap warga yang harus disediakan oleh pemerintah.

Air dalam jumlah cukup (kuantitas), dengan kandungan unsur yang memenuhi syarat kesehatan (kualitas), tersedia setiap saat dibutuhkan (kontinuitas) dan dengan biaya wajar (keterjangkauan) merupakan harapan seluruh masyarakat pengguna air. Rendahnya salah satu persyaratan dari empat persyaratan pelayanan air tersebut mengakibatkan tidak puas masyarakat terhadap pelayanan air.

Melalui Peraturan Daerah Kotamadya Malang Nomor 11 Tahun 1974, Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Malang didirikan dan diberi tugas

oleh Pemerintah Daerah untuk melakukan kegiatan penyediaan air bagi masyarakat Kota Malang. Pendirian tersebut sekaligus menunjukkan keinginan yang besar dari Pemerintah Kotamadya Malang pada saat itu untuk dapat memberikan pelayanan air yang lebih baik karena dilaksanakan oleh instansi yang lebih tepat.

Penduduk berkembang dengan sangat dinamis baik dari sisi jumlah maupun dari sisi kualitas yang mengakibatkan berubahnya tuntutan yang semakin meningkat. Dengan pertumbuhan penduduk 0,9% per tahun maka PDAM Kota Malang harus berpacu menambah pelanggan agar tingkat cakupan tidak menurun karena penambahan penduduk yang lebih cepat dari kemampuan pengembangan pelayanan. Di sisi lain rata-rata tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan keterbukaan informasi mengakibatkan PDAM Kota Malang harus siap menghadapi tuntutan masyarakat untuk menyediakan pelayanan sesuai standar yang ditentukan oleh peraturan yang berlaku.

Dinamisnya perkembangan penduduk menjadi dorongan bagi PDAM Kota Malang untuk mengukur sejauh mana kemampuan Perusahaan saat ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini dan kemungkinan perkembangan kebutuhan di masa mendatang. Antisipasi pemenuhan ini tidak bisa dipandang sepele tetapi menuntut tanggung jawab yang besar dan merupakan masalah strategis yang mungkin tidak hanya dapat diselesaikan sendiri oleh PDAM secara internal tetapi juga memerlukan dukungan para stakeholder.

Oleh karena itulah diperlukan suatu perencanaan yang komprehensif, mendalam dan terbuka terhadap masukan dari eksternal yang meliputi semua

aspek yang menentukan keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat. Perencanaan itu dituangkan dalam bentuk Business Plan yang direncanakan untuk mengantisipasi kegiatan usaha pelayanan mulai tahun 2015 sampai dengan 2019.

1. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Business Plan dimaksudkan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelayanan air baik dari segi cakupan maupun kualitas pelayanan dan mengidentifikasi kondisi eksisting dan kemampuan Perusahaan serta menentukan program dan kegiatan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan tersebut selama jangka waktu lima tahun mendatang berdasarkan target-target tertentu sesuai dengan kemampuan sumber daya yang dimiliki Perusahaan.

Penyusunan Business Plan bertujuan agar terdapat acuan dalam menentukan program secara bertahap dan komprehensif dalam program tahunan di mana terdapat target-target tertentu setiap tahunnya dan sebagai sarana komunikasi dan koordinasi baik internal maupun eksternal, serta sebagai sarana untuk mengevaluasi dan mengukur kinerja Perusahaan.

2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Business Plan PDAM Kota Malang Tahun 2015 – 2019 adalah: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang Nomor 7 tahun 2004 tentang Sumber Daya Air; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem

Penyediaan Air Minum; Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 294/PRT/M/2005 tentang Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum; Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 12/PRT/M/2010 tentang Pedoman Kerjasama Pengusahaan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum; Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada PDAM; Peraturan Walikota Malang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Sistem Penyediaan Air Minum Kota Malang. Peraturan Walikota Malang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Minum Kota Malang.

3. Ruang Lingkup Penyusunan

Penyusunan Business Plan dilakukan dengan menghimpun data dan melakukan diskusi baik internal maupun eksternal untuk memperoleh informasi yang memadai dan relevan untuk bahan penyusunan. Adapun ruang lingkup yang akan dituangkan dalam Business Plan PDAM Kota Malang tahun 2015-2019 adalah:

Identifikasi kondisi saat ini sebagai acuan untuk melakukan perbaikan dan mengukur seberapa besar kemampuan Perusahaan untuk mencapai sasaran tertentu pada lima tahun mendatang.

Evaluasi terhadap kondisi saat ini baik internal maupun eksternal. Evaluasi internal dilakukan dengan memperhatikan indikator-indikator kinerja yang lazim dipergunakan dalam mengevaluasi kinerja PDAM.

Evaluasi kondisi eksternal dilakukan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan Perusahaan.

Berdasarkan evaluasi internal dan eksternal, Perusahaan memilih alternatif strategi yang akan dijalankan. Strategi-strategi yang telah ditetapkan kemudian ditetapkan sasaran yang ingin dicapai secara bertahap beserta indikator kinerja setiap tahunnya. Program-program kemudian ditetapkan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Program-program dirinci menjadi kegiatan-kegiatan yang setiap itemnya ditetapkan anggarannya.

Berdasarkan kegiatan dan anggaran maka disusun proyeksi keuangan yang menggambarkan antara lain proyeksi laba rugi, kas dan neraca serta kelayakan keuangan.

4.1.2. Visi & Misi PDAM Kota Malang

1. Visi

Visi Perusahaan adalah *“Menjadi perusahaan air minum yang sehat dan dibanggakan dengan pelayanan prima yang berkelanjutan”*.

Perusahaan yang sehat dan dibanggakan adalah perusahaan yang memiliki kinerja yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan stakeholder dan menjaga keseimbangan antara kepentingan perusahaan dan kepentingan stakeholder. Terpenuhinya kebutuhan stakeholder menjadikan stakeholder bangga dan merasa ikut memiliki terhadap Perusahaan. Dengan memenuhi kebutuhan stakeholder secara seimbang maka diharapkan Perusahaan dapat terus menjadi perusahaan yang sehat dan dibanggakan baik pada saat ini maupun dalam jangka panjang.

2. Misi

Menyediakan pelayanan air minum yang prima dan berkelanjutan dengan harga yang terjangkau kepada masyarakat Kota Malang.

- a) Memberikan kontribusi penghasilan kepada Pemerintah Kota Malang dari bagian laba usaha perusahaan.
- b) Melaksanakan peran aktif dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan pelestarian lingkungan”.

Dengan misi tersebut Perusahaan akan menyediakan pelayanan air minum yang memenuhi kriteria kuantitas, kualitas dan kontinuitas bukan hanya untuk saat ini tetapi untuk seterusnya selama Perusahaan ada dengan harga yang terjangkau sehingga semua masyarakat bisa menikmati air minum bukan hanya masyarakat yang secara ekonomi berkecukupan.

Perusahaan yang dikelola dengan efektif dan efisien oleh manajemen yang profesional akan mampu memperoleh keuntungan yang wajar. Sesuai ketentuan yang berlaku maka Perusahaan akan memberikan kontribusi berupa bagian laba untuk mendukung Pendapatan Asli Daerah yang akan dipergunakan untuk pembangunan Kota Malang dan kepentingan masyarakat.

Dengan semakin luasnya pelayanan Perusahaan kepada seluruh masyarakat Kota Malang maka Perusahaan turut berperan aktif dalam mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui penyediaan air minum yang memenuhi syarat kesehatan sehingga masyarakat terhindar dari penyakit dan lebih produktif. Perusahaan juga akan berperan aktif dalam upaya pelestarian lingkungan baik yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi

ketersediaan air baku melalui kerja sama dengan instansi terkait dan kelompok masyarakat.

4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan ditetapkan oleh Direksi setelah mendapatkan persetujuan dari Dewan Pengawas. Organisasi perusahaan dipimpin oleh tiga orang direksi yang terdiri dari Direktur Utama, Direktur Administrasi dan Keuangan dan Direktur Teknik. Selain membawahi dua direktur bidang, Direktur Utama membawahi langsung lima pejabat setingkat manajer yaitu:

1. Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan
2. Kepala Pusat Sistem Informasi Manajemen
3. Kepala Satuan Pengawasan Internal
4. Staf Ahli Bidang Administrasi dan Keuangan
5. Staf Ahli Bidang Teknik

Kecuali Kepala Satuan Pengawasan Internal yang membawahi auditor, masing-masing Kepala Pusat/Kepala/Manajer membawahi beberapa kepala bidang/asisten manajer. Beberapa asisten manajer dibantu oleh Supervisor.

Saat ini jumlah pegawai perusahaan sebanyak 341 orang terdiri seluruhnya pegawai tetap. Dari tahun ke tahun jumlah pegawai mengalami pengurangan. Pengurangan pegawai tidak berarti kualitas pelayanan Perusahaan menjadi menurun karena tugas-tugas diatur sedemikian rupa sehingga pelayanan dapat tetap berjalan normal.

Adapun tugas dan wewenang masing-masing bagian dari struktur organisasi adalah:

1. Direktur Utama

Direktur Utama mempunyai tugas merencanakan, mengelola, mengawasi dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional perusahaan. Direktur Utama dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Walikota melalui Dewan Pengawas. Direktur Utama membawahi Direktur Administrasi dan Keuangan, Direktur Teknik, Kepala Satuan Pengawasan Internal, Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan, Kepala Pusat Sistem Informasi, Staf Ahli Bidang Administrasi dan Keuangan dan Staf Ahli Bidang Teknik.

1. Direktur Administrasi dan Keuangan

Direktur Administrasi dan Keuangan mempunyai tugas merencanakan, mengelola dan mengendalikan program di bidang keuangan, administrasi umum, sumber daya manusia, hubungan pelanggan dan layanan pengadaan.

2. Direktur Teknik

Direktur Teknik mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan program di bidang teknik, yang meliputi perencanaan teknik,

produksi, jaringan pipa pelanggan, perawatan, pengawasan pekerjaan, dan air tak berekening.

3. Kepala Satuan Pengawasan Internal

Kepala Satuan Pengawasan Internal mempunyai tugas merencanakan, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan pengawasan.

4. Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan

Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan penelitian dan pengembangan Perusahaan.

5. Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Administrasi dan Keuangan

Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Administrasi dan Keuangan mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan penelitian, perencanaan pengembangan perusahaan dalam bidang administrasi dan keuangan serta sumber daya manusia.

6. Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Teknik

Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Teknik mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan penelitian serta pengembangan dalam bidang Teknik.

7. Kepala Pusat Sistem Informasi Manajemen

Pusat Sistem Informasi Manajemen mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pemeliharaan dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen.

8. Kepala Bidang Software dan Database

Kepala Bidang Software dan Database mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan pemeliharaan dan pengembangan *Software* dan *Database*.

9. Kepala Bidang Hardware dan Network

Kepala Bidang Hardware dan Network mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan pemeliharaan Hardware dan Network.

10. Staf Ahli Bidang Administrasi dan Keuangan

Staf Ahli Bidang Administrasi dan Keuangan mempunyai tugas membantu Direktur Utama untuk mengembangkan perusahaan dalam bidang Administrasi dan Keuangan.

11. Staf Ahli Bidang Teknik

Staf Ahli Bidang Teknik mempunyai tugas membantu Direktur Utama untuk mengembangkan perusahaan dalam bidang Teknik.

12. Manajer Umum

Manajer Umum mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan untuk mengembangkan perusahaan dalam bidang kehumasan, sarana dan prasarana, hukum dan logistik gudang.

13. Asisten Manajer Hubungan Masyarakat

Asisten Manajer Hubungan Masyarakat mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan di bidang kehumasan dan tata usaha.

14. Asisten Manajer Sarana dan Prasarana

Asisten Manajer Sarana dan Prasarana mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan di bidang urusan sarana, prasarana, dan administrasi inventaris Perusahaan.

15. Asisten Manajer Hukum

Asisten Manajer Hukum mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan di bidang hukum dan peraturan Perusahaan.

16. Asisten Manajer Gudang

Asisten Manajer Gudang mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan penyimpanan dan pendistribusian barang gudang.

17. Manajer Sumber Daya Manusia

Manajer Sumber Daya Manusia mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pemberdayaan dan pengembangan pegawai, kegiatan evaluasi kinerja pegawai, serta kegiatan peningkatan kesejahteraan pegawai.

18. Asisten Manajer Pengembangan Sumber Daya Manusia

Asisten Manajer Pengembangan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan rekrutmen pegawai, administrasi pegawai, pemberdayaan dan pengembangan sumber daya manusia.

19. Asisten Manajer Kesejahteraan Pegawai

Asisten Manajer Kesejahteraan Pegawai mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan penggajian dan peningkatan kesejahteraan pegawai.

20. Asisten Manajer Penilaian Kinerja

Asisten Manajer Penilaian Kinerja mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan penilaian kinerja pegawai berdasarkan sasaran kerja dan perilaku pegawai.

21. Manajer Keuangan

Manajer Keuangan mempunyai tugas merencanakan anggaran pendapatan dan belanja Perusahaan, merencanakan dan mengawasi kegiatan administrasi keuangan, evaluasi pelaksanaan anggaran, menyajikan laporan dan hasil analisa keuangan serta pengembangan perusahaan di bidang keuangan.

22. Asisten Manajer Perencanaan dan Analisa Keuangan

Asisten Manajer Perencanaan dan Analisa Keuangan mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan penyusunan rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Perusahaan, menganalisa permintaan penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Perusahaan serta kinerja keuangan Perusahaan.

23. Asisten Manajer Akuntansi dan Rekening

Asisten Manajer Akuntansi dan Rekening mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan akuntansi keuangan dan administrasi rekening.

24. Asisten Manajer Kas dan Penagihan

Asisten Manajer Kas dan Penagihan mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan administrasi penerimaan dan pengeluaran keuangan

25. Manajer Hubungan Pelanggan

Manajer Hubungan Pelanggan mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pelayanan, pencatatan pemakaian air, pemasaran, dan penertiban.

26. Asisten Manajer Pelayanan

Asisten Manajer Pelayanan mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan pelayanan kepada pelanggan dan atau masyarakat.

27. Manajer Pemasaran

Asisten Manajer Pemasaran mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan pemasaran dan sambungan baru.

28. Asisten Manajer Pencatatan Pemakaian Air

Asisten Manajer Pencatatan Pemakaian Air mempunyai tugas mengaTur dan mengendalikan kegiatan pengamatan dan pencatatan pemakaian air pelanggan.

29. Asisten Manajer Penertiban

Asisten Manajer Penertiban mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan penertiban terhadap pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan dan atau non pelanggan Perusahaan.

30. Manajer Pengadaan

Manajer Pengadaan mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pelayanan dan pembinaan dalam pengadaan barang atau jasa baik secara manual maupun elektronik.

31. Asisten Manajer Pengadaan Jasa Konstruksi dan Jasa Konsultasi

Asisten Manajer Pengadaan Jasa Konstruksi dan Jasa Konsultasi mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan pengadaan jasa konstruksi dan jasa konsultasi.

32. Asisten Manajer Pengadaan Barang dan Jasa Lainnya

Asisten Manajer Pengadaan Barang dan Jasa Lainnya mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan pengadaan barang dan jasa lainnya.

33. Manajer Perencanaan Teknik

Manajer Perencanaan Teknik mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pengembangan instalasi air minum dan pemeliharaan aset Perusahaan.

34. Asisten Manajer Perencanaan Konstruksi

Asisten Manajer Perencanaan Konstruksi mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan perencanaan konstruksi dan non konstruksi.

35. Asisten Manajer Perencanaan Aset

Asisten Manajer Perencanaan Aset mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan penilaian terhadap aset-aset perusahaan yang ada sampai dengan merencanakan tindaklanjut penilaian terhadap aset yang ada.

36. Manajer Produksi

Manajer Produksi mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pengolahan air serta menjaga kuantitas, kualitas dan kontinuitas.

37. Asisten Manajer Pengendalian Air Baku dan Kualitas Air

Asisten Manajer Pengendalian Air Baku dan Kualitas Air mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan penyediaan air baku dan memelihara sumber air serta lingkungannya.

38. Asisten Manajer Perpompaan

Asisten Manajer Perpompaan mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan pemeliharaan dan pengendalian kelancaran operasi pompa, genset dan lingkungannya.

39. Manajer Jaringan Pipa Pelanggan

Manajer Jaringan Pipa Pelanggan mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pengembangan jaringan pipa dan meter pelanggan.

40. Asisten Manajer Pengembangan Jaringan

Asisten Manajer Pengembangan Jaringan mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan pengembangan jaringan

41. Asisten Manajer Meter

Asisten Manajer Meter mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan pengendalian meter yang meliputi tutup, buka, ganti meter, pindah letak meter air dan penertiban letak meter air pelanggan.

42. Manajer Perawatan

Manajer Perawatan mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan perawatan pipa, jalan, bangunan dan mekanik, elektrik.

43. Asisten Manajer Perawatan Pipa Wilayah 1

Asisten Manajer Perawatan Pipa Wilayah 1 mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan perawatan pipa dan perbaikan jalan pada wilayah yang menjadi tanggungjawabnya.

44. Asisten Manajer Perawatan Pipa Wilayah 2

Asisten Manajer Perawatan Pipa Wilayah 2 mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan perawatan pipa dan perbaikan jalan pada wilayah yang menjadi tanggungjawabnya.

45. Asisten Manajer Perawatan Bangunan, Mekanik dan Elektrik

Asisten Manajer Perawatan Bangunan, Mekanik dan Elektrik mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan perawatan bangunan, mekanik, dan elektrik.

46. Manajer Pengawasan Pekerjaan

Manajer Pengawasan Pekerjaan mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pengawasan pelaksanaan pekerjaan atau pengadaan agar dapat berjalan dengan lancar, efektif dan dapat dipertanggung jawabkan.

47. Asisten Manajer Pengawasan Pengadaan Barang

Asisten Manajer Pengawasan Pengadaan Barang mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan pengawasan pelaksanaan pekerjaan pengadaan barang.

48. Asisten Manajer Pengawasan Pekerjaan Konstruksi

Asisten Manajer Pengawasan Pekerjaan Konstruksi mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan pengawasan pelaksanaan pekerjaan bidang konstruksi.

49. Manajer Kehilangan Air

Manajer Kehilangan Air mempunyai tugas merencanakan dan mengawasi kegiatan pengendalian aliran air pada jaringan pipa distribusi dan menurunkan tingkat kehilangan air.

50. Asisten Manajer Pengendalian Jaringan

Asisten Manajer Pengendalian Jaringan mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian distribusi air.

51. Asisten Manajer Pengendalian Kehilangan Air

Asisten Manajer Pengendalian Kehilangan Air mempunyai tugas mengatur dan mengendalikan kegiatan pendeteksian atau pencarian kehilangan air secara aktif untuk menurunkan tingkat kehilangan air.

4.1.4. Ruang Lingkup Kegiatan Perusahaan

PDAM Kota Malang bergerak pada bidang pelayanan jasa pendistribusian air. Air didistribusikan melalui pipa-pipa saluran PDAM yang tersambung ke rumah masing-masing pelanggan. Bidang usaha PDAM terdiri dari dua, yaitu pelayanan jasa distribusi air dan non air. Pelayanan jasa non air adalah biaya diluar rekening air, seperti:

- a) Pasang Baru
- b) Pindah Meter
- c) Tutup Tetap
- d) Pemeriksaan Kualitas Air
- e) Ganti Stop Kran
- f) Ganti Nama
- g) Buka Kembali

Dari perwujudan peningkatan pelayanan, PDAM Kota Malang telah menyediakan air kran siap minum (ZAMP) (Zona Air Minum Prima). Pada program ZAMP ini, air bisa langsung diminum dari kran tanpa harus melalui proses pengolahan secara konvensional yaitu dengan cara dimasak. ZAMP berada di zona atau wilayah khusus yang sudah dirancang menjadi wilayah air siap minum dan air yang disalurkan ke wilayah tersebut adalah memenuhi syarat.

Ada beberapa jenis pelayanan yang diberikan PDAM Kota Malang kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, jenis-jenis pelayanan tersebut adalah:

- a. Melayani kebutuhan air minum kepada pelanggan.
- b. Sambungan baru.
- c. Pembayaran Rekening Air Minum.
- d. Pemeriksaan Kualitas Air.
- e. Tutup Tetap Atas Permintaan Pelanggan.
- f. Uji Akurasi Meter Air.

4.2.Paparan Data

Peneliti ini menggunakan kualitatif Peneliti telah melakukan observasi di lapangan dengan kegiatan wawancara dan melihat keadaan sekitar lapangan. Dengan mengajukan beberapa pertanyaan untuk responden yang mempunyai andil atau yang mempunyai kewajiban terhadap karyawan yakni pada bagian kesejahteraan pegawai dan pengembangan SDM. Pada penelitian kualitatif peneliti dituntut untuk menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan, dan dilakukan oleh sumber data. Pada penelitian kualitatif peneliti bukan sebagaimana sebenarnya apa yang dipikirkan peneliti, tetapi berdasarkan sebagaimana adanya yang terjadi di lapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh sumber data. Dengan melakukan peneliti melalui pendekatan deskriptif maka peneliti harus memaparkan, menjelaskan menggambarkan data yang data yang diperoleh oleh peneliti melalui wawancara mendalam yang dilakukan dengan para informan.

Temuan yang ada di lapangan, berupa motivasi kerja yang berorientasi pada gaji atau insentif yang diberikan perusahaan untuk semua karyawan. Selain itu adanya reward dan punishment menjadi faktor tertentu dalam motivasi karyawan. Karena semakin baik dan bagus dalam bekerja maka akan mendapatkan reward dari perusahaan, bisa berupa insentif atau berupa promosi untuk naik jabatan. Serta adanya kegiatan keagamaan guna menunjang motivasi karyawan dari sisi kerohanian atau spiritualitas. Berikut informasi informan yang telah di wawancara:

Tabel 4.2. Informasi Responden

No.	Nama	Jabatan
1.	Aritono, SE	Assman. Pengembangan SDM
2.	Drs. Samsul Hadi	Assman. Kesejahteraan Pegawai
3.	Nunuk Umiyati	Staf Assman. Pengembangan SDM
4.	Kholili	Security

Berikut adalah paparan hasil wawancara dengan Asisten Manajer Pengembangan SDM, Asisten Manajer Kesejahteraan Pegawai, Staf Asisten Manajer Pengembangan SDM dan Security di PDAM Kota Malang. Hasil wawancara dengan Bapak Aritono, SE selaku Asisten Pengembangan SDM, mengatakan bahwa:

“Praktik Ibadah tergantung orangnya, tidak selalu berjamaah. Akan tetapi perusahaan memberikan fasilitas berupa Masjid untuk beribadah. Walaupun berjamaah tidak cukup menampung untuk keseluruhan jamaah, maka dari itu biasanya bergantian untuk solat berjamaah.”

Sama halnya dengan hasil wawancara dengan Bapak Samsul Huda selaku Asisten Manajer Kesejahteraan Pegawai, menyatakan:

“Kebebasan bagi pegawai untuk seluas-luasnya dalam beribadah tanpa batasan apalagi pas waktu sholat selalu tepat waktu”

Maka dari itu praktik ibadah di PDAM Kota Malang, tidak memaksakan kehendak karyawan dalam beribadah. Hanya dengan kesadaran diri sendiri

sebagai insan yang beriman dan mengikuti segala perintahNya serta menjauhi laranganNya. Atasan pun memberi kebebasan dalam beribadah bagi semua karyawan dikarenakan tidak semua karyawan beragama Islam. Dari sinilah terlihat saling toleransi antar umat beragama di PDAM Kota Malang.

4.2.1. Motivasi Ibadah dan Sedekah di PDAM Kota Malang

Berdasarkan wawancara dengan bapak Aritono, SE selaku Asisten Manajer Pengembangan SDM (20/05/2019) mengungkapkan:

“Perlakuan-perlakuan yang diberikan kepada karyawan baik berupa kesempatan, mendapatkan pendidikan, pelatihan, kesempatan untuk naik jenjang yang lebih tinggi, itulah hal-hal yang bisa dikatakan motivasi. Manfaat motivasi menurut beliau memberikan dorongan untuk karyawan agar bekerja lebih giat.”

Selanjutnya beliau menjelaskan bagaimana mekanisme perusahaan dalam mengukur motivasi karyawan. Perusahaan mempunyai program yaitu sasaran mutu, untuk menunjang sasaran mutu, semua pegawai punya target masing-masing, target pegawai ini harus menunjang sasaran mutu, dalam mencapai target tadi maka ada plus minusnya, plusnya adalah ketika target-target itu tercapai dia akan mendapatkan reward, berupa insentif akan memicu motivasi, tapi konskuensinya jika tidak tercapai akan mendapatkan sanksi, atau punishment”. Insentif kerja, peluang untuk mendapatkan promosi jabatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Samsul Huda selaku Asisten Manajer Kesejahteraan Pegawai mengutarakan bahwa:

“Motivasi adalah sesuatu bagian dari harapan yang dapat menimbulkan semangat kerja, kadang kan ada yang kerja cari makan aja, jadi kalau dianggap

kerja itu bagian dari ibadah itu lebih semangat lagi jadi tanpa pamrih meskipun kita mengharapkan yang lebih”.

Motivasi itu sesuatu bagian atau harapan pendapatan, bekerja dianggap sebagai ibadah jadi tanpa pamrih meskipun mengharapkan lebih dari apa yang didapatkan. Apalagi motivasi yang tepat sasaran dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dari pihak perusahaan motivasi yang diberikan berupa pendapatan dan insentif. Sedangkan dalam bentuk motivasi ibadah dan sedekah, beliau menyatakan adanya siraman rohani setiap 3 bulan sekali, dan sebelum pekerjaan dimulai, ada kegiatan istighosah pada jumat pagi dalam setiap minggunya.

Paparan hasil wawancara dengan Bapak Aritono mengenai gairah sedekah “Gairah motivasi sedekah menurut beliau merupakan kewajiban yang diberikan, ketika orang tersebut mendapatkan rejeki maka harus mengeluarkan zakat atau infaq. Dan beliau mengiyakan bahwa motivasi ibadah dan sedekah mampu meningkatkan kepuasan kerja. Sedangkan untuk mengukur kepuasan karyawan, ada bagian Litbang untuk mengolah datanya. Dengan mendownload aplikasi guna mengetahui seberapa puasny pelayanan yang diberikan.”

Hasil wawancara dengan bapak Samsul Huda, beliau menyampaikan bahwa “Namun di sisi lain, motivasi dari segi ibadah dan sedekah tidak terlalu ditekankan akan tetapi perusahaan memberi fasilitas berupa tempat ibadah untuk kegiatan solat berjamaah dan istighosah pada setiap jumat pagi di setiap minggu. Juga ada kegiatan setiap 3 bulan sekali yakni siraman rohani atau ceramah keagamaan untuk seluruh karyawan. Guna untuk memberi motivasi spiritual

kepada karyawan, karena bekerja bukan hanya untuk mendapatkan gaji, namun bekerja merupakan ibadah bagi umat Muslim dalam menjalani hidupnya.

Berdasarkan wawancara dengan Bu Nunuk selaku Staf Asisten Manajer Pengembangan SDM menyampaikan bahwa:

“Motivasi yang diberikan perusahaan berupa insentif dan promosi untuk naik tingkat jabatan. Dengan begitu maka karyawan akan termotivasi untuk bekerja lebih giat dan dengan hasil yang maksimal.”

Maksudnya dengan pekerjaan yang kiat bagus maka ada peluang untuk naik jabatan dengan promosi. Serta adanya insentif bagi karyawan yang kiat bekerja. Dari segi motivasi ibadah, ibu tersebut sangatlah senang membantu teman-teman yang hendak meminta izin untuk penelitian ataupun magang di PDAM. Karena merupakan tugasnya dan bernilai ibadah. Serta adanya penggalangan dana untuk sedekah setiap jumatnya. Pada setiap 3 bulan sekali diadakan siraman rohani untuk meningkatkan motivasi spiritual karyawan.

Sedangkan gairah bersedekah dikatakan oleh Bapak Samsul Huda sebagai berikut:

“Dalam beberapa penemuan, disebutkan bahwa motivasi sedekah ini berlangsung dengan penarikan infaq terhadap setiap karyawan. Berlangsung sekitar 10 tahun lamanya, terdapat kegiatan gerakan sedekah untuk seluruh karyawan, namun hal tersebut terkendala oleh SPI yang belum ditentukan atau belum adanya kejelasan yang kuat. Sehingga saat ini hanya kemauan orang tersebut untuk memberikan sedekah yang berupa infaq atau zakat. Selain itu bentuk sedekah tidak hanya dari itu saja, namun bisa dari hal-hal yang mudah

seperti saling sapa, senyum dan bersalaman. Itu merupakan sebagian kecil dari sedekah yang tak harus berupa materiil.”

Motivasi Sedekah bisa dikaitkan dengan keimanan seseorang, semakin kuat imannya maka semakin besar gairah motivasi sedekahnya. Bukan dilihat dari seberapa besar jabatannya di perusahaan. Jika ia mempunyai kesadaran diri terhadap hartanya maka ia akan mengeluarkannya dengan berbagai bentuk, seperti infaq, zakat dan lain sebagainya. Seseorang yang demikian itu berpikiran bahwa yang dimiliki saat ini di dunia hanya sementara dan sebagian rezeki yang di dapatnya ada hak orang lain yang berhak diberi.

Motivasi Ibadah dan Sedekah bisa disebut juga dengan istilah Motivasi Spiritual yang semata-mata karena Allah SWT. Motivasi Spiritual merupakan motivasi yang didasari oleh kesadaran diri tentang ketauhidan seseorang. Adanya motivasi spiritual dalam diri individu, maka individu tersebut dapat mengembangkan aktualisasi dirinya melalui peningkatan rasa percaya diri, jujur, mengembangkan cara pikir, sikap objektif, efektifitas dan kreativitas. Selain itu, individu tersebut selalu memulai setiap kegiatan atau aktivitas dengan niat ibadah serta mempertimbangkan aspek *maslahah* dalam memperoleh kesejahteraan di dunia dan akhirat (*falah*).

4.2.2. Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Kota Malang

Kepuasan kerja bisa diukur dengan sesuatu hal yang dialami individu di perusahaan tersebut. Seperti pada PDAM Kota Malang, dapat dilihat dari data yang ada dan dilihat dari perilaku atau kinerja karyawan tersebut. Dalam wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, informan mengatakan bahwa

kebanyakan individu menilai kepuasan dari segi upah atau intensif dari perusahaan. Karena dengan begitu, karyawan bisa lebih giat dalam bekerja dan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Perusahaan berusaha selalu memberi apa untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan. Termasuk memberi motivasi kerja karyawan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Setiap karyawan mempunyai motivasi kerja yang berbeda, dengan tingkat kebutuhan atau alasan masing-masing. Bekerja hanya mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan, memenuhi keinginan dan sebagainya. Ada juga yang bekerja karena ibadah tanpa memungkiri memerlukan uang dalam memenuhi kebutuhan, dan menamakannya sebagai bonus dari hasil kerja kerasnya untuk diri sendiri atau orang lain.

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka peneliti akan mendeskripsikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab permasalahan yang muncul. Spiritualitas dalam diri individu pegawai dapat mempengaruhi motivasinya dalam bekerja. Motivasi yang muncul karena adanya spiritualitas dalam diri individu pegawai disebut juga dengan motivasi spiritual. Adapun indikator-indikator motivasi spiritual pegawai PDAM Kota Malang antara lain motivasi akidah, motivasi ibadah, dan motivasi muamalat.

4.3.1. Praktik Ibadah di PDAM Kota Malang

Data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara yang dilakukan sebagai acuan dalam menjabarkan pembahasan masalah. Praktik Ibadah di PDAM Kota Malang membebaskan karyawan melakukan segala hal yang

berkaitan dengan unsur ibadah. Tidak membebankan atau melarang segala bentuk ibadah dari keyakinan yang dianut.

1. Bapak Aritono, SE (Asisten Manajer Pengembangan SDM)

Beliau menyampaikan bahwa praktik ibadah yang dilakukan oleh beberapa karyawan di sekitar beliau, merupakan orang-orang yang mengerti hakikat ibadah. Sehingga tidak menghalangi apapun yang dilakukan oleh karyawan. Bahkan mendukung adanya gerakan sholat berjamaah, namun terkendala oleh tempat ibadah yang tidak cukup menampung jamaah berskala banyak. Biasanya dibagi menjadi beberapa kloter jamaah jika sudah waktu sholat tiba. Sehingga masih bisa melaksanakan kewajiban ibadah seperti sholat dengan berjamaah.

Namun kembali pada prinsip hidup atau pemikiran individu yang berbeda-beda. Ada yang kerja hanya memenuhi kebutuhan duniawi saja ataupun hanya ingin diakui dalam lingkungannya. Individu yang sadar akan hakikat kerja yang merupakan suatu ibadah, maka dia akan mengibaratkan gaji atau insentif itu semata hanyalah bonus duniawi yang mana kita juga membutuhkannya untuk makan dan keperluan lain. Tidak dapat dipungkiri di dunia ini kita membutuhkan materi untuk memenuhi keperluan sehari-hari. Untuk memfasilitasi dalam beribadah dan bersedekah, karena semua hanyalah titipan dan akan dipertanggung jawabkan kelak di akhirat.

Dalam kehidupan setiap orang yang beriman wajib menunaikan ibadah sholat, tak terkecuali sedekah walaupun hanya dengan senyuman terhadap sesama. Hal tersebut juga terlihat dalam keseharian di PDAM Kota Malang, para karyawan segera bergegas menuju tempat ibadah yang telah disediakan pada

waktu sholat telah tiba. Berikut ini beberapa hasil wawancara dengan beberapa staff atau karyawan PDAM Kota Malang.

Sebagaimana dalam beberapa diskusi bahwa motivasi akidah karyawan merupakan motivasi yang muncul karena adanya keyakinan terhadap Tuhan, keyakinan terhadap kitab yang diturunkan oleh Tuhan, dan yakin akan keberadaan wakil Tuhan di muka bumi. Jika seseorang karyawan memiliki akidah yang kuat, maka akan melahirkan keutamaan-keutamaan yang tinggi seperti selalu dermawan, berani, jujur, ulet, tentram, bahagia yang kesemuanya akan berpengaruh pada kualitas hidup dan kinerja pegawai. Begitu pula yang terlihat di PDAM Kota Malang, dengan sifat dan perilaku yang dicerminkan menandai bahwa dia taar dalam beragama dan mengerti mengenai pentingnya akidah seorang muslim.

Ritual ibadah yang biasanya dilakukan oleh karyawan di antaranya do'a, sholat, dan puasa merupakan karakteristik khas yang seharusnya dimiliki oleh setiap manusia yang memberikan dorongan pada diri pegawai atau karyawan untuk bekerja secara religius.

Al Qur'an memotivasi setiap muslim bekerja, dalam ayatnya:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ

وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ۝١٠

“Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah dan RasulNya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Mengetahui akan yang ghaibdan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”. (QS. AT-taubah, 9:105).

2. Bapak Samsul Hadi (Asisten Manajer Kesejahteraan Pegawai)

Motivasi menurut beliau merupakan harapan yang dapat menimbulkan semangat untuk bekerja, karena apabila kerja dianggap sebagai suatu ibadah maka kesannya tidak pamrih dan ikhlas meskipun tidak dipungkiri kita mengharapkan gaji tersebut. Serta manajemen sendiri memberi ruang dengan seluas-luasnya dalam hal praktek ibadah. Bagian direksi pun ikut andil untuk mengajak karyawan segera beranjak sholat jika telah datang waktunya.

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ۝

Artinya: “Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi, dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”. (QS. Al-Jumu’ah, 62: 10)

Perusahaan memfasilitasi dengan adanya masjid guna karyawan beribadah sesuai waktunya dan mengajak untuk selalu sholat berjamaah. Selain itu adanya kegiatan siraman rohani dengan rutin dilakukan pada setiap tiga bulan sekali guna memperkuat spiritualitas karyawan. Ada pula kegiatan lainnya seperti istighosah yang biasa dilakukan pada hari jumat setiap minggunya.

Pada dasarnya motivasi dapat memacu karyawan untuk bekerja keras sehingga dapat mencapai tujuan mereka. Sedangkan dalam hal ibadah merupakan motivasi yang tidak pernah dilakukan oleh orang yang tidak memiliki agama, seperti sholat, doa, dan puasa. Jika dikaitkan dengan kegiatan bekerja, ibadah masih berada dalam taraf proses, sedangkan output dari ibadah adalah muamalah.

3. Ibu Nunuk Umiyati (Staff Asisten Manajer Pengembangan SDM)

Adanya kegiatan berupa spiritual yang diberikan oleh perusahaan berupa siraman rohani untuk seluruh karyawan setiap tiga bulan sekali diadakan. Dalam hal praktik ibadah, tergantung individu masing-masing untuk melakukannya sebab tidak adanya himbuan untuk solat berjamaah akan tetapi menurut beliau kian hari kian penuh jamaah sholatnya.

Melayani seorang atau memberi bantuan terhadap sesama menjadi sebuah kepuasan bagi beliau. Karena apa yang kita lakukan dengan ikhlas akan bernilai pahala dan dapat mempengaruhi motivasi seseorang. Ibadah bukan hanya solat doa selesai akan tetapi ada nilai yang dapat dipetik sehabis itu. Karena berkaitan dengan kebutuhan sehari-hari kita sebagai insan yang wajib menjalankan perintahNya.

4. Bapak Cholili (Security)

Menurut beliau motivasi ibadah dilihat dari kita memaknainya, karena menyikapi gaji sebagai rejeki yang harus syukuri berapapun yang diperoleh. Dari segi ibadah, beliau merasa puas dengan apa yang telah dilakukan namun kebutuhan untuk kerja dan lain sebagainya kita masih bisa mengeluh atau merasa kurang.

Pernyataan yang sama juga disampaikan beliau mengenai kegiatan siraman rohani bagi para karyawan pada setiap tiga bulan sekali, namun tidak semua satpam dapat mengikuti kegiatan tersebut dikarenakan pembagian shift yang berbeda-beda. Dan beliau pun tidak pernah ikut kegiatan tersebut karena jadwal kegiatan berbarengan dengan jadwal beliau menjaga pos satpam.

Dalam beberapa ayat suci Al-Qur'an pula menjelaskan banyak mengenai umat untuk selalu dan pandai dalam bersyukur. Al Qur'an surah Ibrahim [14] 7 sebagai berikut:

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ ۗ

“Dan (ingatlah juga) tatkala Tuhan kalian memaklumkan, “Sesungguhnya jika kalian bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepada kalian; dan jika kalian mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih.”

Orang yang bersyukur akan jauh lebih produktif, karena mereka tahu memanfaatkan resource dan peluang yang ada serta selalu merasa lebih bahagia dan optimis. Biasanya akan memanfaatkan apa yang dimiliki saat ini, sekecil apapun, sebagai bekal untuk terus maju. Pembendaharaan Allah amat luas, bersyukur pada pemberianNya itu tidak akan menambah sesuatu pun di sisiNya tapi justru akan menambah rahmatNya untuk kita. Kita yang membutuhkan syukur, bukan Allah Swt. Allah berfirman dalam QS al-Baqarah [2] 152, yaitu:

فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ ۗ

“Ingatlah kepadaKu, niscaya Aku ingat kepadamu, bersyukurlah kepadaKu, jangan kufur (dari nikmatKu).”

4.3.2. Gairah Sedekah Karyawan

Motivasi Muamalat adalah motivasi yang muncul dan berkembang karena pegawai mampu memenuhi kebutuhan primer, kebutuhan sekunder, kebutuhan bekerja dan berproduksi. Setiap manusia dituntut untuk bekerja dengan sungguh-sungguh agar dapat memenuhi kebutuhannya yang diberkati oleh Tuhan.

1. Bapak Aritono, SE (Asisten Manajer Pengembangan SDM)

Perusahaan hanya menampung kegiatan zakat atau bantuan untuk orang lain karena semua kembali pada pribadi masing-masing. Menurut beliau, motivasi sedekah tergantung individunya bagaimana menyikapi hal tersebut, karena itu sebuah kewajiban yang harus ditaati dan dilaksanakan. Karena kewajiban kita untuk mengeluarkan sebagian dari atas apa yang diperoleh supaya menjadi berkah dalam kehidupan. Apalagi zakat yang memang suatu kewajiban mengeluarkannya sebesar 2.5 % dari harta yang kita peroleh.

Sesuai perintah Allah dalam QS. An-nur [24] 56 ;

إِنَّمَا وَلِيُّكُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَالَّذِينَ ءَامَنُوا الَّذِينَ يُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَهُمْ رَاكِعُونَ

“Sesungguhnya penolong kamu hanyalah Allah, RasulNya dan orang-orang yang beriman, yang mendirikan sholat dan menunaikan zakat, seraya mereka tunduk (kepada Allah)”

2. Bapak Syamsul Hadi (Asisten Manajer Kesejahteraan Pegawai)

Mengenai sedekah beliau menyinggung adanya suatu kegiatan yang berkaitan sedekah, pada sekitar 10 tahun yang lalu terdapat gerakan sedekah dalam bentuk infaq yang dilakukan pada hari jumat setiap minggunya. Namun hal tersebut kemudian tidak terlaksana kembali karena adanya sesuatu yang terjadi di dalam perusahaan. Sehingga kesadaran pribadi masing-masinglah yang kini bergerak.

Karena setiap orang mempunyai kadar tingkat gairah sedekahnya berbeda-beda. Apapun bentuk, rupa dan harganya pasti tergantung niatnya, ikhlas memberi

tanpa meminta imbalan. Karena setiap pemberian dengan niat yang ikhlas maka akan kembali kepadanya jua dan juga selalu bersyukur dengan apa yang telah didapatkannya. Seperti dalam hadis, Rasulullah SAW menjelaskan “ setiap awal pagi, semasa terbit matahari ada dua malaikat menyeru kepada manusia di bumi. Yang satunya menyeru, ‘Ya Tuhanku, karuniakanlah? Ganti kepada orang yang membelanjakan hartanya karena Allah’. Yang satu lagi menyeru, ‘Musnahkanlah orang yang menahan hartanya.’”

Ada beberapa manfaatnya yaitu, dapat memanjangkan umur atau berkah umurnya, dapat menghapus dosa-dosa, menjadi amal yang tidak putus sampai mati, memadamkan panasnya alam kubur dan terhindar dari api neraka. Begitu istimewa bersedekah dengan beberapa keutamaannya. Begitu pula dalam firman Allah dalam QS. Al-Baqarah [2] 263 sebagai berikut:

﴿قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتَّبِعُهَا أَذَىٰ ۗ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ ۝٢٦٣﴾

“Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan, Allah Maha Kaya Lagi Maha Penyantun.”

3. Ibu Nunuk Umiyati (Staf Asisten Manajer Pengembangan SDM)

Gairah sedekah, baik bagus banyak kegiatan ke anak yatim, kita dikasihkan edaran terserah orangnya untuk santunan anak yatim ssecara berkala, hanya untuk event-event bulan ramadhan dan sebagainya untuk yang rutin bagian umum bukan perorangan.

Sedekah dalam arti memberi kepada yang hak seperti anak yatim juga tertuang dalam Al Qur’an Surah Al-Baqarah [2] 83:

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي
الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ
تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ ٨٣

“Dan (ingatlah, ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapak, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat, Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.”

Untuk itu begitu besar pahala yang dijanjikan Allah SWT untuk hambanya yang mengeluarkan zakat, sedekah dan menyantuni anak yatim. Karena sudah jelas dalam firmanNya bahwa orang yang melaksanakan kewajibannya atau dengan kata lain menghardik anak yatim tidak dapat dikatakan sebagai orang yang mendustakan agama.

4. Bapak Cholili (Security)

Mengenai gairah sedekah, beliau hanya mengemukakan bahwa atas semua yang diperoleh merupakan rejeki yang harus kita syukuri. Merasa cukup dan puas faktor yang menjadikannya semangat dalam bekerja, meskipun tidak sesuai dengan yang diinginkan. Karena orang yang mengerti akan optimis dengan apa yang telah dijanjikan Allah Swt. Terhadap hambanya. Dalam sebuah hadits diungkapkan bahwa “Sesungguhnya Allah senang jika salah seorang di antara kamu mengerjakan suatu pekerjaan dengan tekun.” HR. Al-Baihaqi.

4.3.3. Motivasi Ibadah dan Sedekah untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Malang

Dari beberapa informan yang telah diwawancarai, hampir semua mengatakan bahwa Motivasi tersebut mampu meningkatkan kepuasan kerja. Apabila karyawan tersebut mengerti dan memahami akan artinya ibadah maka ia akan senantiasa berpikir bahwa semua yang dilakukannya bernilai pahala termasuk bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup di dunia.

Sedangkan karyawan yang menjabat sebagai satpam, yakni Bapak Kholili mengutarakan bahwa motivasinya hanya dari seberapa besar pihak perusahaan memberinya gaji insentif. Hanya mengeluhkan pihak perusahaan yang tidak menaikkan gaji, karena dia bekerja hanya memenuhi kebutuhan primer, bukan dalam konteks kerja sebagai ibadah. Dan karyawan tersebut hanya berorientasi pada gaji.

Setiap tahun Perusahaan melakukan evaluasi tingkat kepuasan pegawai melalui survey yang dilakukan oleh bagian Penelitian dan Pengembangan. Survey dilakukan dengan tujuan untuk memberikan gambaran seberapa banyak pegawai yang memperoleh kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan. Survey juga dimaksudkan agar Perusahaan memperoleh umpan balik secara langsung dari pegawai tentang kebijakan Perusahaan yang mungkin perlu diperbaiki.

Penjelasan narasumber hanya mengutarakan bahwa ia cukup puas dan bahkan sangat puas dengan motivasi ibadah dan sedekah. Karena merasa bahwa dari konteks spiritual, kerja merupakan ibadah yang menjadi kewajiban setiap

muslim. Dijelaskan dalam Al-Qur'an dan Hadist sebagai berikut: At Taubah, [9] 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ

الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ۝١٠

“Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Maha Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lau diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

Serta Hadis Nabi “Barangsiapa pada malam hari merasakan kelelahan dari upaya keterampilan kedua tangannya pada siang hari maka pada malam itu ia diampuni oleh Allah”. (Hr. Ahmad).

Hal ini senada dengan apa yang disabdakan oleh Nabi Muhammad SAW, yaitu: Mencari rezeki yang halal adalah wajib sesudah menunaikan yang fardhu (seperti shalat, puasa, dan lain-lain).

Ayat dan hadist di atas menunjukkan bahwa adanya motivasi kerja yang utuh dalam Islam. Motivasi bekerja untuk mendapatkan ampunan dan ganjaran Allah adalah motivasi terbesar bagi seorang Muslim. Bekerja dalam Islam tidak hanya mengejar “bonus duniawi” namun juga sebagai amal soleh manusia untuk menuju kepada kekalahan.

Jika menilai tingkat kepuasan kerja karyawan dari motivasi ibadah dan sedekahnya, maka yang muncul hanya I'tikad baik seseorang dalam menjalankan hidupnya sebagai manusia. Manusia yang berusaha menjadi lebih baik dengan kewajiban dan hak yang ada. Kerja bernilai ibadah menjadikan orientasi hidup hanya semata-mata karena Allah, dan untuk memenuhi kebutuhan jasmani dan

rohani. Keteguhan Iman dan Taqwa juga merupakan salah faktor yang menjadikan seseorang tersebut menjalankan perintah dan menjauhi laranganNya. Kerja tanpa pamrih, serta sedekah dengan niat yang ikhlas. Mencerminkan pribadi diri yang selalu sadar dan selalu bersyukur dengan nikmat Allah yang telah diberikan kepadanya berupa sehat, iman dan ihsan.

Hubungan Kepuasan Kerja dan Motivasi bisa dikatakan sebagai peningkatan motivasi memiliki potensi dalam peningkatan kepuasan kerja. Dalam hal ini terdapat hubunganyang signifikan antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja. oleh sebab itu, apabila ingin meningkatkan kepuasan kerja, salah satu yang perlu diperhatikan adalah membangun motivasi kerja yang tinggi (Sinambela, 2015:317).

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Motivasi yang diberikan perusahaan berupa insentif dan promosi untuk naik tingkat jabatan. Dengan begitu maka karyawan akan termotivasi untuk bekerja lebih giat dan dengan hasil yang maksimal. Namun di sisi lain, motivasi dari segi ibadah dan sedekah tidak terlalu ditekankan akan tetapi perusahaan memberi fasilitas berupa tempat ibadah untuk kegiatan solat berjamaah dan istighosah pada setiap jumat pagi di setiap minggu. Juga ada kegiatan setiap 3 bulan sekali yakni siraman rohani atau ceramah keagamaan untuk seluruh karyawan. Guna untuk memberi motivasi spiritual kepada karyawan, karena bekerja bukan hanya untuk mendapatkan gaji, namun bekerja merupakan ibadah bagi umat Muslim dalam menjalani hidupnya.
2. Motivasi Sedekah bisa dikaitkan dengan keimanan seseorang, semakin kuat imannya maka semakin besar gairah motivasi sedekahnya. Bukan dilihat dari seberapa besar jabatannya di perusahaan. Jika ia mempunyai kesadaran diri terhadap hartanya maka ia akan mengeluarkannya dengan berbagai bentuk, seperti infaq, zakat dan lain sebagainya. Seseorang yang demikian itu berpikiran bahwa yang dimiliki saat ini di dunia hanya sementara dan sebagian rezeki yang di dapatnya ada hak orang lain yang berhak diberi.
3. Motivasi ibadah dan sedekah mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan dari beberapa kesimpulan hasil wawancara dan melalui observasi lapangan. Salah satu responden mengatakan bahwa iya setuju bahwa memang motivasi tersebut mampu

meningkatkan kepuasan kerja karyawan dari segi keimanan per individu. Semakin kuat imannya maka semakin memahami arti hakikat ibadah dan sedekah yang sesungguhnya.

5.2. Saran

Semua bergantung pada setiap individu, bagaimana ia meneladani serta mengamalkan apa yang ia dapat. Mengimani apa yang ia yakini bentuk dari motivasi ibadah dan sedekah yang dilakukannya. Seharusnya perusahaan menerapkan kembali apa yang dulu telah dilakukan, yakni mengumpulkan sedekah dari para karyawan sebagai hal wajib untuk diagendakan.

Semoga selanjutnya dapat menjadikan rujukan dalam penelitian-penelitian mengenai motivasi yang ditinjau dari Ibadah dan Sedekah. Karena kurangnya penelitian mengenai hal tersebut guna mengetahui sebagai orang islam seperti apa motivasinya dalam bekerja. Bukan hanya mengejar materi saja namun semata-mata mengejar ridhoNya. Semoga bermanfaat dengan hasil yang dirasa belum sempurna ini guna melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Qurrotul'Aini. (2011) Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Muslim (Studi Kasus di Dedy Jaya Plaza Ketanggungan Brebes).
- Afrizal. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: sebuah upaya mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Ali, Abbas J. (2009). Levels of Existence and Motivation in Islam.
- Al-Qur'anul Karim.
- Anogara, Bhirawa, Prasetyo, Ari. (2015) Motivasi Kerja Islam dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya.
- Bandur, Agustinus. (2014). *Penelitian Kualitatif metodologi, desain, dan teknik analisis data dengan Nvivo 10*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Caputro, Andrea. (2017). Religious Motivation, Nepotism and Conflict Management in Jordan.
- Fauzia, Ika Yunia & Abdul Kadir Riyadi. (2014). Prinsip Dasar Ekonomi Islam perspektif maqashid al-syariah. Jakarta: Kencana.
- Istijanto. (2006). *Riset Sumber Daya Manusia* (cet. ke-2). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jusmaliani. (2011). *Sumber Daya Insani*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasrih, M. Lukman. (2010). Analisis Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan.
- Khan, M. Burdbar., Nisar, Naem (2012), Human Resources Development, Motivation and Islam.

- Mujib, Denok K, Ali Rokhman. (2016). Peningkatan kinerja pelayanan publik melalui peningkatan motivasi spiritual.
- Mursi, Abdul Hamid. (1997) *SDM Yang Produktif (Pendekatan Al-Qur'an & Sains)*. Jakarta: GemaInsani Press.
- Nur Diana, Ilfi. (2012). *Hadis-hadis Ekonomi*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Omar Khalid Bhatti Uzma Aslam Arif Hassan Mohamed Sulaiman (2016) *Employee Motivation an Islamic Perspective*.
- Pb, Triton. (2009) *Mengelola Sumber Daya Manusia (Kinerja, Motivasi, Kepuasan Kerja dan Produktivitas)*. Yogyakarta: Oryza.
- Rahmawaty, Anita. (2012) *Model Perilaku Penerimaan Internet Banking di Bank Syariah: Peran Motivasi Spiritual*.
- Ratna Wijayanti dan Meftahudin (2016), *Pengaruh Kepemimpinan Islami, Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Lama Kerja sebagai Variabel Moderating*.
- Rezy Aziz dan Atina Shofawati (2017). *Pengaruh Kepemimpinan Islami dan Budaya Organisasi Islami Terhadap Motivasi Kerja Islami pada UMKM Kulit di Magetan*.
- Rivai, Veithzal. (2014). *Islamic Human Capital Management*. Jakarta: Rajawali Press.
- Salma, Nur. (2013) *Konflik, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai pada Universitas Khairun Ternate*.
- Sinambela, LijanP. (2012) *Kinerja Pegawai (Teori Pengukuran dan Implikasi)*. Jakarta: Graha Ilmu.

Sutikno, Umar Burhan, Moh. Khusaini, Khusnul Akbar (2012). Memaknai Perilaku Muslim dalam Bersedekah (Studi Fenomenologi Pengalaman Muzakki LAGZIS SabilitTaqwa Bululawang).

Syarifah Nurfarhana dan Samah Said. (2017) Pendekatan Syariah dalam Pemberian Gaji dan Bonus Pengaruhnya terhadap Motivasi Kerja Pegawai.

Umar, Husein. (2010) *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan paradigm postivistik dan berbasis pemecahan masalah*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Yoiz, Shofwa S. (2013) Pengaruh Motivasi Spiritual dan Kepemimpinan Spiritual terhadap Kinerja Religius Dosen dan Karyawan STAIN Purwokerto.



Lampiran 1

Pedoman Wawancara:

1. Apa motivasi menurut bapak/ibu ?
2. Apa manfaat motivasi untuk karyawan ?
3. Motivasi apa yang diberikan perusahaan untuk karyawan?
4. Apa diberikan motivasi melalui spiritual seperti keagamaan?
5. Apa bentuk berupa Reward dan Punisemen bisa meningkatkan kepuasan kerja?
6. Bagaimana praktik ibadah di PDAM?
7. Bagaimana gairah motivasi sedekah PDAM Kota Malang?
8. Bagaimana perusahaan mengukur kepuasan kerja karyawan?

Lampiran 2

Jawaban Wawancara:

Bu Nunuk Umiyati, Asisten Manajer Pengembangan SDM (13/05/2019) pukul 10.00 wib

1. “Motivasi itu seperti promosi dan insentif, misalkan persyaratannya sudah punya, sudah menguasai pekerjaannya ijazahnya sudah dengan yang dibutuhkan minimal sarjana strata satu untuk staff itu dipromosikan untuk ke jenjang yang lebih tinggi.”
2. “Manfaat motivasi untuk karyawan sebagai pekerja yang jelas kalau misalkan incomenya naik, kepuasan tersendiri, kalau misalkan gaji naik lebih giat lagi kerjanya.”
3. “Motivasi untuk karyawan hanya berupa promosi aja.”
4. “Ada siraman rohani rutin setiap 3 bulan sekali untuk seluruh karyawan. Biasa sebelum jumatatan sudah selesai.”
5. “Praktik ibadah, masing-masing gak ada himbauan yang di masjid tambah hari tambah penuh.
6. “Gairah sedekah, baik bagus banyak kegiatan ke anak yatim, kita dikasik edaran terserah orangnya untuk santunan anak yatim ssecara berkala,hanya untuk event-event bulan ramadhan dan sebagainya untuk yang rutin bagian umum bukan perorangan.”
7. “Adanya bagian litbang yang mengukur kepuasan kerja dengan melalui aplikasi khusus karyawan.”

8. “Bisa seh maksudku kita lebih tenang, ternyata ini enak bisa sholat, sedekah secara pribadi bisa berbagi dengan anak yatim, puas kita berbuat apa yang berpahala dengan melayani adek-adek PKL, magang, dan lain-lain.”

Bapak Cholili, Security, (13/05/2019) pukul 10.30 wib

1. “Motivasi yang penting perusahaan tetep jalan, gaji dan insentif merupakan motivasi menurut saya karena gak naik-naik sampai sekarang. Iya hanya stug sampai itu saja, kalau ada kemajuan apa kata perusahaan soalnya nanti ndak ada naik ya kita semangat terus Kalau gaji naik kerpasti disini keluhannya semua temen-temen maunya semangat ya gituJadi motivasi tergantung apa yang diberikan maunya semangat tapi ya itu tadi gaji gak sama dengan keinginan nginkan kita, biasanya setiap tahun naik tapi sampai skrg masih umr 2018 kadang naik kadang gak.”
2. “Ya bisa dikatakan motivasi juga, kalau dari ibadah kita kalau memang rejekinya segitu ya kita syukuri gtu aja kalau saya, namanya kita menekan perusahaan kan ndak mungkin yang penting kita usaha masak gak ada kenaikan sesuai dari protanya pemerintah juga tiap tahun kan harus naik, aturan dari pemerintah kan seperti itu gitu kalau gak naik kan kenapa, tapi itu kan sudah diluar nalarnya saya kan saya cuman anggota disini, ada KA dan lain sebagainya yang mengurus itu. Cuman ya seharusnya per januari sudah naik sesuaikan dengan umr kota.”
3. “Kalau dari ibadah kita puas aja, kalau kebutuhan untuk kerja dan lain sebagainya kita bisa mengeluh atau kurang lah bisa dikatakan kurang.”
4. “Gak ada”

5. “Ada cuman Satpam ndak pernah ikut, yang ikut hanya karyawan sini aja, satpam kan ndak tentu, kalau karyawan tentu, satpam bisa ikut cuman ndak bisa ikut semua ada shiftnya tapi saya gak pernah ikut.”
6. “Ya sebenarnya salah satunya gaji kalau memang kita itu merasa puas kerja seperti apapun kita juga merasa puas, sesuai gitu loh mbak, kalau gak sesuai tuh paling gak puas kalau sesuai walaupun berapa itu nominalnya tetep saya puas mbak, maksudnya sesuai aturan pemerintah lah itu kalau saya”

Bapak Drs. Samsul Hadi, Asisten Manajer Kesejahteraan Pegawai, Senin (20/05/2019) pukul 10.30 wib:

1. “Motivasi adalah sesuatu bagian atau harapan yang dapat menimbulkan semangat untuk bekerja, misalkan kalau dianggap bekerja itu kan ada yang kerja cari makan aja, gaji, kalau dianggap kerja itu bagian dari ibadah itu beda lagi jadi tanpa pamrih kesannya meskipun kita mengharapkan gaji.”
2. “Dapat meningkatkan kinerja, motivasi kan kinerja meningkat apalagi kalau motivasi tepat sasaran tambah meningkatkan kerja.”
3. “Tentunya motivasi gaji ya pendapatan, yang penting pendapatan motivasi lain seperti kalau di agama ada bantuan umroh, siraman rohani 3 bulan sekali, ada istighosah itu bagian dari agama selain pendapatan. Dengan disiplin, bekerja sesuai aturan”
4. “Bagus sekali lah , dalam artian manajemen memberi kebebasan ke semua pegawai untuk melakukan ibadah seluas-luasnya tanpa batasan, apalagi direksinya juga jam waktu mesti solat kok kita ada kegiatan istighosah kegiatan solat bareng.”

5. “dulu ada sedekah, semi wajib cuma karena kurang kuat aturannya maka dihapus, dulu ada infaq, zakat ya kita baznas tapi ditengah-tengah dihapus karena ada temen SPI tidak ada aturan kuat, terus karena itu namanya ibadah jadi tanpa paksaan berarti harus ada pernyataan nah itu belum kita buat jadi kita pesen sama temen-temen SPI aja. Pertengahan tahun ini ada temen spi karena ttidak ada aturan yang kuat tdk peduli dan ada masalah sambil nunggu, sebenarnya diserahkan ke kita dari basnaz akan dihidupkan kembali tapi kita kan nunggu dari tim direksi. Kalau ada bencana, kita ada muter untuk bantuan-bantuan itu.”
6. “Kalau puasnya masalah masing-masing pribadi, sulit kita ukur. Tergantung pribadi kalau memang tingkat keimannya kuat sangat memuaskan. Kalau kita liat ke atas mak kurang terus jadi merasa cukup saja.”
Bapak Aritono, SE, Asisten Pengembangan SDM, (20/05/2019) pukul 11.00 wib:
5. “Motivasi itu perlakuan-perlakuan yang diberikan kepada karyawan baik berupa kesempatan mendapatkan pendidikan, pelatihan, kesempatan untuk mendapatkan jenjang kepangkatan yang lebih tinggi, itulah hal-hal yang bisa menunjuk motivasi.”
6. “Motivasi ini manfaatnya, memberikan dorongan karyawan untuk bekerja lebih giat lagi, jadi begini gambarannya kita ini ada sasaran mutu di bagian untuk menunjangnya maka setiap pegawai mempunyai target masing-masing. Target karyawan ini harus menunjang sasaran mutu. Dalam mencapai target tadi maka ada plus minusnya. Plusnya adalah ketika target-target itu tercapai dia akan mendapat reward berupa insentif nah itu akan memicu motivasi tetapi

konsekuensinya juga jika target tidak tercapai maka dia akan mendapatkan sanksi.”

7. Kesempatan mendapatkan pelatihan, kemudian insentif peluang untuk promosi jabatan
8. “Ada programnya dari pak samsul setiap tiga bulan sekali, karena sama dengan jawabannya pak samsul. Ada juga kegiatan ini tiap jumat pagi ada istighosah itu dilaksanakan di mushola sebelum jam kantor.”
9. “Kalau sholat berjamaah ya sholat, bergantian karena tempatnya tidak tercukupi. Tidak ada ajakan personal dari atasan, hanya dari pribadi masing-masing.”
10. “Kita ada seh kadang kegiatan zakat, kalau di bulan ramadhan ini ada yang mengordinir zakat, motivasi bersedekah kembali ke individu-individu. Pokoknya apa yang menjadi kewajiban di agama islam itu sedekah harus kita patuhi kalau saya ya. Yang jelas untuk setiap kali ada rezeki 2.5 % harus kita keluarkan. Ya karena ini menurut saya ini kan kewajiban yang harus ditunaikan ketika seseorang mendapatkan rejeki maka harus mengeluarkan 2.5%, kalau tidak di keluarkan rasanya kurang, kadang-kadang pernah kejadian tau-tau kehilangan uang atau apa lah inikalau dipikir-pikir mungkin sedekahnya ada yang lupa atau apa.”
11. “Di bagian litbang itu dia mempunyai aplikasi, jadi tiap tahun sekali itu mereka menyampaikan kepada karyawan untuk mendownload aplikasi tertentu seperti kepuasan pegawai. Dari disitu ada pertanyaan yang dijawab nanti langsung secara otomatis akan menghitung.”
12. “Ya, itu aja jawabnya.”

Lampiran 3

Dokumentasi Foto Wawancara



Wawancara dengan Bapak Aritono



Wawancara dengan Bapak Syamsul Hadi



Wawancara dengan Ibu Nunuk



Wawancara dengan Bapak Cholili

BUKTI KONSULTASI

Nama : Fauziah Niqmah

NIM/Jurusan : 15510001 / Manajemen

Pembimbing : Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag

Judul Skripsi : Motivasi Ibadah dan Sedekah untuk Meningkatkan Kepuasan
Kerja Karyawan (Studi Kasus di Perusahaan Daerah Air Minum
Kota Malang)


No	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	16 November 2018	Konsultasi Judul Proposal	1. 
2	22 Januari 2019	Konsultasi Bab I	2. 
3	15 Februari 2019	Konsultasi Bab II dan III	3. 
4	28 Februari 2019	Acc Proposal	4. 
5	1 April 2019	Seminar Proposal	5. 
6	16 April 2019	Revisi Seminar Proposal	6. 
7	23-29 Mei 2019	Konsultasi Bab I-V	7. 
8	2 Agustus 2019	Acc Keseluruhan	8. 

Malang, 6 Agustus 2019

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen




Drs. Agus Sucipto, MM. †

NIP. 19670816 200312 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
(FORM C)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zuraidah, S.E.,M.SA
NIP : 197612102009122001
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Fauziah Niqmah
NIM : 15510001
Handphone : 082331427723
Konsentrasi : SDM
Email : *fauziahnikmah@gmail.com*
Judul Skripsi : Motivasi Ibadah dan Sedekah dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang)

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswi tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
22%	25%	0%	6%

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

Malang, 04 Oktober 2019

UP2M

Zuraidah, S.E.,M.SA
197612102009122001

motivasi ibadah dan sedekah untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan (studi kasus Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang)

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	9%
2	library.binus.ac.id Internet Source	7%
3	www.scribd.com Internet Source	5%

Exclude quotes Off Exclude matches < 5%
Exclude bibliography Off



BIODATA PENELITI

Nama : Fauziyah Niqmah
Tempat, tgl lahir : Bondowoso, 23 April 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : JL. Mastrip Sukowiryo
Bondowoso
Agama : Islam
Telepon : 082331427723
Email : fauziyahnikmah@gmail.com

Pendidikan Formal

2003-2009 : SDN Dabasah Bondowoso
2009-2012 : MTsN II Bondowoso
2012-2015 : MAN Bondowoso
2015-2019 : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UIN Maulana
Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non Formal

2015-2016 : Program Pengembangan Bahasa Arab UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang
2017 : English Language Center (ELC) UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang

Pengalaman Organisasi

- Anggota Pramuka MTsN II Bondowoso 2009/2012
- Anggota OSIS MAN Bondowoso 2014/2015
- Anggota DEMA FE Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2017/2018
- Anggota Sekolah Tahfidz HTQ Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2018