

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP KARYAWAN TERHADAP SISTEM
MANAJEMEN MUTU ISO SERI 9001:2000 DENGAN
PRODUKTIVITAS KERJA DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

SKRIPSI

Oleh :
MIFTAHUS SURUR
NIM. 05410056



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2009**

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP KARYAWAN TERHADAP SISTEM
MANAJEMEN MUTU ISO SERI 9001:2000 DENGAN
PRODUKTIVITAS KERJA DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

**Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S. Psi)**

Oleh :

MIFTAHUS SURUR

NIM. 05410056

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2009

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP KARYAWAN TERHADAP SISTEM
MANAJEMEN MUTU ISO SERI 9001:2000 DENGAN
PRODUKTIVITAS KERJA DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

SKRIPSI

Oleh :

MIFTAHUS SURUR

NIM. 05410056

Telah Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Elok Halimatus Sa'diyah, M.Si

NIP. 150 368 780

Tanggal, 9 Oktober 2009

Mengetahui

Dekan Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang

Dr. H. Mulyadi, M. Pdi

NIP. 150206243

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP KARYAWAN TERHADAP SISTEM
MANAJEMEN MUTU ISO SERI 9001:2000 DENGAN
PRODUKTIVITAS KERJA DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

SKRIPSI

Oleh :
Miftahus Surur
NIM. 05410056

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S. Psi)
Tanggal, 21 Oktober 2009

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

- | | | |
|---|-----------------|----------|
| 1. Dr. H. Mulyadi, M.Pdi NIP. 150 206 243 | (Penguji Utama) | 1. _____ |
| 2. Drs. Zainul Arifin, M. Ag NIP. 150 267 274 | (Ketua Penguji) | 2. _____ |
| 3. Elok Halimatus Sa'diyah, M. Si NIP. 150 368 780 | (Sekretaris) | 3. _____ |

Mengesahkan
Dekan Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang

Dr. H. Mulyadi, M. Pdi
NIP. 150 206 243

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Miftahus Surur

NIM : 05410056

Fakultas : Psikologi

Judul Skripsi : Hubungan Antara Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO Seri 9001:2000 Dengan Produktivitas Kerja di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut adalah hasil karya sendiri dan bukan karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Malang, 21 Oktober 2009

Yang Menyatakan,

Miftahus Surur

MOTTO

“Hidup Sukses Fiddunya Wal Akhirat”

الَّذِينَ إِن مَّكَّنَّاهُمْ فِي الْأَرْضِ أَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَأَمْرُوا بِالْمَعْرُوفِ
وَنَهَوْا عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَاللَّهُ عَلِيمٌ بِالْأُمُورِ ﴿٤١﴾

“(yaitu) orang-orang yang jika kami teguhkan kedudukan mereka di muka bumi niscaya mereka mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, menyuruh berbuat ma'ruf dan mencegah dari perbuatan yang mungkar; dan kepada Allah-lah kembali segala urusan” (QS. Al Hajj Ayat 41)

“Setiap urusan & apa yang ada dalam semesta tidak pernah keluar dari rencana yang telah ditetapkan Tuhan sejak permulaan ilmunya” (Ibnu Arabi).

LEMBAR PERSEMBAHAN

Thank's to:

Sang Maha Tinggi Allah SWT, dengan Izin dan Ridho-Nya hamba yang lemah tiada daya mampu menyelesaikan karya ini dan Kepada Pesuruh-Mu yang Mulia Nabi Muhammad SAW selaku sumber penuntun jalan yang haq & yang bathil fiddunnya wal akhirat.

Ayahanda Saifuddin.S dan Ibunda Masriyah, yang tiada tara memberikan segalanya untukku, berkat do'a-do'a mu dan tausiyah-tausiyah mu saya mampu menjadi lebih baik seperti saat ini. Semoga kasih sayangmu yang selalu di Ridhoi-Nya mampu menuntunku menjadi orang yang lebih bermanfaat di Dunia dan Akhirat yang kekal nanti.

Kedua Adikku Irma Fatimah & Mei Dewi Astuti yang selalu menghibur dan menjadi kebanggaanku. Semoga kita semua menjadi Anak yang Sholeh dan Sholehah bagi kedua orang tua kita. Jalan kita masih panjang, masih banyak yang harus kita lakukan untuk hidup ini, selamanya jangan pernah menyerah untuk melakukan sesuatu yang lebih baik.

Keluarga Besar di Kediri, Bogor, dan Sukabumi terima kasih banyak atas dukungan dan perhatiannya selama ini.

SomeOne yang menjadi Inspirator hidup terima kasih segalanya semoga menjadi berkahi untukmu dan untukku.

Sahabat-sahabat psikologi angkatan 2005 Suseno, Sadid, Minan, D'laila Junaidi, Fina, Wuri, Thifa, Jidafi, Tita dan Team Ungu semuanya.

Fakultas Psikologi, Kemahasiswaan Fakultas Psikologi (Pak yahya, Pak Lutfi, dan Pak Jamal), Ikamanda Kota Malang, FKM-Kediri, PP. Al Amin Kediri, IPNU-IPPNU Kediri, UKM Kommust, Fire band, Djempolan team, dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan, Semoga ilmu yang Mbah Kyai, Bapak/Ibu dosen, Mas/Mbak berikan InsyAllah bermanfaat serta menjadi amal ibadah yang tiada henti berlanjutnya.....

Amin...Amin...Amin...Yaa Robbal Alamin.
Jazakummullahi..... Sukron Katsiron ...!!!

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala Nikmat, Hidayah, dan Inayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan Judul “ Hubungan Antara Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajmen Mutu ISO 9001:2000 dengan Produktivitas Kerja di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang”, walaupun sebenarnya masih jauh dari kesempurnaan.

Keberhasilan dan kesuksesan dalam menyelesaikan penelitian ini, tidak lepas dari bantuan, doa dan motivasi kepada semua pihak. Akhirnya dengan penuh rasa hormat dan penghargaan setinggi-tingginya peneliti sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Imam Suprayogo, selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Mulyadi, M.Pdi, selaku Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Elok Halimatus Sa'diyah, M.Si, selaku dosen pembimbing peneliti yang telah banyak memberikan pengarahan dan ilmunya kepada peneliti.
4. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang, semoga ilmu yang telah penulis peroleh bermanfaat dan memberikan berkah tersendiri.
5. Pimpinan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, yang telah memberikan izin dan tempat penelitian beserta seluruh karyawan dan dosen UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya selama penelitian.

6. Semua pihak yang membantu dalam penelitian ini, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga adanya kritik dan saran yang membangun bagi semua pihak sangat di harapkan demi terwujudnya karya yang lebih baik di masa mendatang. Semoga penelitian ini mampu memberikan manfaat dan kontribusi bagi keilmuan yang lebih baik.

Malang, 21 Oktober 2009

Peneliti

Miftahus Surur
NIM. 05410056

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Persetujuan | ii |
| Halaman Pengesahan | iii |
| Surat Pernyataan | iv |
| Halaman Motto | v |
| Halaman Persembahan | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi | ix |
| Daftar Tabel | xi |
| Daftar Gambar | xii |
| Daftar Lampiran | xiii |
| Abstrak | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 11 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 12 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Sikap (<i>Attitude</i>) | 12 |
| 1. Pengertian <i>Sikap</i> | 12 |
| 2. Sumber Sikap..... | 16 |
| 3. Tipe Sikap Dalam Dunia Organisasi | 17 |
| 4. Ciri – ciri Sikap | 18 |
| 5. Struktur Sikap | 20 |
| 6. Pembentukan dan Perubahan Sikap..... | 21 |
| 7. Pandangan Islam Mengenai Sikap | 27 |
| B. Sistem Manajemen Mutu ISO Seri 9001:2000..... | 37 |
| 1. Pengertian Sistem Manajemen Mutu ISO | 37 |
| 2. Tujuan Sistem Manajemen Mutu ISO | 39 |
| 3. Penafsiran Singkat Klausal ISO 9001,9002,9003 | 40 |
| 4. Pandangan Islam Mengenai Sistem Manajemen Mutu | 44 |
| C. Produktivitas Kerja..... | 45 |
| 1. Pengertian Produktivitas Kerja..... | 45 |
| 2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja ... | 47 |
| 3. Manajemem Produktivitas dan Karakteristik | 58 |
| 4. Pandangan Islam Mengenai Produktivitas Kerja | 60 |
| D. Hubungan antara Sistem Manajemen Mutu ISO Seri 9001: 2000 dengan Produktivitas Kerja | 65 |
| E. Hipotesis | 68 |

| | |
|---|------------|
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Rancangan Penelitian | 69 |
| B. Identifikasi Variabel | 70 |
| C. Definisi Operasional..... | 71 |
| D. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 72 |
| E. Metode Pengumpulan Data | 76 |
| F. Validitas dan Reliabilitas..... | 81 |
| G. Uji Coba Instrumen Penelitian | 82 |
| H. Teknik Analisa Data..... | 83 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Deskripsi Tempat Penelitian..... | 86 |
| B. Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 97 |
| C. Paparan Data Hasil Penelitian | 96 |
| D. Pembahasan | 100 |
| | |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 111 |
| B. Saran | 112 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 113 |
| LAMPIRAN | 115 |

DAFTAR TABEL

| | | Halaman |
|------|--|----------------|
| 3.1 | Proporsi Pengambilan Sampel Karyawan | 74 |
| 3.2 | Proporsi Sampel Per-unit Karyawan | 75 |
| 3.3 | Skor Untuk Jawaban Pernyataan..... | 76 |
| 3.4 | <i>Blue Print</i> Sikap Karyawan..... | 77 |
| 3.5 | <i>Blue Print</i> Produktivitas Kerja | 78 |
| 4.1 | Hasil Validitas Angket Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO Seri 9001:2000 | 92 |
| 4.2 | Hasil Validitas Skala Produktivitas Kerja..... | 92 |
| 4.3 | Hasil Uji Realibilitas | 95 |
| 4.4 | Hasil SPSS Uji Realibilitas Angket Sikap Karyawan..... | 96 |
| 4.5 | Hasil SPSS Uji Realibilitas Skala Produktivitas Kerja | 96 |
| 4.6 | Hasil Mean dan Standar Deviasi Sikap Karyawan | 97 |
| 4.7 | Proporsi Tingkat Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 | 97 |
| 4.8 | Hasil Mean dan Standar Deviasi Produktivitas Kerja..... | 98 |
| 4.9 | Proporsi Tingkat Produktivitas Kerja..... | 99 |
| 4.10 | Hasil Korelasi Antara Kedua Variabel..... | 100 |
| 4.11 | Korelasi Product Moment (rxy) | 100 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| 2.1 Bagan Sikap..... | 21 |
| 2.2 Bagan Konsep Sikap perspektif Psikologi | 28 |
| 2.3 Figur Sikap Terhadap Teks Islam | 36 |
| 2.4 Produktivitas Kerja Perspektif Psikologi | 61 |
| 2.5 Produktivitas Kerja Perspektif Islam..... | 62 |
| 2.6 Figur Produktivitas Kerja Perspektif Teks Islam | 64 |
| 3.1 Bagan Rancangan Desain Penelitian | 70 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Skala Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen Mutu
- Lampiran 2 : Skala Produktivitas Kerja Di UIN Maliki Malang
- Lampiran 3 : Skor Jawaban Skala Sikap karyawan
- Lampiran 4 : Skor Jawaban Skala Produktivitas Kerja
- Lampiran 5 : Skor Item Valid dan Kategorisasi Sikap Karyawan
- Lampiran 6 : Skor Item Valid dan Kategorisasi Produktivitas Kerja
- Lampiran 7 : Hasil Analisa SPSS Sikap Karyawan
- Lampiran 8 : Hasil Analisa SPSS Produktivitas Kerja
- Lampiran 9 : Hasil Analisa SPSS Korelasi Sikap dan Produktivitas
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Jawaban Penelitian
- Lampiran 12 : Bukti Konsultasi Skripsi

ABSTRAK

Surur, Miftahus. 2009. *Hubungan Antara Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO seri 9001:2000 Dengan Produktivitas Kerja di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang* . Skripsi, Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing : Elok Halimatus Sa'diyah, M.Si

Kata Kunci: Sikap, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000, Produktivitas Kerja.

Sikap karyawan dalam suatu instansi atau organisasi sangat penting diperhatikan. Dengan mengetahui sikap karyawan, seorang pimpinan atau atasan dapat menilai karyawannya dalam melaksanakan pekerjaannya. Adanya perhatian tentang sikap karyawan juga tidak terlepas dari sistem manajemen yang diterapkan pada instansi atau organisasi tersebut, sehingga fungsi manajemen benar-benar mampu menggerakkan seluruh aktivitas di instansi atau organisasi dengan baik. Pengelolaan karyawan secara tepat dan maksimal oleh manajemen akan memberikan hasil yang baik bagi perkembangan instansi atau organisasi, salah satu harapannya adalah dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000, bagaimana produktivitas kerja di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan bagaimana hubungan antara sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 dengan produktivitas kerja di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000, mengetahui produktivitas kerja di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan untuk mengetahui hubungan antara sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 dengan produktivitas kerja di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sampel yang dijadikan objek penelitian sebanyak 100 orang karyawan di UIN Maulana Malik Ibrahim dan pengambilan data menggunakan metode angket, wawancara, observasi serta dokumentasi. Sedangkan untuk pengolahan data dianalisis dengan *Product Moment Correlation* dari Pearson dan untuk uji validitas dan realibilitas peneliti memakai rumus *Alpha Cronbach* dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS 15,0 *for Windows*.

Berdasarkan analisa penelitian, diperoleh hasil sebagai berikut: pada variabel sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, yakni 21% karyawan dengan sikap positif pada kategori tinggi, 62% karyawan dengan sikap dalam kategori sedang dan 17% karyawan dengan sikap negatif dalam kategori rendah. Sedangkan pada variabel produktivitas kerja yakni karyawan dengan produktivitas tinggi sebesar 14%, karyawan dengan produktivitas sedang sebesar 70%, dan karyawan dengan produktivitas rendah sebesar 16%. Pada hasil analisa uji hipotesis diperoleh hubungan signifikan yakni sebesar 0,980 atau $r_{xy} = 0,980$; $sig = 0,000 < 0,05$. Dengan demikian semakin positif sikap karyawan

terhadap sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 di UIN Maliki Malang maka semakin tinggi produktivitas kerjanya.

ABSTRACT

Surur, Miftahus. 2009. *The Relationship Between The Employee Attitude toward The Quality Management System ISO Series 9001: 2000 with The Work Productivity in UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.* Thesis. Psychology Faculty. Maulana Malik Ibrahim Islamic State University of Malang.

Advisor: Elok Halimatus Sa'diyah, M. Si

Key Words: Attitude, Quality Management System ISO 9001: 2000, Work Productivity.

The employee attitude in an organizations or an institutions is important to be paid attention. By recognizing the employee attitudes, a leader or the high function can be assist their employee during the work operation. The attention to the employee attitude can also not be released from the management system that is employed in that institution or organization, so that the management function is really able to set a going the entire activities in that institution or organization as well as possible. The management to the employee done appropriately and maximally by that management employed will give the best result for the improvement of that institution and organization, one of their hope is that they can increase the work productivity of the employee.

Therefore, the problem question of this research is: how the employee attitude toward the Quality Management System ISO 9001: 2000 is, how the work productivity in Maulana Malik Ibrahim Islamic State University of Malang is, and how the relationship between the employee attitude toward the Quality Management System ISO 9001: 2000 with the work productivity in Maulana Malik Ibrahim Islamic State University of Malang is.

The research design that is used is quantitative research. While sample that is used in this research is 100 employees in Maulana Malik Ibrahim Islamic State University of Malang, then the data are collected by using questionnaire method, interview, observation, and documentation. In addition, the management data is analyzed by Product Moment Correlation from Pearson and for validation and the reliability test, the researcher employs the formula of Alpha Cronbach by using computer support SPSS 15.0 for windows programme.

Based the result of this research, it is known that: to the variable of the employee attitude toward Quality Management System ISO 9001: 2000, there are 21% employees who has a positive attitude in high categorized, 62% employees in the middle categorized of their attitude, and 17% employees with a negative attitude in low categorized. Whereas for the variable of work productivity, there are 14% employees with high productivity, 70% employees in average productivity, and 16% employees who has low productivity. On the hypothesa test analysis result, it is gained that there is a significant relationship; that is 0.980 or $r_{xy} = 0.980$; $sig = 0.000 < 0.05$. Thus, more positive the employee attitude toward the Quality Management System ISO 9001: 2000 in UIN Maliki Malang, then the higher their work productivity.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu instansi atau organisasi yang berorientasi *profit oriented* pada intinya menginginkan agar instansinya selalu berkembang dan banyak diminati oleh konsumen. Untuk memberikan pelayanan dan kepuasan secara total kepada konsumen, salah satu yang harus diperhatikan adalah sistem manajemen yang dibangun pada instansi atau organisasi tersebut sebagai acuan dan aturan dasar dalam bekerja. Sistem manajemen yang menjadi kunci pokok dalam bekerja akan berjalan dengan baik apabila yang menjalankan mampu melaksanakan dan mendukung sepenuhnya tugas dan tanggung jawab masing-masing. Untuk mendukung komitmen ini, karyawan sebagai pelaksana tugas-tugas dari program kerja yang ada dalam manajemen harus dapat bekerja sesuai dengan aturan yang diterapkan sehingga mampu memenuhi harapan dan tujuan instansi. Salah satu dampak yang diinginkan suatu instansi atau organisasi dari adanya sistem yang dibentuk adalah karyawan menjadi lebih produktif dan bekerja secara sistematis.

Produktivitas menurut Nasution adalah rasio antara hasil kegiatan (*output*) dan segala pengorbanan (*input*) dalam menghasilkan sesuatu.¹ Adanya hasil yang dijadikan suatu ukuran keberhasilan program kerja yang diterapkan dapat dinyatakan pada produktivitas karyawan ini. Suatu sistem kerja yang terbangun dan dilaksanakan dengan baik maka harapan yang ingin dicapai adalah mampu memberikan hasil yang memuaskan dari sistem tersebut. Indikator keberhasilan

¹ Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Galian Indonesia. Jakarta. 2001. Hal 203

seorang karyawan melalui produktivitas kerjanya dapat dilaksanakan apabila karyawan mampu mengoptimalkan kemampuannya secara sadar serta diikuti dengan tindakannya untuk terus berkarya menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dalam konsep manajemen Nasution menjelaskan, manusia diharapkan mau memanfaatkan tenaga sepenuhnya atau seoptimum mungkin untuk meningkatkan produktivitas, yang diikuti oleh terciptanya hubungan kerja yang bermutu dengan konotasi menyenangkan, penuh tanggung rasa dan saling membangun. Memanfaatkan sepenuhnya sumber daya manusia itu terkandung pengertian pembinaan struktur organisasi dan pengembangan mutu tenaga kerja, baik secara aktual maupun potensial.²

Penjabaran yang dinyatakan tersebut setidaknya mampu menjelaskan bahwa produktivitas kerja karyawan tidak akan terbangun apabila tidak disertai dengan tindakan untuk selalu berperan aktif dalam proses pelaksanaannya. Produktivitas karyawan di instansi atau organisasi adalah wujud dari pekerjaan para karyawan yang harus ditingkatkan dan dikembangkan secara berkelanjutan. Kondisi yang terjadi secara umum pada instansi atau organisasi saat ini adalah kurangnya perhatian terhadap hasil kerja karyawan, sehingga karyawan kurang memperoleh motivasi bekerja yang lebih baik. Untuk melangkah pada tahap yang produktif, setiap karyawan hendaknya mampu mengambil sikap yang tepat (*positif*) dan selalu berusaha mencapai hasil kerja maksimal serta mempunyai dedikasi mutu yang diunggulkan.

² *Ibid.* Hal 204

Berkembangnya instansi atau organisasi dapat dilihat dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh instansi tersebut, yakni bagi organisasi yang lebih produktif dan berkembang secara umum akan mendukung tercapainya tujuan instansi yang lebih baik. Namun hal ini berbeda dengan instansi yang tidak dapat menunjukkan hasil yang baik (tidak produktif), maka instansi yang ada akan mengalami kerugian dan kegagalan dari tujuan yang diharapkan. Produktivitas kerja karyawan akan meningkat apabila didukung dengan sistem manajemen yang baik dan berkualitas.

Pemahaman kualitas dalam hal ini adalah pada kemampuan sumber daya manusia sebagai karyawan yang mampu menunjukkan hasil yang memuaskan bagi instansi atau organisasi. Apabila semua karyawan memiliki produktivitas yang tinggi maka secara otomatis tujuan-tujuan yang ingin dicapai instansi akan berjalan dengan baik dan berdampak pada peningkatan kepercayaan dari konsumen terhadap instansi. Sistem manajemen yang dapat meningkatkan kualitas dan hasil tersebut salah satunya adalah sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 yang mensyaratkan pengawasan dan perbaikan mutu secara terus-menerus.

Sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 telah mendapat pengakuan di dunia internasional bahwa sistem manajemen ini dapat diterapkan dengan baik pada instansi atau organisasi yang mengharapkan jaminan mutu yang lebih baik dari konsumen. Suatu instansi akan selalu berusaha mengedepankan mutu dalam berbagai kegiatannya sebagai salah satu upaya untuk memenangkan persaingan pasar. Standar mutu yang menjadi fokus utama bagi organisasi atau instansi tertentu dinilai penting, karena dengan adanya standar mutu pada dasarnya akan

membawa dampak positif baik dari sistem manajemen yang diterapkan, pelayanannya dan *out-put* (keluaran) yang dihasilkannya. Untuk memberikan pelayanan dan kualitas yang terbaik kepada konsumen, salah satu yang dilakukan adalah dengan memperhatikan sikap kerja karyawan sebagai pelaksana program kerja sehari-hari. Dengan mengetahui sikap (*attitude*), seseorang dapat menduga bagaimana respons atau perilaku yang akan diambil terhadap masalah atau keadaan yang dihadapkan kepadanya. Sehingga orang akan mendapatkan gambaran kemungkinan perilaku yang muncul dari orang lain.³

Sikap yang ada pada diri seseorang dapat mencerminkan perilaku atau perbuatannya, asumsi ini menjelaskan bahwa setiap apa yang dilakukan oleh manusia dapat dipersepsikan orang lain menjadi perbuatan baik atau tidak baik untuk orang lain. Menurut Thurstone sikap (*attitude*) adalah tingkat kecenderungan yang bersifat positif atau negatif yang berhubungan dengan objek psikologi, objek psikologi ini meliputi: simbol, kata-kata, slogan, orang, lembaga, ide dan sebagainya.⁴ Sikap disini dapat dicontohkan seperti sikap seorang karyawan dalam menanggapi kebijakan baru dari pimpinannya bahwa setiap masuk kantor karyawan wajib mengucapkan salam kepada setiap karyawan yang ditemuinya. Kebijakan baru ini banyak menimbulkan perbedaan sikap dan perilaku diantara karyawan, sehingga muncul perilaku untuk menjalankan atau malah tidak menghiraukan sama sekali kebijakan tersebut. Penjelasan yang digambarkan pada contoh tersebut memberikan pengertian bahwa setiap respons yang muncul dari seseorang akan menimbulkan perbuatan tertentu, sehingga sikap

³ Bimo Walgito. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. (Yogyakarta: Andi, 2003). Hal 107.

⁴ Abu Ahmadi. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.2007.Hal 150

juga diartikan sebagai sesuatu hal yang menentukan sifat, hakikat, baik perbuatan sekarang maupun perbuatan yang akan datang.⁵

Penelitian yang pernah dilakukan tentang sikap sebelumnya berusaha menghubungkan antara sikap terhadap sesuatu dengan perilaku obyek sikap itu sendiri. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Martin dan Salovey (1996) yang meneliti sikap terhadap kematian yang dikaitkan dengan perilaku yang berkaitan dengan kesehatan. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa korelasi antara sikap terhadap kematian dengan latihan fisik (olah raga) sebesar 0,412 sikap dengan perilaku minum alkohol berkorelasi sebesar 0,361 serta sikap dengan perilaku mengendarai mobil setelah minum alkohol berkorelasi sebesar 0,346. Dari penelitian tersebut kemudian dikumpulkanlah penelitian-penelitian yang lain, yang meneliti keterkaitan antara sikap terhadap sesuatu dengan perilaku, dan terkumpul sekitar 31 hasil penelitian. Koefisien korelasi yang diperoleh dari ke 31 penelitian tersebut sangat bervariasi, koefisien korelasi yang terendah adalah 0,084 dan koefisien korelasi yang tertinggi adalah 0,96.⁶ Dari hasil tersebut di atas tampaklah bahwa variabel sikap berkorelasi dengan perilakunya secara tidak konsisten dan memiliki koefisien korelasi yang berbeda-beda, ada hasil yang korelasinya signifikan namun ada pula yang tidak signifikan meskipun kesemuanya berkorelasi secara positif.

Penelitian lain tentang sikap dalam dunia kerja juga dilakukan untuk memberikan kontribusi positif bagi instansi atau organisasi yang sedang diteliti, salah satunya adalah penelitian yang berusaha mengetahui sikap karyawan

⁵ *Ibid.* Hal 148

⁶ <http://www.unika.ac.id/fakultas/psikologi/artikel/bw-1.pdf> - pengaruh sikap terhadap perilaku kajian meta analisis korelasi. Y. Bagus Wismanto. Diakses 9 April 2009.

terhadap sistem penggajian di PT. Telkom Kandatel Surabaya Timur. Penelitian ini menggunakan satu variabel yang menunjukkan hasil rata-rata sikap karyawan terhadap sistem penggajian berdasarkan prestasi kerja. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa rata-rata 14 (14%) dari 20 karyawan memiliki sikap cukup setuju terhadap sistem penggajian berdasarkan prestasi. Sikap karyawan di bagian SDM terhadap sistem penggajian berdasarkan jabatan adalah cukup setuju, ditunjukkan dengan 11 (70%) dari 17 karyawan memiliki sikap cukup setuju berdasarkan jabatan. Sikap karyawan dibagian jaringan akses terhadap penggajian berdasarkan pendidikan SMU adalah cukup setuju, ditunjukkan dengan 30 (75%) dari 40 karyawan memiliki sikap cukup setuju terhadap sistem penggajian berdasarkan tingkat pendidikan SMU. Sikap karyawan dibagian jaringan akses terhadap penggajian berdasarkan pendidikan S1 adalah cukup setuju, ditunjukkan dengan 29 (72,5%) dari 40 karyawan memiliki sikap cukup setuju terhadap sistem penggajian berdasarkan tingkat pendidikan S1.

Kemudian sikap karyawan dibagian jaringan akses terhadap penggajian berdasarkan pendidikan S2 adalah cukup setuju, ditunjukkan dengan 34 (87,50%) dari 40 karyawan memiliki sikap cukup setuju terhadap sistem penggajian berdasarkan tingkat pendidikan S2.⁷ Dari kedua penelitian tentang sikap tersebut nampaklah jelas bahwa peran sikap dalam kehidupan sangat penting untuk menilai diri seseorang berdasarkan obyek yang ada dan hal ini perlu diperhatikan

⁷Siswanto, Harry. *Sikap Karyawan Terhadap Sistem Penggajian Di PT. Telkom Kandatel Surabaya Timur*. Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Malang. (tidak dipublikasikan) Malang, 2005. hlm vii

keberadaannya sehingga perlu adanya pengkajian yang memadukan beberapa obyek terkait dengan sikap pada manusia.

Dalam dunia kerja sikap karyawan memberikan pengertian bahwa apapun yang akan dikerjakan oleh seorang karyawan akan tergambar dan memberikan beberapa penafsiran tertentu kepada atasannya. Penilaian tentang positif dan negatifnya sikap karyawan dalam bekerja dapat dilakukan oleh seorang atasan pada beberapa aktivitas yang dilakukan setiap hari. Dari kemungkinan ini maka atasan dapat memprediksikan bahwa karyawan tersebut mempunyai sikap baik atau tidak dalam bekerja. Sikap yang dilakukan dengan sadar oleh karyawan terhadap kinerjanya setidaknya telah memberikan gambaran bahwa sikap seseorang dapat diamati, sehingga mampu ditafsirkan oleh orang lain menjadi sesuatu yang dapat diterima atau tidak diterima oleh orang lain. Munculnya sikap pada diri seseorang tidak lepas dari objek yang ditujunya. W.J Thomas menyatakan bahwa sikap seseorang selalu diarahkan terhadap sesuatu hal atau suatu obyek tertentu dan lebih dalam ia menyebutkan tidak ada sikap apapun tanpa mempunyai obyek.⁸ Pendapat yang dinyatakan oleh Thomas ini menjelaskan bahwa sikap yang ada pada seseorang harus disertai dengan obyek yang dapat diamati, sehingga menjelaskan mengapa seseorang berbuat demikian dan melakukan sesuatu yang dapat dinyatakan mempunyai sikap tertentu.

Di instansi dan organisasi karyawan akan dituntut untuk selalu bekerja secara aktif, kreatif, inovatif dan professional dalam menjalankan semua tugas-tugasnya. Hal tersebut menjadi tanggung jawab dari setiap karyawan yang ada,

⁸ Abu Ahmadi. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.2007.Hal 149

jika ini telah dilaksanakan dengan baik oleh masing-masing karyawan maka organisasi atau instansi akan berjalan sesuai dengan harapan dan tujuan yang disepakati bersama. Seorang karyawan akan melaksanakan dan merespon positif setiap pekerjaan yang dibebankan apabila ia menyukai pekerjaannya, sehingga terbentuk kesadaran sikap kerja yang positif antara pekerjaan dan kewajibannya sebagai karyawan. Adanya penghargaan sikap terhadap sistem manajemen yang dijalankan atau diterapkan dengan baik oleh masing-masing karyawan akan berdampak pada produktivitas kerjanya. Apabila karyawan menanggapinya dengan sikap positif terhadap sistem tersebut, maka harapan instansi atau organisasi untuk menjadikan karyawan menjadi lebih produktif akan semakin mudah. Demikian pula sebaliknya, jika karyawan bersikap negatif maka muncul kecenderungan untuk merasa tidak nyaman dan bekerja secara terpaksa sehingga mereka tidak dapat bekerja secara maksimal bagi instansi atau organisasi yang ada.

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang adalah salah satu perguruan tinggi negeri di kota Malang yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO Seri 9001:2000. Untuk memberikan pelayanan kualitas dan kepuasan total kepada mahasiswa maka Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menerapkan sistem manajemen mutu ISO (*International Organization for Standardization*) sebagai upaya untuk memperkuat manajemen yang dibangun di kampus dan memberikan jaminan mutu terbaik kepada mahasiswanya. Dalam sistem manajemen ini, perguruan tinggi diharuskan mampu memenuhi janji atau standar yang di kemukakan oleh perguruan tinggi masing-

masing, kemudian diatur dalam kebijakan manajemen mutu yang akan di standarkan dalam skala internasional. Setelah beberapa persyaratan dan perjanjian disepakati maka peran dari ISO adalah memberikan sertifikasi dan standarisasi perguruan tinggi yang mempunyai penjaminan mutu dalam aplikasinya yang dinilai oleh BS (*Badan Sertifikasi*) melalui audit-audit data yang ada.⁹

Penerapan sistem manajemen mutu yang berstandar ISO seri 9001:2000 akan mengarahkan semua aktivitas yang telah dilaksanakan oleh Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat terdokumentasi dengan sistematis. Bagi karyawan yang tidak terbiasa dengan budaya kerja yang dituntut untuk selalu mengerjakan tugas-tugasnya secara jujur, cepat, tepat waktu dan terdokumentasi sehingga sesuai dengan tujuan instansi, maka mereka cenderung bersikap negatif terhadap sistem manajemen yang ada, akan tetapi jika karyawan yang telah terbiasa dengan budaya kerja seperti dijelaskan di atas, maka mereka akan cenderung bersikap positif karena selalu terkontrol dan terdokumentasi dengan baik. Sikap yang terbentuk terhadap manajemen mutu ISO seri 9001:2000 bervariasi.

Berdasarkan observasi dan wawancara sekilas dengan beberapa karyawan di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang identitasnya tidak dapat disebutkan, diperoleh informasi bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 di perguruan tinggi ini masih dalam tataran sistem yang dipaksakan. Hal ini terbukti ketika pelayanan yang dilakukan oleh salah satu unit dalam melayani mahasiswanya sering mengalami keterlambatan waktu termasuk

⁹ Listyo Prabowo, Sugeng. Pidato Ilmiah. *Menggapai Keunggulan Perguruan Tinggi Melalui Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000*. Disampaikan pada rapat senat terbuka wisuda sarjana S1 dan pasca sarjana UIN Malang. 08 November 2008. Hal 31-35

pelayanan beasiswa dan pelayanan akademik yang tidak jarang dikeluhkan oleh mahasiswa. Demikian juga dengan tambahan tenaga pengajar yang bergelar doktor pertahun yang minim dan beberapa dosen yang masih sedikit dalam menghasilkan penulisan karya-karya ilmiahnya untuk diterbitkan yang hal ini merupakan salah satu tolak ukur produktivitas akademis yang harus dikembangkan. Akan tetapi terdapat beberapa karyawan yang juga mengatakan dengan adanya sistem manajemen mutu yang ada, akan membantu dan meningkatkan kualitas pekerjaan karyawan. Pernyataan-pernyataan di atas terlihat bahwa sistem manajemen mutu yang seharusnya dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan disikapi secara beragam oleh karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Alasan secara mendasar peneliti memilih UIN Maliki Malang sebagai tempat penelitian adalah perguruan tinggi ini, masih tergolong muda dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 yang karyawannya sangat beragam dari segi keahlian, *skill*, dan keilmuannya dibandingkan dengan instansi atau organisasi lain. Kemudian, perguruan tinggi ini memiliki komitmen yang berbeda dibandingkan dengan lembaga pendidikan lain kepada konsumen yakni meng-integrasikan keilmuan islam dan ilmu-ilmu umum yang diselenggarakan dalam proses pembelajaran, sehingga hasil dari penelitian akan lebih bermanfaat bagi perkembangan instansi dan mampu memberikan penjelasan nyata fenomena sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 dengan produktivitas kerja.

Peneliti melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO Seri 9001:2000 Dengan Produktivitas Kerja Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000?
2. Bagaimana produktivitas kerja di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang?
3. Bagaimana hubungan antara sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 dengan produktivitas kerja di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000
2. Untuk mengetahui produktivitas kerja di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ?
3. Untuk mengetahui hubungan antara sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 dengan produktivitas kerja di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang?

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Manfaat secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan dalam bidang psikologi industri dan sosial pada khususnya dan menambah khazanah ilmu pengetahuan lainnya.

2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Bagi peneliti, mampu mengembangkan kualitas penulisan penelitian ilmiah di bidangnya serta memahami kajian ilmu psikologi terkait dengan hubungan sikap karyawan terhadap manajemen mutu ISO seri 9001:2000 dengan produktivitas kerja.
2. Bagi instansi, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan strategi pemantapan sikap karyawan dalam dunia kerja yang telah menerapkan sistem manajemen mutu sehingga produktivitas kerja dapat ditingkatkan melalui sikap yang positif terhadap sistem manajemen mutu yang diterapkan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Sikap (*attitude*)

1. Pengertian Sikap

Pemahaman sikap manusia yang dinamis (beragam) banyak dijelaskan oleh beberapa tokoh pemikir terdahulu, salah satunya adalah Herbert Spencer (1862), yang menjelaskan dalam bahasa Inggris istilah sikap disebut *attitude*. Kata *attitude* oleh tokoh ini dimaksudkan untuk menunjuk suatu status mental seseorang. Kemudian pada tahun 1888 Lange menggunakan konsep tersebut dalam suatu eksperimen laboratorium dan digunakan secara populer oleh para ahli sosiologi dan psikologi.¹⁰

Menurut L.L.Thursione yang dimaksud dengan sikap adalah suatu tingkatan afeksi baik yang bersifat positif maupun negatif dalam hubungannya dengan objek-objek psikologis. Objek psikologi disini meliputi: simbol, kata-kata, slogan, orang, lembaga, ide dan sebagainya.¹¹ Zimbardo dan Ebbesen menjelaskan bahwa sikap adalah suatu predisposisi (keadaan mudah terpengaruh) terhadap seseorang, ide atau objek yang berisi komponen-komponen *cognitif*, *afektif* dan *behavior*.¹²

Definisi sikap menurut Rokeach adalah merupakan *predisposing* untuk merespon, untuk berperilaku.¹³ Hal ini dapat diartikan bahwa sikap

¹⁰ Abu Ahmadi. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta. 2007. hal 148

¹¹ *Ibid.* hal 109

¹² *Ibid.* hal 150

¹³ Bimo Walgito. *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Andi. 2003. hal 110

berkaitan dengan perilaku, dan merupakan predisposisi untuk berbuat atau berperilaku. Istilah yang berbeda juga diberikan oleh Schiffman dan Kanuk yang menyebutkan bahwa sikap adalah suatu kecenderungan bertindak yang diperoleh hasil belajar dengan maksud yang konsisten, yang menunjukkan rasa suka atau tidak suka terhadap objek. Kemudian dalam kutipan yang sama Allport juga mamaparkan definisi sikap adalah kesiapan mental yang diorganisir berdasarkan pengalaman, yang merupakan respon individual terhadap objek dan situasi yang terkait dengan pengalaman tersebut.¹⁴

Menurut Abu Ahmadi¹⁵ pengertian tentang sikap yang dijelaskan oleh masing-masing ahli dan peneliti tersebut. Maka sebagian besar ahli dan peneliti setuju bahwa sikap adalah predisposisi yang dipelajari yang mempengaruhi tingkah laku, berubah dalam hal intensitasnya, biasanya konsisten sepanjang waktu dalam situasi yang sama dan komposisinya hampir selalu kompleks. Travers (1977) Gagne (1977) dan Cronbach (1997) berpendapat bahwa sikap melibatkan 3 (tiga) komponen¹⁶ yang saling berhubungan dan pendapat ini ternyata diterima sampai saat ini, yaitu:

- a. Komponen *cognitive*, berupa pengetahuan, kepercayaan atau pikiran yang didasarkan pada informasi yang berhubungan dengan obyek. Komponen ini merupakan dasar dari individu untuk memperoleh gambaran obyek sehingga dari proses awal ini individu akan merespon obyek, kemudian muncul rasa terhadap objek yang diterima (Proses Perseptual).

¹⁴ http://digilib.petra.ac.id/niat_komplain-chapter2.pdf sikap 1. Diakses 9 April 2009

¹⁵ Abu Ahmadi. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.2007.hal 151

¹⁶ *Ibid.* hal 152

- b. Komponen *affective*, menunjuk pada dimensi emosional dari sikap, yaitu emosi yang berhubungan dengan obyek. Obyek disini dirasakan sebagai menyenangkan atau tidak menyenangkan. Pada komponen *affective* individu akan menilai dan merasakan keadaan objek yang diterima, sehingga proses ini seseorang mampu merasakan objek sebagai sesuatu yang baik atau tidak, positif atau negatif, nyaman atau tidak nyaman dan sebagainya (pernyataan emosional).
- c. Komponen *behavior atau conative*, melibatkan salah satu predisposisi untuk bertindak terhadap obyek. Komponen ini menunjukkan kecenderungan perilaku yang akan di lakukan individu dalam menanggapi suatu objek. Lebih tepatnya komponen ini merupakan tindak lanjut dari hasil penafsiran objek yang diterima, yakni individu cenderung bersikap seperti apa terhadap objek tertentu.

Ketiga komponen ini merupakan komponen yang berhubungan dengan sikap individu yang penting dalam mengetahui sikap seseorang terhadap objeknya. Ketiga komponen ini memberikan gambaran tentang proses sikap yang ada pada manusia yang tidak sama antara individu satu dengan individu lainnya (beragam), sehingga peneliti menetapkan konsep teori ini sebagai landasan dalam penelitian tentang sikap karyawan di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan objeknya sistem manajemen mutu ISO Seri 9001:2000.

Dengan banyaknya perbedaan definisi dan pengertian sikap yang telah dipaparkan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sikap adalah suatu

keadaan pribadi seseorang terhadap objek yang dinilai positif atau negatif, sehingga seseorang dapat berubah sesuai perilakunya akan tetapi dalam konteks dan waktu yang sama cenderung konsisten.

2. Sumber Sikap

Menurut Stephen P. Robbins dalam bukunya sumber sikap bisa diperoleh dari orang tua, guru, rekan kerja, anggota kelompok, dan anggota masyarakat lainnya.¹⁷ Kita mengamati cara keluarga dan teman-teman berperilaku, dan kita membentuk sikap dan perilaku kita sejaris dengan mereka. Dalam organisasi, sikap penting karena sikap itu mempengaruhi perilaku kerja.¹⁸ Misalnya terjadi fenomena bahwa para pekerja meyakini bahwa para penyelia, pengaudit, dan atasan bersekongkol untuk membuat karyawan bekerja lebih keras dengan upah yang sama atau bahkan kurang dari sebelumnya. Maka kita dapat mencoba untuk mengerti bagaimana sikap-sikap ini dibentuk, hubungan sikap ini pada perilaku kerja, dan bagaimana sikap ini dapat diubah. Dari sumber sikap tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sikap merupakan sesuatu yang murni, bukan merupakan bawaan dari manusia akan tetapi terbentuk setelah adanya objek yang membentuknya, baik berupa sistem, manusia, kelompok dan sebagainya yang dapat mempengaruhi pembentukan sikap.

¹⁷ Robbins, Stephen. P. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo. 1996. hal 170

¹⁸ *Ibid.* hal 170

3. Tipe Sikap Dalam Dunia Organisasi

Sikap dalam dunia industri dan organisasi membuka jalan evaluasi positif dan negatif yang dipegang para karyawan mengenai aspek-aspek dari lingkungan kerja mereka. Sebagian besar riset dalam OB (*Organisational Behaviour*) lebih menekankan perhatiannya pada tiga sikap, yaitu kepuasan kerja, keterlibatan kerja, dan komitmen organisasional.¹⁹

Robbins mengemukakan definisi Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*), yaitu merujuk ke sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya; dan seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap kerja itu.²⁰

Istilah keterlibatan kerja (*Job Involvement*) adalah derajat sejauh mana seseorang memihak pada pekerjaannya, berpartisipasi aktif di dalamnya, dan menganggap kinerjanya penting bagi harga diri.²¹ Karyawan dengan tingkat keterlibatan kerja yang tinggi dengan kuat memihak pada jenis pekerjaan yang dilakukannya, dan benar-benar peduli dengan pekerjaannya.

Sikap kerja yang ketiga adalah komitmen organisasional, yaitu derajat sejauh mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dengan tujuan memelihara keanggotaan dalam organisasi itu.²² Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi berarti karyawan memiliki kepemihakan pada organisasi yang mempekerjakannya.

¹⁹ Robbins, Stephen. P. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo. 1996. hal 170

²⁰ *Ibid.* hal 170

²¹ *Ibid.* hal 170

²² *Ibid.* hal 171

Berdasarkan ketiga tipe sikap tersebut maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa ketiga tipe sikap di atas sangat penting yang harus dimiliki oleh organisasi atau instansi, untuk menciptakan sikap kerja positif para karyawan. Adanya kepuasan kerja, keterlibatan kerja, dan komitmen organisasional yang baik akan sangat berpengaruh bagi perkembangan instansi atau organisasi yang ada.

4. Ciri-ciri Sikap (*attitude*)

Sikap manusia yang berbeda-beda, antara satu dengan yang lain membuat mereka menjadi beragam, akan tetapi perbedaan tersebut tetap mempunyai ciri yang dapat dijadikan tolak ukur tersendiri. Salah satunya adalah Dr. W.A.Gerungan dalam bukunya yang menjelaskan ciri-ciri sikap (*attitude*), adalah :

- a. Sikap (*attitude*) tidak dibawa orang sejak ia dilahirkan, tetapi dibentuk atau dipelajarinya sepanjang perkembangan orang itu dalam hubungannya dengan objeknya. Sifat ini membedakannya dengan sifat motif-motif biogenetis, seperti lapar, haus, kebutuhan akan istirahat dan lain-lainya.
- b. Sikap dapat berubah-ubah, karena itu sikap dapat dipelajari orang, atau sebaliknya, sikap-sikap dapat dipelajarinya sehingga sikap-sikap dapat berubah pada seseorang jika terdapat keadaan-keadaan dan syarat-syarat tertentu yang mempermudah berubahnya sikap pada orang tersebut.
- c. Sikap tidak berdiri sendiri, akan tetapi senantiasa mengandung relasi tertentu terhadap suatu objek. Dengan kata lain, sikap terbentuk,

dipelajari, atau berubah senantiasa berkaitan dengan suatu objek tertentu yang dapat dirumuskan dengan jelas.

- d. Objek sikap dapat merupakan satu hal tertentu, tapi dapat pula merupakan kumpulan dari hal-hal tersebut. Jadi sikap dapat berkaitan dengan satu objek saja dan juga dapat berkaitan dengan sederetan objek yang serupa.
- e. Sikap mempunyai segi-segi motivasi dan segi-segi perasaan. Sifat inilah yang membeda-bedakan sikap dari kecakapan-kecakapan atau pengetahuan-pengetahuan yang dimiliki orang.²³

Dari beberapa ciri sikap yang dijelaskan oleh Gerungan dalam bukunya tersebut, dapat dipahami oleh peneliti sehingga dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri sikap secara menyeluruh, yakni: sikap adalah murni dibentuk bukan dari bawaan lahir, dapat dipelajari dan mempunyai objek tertentu, sikap dapat berubah-ubah dan tidak dapat berdiri sendiri oleh karena itu sikap dapat dipelajari sesuai dengan objek sasarannya. Selain hal tersebut sikap memiliki unsur yang dapat menggerakkan pribadi dan perasaan seseorang sehingga keadaan ini mampu membedakan antara orang yang satu dengan orang lain dalam menentukan sikap. Adanya ciri-ciri yang telah dijelaskan oleh Gerungan tersebut merupakan sumber pengetahuan yang harus dipahami dalam mempelajari sikap pada manusia sehingga peneliti dapat membedakan, menjelaskan, dan mendiskripsikan secara baik kepada orang lain terkait pemahaman tentang sikap pada manusia.

²³ W.A Gerungan. *Psikologi Sosial*. Bandung: Refika Aditama. 2004. hal 163

5. Struktur Sikap (*attitude*)

Keberadaan sikap pada diri manusia yang beragam, memberikan banyak perbedaan pendapat dari beberapa kalangan ahli dan peneliti sikap. Perbedaan yang mencolok terlihat ketika para ahli dan peneliti tersebut memperdebatkan masalah definisi yang berbeda-beda, akan tetapi secara substansi mereka menyetujui bahwa dalam sikap terdapat 3 (tiga) pilar penting, yang merupakan struktur sikap pada manusia. Struktur sikap pada manusia yang dijelaskan Bimo Walgito²⁴ dalam bukunya, antara lain meliputi:

- a. Komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsikan terhadap objek sikap.
- b. Komponen afektif (komponen emosional), yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif. Komponen ini menunjukkan arah sikap, yaitu positif dan negatif.
- c. Komponen konatif (komponen perilaku, atau *action component*), yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap. Komponen ini menunjukkan intensitas sikap, yaitu

²⁴ Bimo Walgito. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi. 2003. hal 111

menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap.²⁵

Struktur sikap merupakan substansi sikap pada manusia yang telah di jelaskan oleh Bimo Walgito dalam bukunya tersebut, maka peneliti menyimpulkan bahwa struktur sikap pada manusia memiliki komponen-komponen yang membentuk dan menghubungkan. Komponen ini, terdiri dari; komponen kognitif, yaitu komponen yang menghubungkan proses berfikir manusia yang dicerminkan melalui pandangan, pengetahuan dan persepsinya. Komponen emosional, merupakan komponen yang dapat menilai dan memutuskan sesuatu menjadi positif atau negatif pada sikap manusia. Sedangkan komponen konatif adalah reaksi yang muncul dari obyek sikap (perilaku) sehingga mampu ditafsirkan orang lain bahwa orang mempunyai sikap masing-masing.

6. Pembentukan dan Perubahan Sikap

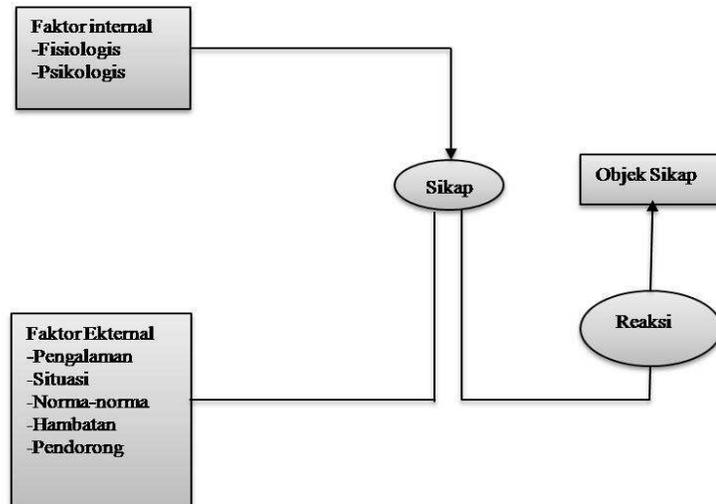
Sikap manusia merupakan suatu hal yang murni tanpa bawaan sejak dilahirkan, akan tetapi sikap dibentuk sepanjang perkembangan manusia tersebut. Orang awam banyak yang memandang bahwa sikap manusia itu merupakan hasil dari keturunan orang tuanya, namun berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh Prof. Dr. Bimo Walgito²⁶ dalam bukunya, bahwa sikap tidak dibawa sejak dilahirkan, tetapi dibentuk sepanjang perkembangan individu yang bersangkutan. Untuk dapat menjelaskan bagaimana

²⁵ Bimo Walgito. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi, 2003. hal 111

²⁶ *Ibid.* hal 115

terbentuknya sikap dengan jelas, akan dipaparkan dengan bagan sikap sebagai berikut:

Gambar 2.1
Bagan Sikap



Dari bagan sikap tersebut dapat dijelaskan bahwa sikap yang ada pada diri seseorang akan dipengaruhi oleh faktor internal, yaitu faktor fisiologis dan psikologis, serta faktor eksternal. Faktor eksternal dapat berwujud situasi yang dihadapi oleh individu, norma-norma yang ada dalam masyarakat. Semuanya hal tersebut akan berpengaruh pada sikap yang ada pada diri seseorang. Reaksi yang dimunculkan individu terhadap objek sikap dapat bersifat positif, tetapi juga dapat bersifat negatif.²⁷

Kemudian dalam sumber yang sama Prof. Dr. Bimo Walgito menjelaskan bahwa objek sikap akan dipersepsikan oleh individu, dan hasil persepsi akan dicerminkan dalam sikap yang diambil oleh individu yang

²⁷ Bimo Walgito. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi. 2003. hal 115 - 116

bersangkutan. Dalam mempersepsi objek sikap individu akan dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, cakrawala, keyakinan, proses belajar dan hasil proses persepsi ini akan merupakan pendapat atau keyakinan individu mengenai objek sikap, dan ini berkaitan dengan segi kognisi. Afeksi akan mengiringi hasil kognisi terhadap objek sikap sebagai aspek evaluatif, yang dapat bersifat positif atau negatif. Hasil evaluasi aspek afeksi akan mengait segi konasi, yaitu merupakan kesiapan untuk memberikan respon terhadap objek sikap, kesiapan untuk bertindak, kesiapan untuk berperilaku. Keadaan lingkungan akan memberikan pengaruh terhadap objek sikap maupun pada individu yang bersangkutan.²⁸

Dalam kutipan yang berbeda, pembentukan sikap tidak terjadi begitu saja, melainkan melalui kontak sosial terus-menerus antara individu dengan individu-individu lain disekitarnya. Terkait dengan hal ini, maka faktor-faktor terbentuknya sikap adalah:

- a. Faktor *Intern*, merupakan faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu, seperti *selektivitas*. Penyeleksian (selektivitas) diperlukan karena rangsang yang datang dari luar (lingkungan) tidak seluruhnya dapat diserap oleh individu, oleh karena itu seseorang harus memilih rangsang-rangsang mana yang akan "diperdalam" dan rangsang-rangsang mana yang tidak ingin "diperdalam". Pemilihan-pemilihan ini biasanya juga dipengaruhi oleh motif-motif dan kecenderungan-kecenderungan dalam diri seseorang. Karena harus memilih maka seseorang harus mengembangkan sikap yang

²⁸ *Ibid.* hal 116

positif terhadap sesuatu hal, dan megembangkan sikap yang negatif terhadap hal lainnya.

- b. Faktor *Ekstern*, merupakan faktor-faktor yang terdapat diluar diri individu, faktor-faktor ini antara lain:
- 1) Sifat objek yang dijadikan sasaran objek
 - 2) Kewibawaan orang yang mengemukakan suatu sikap
 - 3) Sifat orang-orang atau kelompok yang mendukung sikap tersebut.
 - 4) Media komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan sikap.
 - 5) Situasi pada saat sikap itu dibentuk.²⁹

Pendekatan dari *conditioning theory* menjelaskan bahwa sikap merupakan kebiasaan terhadap sesuatu yang dipelajari. Berdasarkan dari asumsi tersebut, maka proses belajar akan mengarah pada pembentukan sikap yang disesuaikan dengan lingkungan. Perkembangan sikap akan melalui proses sosialisasi, imitasi dan adobsi. Jika dikaitkan dengan komponen kegnitif serta komponen afektif, berarti komponen kognitif harus dapat menghayati objek yang dihayatinya agar muncul suatu sikap yang dikehendaknya. Oleh karena itu mempelajari karakteristik objek ataupun kejadian merupakan hal yang penting dalam pembentukan suatu sikap sehingga mencakup segi konseptual dan faktor senang atau tidak senangnya terhadap suatu permasalahan.³⁰

Setelah mengetahui pembentukan sikap dengan berbagai prosesnya, kemudian sikap juga memiliki perubahan. Seperti yang diungkapkan oleh Abu

²⁹ Isbandi Rukminto Adi. *Psikologi, Pekerjaan Sosial dan Ilmu Kesejahteraan Sosial*. Jakarta:Raja Grafindo Persada, 1994. hal 183

³⁰ *Ibid.* hal 184

Ahmadi³¹ dalam bukunya, yaitu terdapat beberapa faktor-faktor yang menyebabkan perubahan sikap, antara lain:

a. Faktor *Intern*

Yaitu faktor yang terdapat dalam pribadi manusia itu sendiri. Faktor ini berupa *selectivity* atau daya pilih seseorang untuk menerima dan mengolah pengaruh-pengaruh yang datang dari luar. Pilihan terhadap pengaruh dari luar itu biasanya disesuaikan dengan motif dan sikap didalam diri manusia, terutama yang menjadi minat perhatiannya. Misalnya orang yang sangat haus, akan lebih memperhatikan perangsang dapat menghilangkan hausnya itu dari perangsang-perangsang yang lain.

b. Faktor *Ekstern*

Yaitu faktor yang terdapat diluar pribadi manusia. Faktor ini berupa interaksi sosial diluar kelompok. Misalnya: interaksi antara manusia yang dengan hasil kebudayaanya sendiri, seperti sekarang ini adanya *handphone* sebagai salah satu alat komunikasi bagi manusia yang praktis dan telah menjadi kebutuhan manusia.³²

Sikap pada manusia yang terbentuk dan dapat berubah merupakan suatu bukti bahwa sikap bukan bawaan manusia sejak lahir, karena terdapat beberapa faktor yang menyebabkan pembentukan dan perubahan sikap. Dari asumsi yang telah dijelaskan tersebut maka peneliti dapat memberikan suatu kesimpulan terkait dengan pembentukan sikap pada manusia, yakni;

³¹ Abu Ahmadi. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta. 2007. hal 157

³² *Ibid.* hal 158

pembentukan sikap seseorang dapat dikaji dari dua faktor penyebabnya yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal merupakan faktor yang ada didalam diri manusia, faktor ini mempunyai peran untuk menyaring pengaruh-pengaruh dari luar yang akan masuk kemudian disini akan disaring pilihan mana yang lebih baik bagi diri individu, sehingga individu tersebut mampu memutuskan suatu obyek yang lebih dominan atau tidak menjadi dominan pada dirinya. Faktor eksternal merupakan faktor pembentukan sikap yang berasal dari luar diri manusia, yakni pembentukan sikap diperoleh dari hasil peninjauan lingkungannya, seperti contoh; diberlakukannya sistem baru bagi karyawan yaitu jam kerja semula dari 38 jam pada hari senin sampai dengan hari jum'at karena ada sistem baru dari pemerintah pusat yang harus diterapkan, maka perusahaan akan menambah jam kerja dari jumlah total keseluruhan jam kerja 38 selama 5 hari kerja maka perusahaan akan menambah jam kerja baru menjadi 40 jam selama 5 hari kerja, sehingga dari adanya sistem ini maka akan mendorong individu atau karyawan untuk menyikapi sistem baru tersebut dengan beberapa pengalaman, pertimbangan dan penalaran lain untuk menerima atau tidak sistem tersebut.

Kemudian perubahan sikap pada diri manusia yang ada, berdasarkan kutipan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa perubahan sikap yang dijelaskan pada buku kutipan tersebut tidak jauh beda dengan pembentukan sikap yang meliputi faktor internal dan eksternal. Keterkaitan antara pembentukan dan perubahan sikap melalui dua faktor tersebut, tidak dapat

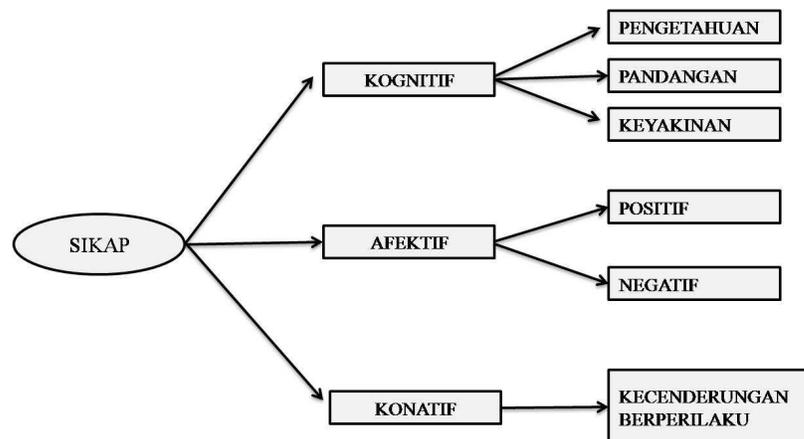
dipisahkan karena keduanya saling berpengaruh sehingga terjadi proses pemilihan yang lebih selektif, dominan, dan penentuan obyek khusus yang dihadapkan tertentu pada diri individu.

7. Pandangan Islam Mengenai Sikap

a). Telaah Konsep Sikap Perspektif Psikologi

Sikap adalah suatu keadaan pribadi seseorang terhadap objek yang melibatkan proses *kognitif*, *afektif* dan *konatif* sehingga akan mempengaruhi prilakunya. Menurut Travers (1977) Gagne (1977) dan Cronbach (1997) konsep sikap dalam psikologi meliputi tiga komponen, yaitu: *kognitif*, *afektif* dan *konatif*. Pada komponen *kognitif* meliputi: aspek pengetahuan, pandangan, keyakinan yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsikan objek sikap. Komponen *afektif* meliputi: aspek yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif. Sedangkan pada komponen *konatif* yakni menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap. Ketiga komponen sikap tersebut saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan yang harus ada dalam sikap individu. Konsep diatas dapat dijabarkan melalui bagan dibawah ini:

Gambar 2.2
Bagan Konsep Sikap Perspektif Psikologi



Sumber. Travers (1977) Gagne (1977) dan Cronbach (1997)

b). Telaah Konsep Sikap Perspektif Islam

Islam pada dasarnya adalah agama yang mengajarkan kedamaian bagi pemeluknya. Salah satunya adalah sikap manusia terhadap sesuatu atau kepada orang lain dalam kehidupan sehari-harinya. Banyak ayat-ayat Al Qur'an yang menjelaskan tentang sikap manusia terhadap objeknya, diantaranya adalah dalam Al Qur'an Surat Al Ahzab ayat 32:

يٰۤاَيُّهَا النِّبِيُّ لَسْتِنَّ كَاٰحِدٍ مِّنَ النِّسَاءِ ۗ اِنَّ اَتَّقِيْنَ فَلَآ تَخْضَعْنَ بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِيْ فِيْ
 قَلْبِهِ مَرَضٌ وَقُلْنَ قَوْلًا مَّعْرُوْفًا ﴿۳۲﴾

Artinya: “Hai isteri-isteri nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya dan ucapkanlah perkataan yang baik”³³

³³ Ibid. Surat Al Ahzab ayat 32

Ayat diatas menjelaskan tentang sikap isteri-isteri nabi Muhammad yakni bagaimana isteri-isterinya harus bersikap ketika berbicara dengan seseorang (aspek *kognitif*). Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan tunduk di sini ialah berbicara dengan sikap yang menimbulkan keberanian orang bertindak yang tidak baik (sikap negatif) terhadap mereka (aspek *afektif*). Kemudian yang dimaksud dengan dalam hati mereka ada penyakit, ialah: orang yang mempunyai niat berbuat serong dengan wanita, seperti melakukan zina³⁴ (aspek *konatif*).

Al Qur'an Surat Al-Baqoroh ayat 76 juga menjelaskan tentang sikap kaum yahudi terhadap umat islam:

وَإِذَا لَقُوا الَّذِينَ ءَامَنُوا قَالُوا ءَامَنُوا وَإِذَا خَلَا بِعَعْضُهُمْ إِلَىٰ بَعْضٍ قَالُوا أَتُحَدِّثُونَهُم بِمَا فَتَحَ اللَّهُ عَلَيْكُمْ لِيُحَاجُّوكُمْ بِهِ عِنْدَ رَبِّكُمْ ؕ أَفَلَا تَعْقِلُونَ ﴿٧٦﴾

Artinya: "Dan apabila mereka berjumpa dengan orang-orang yang beriman, mereka berkata: "Kamipun telah beriman," tetapi apabila mereka berada sesama mereka saja, lalu mereka berkata: "Apakah kamu menceritakan kepada mereka (orang-orang mukmin) apa yang telah diterangkan Allah kepadamu, supaya dengan demikian mereka dapat mengalahkan hujjahmu di hadapan Tuhanmu; tidakkah kamu mengerti?"³⁵

Dalam riwayat Ibnu Jarir dikemukakan bahwa apabila kaum Yahudi bertemu dengan orang-orang muminin, mereka (kaum Yahudi) berkata: "Kami percaya bahwa sahabatmu itu Utusan Allah, akan tetapi diutusnya hanya kepadamu saja." Apabila bertemu dengan teman-teman mereka, mereka berkata: "Janganlah kamu memperbincangkan masalah ini (kerasulan) dengan orang-orang Arab, karena kamu dahulu pernah meminta kepada Allah agar

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid.* Surat Al Baqoroh Ayat 76

mendapat kemenangan terhadap orang-orang Arab dengan kebesaran utusan yang akan datang (Muhammad), sedang kenyataannya utusan itu dari golongan mereka." Maka Allah turunkan ayat ini sebagai penjelasan atas kelakuan kaum Yahudi.³⁶

Kesimpulan yang dapat dijelaskan pada ayat tersebut adalah sikap kaum Yahudi terhadap nabi Muhammad dengan ajaran Islam, yakni meskipun kaum Yahudi mengakui kebenaran ajaran nabi akan tetapi sikap mereka (kaum Yahudi) ingkar (Sikap negatif) terhadap agama Islam. Sehingga sikap tersebut dinilai merupakan sikap tercela (negatif) terhadap nabi Muhammad dan kebenaran agama Islam. Ayat-ayat Al Qur'an lain yang menjelaskan tentang sikap, untuk memberikan tambahan penjelasan peneliti adalah Al Qur'an surat An Nuur ayat 47:

وَيَقُولُونَ ءَامَنَّا بِاللَّهِ وَبِالرَّسُولِ وَأَطَعْنَا ثُمَّ يَتَوَلَّى فَرِيقٌ مِّنْهُمْ مِّنْ بَعْدِ ذَلِكَ وَمَا أُولَٰئِكَ

بِالْمُؤْمِنِينَ ﴿٤٧﴾

Artinya: "Dan mereka berkata: "Kami telah beriman kepada Allah dan rasul, dan kami mentaati (keduanya)." Kemudian sebagian dari mereka berpaling sesudah itu, sekali-kali mereka itu bukanlah orang-orang yang beriman"

Surat An Nuur ayat 47 tersebut menjelaskan tentang perbedaan sikap orang-orang munafik dan orang-orang mukmin dalam bertahkim kepada nabi Muhammad. Yang ditunjukkan dengan "Kami telah beriman kepada Allah dan rasul, dan kami mentaati (keduanya)." Terkait dengan sikap hal ini adalah

³⁶Dalam Al Gadry, Zakiyah. *Hubungan Antara Sikap Karyawan Pada Penilaian Prestasi Kerja Melalui Web Myinfo dengan Motivai Kerja Karyawan PT. Indosat Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: UIN Malang. hal 97

termasuk dalam aspek *kognitif* karena berhubungan dengan pengetahuan dan keyakinan individu. Kemudian juga dijelaskan penolakan atau sikap munafik mereka sebagai individu pada makna “*mereka berpaling sesudah itu*”. Penolakan ini termasuk dalam aspek *konatif* yang ditunjukkan dengan sikap munafik (cenderung negatif) . Akibat dari sikap mereka (aspek *konatif*) akhirnya Allah SWT telah menganggap sebagai kaum yang tidak beriman (hasil dari kecenderungan perilaku negatif).

Perbedaan sikap yang muncul pada saat itu adalah tentang orang-orang munafik yang mengaku beriman kepada ajaran nabi namun sebenarnya mereka tidak demikian sehingga sikap orang-orang munafik tersebut sangat dinilai negatif oleh nabi.

Dari beberapa ayat-ayat yang menjelaskan tentang sikap dalam pandangan islam tersebut maka dapat disimpulkan, bahwa sikap pada dasarnya memiliki objek tertentu yang mendasarinya. Dalam pandangan Islam sikap dinilai sebagai sesuatu yang harus diperhatikan dan benar-benar dijaga keberadaanya bagi seluruh umat seperti yang telah dijelaskan Allah melalui beberapa firman-Nya tersebut. Setiap tindakan-tindakan yang dilakukan umat Islam dalam Al Qur’an telah diajarkan agar umat islam selalu bersikap positif terhadap objeknya, hal ini dapat dicontohkan bagaimana isteri-isteri nabi harus bersikap ketika berbicara kepada nabi Muhammad, Sikap umat islam ketika menghadapi kaum yahudi dan sikap orang-orang munafik yang ingkar terhadap kebenaran ajaran Islam.

c). Inventarisasi Ayat Islam Tentang Sikap

| No | Teks | Makna | Subtansi | Sumber Al Qur'an | Jumlah |
|-----------------|-------------|-------------------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. | الْيَقِينِ | Keyakinan | Komponen Kognitif Sikap | Al Baqoroh 10 | 13 |
| | | | | Al Imron 156 | |
| | | | | An Nisa 157 | |
| Al An'aam 1 | | | | | |
| Al Anfaal 65 | | | | | |
| Yunus 66 | | | | | |
| At Thaha 63 | | | | | |
| Al Hajj 11 | | | | | |
| Ar Ruum 46 | | | | | |
| Al Waqiah 95 | | | | | |
| An Naazi'aat 10 | | | | | |
| At Takatsur 7 | | | | | |
| Al Baqoroh 76 | | | | | |
| صُرِفَتْ | Pandangan | Komponen Kognitif Sikap | Al Mu'min 19 | 18 | |
| | | | Al Qomar 7 | | |
| | | | Al Qolam 51 | | |
| | | | Al Hijr 28 | | |
| | | | Muhammad 20 | | |
| | | | Al Zukhruf 59 | | |
| | | | Asy Syuura 45 | | |
| | | | Ar Ra'd 16 | | |
| | | | Shaad 32 | | |
| | | | An Nahl 6 | | |
| | | | Al Baqorah 212 | | |
| | | | An Nisaa 171 | | |
| | | | Al Hijr 15 | | |
| | | | Ali Imran 14 | | |
| | | | Al A'raaf 47 | | |
| Al Qalam 43 | | | | | |
| Al Ahzab 32 | | | | | |
| An Nuur 47 | | | | | |
| الْعَلْمِ | Pengetahuan | Komponen Kognitif Sikap | Al Mu'min 83 | | |
| | | | Al A'raaf 187 | | |
| | | | An Naml 42 | | |
| | | | Al A'raaf 52 | | |
| | | | An Nahl 43 | | |
| | | | Al Mujaadillah 11 | | |
| | | | An Najm 35 | | |
| | | | An Najm 30 | | |
| At Thuur 41 | | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|------------------|----|
| | | | Muhammad 16 | 66 |
| | | | Al Ahqaaf 23 | |
| | | | Al Ahqaaf 4 | |
| | | | Al Jaatsiyah 24 | |
| | | | Al Jaatsiyah 17 | |
| | | | Ad Dukhaan 32 | |
| | | | Az Zukhruf 85 | |
| | | | Az Zukhruf 61 | |
| | | | Az Zukhruf 20 | |
| | | | Asy Syura 14 | |
| | | | Fushilat 47 | |
| | | | Al An'am 143 | |
| | | | Shaad 69 | |
| | | | Saba 45 | |
| | | | Al Ahzab 63 | |
| | | | Luqman 34 | |
| | | | Luqman 20 | |
| | | | Luqman 6 | |
| | | | Ar Ruum 56 | |
| | | | Ar Ruum 29 | |
| | | | An Naml 66 | |
| | | | At Taubah 122 | |
| | | | Al Hajj 71 | |
| | | | Al Hajj 8 | |
| | | | Al Hajj 3 | |
| | | | Thahaa 144 | |
| | | | Thahaa 98 | |
| | | | Thahaa 52 | |
| | | | Maryam 43 | |
| | | | Al Kahfi 68 | |
| | | | Al Kahfi 5 | |
| | | | Al Isra 85 | |
| | | | Al Isra 36 | |
| | | | Al Isra 107 | |
| | | | Al An'aam 144 | |
| | | | Al Imron 179 | |
| | | | Ar Ra'd 37 | |
| | | | Yusuf 68 | |
| | | | Huud 92 | |
| | | | Huud 1 | |
| | | | Yunus 93 | |
| | | | Yunus 61 | |
| | | | Al An An'aam 100 | |
| | | | Al A'raf 175 | |

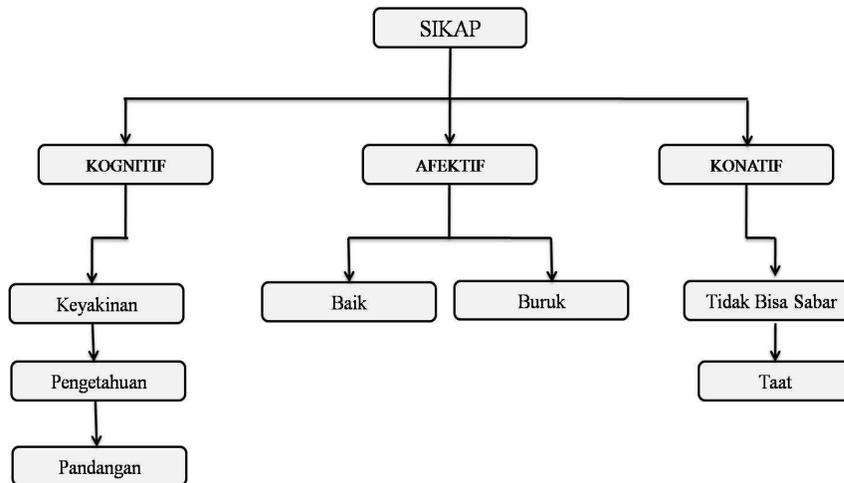
| | | | | | |
|----|----------------|------------------|--|------------------|----|
| | | | | Al A'raf 89 | |
| | | | | An Nisa 126 | |
| | | | | Al An'aam 148 | |
| | | | | Al An'aam 119 | |
| | | | | Al An'aam 108 | |
| | | | | Al Alaq 1 | |
| | | | | Al Baqoraoh 120 | |
| | | | | Al Maidah 109 | |
| | | | | Al Baqoroh 19 | |
| | | | | Al Imran 19 | |
| | | | | At Takastur 5 | |
| 2. | تُحَسِّنُوا | Baik | Komponen Afektif (Positif) | An Nisaa 128 | 5 |
| | | | | An Nahl 125 | |
| | | | | Al Ahzab 32 | |
| | | | | Al Baqorah 61 | |
| | | | | An Nisaa 77 | |
| | سُوْءٌ | Buruk | Komponen Afektif (Negatif) | An Nisaa 148 | 21 |
| | | | | Ibrahim 26 | |
| | | | | Al Hujuraat 11 | |
| | | | | Al Baqorah 267 | |
| | | | | An Nisa 85 | |
| | | | | Al Anfaal 37 | |
| | | | | Fathir 8 | |
| | | | | Az Zumar 51 | |
| | | | | Al Maidah 60 | |
| | | | | Al Fath 6 | |
| | | | | Al Hasyr 15 | |
| | | | | Ar Ra'd 18 | |
| | | | | Al Maidah 11 | |
| | | | | Az Zumar 49 | |
| | | | | Ar Rum 41 | |
| | | | | Al Munaffiquun 4 | |
| | | | | Al Baqorah 126 | |
| | | | | Al Mulk 6 | |
| | | | | As Syam 1 | |
| | | | | At Taghaabun 5 | |
| | | | | Al Insiyiqaq 6 | |
| 3. | لَنْ نَّصْبِرَ | Tidak bisa Sabar | Komponen Konatif (Kecenderungan Berperilaku) | Al Baqorah 263 | |
| | | | | Al Baqorah 61 | |
| | | | | Ibrahim 8 | |
| | | | | An Nisaa 128 | |
| | | | | Al Ahzaab 32 | |
| | | | | Al An Kaabut 10 | |
| | | | | An Nahl 125 | |

| | | | | | |
|---------------------|-----------|------|--|----------------|------------|
| | | | | An Nahl 61 | 17 |
| | | | | An Nisaa 77 | |
| | | | | At Taubah 58 | |
| | | | | Ali Imran 69 | |
| | | | | An NAhl 125 | |
| | | | | An Nahl 61 | |
| | | | | Al An'aam 35 | |
| | | | | An Nuur 47 | |
| | | | | Ar Raad 11 | |
| | | | | Muhammad 1 | |
| | أَطِيعُوا | Taat | Komponen Konatif (Kecenderungan Berperilaku) | An Nuur 54 | 13 |
| | | | | Al Jin 14 | |
| | | | | Alam Nasyrah 4 | |
| | | | | Al Ahzab 66 | |
| | | | | Al Hujuurat 14 | |
| | | | | Al Fath 17 | |
| | | | | As Shaad 44 | |
| | | | | Al Ahzab 31 | |
| | | | | Al Imran 132 | |
| | | | | Huud 7 | |
| | | | | At Tahriim 5 | |
| | | | | At Tahrim 12 | |
| | | | | Al Muminun 78 | |
| Jumlah Total | | | | | 153 |

d). Figur Tentang Sikap Terhadap Teks Islam

Pemahaman sikap pada individu dalam psikologi meliputi tiga komponen, terdiri dari: Komponen *kognitif*, *afektif* dan *konatif*. Ketiga komponen ini saling berhubungan dalam proses pembentukan dan perubahan sikap individu. Dipandang dalam konsep teks islam maka letak ketiga komponen ini dapat dilihat pada beberapa ayat Al Qur'an yang telah banyak menjelaskan tentang sikap individu terhadap sesuatu (Ayat yang telah disebutkan sumbernya diatas). Berikut ini adalah figur sikap yang dapat dijelaskan pada gambar berikut:

Gambar 2.3
Figur Sikap Terhadap Teks Islam



e). Rumusan Konseptual Tentang Sikap

Sikap pada diri individu meliputi tiga komponen, yaitu *kognitif*, *afektif* dan *konatif*. Ketiga komponen ini saling berhubungan dalam proses pembentukan dan perubahan sikap individu. Gambaran *kognitif*, perspektif ayat Al Qur'an dapat dijelaskan, seperti pada konsep keyakinan, pengetahuan dan pandangan, yakni: bagaimana seorang individu memandang objek dan bagaimana individu menerima respon dari luar. Gambaran *afektif*, perspektif ayat Al Qur'an seperti pada konsep ayat yang mengarahkan sikap manusia pada kebaikan (positif) dan melarang pada hal keburukan (negatif). Sedangkan pada gambaran *konatif*, perspektif Ayat Al Qur'an yang menunjukkan *action* atau perilaku (*feed back*) dari respon objek yang diterima seperti pada perilaku individu yang tidak bisa sabar, yakni akibat adanya objek yang kurang disukai oleh individu, akhirnya perilakunya menjadi tidak sabar dan aplikasi pada kecenderungan perilaku taat.

B. Sistem Manajemen Mutu ISO Seri 9001:2000

1. Pengertian Sistem Manajemen Mutu ISO

Manajemen pada suatu instansi pendidikan adalah salah satu hal pokok yang harus diperhatikan untuk menjamin keberhasilan tujuan visi dan misi instansi. Untuk mendukung keberhasilan tersebut adanya sistem manajemen mutu atau kualitas dinilai penting bagi instansi-instansi pendidikan. Pengertian sistem manajemen mutu dapat dijelaskan dengan menelaah istilah mutu atau kualitas terlebih dahulu. Menurut Goetsch dan Davis definisi mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.³⁷ Menurut *The American Society Of Quality Control* kualitas adalah keseluruhan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.³⁸ Setelah mengetahui pengertian mutu tersebut maka, Tjiptono dan Diana dalam buku Siswanto³⁹ mendefinisikan manajemen mutu adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

³⁷Siswanto. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006. hal 195

³⁸Nursyabani Purnama. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonosia.2006.hal 9

³⁹Siswanto. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006. hal 195

Sedangkan istilah ISO diambil dari bahasa Yunani "isos" yang berarti sama atau standar.⁴⁰ ISO 9000 adalah nama generik atau seri untuk sistem manajemen kualitas internasional yang dikeluarkan pertama kali pada tahun 1987 oleh organisasi internasional untuk standarisasi (The International Organization for Standardization) yang bertempat di Jenewa Switzerland.⁴¹ Dari jenis nama ISO 9000 ini kemudian dikembangkan menjadi ISO seri 9001, 9002, 9003 dan sebagainya yang disesuaikan dengan kualifikasi dan prasyarat yang menjadi standar penilaian organisasi tersebut pada suatu perusahaan atau instansi yang akan menerapkan sistem manajemen ISO. Menurut Gaspersz dalam buku Nasution, ISO seri 9001:2000 adalah sistem kualitas model untuk jaminan kualitas dalam desain atau pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan.⁴² Sedangkan menurut Nursyabani Purnama, ISO seri 9001:2000 merupakan standar manajemen kualitas dan penjaminan kualitas yang memberikan panduan untuk melakukan pemilihan dan pemakaian keluarga ISO 9000 atas manajemen kualitas dan penjaminan kualitas.⁴³

Berdasarkan dari beberapa penjelasan definisi di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sistem manajemen mutu adalah suatu upaya yang dilakukan untuk memaksimalkan kualitas hasil sebagai indikator keberhasilan tujuan instansi atau organisasi tertentu sehingga melebihi harapan yang diinginkan melalui perbaikan secara kontinyu (terus-menerus) yang

⁴⁰Listyo Prabowo, Sugeng. Pidato Ilmiah. *Menggapai Keunggulan Perguruan Tinggi Melalui Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2001*. Disampaikan pada rapat Senat Terbuka Wisuda Sarjana S1 dan Pasca Sarjana UIN Malang. 08 November 2008. hal 4

⁴¹Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Galian Indonesia. 2001. hal 218

⁴²*Ibid.* hal 220

⁴³Nursyabani Purnama. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonosia. 2006. hal 81

menyangkut aspek pelayanan, manusia, sistem, jasa dan sebagainya. Sedangkan kesimpulan yang dapat dijelaskan peneliti, mengenai ISO Seri 9001:2000 yakni merupakan salah satu jenis seri dari ISO seri 9000 yang memfokuskan pada standar manajemen kualitas atau mutu yang meliputi jaminan kualitas dalam pengembangan, produk, instalasi dan pelayanan.

2. Tujuan Sistem Manajemen Mutu ISO

Tujuan ISO secara khusus dikutip dari buku Nasution adalah mengembangkan dan mempromosikan standar-standar untuk umum yang berlaku secara internasional.⁴⁴ Sedangkan tujuan utama dari ISO 9000, berdasarkan dari kutipan buku yang sama, antara lain:

- a. Organisasi dapat mencapai dan mempertahankan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, sehingga secara berkesinambungan dapat memenuhi kebutuhan para pembeli.
- b. Organisasi dapat memberikan keyakinan kepada pihak menejemennya sendiri bahwa kualitas yang dimaksudkan tersebut telah dicapai dan dapat dipertahankan.
- c. Organisasi dapat memberikan keyakinan kepada pihak pembeli bahwa kualitas yang dimaksudkan tersebut telah atau akan dicapai dalam produk atau jasa yang akan dijual.⁴⁵

Ketiga tujuan tersebut menurut beberapa kutipan sumber lain yang berbeda menunjukkan hak yang sama, sehingga tujuan yang ungkapkan pada

⁴⁴Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Galian Indonesia. Jakarta. 2001. hal 218

⁴⁵*Ibid.* hal 218-219

intinya akan mengarah kepada ketiga hal diatas. Dengan demikian secara singkat peneliti menyimpulkan bahwa adanya tujuan yang ingin dicapai ISO 9000 diupayakan untuk memberdayakan suatu instansi atau organisasi dengan memakai sistem manajemen mutu standarisasi yang telah diterapkan di negara internasional dengan ukuran kualitas hasil yang maksimal baik antara pihak penilai, instansi atau organisasi dan konsumen.

3. Penafsiran Singkat Klausal ISO 9001,9002,9003

Dalam proses penerapan ISO 9000 mempunyai beberapa klausal yang harus diikuti oleh instansi atau organisasi yang akan menerapkan sistem manajemen ini. Dikutip dari Chatab (1996) dalam bukunya Nursya'bani purnama klausal ISO 9001,9002,9003 adalah sebagai berikut:

- a. Tanggung Jawab Manajemen, klausal ini menyebutkan bahwa organisasi harus menjabarkan dan mengalokasikan pembagian tanggung jawab, khususnya untuk personal kunci.
- b. Sistem Kualitas, dalam klausal ini disebutkan perlu adanya suatu sistem yang menjamin bahwa barang yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan.
- c. Tinjauan Kontrak, klausal ini menyebutkan perlu adanya suatu sistem yang menjamin bahwa apa yang ditawarkan pemasok kepada pelanggan, dipahami dan disepakati spesifikasinya, termasuk waktu penyerahanya.

- d. Pengendalian Desain (Klausal ini tidak berlaku untuk ISO 9002/9003, klausal ini menyebutkan perlu adanya suatu sistem yang menjamin bahwa desain produk sesuai dengan yang direncanakan dan mengacu penerimaannya bagi pelanggan.
- e. Pengendalian Dokumen dan Data, klausal ini menyebutkan perlu adanya suatu sistem yang menjamin bahwa semua pihak yang terkait mempunyai dokumen yang relevan untuk melaksanakan pekerjaannya.
- f. Pembelian (Klasusal ini tidak berlaku untuk ISO 9003), klausal ini menyebutkan bahwa organisasi harus mempunyai spesifikasi yang jelas menyangkut barang atau layanan yang dibutuhkan dari pemasok.
- g. Pengendalian Produk yang dipasok Pelanggan, klausal ini menyebutkan bahwa barang yang dipasok oleh pelanggan harus dilindungi, disimpan dan dipelihara sesuai ketentuan.
- h. Identifikasi dan Kemampuan Penelusuran Produk, klausal ini menyebutkan bahwa harus ada system yang menjamin bahwa bahan-bahan yang digunakan teridentifikasi dan bisa dibedakan satu sama lain, sehingga penggunaannya bisa disesuaikan dengan keperluan.
- i. Pengendalian Proses (Klasusal ini tidak berlaku untuk ISO 9003), klausal ini menyebutkan bahwa harus dilakukan identifikasi dan perencanaan produksi, dan apabila memungkinkan proses pemasangan yang langsung mempengaruhi kualitas, serta harus menjamin bahwa proses-proses tersebut dilaksanakan dalam kondisi yang terkendali.

- j. Inspeksi dan Pengujian, Klausal ini menyebutkan bahwa harus dilakukan pengujian dan inspeksi terhadap setiap tahapan kritis produksi, untuk menjamin dan membuktikan bahwa produk yang dihasilkan sesuai yang direncanakan dan dijanjikan kepada pelanggan.
- k. Inspeksi, Pengukuran dan Peralatan Pengujian, Klausal ini menyebutkan bahwa pemasok harus mengendalikan, melakukan kalibrasi, dan merawat peralatan inspeksi, pengukuran dan pengujian, baik yang dimiliki sendiri, dipinjam, disediakan oleh pembeli, untuk memperagakan kesesuaian atau ketidaksesuaian produk berkaitan dengan inspeksi dan pengujian yang dilakukan.
- l. Pengendalian Terhadap Produk yang tidak Sesuai, klausal ini menyebutkan bahwa harus ada prosedur yang menjamin bahwa produk yang tidak sesuai dicegah dari pemakaian yang tidak sengaja.
- m. Tindakan Koreksi, klausal ini menyebutkan bahwa harus ada prosedur untuk menyelidiki, menganalisis, memprakarsai tindakan pencegahan, mengendalikan tindakan koreksi dan mencatat semua perubahan terhadap produk atau proses yang tidak sesuai.
- n. Penanganan, Penyimpanan, Pengemasan, dan Pengiriman, klausal ini menyebutkan bahwa pemasok harus menetapkan pemeliharaan prosedur penanganan, penyimpanan, pengemasan, pengawetan, dan penyerahan produk.
- o. Pengendalian Catatan Kualitas, klausal ini menyebutkan bahwa pemasok harus menetapkan dan memelihara prosedur identifikasi,

- pengumpulan, peng-indeks-an, pengarsipan, penyimpanan, pemeliharaan dan pemusnahan catatan kualitas.
- p. Audit Kualitas Internal, klausul ini menyebutkan harus ada prosedur untuk pelaksanaan audit kualitas internal yang harus dilaksanakan secara berkala sesuai dengan kebutuhan.
- q. Pelatihan, klausul ini menyebutkan bahwa harus ada prosedur dalam mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi sesuai dengan kebutuhan.
- r. Pelayanan (Klasusul ini tidak berlaku untuk ISO 9003), klausul ini menyebutkan bahwa apabila pelayanan ditentukan dalam kontrak, harus ada prosedur pelaksanaannya agar pelayanan yang diberikan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- s. Teknik-teknik Statistik, klausul ini menyebutkan bahwa apabila ada kesesuaian, pemasok harus menetapkan prosedur untuk menentukan teknik statistik yang memadai.⁴⁶

Demikian beberapa klausul ISO seri 9000 yang harus diterapkan bagi organisasi atau instansi yang akan menggunakan sistem tersebut. Menurut peneliti dari beberapa klausul diatas maka dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu ISO mempunyai peran penting bagi suatu organisasi atau instansi yang menerapkan karena dengan beberapa klausul yang dijadikan standar penilaian kualitas tersebut mampu mengungkap semua aktivitas yang dilakukan sehingga instansi atau organisasi benar-benar akan mengikuti

⁴⁶ Nursyabani Purnama. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonosia. 2006. hal 83-85

prosedur sistem yang ada tanpa ketidakjelasan sistem kerja dan akan berusaha memperbaiki kekurangan yang ada.

4. Pandangan Islam Mengenai Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu merupakan manajemen yang berorientasi pada kualitas organisasi atau instansi yang pada intinya akan menghasilkan sistem yang terorganisir dan teratur. Pandangan islam terkait dengan sistem manajemen dan organisasi yang sistematis dapat di kaji pada Al Qur'an Surat Ash Shoff Ayat 4, yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ ﴿٤﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh*”⁴⁷

Pada surat Ash Shaff ini banyak kandungan tentang manfaat serta konsep-konsep dalam berorganisasi, bekerja dalam sebuah barisan yang teratur dan kokoh. Salah satu surat Madaniyah ini menjelaskan secara rinci tentang konsep berjamaah didalam Islam.⁴⁸ Hal ini memang sangat ditekankan oleh Rasulullah SAW pada masa berdakwah di Madinah, saat surat ini diturunkan. Dimana, pengokohan organisasi dan kejamaah adalah titik tekan dakwah Rasulullah SAW di Madinah, berbeda dengan titik tekan dakwah Rasulullah SAW ketika di Mekkah yang fokus pada pengokohan

⁴⁷ Al Qur'an Digital versi 2.0. Surat Ash Shoff Ayat 4

⁴⁸ <http://wanvisioner.blogspot.com/2009/06/manajemen-organisasi-dalam-al-quran.html>. Diakses 2 Agustus 2009

aqidah dan ruhiyah ummat Islam masa itu. Dalam surat ini, terdapat lima konsep besar yang harus ada untuk mewujudkan organisasi yang kokoh, yaitu; kesesuaian konsep dan pelaksanaan dalam organisasi, solidaritas tim, ketepatan mengukur dan mengetahui kekuatan dan tantangan, konsep kesungguhan dalam bekerja dan berjuang, serta memiliki kader yang militan (kader yang solid).⁴⁹ Berdasar dari ayat tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa sebenarnya Islam telah menjelaskan tentang bagaimana berorganisasi secara sistematis dan terstruktur dengan baik dalam Al Qur'an sehingga akan menghasilkan kualitas yang baik dalam berorganisasi. Dari tinjauan ayat ini apabila dalam sistem organisasi terdapat hal yang demikian, tepatnya pada pengolahan manajemen yang terstruktur dengan baik dan mampu dijalankan dengan sistematis maka akan menghasilkan suatu konsep yang positif bagi organisasi atau instansi.

C. Produktivitas Kerja

1. Pengertian Produktivitas Kerja

Pada dasarnya manusia adalah makhluk yang produktif, karena mereka memiliki potensi masing-masing yang dapat dimanfaatkan untuk menghasilkan sesuatu bagi orang lain. Pengertian produktivitas kerja banyak dijelaskan oleh beberapa ahli dengan beberapa ragam penafsiran yang berbeda. Menurut ilmu ekonomi produktivitas merupakan nisbah atau rasio antara hasil kegiatan (*output*) dan segala pengorbanan (biaya) untuk

⁴⁹ *Ibid.* Diakses 2 Agustus 2009

mewujudkan hasil (*input*).⁵⁰ Menurut Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, produktivitas menyangkut masalah hasil akhir, yakni seberapa besar hasil akhir yang diperoleh didalam proses produksi dan hal ini tidak terlepas dengan efisiensi dan efektivitas.⁵¹

Definisi berbeda di jelaskan oleh Husain Umar yang menyebutkan bahwa produktivitas kerja adalah suatu sikap mental yang berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Produktivitas dapat diukur sebagai suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*), semakin tinggi nilai perbandingan semakin tinggi pula produktivitas kerjanya.⁵²

Pengertian lain juga dijelaskan oleh Justine T.Sirait yang menyebutkan bahwa produktivitas adalah kemampuan seperangkat sumber-sumber ekonomi untuk menghasilkan sesuatu atau perbandingan antara pengorbanan (*input*) dengan penghasilan (*output*), semakin kecil pengorbanan yang diperlukan untuk mencapai suatu target penghasilan (*output*) dikatakan sebagai kegiatan produktif, sebaliknya makin tinggi input yang diperlukan untuk mencapai penghasilan tertentu dikatakan kurang produktif.⁵³ Sedangkan menurut Sedarmayanti (2001) mendefinisikan produktivitas kerja merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran (pencapaian unjuk kerja maksimal)

⁵⁰ Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Galian Indonesia. 2001. hal 202

⁵¹ Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2003. Hal 199

⁵² Husein Umar. *Riset Manajemen Sumber daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2003. hal.214

⁵³ Justine T.Sirait. *memahami Aspek-aspek pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Berorganisasi*. Jakarta: Grasindo. 2006. hal 248

dengan efisiensi salah satu masukan (tenaga kerja) yang mencakup kuantitas, kualitas dalam waktu tertentu.⁵⁴

Berdasarkan dari beberapa definisi yang telah dijelaskan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa produktivitas kerja merupakan suatu kegiatan untuk menciptakan karya tertentu baik berupa produk, ide atau gagasan, kemampuan oleh skill dan sebagainya yang disertai dengan usaha tertentu untuk menghasilkan karya secara kontinyu (terus-menerus).

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja sehingga produktivitas kerja mereka dapat dikatakan meningkat, seperti yang diungkapkan oleh Sondang P.Siagian dalam bukunya, menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah:

a. Perbaikan secara terus-menerus

Perbaikan secara terus menerus dimaksudkan bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan terus-menerus, pandangan ini bukan hanya merupakan salah satu kiat dalam mengelola organisasi dengan baik, akan tetapi merupakan salah satu etos kerja yang penting sebagai bagian dari filsafat manajemen muthakir. Pentingnya etos kerja ini terlihat dengan lebih jelas apabila diingat bahwa suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus-menerus berubah, baik secara internal maupun eksternal.

⁵⁴http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal/jurnal_nuzsep.pdf. Diakses 13 Juli 2009

b. Peningkatan Mutu Hasil Pekerjaan

Berkaitan erat dengan upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus ialah peningkatan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan semua orang komponen organisasi. Jika secara tradisional ditekankan pentingnya orientasi hasil untuk dianut oleh manajemen, dewasa ini lebih ditekankan lagi orientasi hasil kerja dengan mutu yang semakin tinggi. Hal ini perlu ditekankan karena "kearifan konvensional" (*conventional wisdom*) dalam dunia manajemen hanya menekankan pentingnya mutu produk yang dihasilkan. Padahal mutu tidak hanya berkaitan dengan produk yang dihasilkan dan dipasarkan, baik berupa barang maupun jasa, akan tetapi menyangkut semua jenis kegiatan yang diselenggarakan oleh semua satuan kerja, baik pelaksana tugas pokok maupun pelaksana tugas penunjang, dalam organisasi. Bagi manajemen, misalnya peningkatan mutu perumusan strategi, penentuan kebijaksanaan, dan proses pengambilan keputusan merupakan contoh-contoh konkret. Peningkatan mutu sumber daya manusia merupakan aspek lain yang amat penting. Mutu laporan, mutu dokumen, mutu penyelenggaraan rapat adalah contoh-contoh lain yang tidak kalah pentingnya untuk mendapatkan perhatian semua pihak dalam organisasi.

c. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia

Dapat dinyatakan secara aksiomatis bahwa sumber daya manusia merupakan unsur yang paling strategik dalam organisasi. Tidak ada pilihan lagi bagi manajemen kecuali menerima aksioma tersebut. Karena

itu memberdayakan sumber daya manusia merupakan etos kerja yang sangat mendasar yang harus dipegang teguh oleh eselon manajemen dalam hierarki organisasi. Memberdayakan sumber daya manusia mengandung berbagai kiat, antara lain:

- 1) Mengakui harkat dan martabat manusia.
- 2) Manusia mempunyai hak-hak yang bersifat asasi dan tidak ada manusia lain termasuk manajemen yang dibenarkan untuk melanggar hak-hak tersebut.
- 3) Satu kiat yang terbukti ampuh dalam pemberdayaan sumber daya manusia dalam organisasi ialah, penerapan gaya manajemen yang partisipatif melalui proses demokratisasi dalam kehidupan berorganisasi.
- 4) Perkayaan mutu kekayaan.

d. Filsafat organisasi

Sesungguhnya titik tolak perumusan etos kerja bersifat filsafat yang pada mulanya dirumuskan oleh para pendiri (*founding father*) organisasi yang bersangkutan. Salah satu bentuknya yang dewasa ini dikenal makin meluas dikalangan bisnis ialah TQM (*Total Quality Management*) yakni suatu kredo manajemen yang menekankan pentingnya pendekatan menyeluruh atau holistik dalam mengelola suatu organisasi.

Sesuatu yang menonjol dalam filsafat manajemen tersebut, terdiri dari:

- 1) Fokus perhatian pada kepuasan pelanggan
- 2) Pemupukan loyalitas

- 3) Perhatian pada budaya organisasi
- 4) Pentingnya ketentuan formal dan prosedur.⁵⁵

Menurut Anoraga faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah hal-hal yang diinginkan karyawan, yaitu

a. Pekerjaan yang menarik

Rasa senang atau menarik terhadap sesuatu pekerjaan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan, karena apabila seseorang mengerjakan pekerjaan dengan senang atau menarik bagi dirinya, maka hasil pekerjaannya akan lebih memuaskan dari pada dia mengerjakan pekerjaan yang tidak disukai.

b. Upah yang baik

Pada dasarnya seseorang yang bekerja, mengharapkan imbalan yang sesuai dengan dengan jenis pekerjaannya. Karena adanya upah yang sesuai dengan pekerjaannya, maka akan timbul pula rasa gairah kerja yang semakin baik.

c. Keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan

Yang dimaksud keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan adalah bekerja pada pekerjaan yang memerlukan perlindungan tubuh, ataupun juga memberikan training sebelumnya untuk pekerjaan yang akan dilakukannya, maka dalam bekerja tidak akan lagi perasaan was-was atau ragu-ragu.

⁵⁵ Sondang P.Siagian. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002. hal 10-32

d. Penghayatan atau maksud dan makna pekerjaan

Cara untuk menanamkan rasa penghayatan atas maksud dan makna pekerjaan adalah dengan memberitahukan si pekerja akan kegunaan dari hasil produk yang dikerjakannya, baik dengan cara langsung menunjukkan kegunaannya ataupun dengan cara mengambil sampel dan dengan mengetahui kegunaan dari pekerjaannya maka perkara akan terus meningkatkan pekerjaannya.

e. Lingkungan atau suasana kerja yang baik

Lingkungan kerja yang baik akan membawa pengaruh yang baik pula pada segala pihak, baik pada para pekerja, pimpinan ataupun pada hasil pekerjaannya.

f. Promosi dan perkembangan diri mereka sejalan dengan perkembangan perusahaan (Instansi).

Seorang pekerja akan merasa bangga bila perusahaan dimana ia bekerja mengalami kemajuan yang pesat, karena hal itu dapat mengangkat derajat kebanggaan pada diri si pekerja akan pekerjaannya. Selain itu merupakan keuntungan bagi organisasi. Karena secara langsung atau tidak pekerja tadi tetap baik dimata masyarakat.

g. Merasa terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi

Dengan adanya keterlibatan dalam organisasi dimana para pekerja itu bekerja, ia akan merasa memiliki perusahaan atau instansi. Dengan timbulnya kecintaan dalam dirinya terhadap perusahaan, maka si pekerja akan lebih meningkatkan produktivitas kerjanya.

h. Kesetiaan pimpinan pada diri karyawan

Kesetiaan pimpinan pada diri si pekerja merupakan juga dasar rasa kepercayaan pekerja terhadap organisasi dimana ia bekerja. Kesetiaan pimpinan juga merupakan suatu wibawa dari organisasi. Hancur tidaknya perusahaan tergantung juga pada sikap seorang pemimpin.

i. Disiplin kerja yang keras

Pada dasarnya manusia mempunyai ego yang tinggi, sehingga tidak ingin dikekang dengan peraturan-peraturan yang ketat. Demikian pula dengan pekerjaan, ia akan merasa enggan akan disiplin kerja yang keras dari perusahaan.⁵⁶

Menurut Balai Pengembangan Produktivitas Daerah, ada enam faktor utama yang menentukan produktivitas tenaga kerja⁵⁷, antara lain:

- 1) Sikap kerja, seperti kesediaan untuk bekerja secara bergiliran (*shift work*), dapat menerima tambahan tugas dan bekerja dalam suatu tim.
- 2) Tingkat ketrampilan, yang ditentukan oleh pendidikan, latihan dalam manajemen dan supervisi serta ketrampilan dalam teknik industri.
- 3) Hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan organisasi serta tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas melalui lingkaran pengawasan mutu (*quality control circles*).
- 4) Manajemen produktivitas, yaitu manajemen yang efisien mengenai sumber dan sistem kerja untuk mencapai peningkatan produktivitas.

⁵⁶ Asmita, Ida Ali. *Pengaruh Penerapan Merit Sistem Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Jasindo Cabang Malang*. Malang: UIN Malang. Skripsi tidak dipublikasikan. 2007. Hal 35-38

⁵⁷ Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju. 2001. hal

- 5) Efisiensi tenaga kerja, seperti perencanaan tenaga kerja dan tambahan tugas.
- 6) Kewiraswastaan, yang tercermin dalam pengambilan resiko, kreativitas dalam berusaha dan berada dalam jalur yang benar dalam berusaha.

Menurut Russel⁵⁸ terdapat enam kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur produktivitas kerja, antara lain:

a. *Quality* (kualitas)

Tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau tujuan yang diharapkan. Produktivitas seorang individu dapat diketahui dengan melihat hasil capaian tugas atau beban pekerjaannya, apakah hal ini sesuai dengan target dan harapan yang diinginkan instansi atau malah sebaliknya yang dapat merugikan instansi atau organisasi yang ada.

b. *Quantity* (kuantitas)

Jumlah yang dihasilkan, seperti jumlah rupiah, jumlah unit dan jumlah siklus kegiatan. Dalam hal bekerja seorang karyawan akan dituntut untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kelangsungan instansi atau organisasi, salah satunya adalah dengan presatasi kegiatan atau jumlah karya yang dihasilkan perhari, perbulan atau pertahun bagi

⁵⁸Russel. *Produktivitas apa dan Bagaimana edisi kedua*, Jakarta: Bina aksara. 1995 hal 356 (dalam Asmita, Ida Ali. *Pengaruh Penerapan Merit Sistem Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Jasindo Cabang Malang*. Malang: UIN Malang. Skripsi tidak dipublikasikan. 2007. Hal 35-38)

seorang karyawan dalam bekerja sebagai indikator karyawan yang produktif.

c. *Timelines* (ketepatan waktu)

Tingkat sejauh mana kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain. Karyawan yang produktif selain mereka mampu menghasilkan sesuatu secara konsisten, karyawan juga harus mampu menyelesaikan tugas dan kegiatan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tuntutan ini akan membuat karyawan menjadi profesional dan disiplin terhadap setiap waktu yang telah ditentukan.

d. *Cost Effectivenees* (eektivitas biaya)

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, dan bahan) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit penggunaan sumber daya. Individu yang produktif dalam pekerjaannya harus mampu menggunakan setiap sumber daya organisasi yang ada dengan maksimal, artinya setiap individu harus mampu memaksimalkan sumber daya yang disediakan organisasi yakni berupa tenaga manusia, pemanfaatan teknologi, dan manajemen keuangan yang maksimal serta fungsional dalam setiap aktivitas pekerjaan.

e. *Needs Of supervision* (kebutuhan akan pengawasan)

Sejauh mana karyawan dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan supervisor untuk mencegah

tindakan yang kurang signifikan. Indikator karyawan yang produktif dalam hal ini ditunjukkan dengan bagaimana karyawan memahami pekerjaannya, kesiapannya dalam menerima tugas dan tanggung jawab yang dibebankan serta tidak menghiraukan ada atau tidaknya pengawasan dalam bekerja sehingga dapat mempengaruhi kebiasaan karyawan dalam melakukan pekerjaan sehari-hari.

f. *Interpersonal impact* (dampak interpersonal)

Tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan sekerja, atasan maupun bawahan. Pada tingkat ini, produktivitas karyawan juga ditunjukkan dengan bagaimana karyawan menanamkan rasa memiliki terhadap instansi atau organisasi, mampu menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja dan atasan serta mampu bekerja secara optimal dengan adanya rekan kerja yang ada.

Dari kriteria pengukuran produktivitas diatas, menurut peneliti kriteria pengukuran produktivitas ini lebih tepat dilakukan pada instansi atau organisasi yang profesional dan sistematis dalam mengelola karyawannya. Kriteria tersebut juga mencakup dari beberapa kriteria individu yang produktif seperti yang telah dijelaskan oleh Nasution.⁵⁹ Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang adalah perguruan tinggi Negeri yang menyelenggarakan pendidikan secara profesional dan sistematis, karena perguruan tinggi ini telah memperoleh sertifikasi ISO Seri 9001:2000 yang didalamnya mensyaratkan komitmen karyawan pada instansi dan diatur oleh

⁵⁹ Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Galian Indonesia. 2001. hal 205

manajemen perguruan tinggi, sehingga salah satu tujuan dari manajemen mutu adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawannya. Atas dasar ini peneliti memilih Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang sebagai tempat penelitian dibanding dengan instansi atau organisasi lain yang masih jarang menerapkan sistem manajemen mutu pada perguruan tinggi di Kota Malang, begitu juga dengan beragamnya SDM karyawan dengan masing-masing keahlian yang bekerja pada perguruan tinggi tersebut.

Kemudian Faktor-faktor lain yang mempengaruhi produktivitas, juga dijelaskan oleh Justine T.Sirait, yang terdiri dari:

a. Pendidikan dan Latihan

Pendidikan membentuk dan menambah pengetahuan seseorang untuk mengerjakan sesuatu dengan lebih cepat dan tepat, sedangkan latihan membentuk dan meningkatkan ketrampilan kerja. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan latihan seseorang semakin tinggi pula tingkat produktivitasnya.

b. Gizi dan kesehatan

Seseorang yang dalam keadaan sehat atau kuat jasmani atau badan dan rohani atau jiwa akan dapat berkonsentrasi dengan baik dalam pekerjaannya. Dengan makanan yang mengandung gizi cukup akan membuat seseorang tidak cepat lelah dalam bekerja sebaliknya jika makanan yang dimakan oleh seseorang pekerja kurang memenuhi persyaratan gizi akan menyebabkan pekerja cepat lelah, sehingga produktivitas menjadi menurun atau rendah.

c. Motivasi atau Kemauan

Produktivitas atau prestasi seseorang tergantung pada motivasi orang tersebut terhadap pekerjaan yang dilakukan. Semakin tinggi motivasi seseorang untuk melakukan pekerjaan, semakin tinggi pula tingkat produktivitasnya.

d. Kesempatan Kerja

Kesempatan kerja dapat mempengaruhi produktivitas kerja dalam pengertian mikro, kesempatan kerja berarti:

- 1) Adanya kesempatan untuk bekerja
- 2) Pekerjaan yang sesuai dengan pendidikan dan ketrampilan pekerja
- 3) Adanya kesempatan untuk mengembangkan diri, yang akan dapat menjadikan pekerja menjadi kreatif.

e. Kemampuan Manajerial Pimpinan

Prinsip manajemen adalah peningkatan efisiensi, sumber-sumber digunakan secara maksimal, termasuk tenaga kerja sendiri. Penggunaan sumber-sumber tersebut dikendalikan secara efisien dan efektif.

f. Kebijakan Pemerintah

Usaha peningkatan produktivitas sangat sensitif terhadap kebijakan pemerintah dibidang produksi, investasi, perizinan usaha, teknologi, moneter, fiskal, distribusi dan lain-lain.

Berdasarkan dari faktor-faktor tersebut, maka kesimpulan peneliti adalah faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja pada dasarnya merupakan upaya untuk meningkatkan seluruh elemen instansi atau organisasi

dalam bekerja secara optimal dan mendayagunakan seluruh potensinya sehingga dicapai hasil yang diinginkan bersama begitu juga dengan beberapa faktor lain yang saling mempengaruhi.

3. Manajemen Produktivitas dan Karakteristik Produktivitas

Produktivitas pada instansi pendidikan adalah salah satu upaya yang harus ditingkatkan kepada seluruh elemen yang ada didalamnya. Hal ini dapat dimulai pada individu masing-masing yang meliputi pihak manajemen, karyawan dan semuanya yang bekerja dalam satu instansi tersebut sehingga tercapai tujuan yang diharapkan bersama. Menurut Nasution, pada dasarnya produktivitas perusahaan atau instansi merupakan akumulasi dari produktivitas individu-individu (karyawan-karyawan) sehingga untuk perbaikan produktivitas perusahaan diperlukan komitmen perbaikan yang seimbang antara aspek manusia (motivasi) dan aspek teknik (teknologi).⁶⁰

Peningkatan produktivitas perusahaan harus dimulai dari tingkat individu. Setiap individu yang produktif memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Secara konsisten selalu mencari gagasan yang lebih baik dan cara penyelesaian tugas yang lebih baik.
- 2) Selalu memberi saran-saran untuk perbaikan secara sukarela
- 3) Menggunakan waktu secara efektif dan efisien.
- 4) Selalu melakukan perencanaan dan menyertakan jadwal waktu.

⁶⁰ Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Galian Indonesia. 2001. hal 205

- 5) Bersikap positif terhadap pekerjaannya.
- 6) Dapat berlaku sebagai anggota kelompok.
- 7) Dapat memotivasi dirinya sendiri melalui dorongan dari dalam.
- 8) Memahami pekerjaan orang lain yang lebih baik .
- 9) Mau mendengarkan ide-ide orang lain yang lebih baik.
- 10) Hubungan antar pribadi pada semua tingkatan dalam organisasi berlangsung dengan baik.
- 11) Sangat menyadari dan memperhatikan masalah pemborosan dan biaya-biaya.
- 12) Mempunyai tingkat kehadiran yang baik (tidak banyak absen dalam pekerjaannya).
- 13) Sering melampaui standar yang telah ditetapkan
- 14) Selalu mempelajari sesuatu yang baru dengan cepat.
- 15) Bukan merupakan tipe orang yang selalu mengeluh dalam bekerja.⁶¹

Berdasarkan identifikasi terhadap setiap individu dalam sistem organisasi diatas, kemudian dilakukan perencanaan yang terintegrasi dan komprehensif untuk meningkatkan produktivitas. Langkah-langkah perencanaan produktivitas pada dasarnya mencakup lima tahap, diantaranya adalah:

- 1) Menganalisis situasi yang mendalam.
- 2) Merancang program produktivitas.
- 3) Menciptakan kesadaran terhadap produktivitas.

⁶¹ *Ibid.* hal 205-206

- 4) Menerapkan program peningkatan produktivitas.
- 5) Mengevaluasi program peningkatan produktivitas.⁶²

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa produktivitas yang dilakukan oleh instansi atau organisasi dapat ditingkatkan apabila seluruh individu-individu mampu memaksimalkan kemampuannya dan selalu memegang teguh komitmen untuk terus berkembang bagi kemajuan instansi atau organisasi. Sedangkan karakteristik yang diungkapkan diatas pada dasarnya merupakan ciri-ciri orang yang produktif, artinya kriteria orang yang produktif tidak hanya meliputi hasil yang nyata berupa barang atau sesuatu yang terlihat oleh mata saja akan tetapi orang produktif adalah orang yang mampu memberikan inovasi-inovasi yang belum pernah ada, konsisten, berkembang, kreatif, dan komitmen pada organisasi atau instansi yang ada.

4. Pandangan Islam Mengenai Produktivitas Kerja

a). Telaah Konsep Produktivitas Kerja Perspektif Psikologi

Produktivitas kerja adalah suatu sikap mental yang berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melakukan suatu pekerjaan seorang individu harus berusaha semaksimal mungkin untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Menurut Russel bentuk dari pencapaian produktivitas seseorang agar terukur dengan baik, sebagai berikut:

- 1) *Quality* (kualitas) → Hasil yang mendekati kesempurnaan sesuai harapan

⁶² Ibid. hal 206

- 2) *Quantity* (kuantitas) → Jumlah yang dihasilkan: rupiah, unit atau kegiatan.
- 3) *Timelines* (ketepatan waktu) → Sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- 4) *Cost Effectivinees* (efektivitas biaya) → Tingkat penggunaan sumber daya: Manusia, uang dan teknologi.
- 5) *Needs Of Supervision* (kebutuhan akan pengawasan) → Bekerja apa adanya tanpa membutuhkan pengawasan tertentu.
- 6) *Interpersonal impact* (dampak interpersonal) → Mampu menjaga nama baik instansi, mampu membina hubungan baik dengan rekan kerja, bawahan dan atasan.

Berikut ini adalah bagan konsep produktivitas kerja perspektif psikologi:



Sumber: Menurut Russel

b). Telaah Konsep Produktivitas Kerja Perspektif Islam

Manusia adalah makhluk ciptaan Allah yang sempurna diantara makhluk-mahluk ciptaan-Nya yang lain. Salah satu kesempurnaan pada manusia adalah manusia dibekali Allah SWT kemampuan untuk mengembangkan seluruh potensinya dalam melakukan perbuatan yang bermanfaat, termasuk kemampuan untuk bekerja dan menciptakan hasil yang maksimal bagi orang

lain atau kelompok, yang dalam hal ini dapat diartikan sebagai produktivitas. Produktivitas kerja perspektif islam dapat dijelaskan dalam Surat Az Zumar ayat 39:

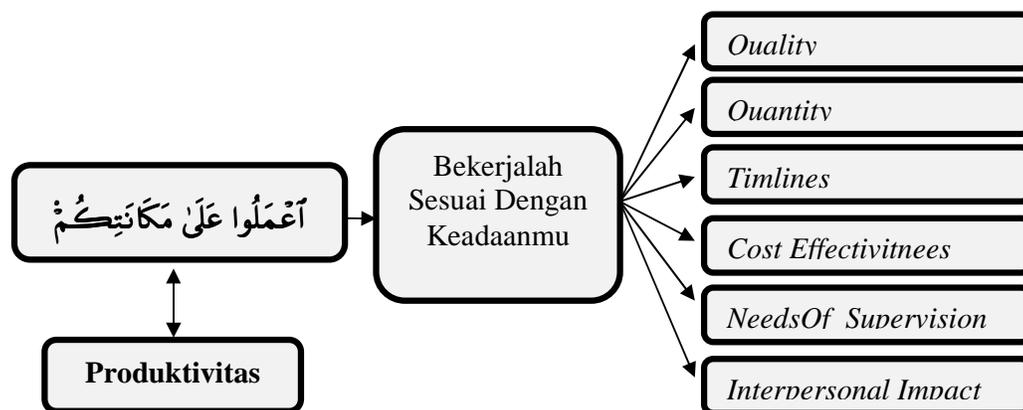
قُلْ يَنْقُومِ أَعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَمِلٌ ۗ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣٩﴾

Artinya: “Katakanlah: "Hai kaumku, bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, sesungguhnya aku akan bekerja (pula), maka kelak kamu akan mengetahui,”⁶³

Pada ayat ini dijelaskan bahwa Allah memerintahkan kepada seluruh umatnya untuk bekerja sesuai dengan kemampuannya, apabila manusia benar-benar melakukannya dengan baik maka Allah akan memberikan nikmat yang lebih kepada umat yang mau bekerja secara sungguh-sungguh dan memaksimalkan kemampuannya untuk memperoleh hasil yang baik. Berikut ini adalah telaah teks ayat Al Qur'an terkait dengan produktivitas.

Gambar 2.5

Konsep Produktivitas Perspektif Islam



⁶³ Ibid. Surat Az Zumar Ayat 39

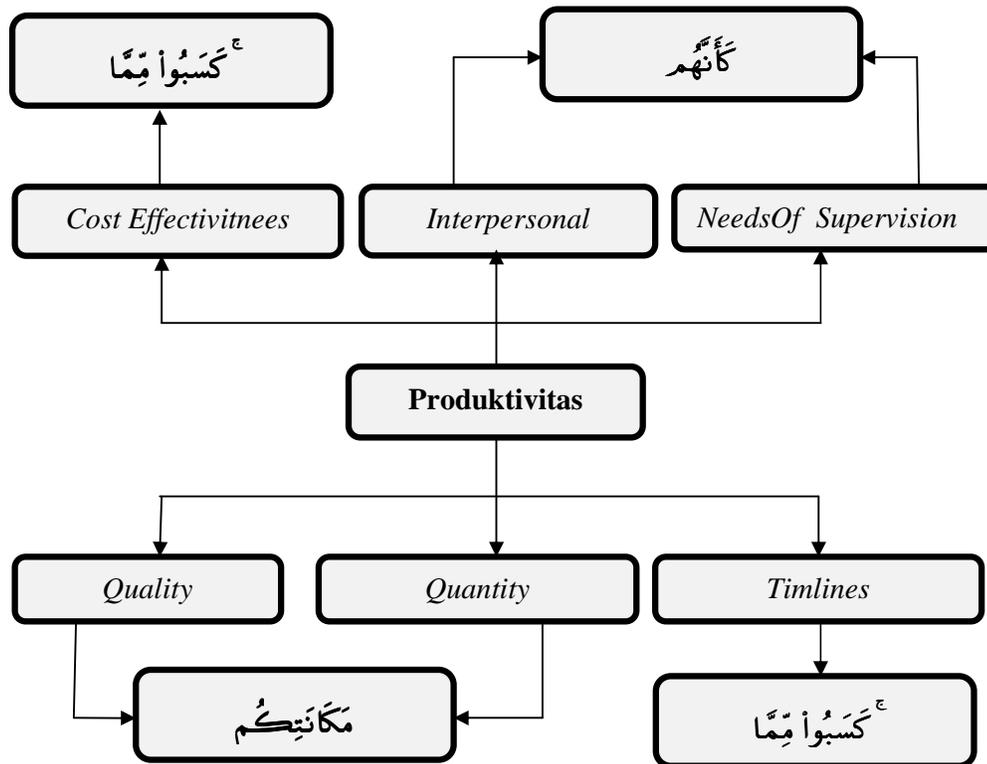
c). Inventarisasi Ayat Al Qur'an terkait dengan Produktivitas

| No | Teks | Makna | Subtansi | Sumber Al Qur'an | Jumlah |
|--------------------------|-----------------|-------------------------------|---|------------------|-----------|
| 1 | مَكَاتِبِكُمْ | Sesuai Dengan Keadaanmu | <i>Quality dan Quantity</i> | Az Zumar 39 | 6 |
| | | | | Al An Aam 135 | |
| | | | | Al Baqoroh 267 | |
| | | | | Al Baqoroh 58 | |
| | | | | An Nisa 5 | |
| | | | | Al A'raaf 161 | |
| 2 | كَسَبُوا مِمَّا | Dari apa yang mereka usahakan | <i>Timlines dan Cost Effectivitnees</i> | Al-Baqarah 202 | 4 |
| | | | | Al Lail 4 | |
| | | | | Al Ankabut 69 | |
| | | | | Al Jumuah 10 | |
| 3. | كَانَهُمْ | Teratur | <i>NeedsOf Supervision dan Interpersonal Impact</i> | As Shaff 4 | 6 |
| | | | | Al Qhoshas 26 | |
| | | | | As Shaaffat 61 | |
| | | | | Al Fushilat 5 | |
| | | | | Al Insyiqaq 6 | |
| | | | | Al Ghasiyah 3 | |
| Jumlah Total Ayat | | | | | 16 |

d). Figur Tentang Produktivitas Kerja Terhadap Teks Islam.

Produktivitas kerja dalam islam ditunjukkan dengan beberapa firman Allah SWT kepada umat manusia agar dalam melakukan sesuatu (bekerja) sesuai dengan kemampuannya yang maksimal sehingga memperoleh hasil yang baik. Berikut ini adalah gambar figur yang menjelaskan tentang produktivitas kerja terhadap teks Islam.

Gambar 2.6
Figur Produktivitas Kerja terhadap teks Islam



e). Rumusan Konseptual Tentang Produktivitas

Produktivitas kerja dalam psikologi ditunjukkan dengan sikap mental seseorang dengan mengetahui hasil akhir dalam melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan secara sempurna. Dalam konsep Islam berdasarkan beberapa ayat pada tabel diatas maka dapat dijelaskan bahwa produktivitas kerja adalah sesuatu yang harus diusahakan manusia yakni bekerja sesuai dengan kemampuan maksimalnya. Allah telah membekali manusia dengan segala potensinya untuk dikembangkan dan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain. Dengan produktivitas kerja yang tinggi maka Allah akan

menurunkan karunia yang telah dijanjikan-Nya, maka setiap umat apabila ingin memperoleh karunia yang dijanjikan tersebut manusia harus bekerja dengan kemampuan totalitasnya.

D. Hubungan Antara Sikap Karyawan terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO Seri 9001:2000 dengan Produktivitas Kerja.

Sikap dipandang sebagai salah satu komponen utama yang diperhatikan oleh orang lain. Seorang karyawan dapat diterima keberadaannya apabila karyawan mampu menunjukkan sikap positifnya dengan baik kepada karyawan lain. Dalam dunia kerja sikap menjadi salah satu penilaian penting tersendiri bagi seorang atasan, sehingga suatu roda keberhasilan organisasi atau instansi juga banyak dipengaruhi oleh sikap para karyawannya. Menurut W.A Gerungan Sikap manusia tidak dibawa sejak dilahirkan, tetapi dibentuk sepanjang perkembangan individu yang bersangkutan, begitu juga dengan objek sikap yang harus ada sehingga hal itu dapat disebut dengan sikap.⁶⁴

Pemahaman tentang sikap yang murni keberadaannya, tanpa dibawa manusia sejak lahir dan sikap selalu memiliki objek yang mendasarinya, maka hal ini membuat menarik untuk diteliti. Banyak pada instansi atau organisasi yang memiliki masalah tentang sikap karyawannya terhadap objek atau sesuatu yang menyebabkan munculnya sikap tertentu, sehingga dapat mempengaruhi aktivitas pekerjaannya. Menurut Stephen P. Robbins sikap manusia diperoleh dari orang tua, guru, anggota kelompok, rekan kerja dan sebagainya. Terkait dengan dunia kerja

⁶⁴ W.A Gerungan. *Psikologi Sosial*. Bandung: Refika Aditama. 2004. hal 163

Robbins juga menjelaskan bahwa pada dunia organisasi, sikap penting karena sikap itu mempengaruhi perilaku kerja.⁶⁵ Misalnya terjadi fenomena para pekerja yang meyakini bahwa para penyelia, pengaudit, dan atasan bersekongkol untuk membuat karyawan bekerja lebih keras dengan upah yang sama atau bahkan kurang dari sebelumnya. Maka kita dapat mencoba untuk mengerti bagaimana sikap-sikap ini dibentuk, hubungan sikap ini pada perilaku kerja, dan bagaimana sikap ini dapat diubah.⁶⁶ Berdasarkan dari pemahaman tersebut maka peran sikap karyawan dalam dunia organisasi atau instansi penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi keberhasilan yang ingin dicapai pada suatu organisasi atau instansi yang ada.

Pada instansi perguruan tinggi peran karyawan terhadap pekerjaannya sangat berpengaruh bagi kemajuan dan perkembangan instansi. Dengan adanya karyawan yang produktif secara terus-menerus maka dapat dikatakan instansi tersebut memiliki kualitas manajemen yang baik. Akan tetapi keberhasilan dalam membawa instansi atau organisasi kepada publik, tidak terlepas dari sistem manajemen yang diterapkannya. Di perguruan tinggi yang menerapkan sistem manajemen mutu dengan standar ISO seri 9001:2000 seluruh komponen yang ada harus berkomitmen untuk melaksanakan tugasnya dengan semaksimal mungkin, karena pada dasarnya sistem manajemen mutu ini diterapkan untuk memacu seluruh elemen yang ada untuk terus meningkatkan kualitas perguruan tinggi yang ada.

⁶⁵ Robbins, Stephen. P. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo. 1996. hal 170

⁶⁶ *Ibid*

Indikator tujuan dari manajemen mutu perguruan tinggi ini bersumber pada kualitas yang ingin dicapai, baik yang menyangkut pelayanan, produk yang dihasilkan, fasilitas-fasilitas yang ada, dan sebagainya yang telah disepakati bersama oleh perguruan tinggi. Keberhasilan sistem manajemen mutu sangat tergantung pada kinerja karyawannya, apabila seluruh karyawan mampu berkomitmen dengan baik dan bersikap positif pada sistem yang ada, sudah pasti sistem yang diterapkan akan berjalan dengan baik dan produktivitas kerja karyawan meningkat. Berbeda pula apabila terdapat beberapa karyawan yang tidak komitmen dalam kerjanya dan cenderung bersikap negatif pada sistem tersebut, maka adanya sistem manajemen mutu mungkin akan membuat karyawan menjadi tidak produktif dan bekerja menjadi kurang menyenangkan.

Hubungan antara kualitas dengan produktivitas kerja, menurut Nasution bahwa upaya peningkatan mutu memang tidak dapat dipisahkan dari usaha peningkatan produktivitas. Usaha yang berlebihan untuk mendorong produktivitas dapat mengorbankan mutu dari *output*. Sebaliknya, fokus yang berlebihan pada peningkatan mutu dapat mengurangi perhatian untuk memperbaiki produktivitas, bahkan mungkin akan mengorbankan produktivitas demi mengejar mutu yang tinggi. jadi, keduanya saling berhubungan dan saling melengkapi satu sama lain.⁶⁷ Penelitian ini membahas tentang bagaimana hubungan antara sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 dengan produktivitas kerja. Sikap karyawan dalam memandang objek, termasuk sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 baik secara positif atau negatif merupakan sesuatu yang harus

⁶⁷ Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Galian Indonesia. 2001. hal 216

diperhatikan karena hal ini dapat mempengaruhi produktivitas kerja dan harapan sistem manajemen yang ada di perguruan tinggi. Apabila karyawan bersikap positif terhadap sistem manajemen mutu yang ada dan selalu berkomitmen dengan pekerjaannya berarti produktivitas kerja karyawan akan berjalan dengan baik, namun berbeda dengan karyawan yang bersikap negatif terhadap sistem manajemen mutu tersebut, mungkin saja karyawan menjadi tidak produktif dengan pekerjaannya.

E. HIPOTESIS

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diujikan secara empiris.⁶⁸ Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah: “Terdapat hubungan positif antara sikap karyawan terhadap sistem manajemen ISO seri 9001:2000 dengan produktivitas kerja di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang”

⁶⁸ Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2003. hal 21

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik korelasi. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dalam prosesnya banyak menggunakan angka-angka dari mulai pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan dari hasilnya.⁶⁹ Penelitian ini menggunakan penelitian korelasional, menurut Suryabrata penelitian korelasional merupakan sebuah penelitian yang bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan pada koefisien korelasi.⁷⁰

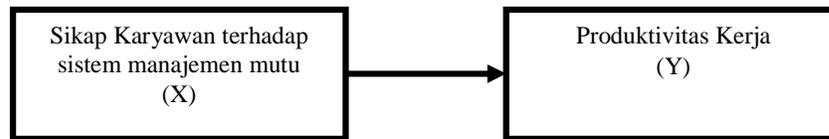
Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto penelitian korelasional adalah penelitian yang dimaksud untuk mengetahui ada dan tidaknya hubungan antara dua variabel atau beberapa variabel.⁷¹ Dalam menganalisis data digunakan perhitungan statistik *korelasi product-moment*, Sehingga penelitian ini dimaksud untuk mengungkap fenomena yang terjadi dan menyesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian metode kuantitatif. Dapat dijelaskan rancangan penelitian yang dimaksud dalam penelitain ini seperti pada gambar dibawah ini:

⁶⁹ Arikunto, S. *Manjemen Penelitian Edisi Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta. 2005. hal 12

⁷⁰ Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2003. hal 83

⁷¹ Arikunto, S. *Manjemen Penelitian Edisi Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta. 2005. hal 247

Gambar 3.1
Bagan Rancangan Desain Penelitian



B. Identifikasi Variabel Penelitian

Pengertian variabel menurut Suharsimi Arikunto adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitain.⁷² Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui korelasi atau hubungan antara dua variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian yang mempelajari hubungan, terdapat variabel bebas (variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain) yang biasa ditandai dengan simbol (X) dan variabel terikat (variabel penelitian yang diukur untuk mempengaruhi besarnya efek atau pengaruh variabel lainnya) biasanya ditandai dengan simbol (Y).⁷³ Pada penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Untuk memudahkan pemahaman variabel yang dikaji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan variabel yang digunakan, yaitu :

Variabel bebas (X) : Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen mutu

Variabel terikat (Y): Produktivitas Kerja

⁷²Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi 5*. Jakarta : Rineka Cipta 2002. hal. 96

⁷³Saifuddin Azwar. *Tes Prestasi Fungsi dan Pengembangan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. 2002. hal. 62

C. Definisi Operasional

Menurut Saifuddin Azwar definisi operasional merupakan suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati.⁷⁴ Adapun definisi operasional untuk menjelaskan variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Sikap adalah predisposisi yang dipelajari yang mempengaruhi tingkah laku, berubah dalam hal intensitasnya, dan konsisten sepanjang waktu dalam situasi yang sama serta komposisinya hampir selalu kompleks. Sikap individu memiliki tiga komponen penting yang saling berhubungan, antara lain:
 - a. Komponen *cognitive*, berupa pengetahuan, kepercayaan atau pikiran yang didasarkan pada informasi yang berhubungan dengan obyek.
 - b. Komponen *affective*, menunjuk pada dimensi emosional dari sikap, yaitu emosi yang berhubungan dengan obyek. Obyek disini dirasakan sebagai sesuatu yang menyenangkan atau tidak menyenangkan.
 - c. Komponen *conative*, melibatkan salah satu predisposisi untuk bertindak terhadap obyek (kecenderungan untuk bertindak).
2. Produktivitas kerja adalah suatu sikap mental yang berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Untuk mengetahui produktivitas kerja karyawan dalam penelitian ini yang digunakan sebagai pengukurannya adalah:
 - a. *Quality* (kualitas): Tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau tujuan yang diharapkan.

⁷⁴ Saifudin Azwar. *Metode Penelitian*. Yogyakarta; Pustaka Belajar. 2007. hal. 74

- b. *Quantity* (kuantitas): Jumlah yang dihasilkan, seperti jumlah rupiah, jumlah unit dan jumlah siklus kegiatan.
- c. *Timelines* (ketepatan waktu): Tingkat sejauh mana kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain.
- d. *Cost Effectiveness* (efektivitas biaya): Tingkat penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, dan bahan) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit penggunaan sumber daya.
- e. *Needs Of supervision* (kebutuhan akan pengawasan): Sejauh mana karyawan dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang signifikan.
- f. *Interpersonal impact* (kebutuhan akan pengawasan): Tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan sekerja, atasan maupun bawahan.

D. Populasi dan sampel Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian.⁷⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang baik sebagai karyawan tetap, karyawan tidak tetap (kontrak) dan karyawan lepas (harian). Berdasarkan data yang diperoleh dari Unit Kepegawaian Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang jumlah

⁷⁵Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002. hal.108.

seluruh karyawan yang ada adalah sekitar 544 karyawan, dengan rincian karyawan tetap 354 orang, karyawan kontrak 158 orang dan karyawan harian 32 orang.

Sedangkan yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian dari populasi.⁷⁶ Menurut Arikunto bahwa sebagai batasan suatu penelitian dapat bersifat penelitian populasi atau sampel dengan pertimbangan apabila subjek penelitian kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar atau lebih dari 100 maka dapat diambil diantara 10-15% atau 20-25% atau lebih setidaknya tergantung dari:

1. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut sedikit banyaknya data.
3. besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti. Untuk penelitian yang risikonya besar tentu saja jika sampelnya besar, maka hasilnya akan lebih baik.⁷⁷

Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 109 orang karyawan yang bekerja di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Stratified Proportional Sample*, yaitu teknik pengambilan sampel yang terdiri dari teknik *stratified sample* dan *proportional sample*.

Stratified sample adalah pengambilan sampel yang dilakukan pada suatu populasi yang terbagi atas beberapa strata atau sub kelompok dan dari masing-

⁷⁶Saifudin Azwar. *Metode Penelitian*. Yogyakarta; Pustaka Belajar. 2007. hal. 79

⁷⁷Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi VI*. Jakarta : Rineka Cipta. 2003. hal. 134

masing sub kelompok diambil sampel-sampel terpisah.⁷⁸ Penggunaan teknik ini dikarenakan subjek yang terdapat pada setiap strata tidak sama. Oleh karena itu, untuk memperoleh sampel yang representatif, pengambilan subjek dari setiap strata ditentukan seimbang atau sebanding dengan banyaknya subjek dalam masing-masing strata.⁷⁹

Pengambilan sampel dari 544 populasi karyawan ditetapkan untuk diambil 20% yakni pada karyawan tetap 73 orang dan karyawan kontrak 36 orang, sedangkan untuk karyawan harian tidak dapat dijadikan sampel karena tidak sesuai dengan sasaran objek penelitian. Berikut ini adalah jumlah karyawan yang dijadikan sampel pada penelitian:

Tabel 3.1
Proporsi Pengambilan Sampel Karyawan UIN Maliki Malang

| No. | Karyawan | Jumlah | |
|--------------|----------|------------|--------------------------|
| | | Populasi | Sampel 20% dari populasi |
| 1. | Tetap | 354 | 73 |
| 2. | Kontrak | 158 | 36 |
| 3. | Harian | 32 | 0 |
| TOTAL | | 544 | 109 |

Prosedur pengambilan sampel berstrata dengan pendekatan proporsional, yakni banyaknya subjek dalam subkelompok atau strata harus diketahui perbandingannya lebih dahulu. Kemudian ditentukan persentase atau proporsi ini lalu diterapkan dalam pengambilan sampel bagi sub kelompok atau stratanya.⁸⁰

⁷⁸ Saifudin Azwar. *Metode Penelitian*. Yogyakarta; Pustaka Belajar. 2007. hal. 84

⁷⁹ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi VI*. Jakarta : Rineka Cipta. 2003. 116

⁸⁰ Saifudin Azwar. *Metode Penelitian*. Yogyakarta; Pustaka Belajar. 2007. hal. 84

Sampel yang diambil dalam penelitian ini dengan mengetahui data beberapa karyawan yang tersebar di beberapa unit perguruan tinggi, setelah terkumpul akan dipilih beberapa unit yang memiliki karyawan lebih banyak dan ditentukan seimbang. Berikut ini adalah proporsi sampel di perguruan tinggi yang diambil 30% pada tiap-tiap populasi per-unit dalam penelitian:

Tabel 3.2
Proporsi Sampel Per-unit Karyawan UIN Maliki Malang

| No. | Karyawan Per-unit | Jumlah | |
|--------------|-------------------|----------|------------|
| | | Populasi | Sampel |
| 1. | Fak. Tarbiyah | 66 | 20 |
| 2. | Fak. Humbud | 69 | 21 |
| 3. | Fak. Syariah | 34 | 10 |
| 4. | Fak. Ekonomi | 37 | 11 |
| 5. | Fak. Saintek | 97 | 30 |
| 6. | Fak. Psikologi | 28 | 9 |
| 7. | Bag. Administrasi | 10 | 3 |
| 8. | Perpustakaan | 18 | 5 |
| TOTAL | | | 109 |

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang dapat dikumpulkan hanya berjumlah 100 responden. Hal ini disebabkan karena beberapa keterbatasan yang dihadapi pada waktu penyebaran angket, seperti responden yang tidak mau mengisi karena kesibukaanya dalam bekerja, dan pada situasi dan kondisi yang tidak setiap saat dapat dilakukan penelitian. Maka, dalam analisa data selanjutnya peneliti hanya menggunakan jumlah sampel yang sudah terkumpul sebagai data penelitian, yaitu 100 responden.

Dalam penelitian ini untuk mengukur variabel-variabel sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dengan produktivitas kerja menggunakan skala likert dengan skor sebagai berikut:

Tabel 3.3
Skor untuk Jawaban Pernyataan

| No | Respon | Skor | |
|----|---------------------------|-------------------|---------------------|
| | | <i>Favourable</i> | <i>Unfavourable</i> |
| 1 | Sangat Setuju (SS) | 5 | 1 |
| 2 | Setuju (S) | 4 | 2 |
| 3 | Ragu-ragu (R) | 3 | 3 |
| 4 | Tidak Setuju (TS) | 2 | 4 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 | 5 |

Kemudian untuk mengetahui data yang berkaitan dengan identitas responden sesuai dengan karakteristik yang sudah ditentukan, maka pada pengambilan sampel akan dilengkapi dengan pengisian identitas nama, jabatan, usia, dan lama kerja responden.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah sesuatu yang penting dalam penelitian. Dengan metode penelitian yang dirancang secara tepat maka akan dapat membuktikan sejauh mana penelitian tersebut sesuai dengan keadaan yang diteliti. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Angket

Metode angket atau kuesioner menurut Sutrisno Hadi adalah suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tentang suatu hal yang diteliti.⁸¹ Metode kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Metode angket ini digunakan untuk mengetahui Sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dan produktivitas kerjanya, kemudian diteliti apakah terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut. Adapun *Blue Print* untuk mengetahui sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dan dan *Blue Print* Skala Produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
***Blue Print* Sikap Karyawan**

| Variabel | Indikator | Diskriptor | Aitem | | Σ |
|--|---|--|---------------------|----|----|
| | | | F | UF | |
| Sikap Karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO Seri 9001:2000 | Komponen Kognitif (Komponen Perseptual) | Mengenali sistem manajemen mutu | 1 | 2 | 8 |
| | | Meyakini penting atau tidaknya sistem manajemen mutu | 3 | 4 | |
| | | Memahami sistem manajemen mutu yang diterapkan | 5 | 6 | |
| | | Mengetahui kekurangan dan kelebihan sistem manajemen mutu | 7 | 8 | |
| | Komponen Afektif (Komponen Emosional) | Dapat menerima secara positif atau negatif adanya sistem manajemen mutu. | 9 | 10 | 4 |
| | | Mendukung semua peraturan kerja yang telah disepakati bersama | 11 | 12 | |
| | | | Kecenderungan untuk | 13 | 14 |

⁸¹ Hadi, Sutrisno. *Metode Research Jilid2*. Yogyakarta: Andi Offset. 2001. Hal 157

| | | | | | |
|--------------|---|--|-----------|-----------|-----------|
| | Komponen Konatif (Kecenderungan Perilaku) | melaksanakan pekerjaan sesuai harapan sistem manajemen mutu | | | |
| | | Menunjukkan intensi atau kecenderungan menjalankan tugas-tugas yang disyaratkan manajemen mutu | 15 | 16 | |
| | | Kecenderungan bekerja sesuai prosedur manajemen mutu | 17 | 18 | |
| | | Kecenderungan melakukan pekerjaan dengan komitmen tinggi. | 19 | 20 | |
| TOTAL | | | 10 | 10 | 20 |

Tabel 3.5

Blue Print Produktivitas Kerja

| Variabel | Indikator | Diskriptor | Aitem | | Σ |
|---|------------------------------------|--|-------|----|---|
| | | | F | UF | |
| Produktivitas kerja di Universitas Islam Negeri Maulana | <i>Quality</i> (kualitas) | Tingkat hasil capaian tugas mendekati kesempurnaan. | 1 | 2 | 6 |
| | | Pekerjaan mampu dikerjakan sesuai harapan intansi. | 3 | 4 | |
| | | Dapat bekerja sesuai dengan target instansi | 5 | 6 | |
| | <i>Quantity</i> (kuantitas) | Jumlah siklus kegiatan dalam bekerja. | 7 | 8 | 6 |
| | | Mampu menghasilkan karya secara terus-menerus. | 9 | 10 | |
| | | Melampaui standar pekerjaan yang diharapkan instansi. | 11 | 12 | |
| | <i>Timelines</i> (ketepatan waktu) | Tingkat ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. | 13 | 4 | 6 |
| | | Kedisiplinan waktu dalam bekerja. | 15 | 16 | |
| | | Memahami waktu yang ditetapkan pada pekerjaan. | 17 | 18 | |

| | | | | | |
|-------------------------|--|--|-----------|-----------|-----------|
| Malik Ibrahim Malang | <i>Cost Effectiveneess</i> (Effectivitas biaya) | Tingkat penggunaan sumber daya organisasi secara optimal. | 19 | 20 | 6 |
| | | Mampu menghemat biaya untuk setiap kegiatan instansi. | 21 | 22 | |
| | | Mampu mempertimbangkan tingkat kerugian dan kelebihan biaya dalam setiap kegiatan. | 23 | 24 | |
| | <i>Needs Of Supervision</i> (kebutuhan akan pengawasan) | Memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja. | 25 | 26 | 6 |
| | | Tidak menghiraukan pengawasan dalam bekerja. | 27 | 28 | |
| | | Setiap saat mampu bekerja dengan baik. | 29 | 30 | |
| | <i>Interpersonal imapact</i> (dampak interpersonal) | Mampu bekerja secara optimal dengan rekan kerja. | 31 | 32 | 6 |
| | | Mampu memotivasi dirinya sendiri dan rekan kerja. | 33 | 34 | |
| | | Mampu memelihara hubungan antara atasan dengan bawahan. | 35 | 36 | |
| TOTAL | | | 18 | 18 | 36 |

2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penyelidikan.⁸² Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan hanya membuat pedoman garis besar yang akan ditanyakan.

⁸² Hadi, Sutrisno. *Metode Research Jilid2*. Yogyakarta: Andi Offset. 2001. Hal 192

Dalam penelitian ini hasil wawancara digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian yang digunakan untuk mencari data awal di lapangan yang dapat menunjang penelitian sesuai dengan rumusan masalah. Data-data yang dihasilkan dalam metode ini berupa data kualitatif sehingga peneliti tidak membuat catatan-catatan khusus hasil wawancara.

3. Metode Observasi

Observasi adalah kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Dalam penelitian ini, metode observasi digunakan sebagai metode pengumpulan data untuk melihat bagaimana gejala-gejala yang tampak pada subjek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Misalnya untuk membandingkan data karyawan yang ada, situasi dalam bekerja dan keadaan infrastruktur pekerjaan yang sebenarnya.

4. Metode Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Jadi yang dimaksud dengan metode dokumentasi adalah suatu metode penelitian yang bersumber pada tulisan atau barang tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, rapport, jurnal, dan lain sebagainya.⁸³ Metode dokumentasi pada penelitian ini, digunakan sebagai metode pengumpulan data, seperti

⁸³ Arikunto, S. 2003. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi VI*. Jakarta : Rineka Cipta. hal. 158

melihat sejarah UIN Maliki Malang, data subjek penelitian, dan beberapa data yang dibutuhkan dalam penelitian.

F. Validitas Dan Reliabilitas

1. Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.⁸⁴ Untuk mengukur validitas angket digunakan teknik *product moment* dari Karl Pearson, digunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Korelasi *product moment*

N = Jumlah responden

$\sum x$ = Nilai item

$\sum y$ = Nilai total angket

Kemudian, perhitungan validitas ini menggunakan komputer seri program SPSS (*statistical product and service solution*) 15.0 for windows.

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk

⁸⁴ *Ibid.* hal. 168

digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Dimana instrumen tersebut tidak bersifat tendesius sehingga bisa mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu.⁸⁵ Untuk menentukan realibilitas dari tiap item maka penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Chronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyaknya butir pertanyaan atau soal
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir
 $\sum \sigma_1^2$ = Varians total

Perhitungan reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan komputer program SPSS (*Statistical Product And Service Solution*) 15.0 for windows. Reliabilitas dinyatakan oleh koefisien reliabilitas yang angkanya berada dalam rentan 0 sampai 1,000. Semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati angka 1,000 berarti semakin tinggi reliabilitasnya.

G. Uji Coba Instrument Penelitian

Uji coba instrumen adalah menguji keandalan alat ukur dan kesahihan item dalam instrumen sehingga dapat diketahui kualitas intrumen yang digunakan. Alat ukur yang memenuhi syarat adalah alat ukur yang valid dan reliabel. Adapun

⁸⁵ *Ibid.* hal. 178

dalam penelitian ini uji coba angket atau instrumen penelitian yang digunakan adalah dengan ujicoba terpakai, yakni peneliti langsung menyajikannya pada subjek penelitian lalu peneliti menganalisis reliabilitas dan validitasnya sehingga diketahui mana item yang valid dan yang gugur, apakah instrumen itu cukup handal atau tidak. Jika hasilnya memenuhi syarat (tidak banyak item yang gugur dan reliabel) maka peneliti langsung melanjutkan pada langkah selanjutnya. Akan tetapi Jika tidak memenuhi syarat maka peneliti memperbaikinya dan mengadakan uji ulang pada responden.⁸⁶

H. Teknik Analisa Data

Pengertian analisa data menurut Lexy J. Moleong adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.⁸⁷ Berikut adalah tehnik analisa data yang meliputi:

1. Analisa Norma

Untuk mengetahui tingkat sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu dengan produktivitas kerja, maka akan digolongkan berdasarkan klasifikasi kategori berikut ini:

Tinggi : $X > (\text{Mean} + 1 \text{ SD})$

Sedang : $(\text{Mean} - 1 \text{ SD}) < X \leq \text{Mean} + 1 \text{ SD}$

⁸⁶Hadi Sutrisno. *Metodologi Research I*, Yogyakarta, Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM. 1994. hal 138

⁸⁷Hasan, M.Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2002. hal 97

Rendah : $X < (\text{Mean} - 1 \text{ SD})$

Sedangkan rumus mean menurut Sutrisno Hadi adalah sebagai berikut:⁸⁸

$$\text{Mean} = \frac{\sum FX}{N}$$

Keterangan:

$\sum FX$ = Jumlah nilai yang sudah dikalikan dengan frekuensi masing-masing.

N = Jumlah Subjek

Dan rumus Standar Deviasi adalah:

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx}{N}\right)^2}$$

2. Analisa Prosentase

Setelah diketahui harga mean dan SD (Standart deviasi), selanjutnya dilakukan perhitungan prosentase masing-masing tingkatan dengan menggunakan rumus:⁸⁹

$$P = \frac{F}{N} 100 \%$$

Keterangan:

F = Frekuensi

N = Jumlah Subjek.

⁸⁸Hadi Sutrisno. *Metodologi Research I*, Yogyakarta, Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM. 1994. hal.247

⁸⁹ *Ibid.* hal. 254

3. Analisa Korelasi Product Moment

Pada analisis statistik, teknik untuk mengukur tingkat hubungan positif atau negatif antara variabel-variabel, adalah tehnik korelasi. Hasil teknik statistik tersebut dikenal dengan koefisien korelasi (*correlation coefficients*) yang merupakan petunjuk kuantitatif dari jenis dan tingkat hubungan antar variabel. Koefisien korelasi atau angka korelasi, bergerak dari -1 sampai +1 angka korelasi -1 menunjukkan korelasi negatif yang mutlak dan angka korelasi +1 menunjukkan korelasi positif yang mutlak, nilai antara keduanya menunjukkan keragaman tingkat korelasi yang terjadi. Jika tidak terdapat hubungan sistematis antar variabel angka korelasinya adalah 0.

Korelasi product-moment merupakan teknik pengukuran tingkat hubungan antara dua variabel yang datanya berskala interval. Angka korelasinya disimpulkan dengan r. Angka r *product moment* mempunyai kepekaan terhadap konsistensi hubungan timbal balik. Rumus perhitungan *Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi produk moment

N = jumlah subjek

X = jumlah skor item

Y = jumlah skor total

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian

1. Sejarah Singkat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Universitas Islam Negeri (UIN) Malang berdiri berdasarkan Surat Keputusan Presiden No. 50 tanggal 21 Juni 2004. Bermula dari gagasan para tokoh Jawa Timur untuk mendirikan lembaga pendidikan tinggi Islam di bawah Departemen Agama, dibentuklah Panitia Pendirian IAIN Cabang Surabaya melalui Surat Keputusan Menteri Agama No. 17 Tahun 1961 yang bertugas untuk mendirikan Fakultas Syari'ah yang berkedudukan di Surabaya dan Fakultas Tarbiyah yang berkedudukan di Malang. Keduanya merupakan fakultas cabang IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan diresmikan secara bersamaan oleh Menteri Agama pada 28 Oktober 1961. Pada 1 Oktober 1964 didirikan juga Fakultas Ushuluddin yang berkedudukan di Kediri melalui Surat Keputusan Menteri Agama No. 66/1964.

Dalam perkembangannya, ketiga fakultas cabang tersebut digabung dan secara struktural berada di bawah naungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sunan Ampel yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama No. 20 tahun 1965. Sejak saat itu, Fakultas Tarbiyah Malang merupakan fakultas cabang IAIN Sunan Ampel. Melalui Keputusan Presiden No. 11 Tahun 1997, pada pertengahan 1997 Fakultas Tarbiyah Malang IAIN Sunan Ampel beralih status menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Malang bersamaan dengan perubahan status kelembagaan semua

fakultas cabang di lingkungan IAIN se-Indonesia yang berjumlah 33 buah. Dengan demikian, sejak saat itu pula STAIN Malang merupakan lembaga pendidikan tinggi Islam otonom yang lepas dari IAIN Sunan Ampel.

Di dalam rencana strategis pengembangannya sebagaimana tertuang dalam *Rencana Strategis Pengembangan STAIN Malang Sepuluh Tahun ke Depan (1998/1999-2008/2009)*, pada paruh kedua waktu periode pengembangannya STAIN Malang mencanangkan mengubah status kelembagaannya menjadi universitas. Melalui upaya yang sungguh-sungguh dan bertanggungjawab usulan menjadi universitas disetujui Presiden melalui Surat Keputusan Presiden RI No. 50, tanggal 21 Juni 2004 dan diresmikan oleh Menko Kesra ad Interim Prof. H.A. Malik Fadjar, M.Sc bersama Menteri Agama Prof. Dr. H. Said Agil Husin Al Munawwar, M.A. atas nama Presiden pada 8 Oktober 2004 dengan nama Universitas Islam Negeri (UIN) Malang dengan tugas utamanya adalah menyelenggarakan program pendidikan tinggi bidang ilmu agama Islam dan bidang ilmu umum. Dengan demikian, 21 Juni 2004 dijadikan sebagai hari jadi Universitas ini.

Sempat bernama Universitas Islam Indonesia-Sudan (UIIS) sebagai implementasi kerjasama antara pemerintah Indonesia dan Sudan dan diresmikan oleh Wakil Presiden RI H. Hamzah Haz pada 21 Juli 2002 yang juga dihadiri oleh Wakil Presiden Republik Sudan serta para pejabat tinggi pemerintah Sudan, secara spesifik akademik, Universitas ini mengembangkan ilmu pengetahuan tidak saja bersumber dari metode-metode ilmiah melalui penalaran logis seperti observasi dan eksperimentasi, tetapi juga bersumber

dari al-Qur'an dan Hadits yang selanjutnya disebut paradigma integrasi. Oleh karena itu, posisi al-Qur'an dan Hadits menjadi sangat sentral dalam kerangka integrasi keilmuan tersebut.

Secara kelembagaan, sampai saat ini Universitas ini memiliki 6 (enam) Fakultas dan Program Pascasarjana, yaitu: (1) Fakultas Tarbiyah, Jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI), Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS), dan Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), (2) Fakultas Syari'ah, Jurusan Al-Ahwal al-Syakhshiyah, Hukum Bisnis Syari'ah, dan D3 Perbankan Syariah, (3) Fakultas Humaniora dan Budaya, Jurusan Bahasa dan Sastra Arab, Jurusan Bahasa dan Sastra Inggris, dan Jurusan Pendidikan Bahasa Arab, (4) Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen dan Akuntansi, (5) Fakultas Psikologi, dan (6) Fakultas Sains dan Teknologi, Jurusan Matematika, Biologi, Kimia, Fisika, Teknik Informatika, dan Teknik Arsitektur, dan Program Pascasarjana mengembangkan 4 (empat) Program Studi Magister, yaitu: (1) Program Magister Manajemen Pendidikan Islam, (2) Program Magister Pendidikan Bahasa Arab, (3) Program Magister Studi Agama Islam, (4) Program Magister Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), (5) Program Magister Pendidikan Agama Islam, dan (6) Program Magister Al-Ahwal Al-Syakhshiyah. Sedangkan untuk Program Doktor, Program Pascasarjana mengembangkan 2 (dua) program yaitu (1) Program Doktor Manajemen Pendidikan Islam dan (2) Program Doktor Pendidikan Bahasa Arab.

Ciri khusus lain Universitas ini sebagai implikasi dari model pengembangan keilmuannya adalah keharusan bagi seluruh anggota sivitas akademika menguasai bahasa Arab dan bahasa Inggris. Melalui bahasa Arab, diharapkan sivitas akademika mampu melakukan kajian Islam melalui sumber aslinya yaitu al-Qur'an dan Hadits dan melalui bahasa Inggris mereka diharapkan mampu mengkaji ilmu-ilmu umum dan modern, selain sebagai piranti komunikasi global. Karena itu pula, Universitas ini disebut *bilingual university*. Untuk mencapai maksud tersebut, dikembangkan ma'had atau pesantren kampus di mana seluruh mahasiswa tahun pertama harus tinggal di ma'had. Karena itu, pendidikan di Universitas ini merupakan sintesis antara tradisi universitas dan ma'had atau pesantren.

Melalui model pendidikan semacam itu, diharapkan akan lahir lulusan yang berpredikat *ulama yang intelek profesional* dan atau *intelek profesional yang ulama*. Ciri utama sosok lulusan demikian adalah tidak saja menguasai disiplin ilmu masing-masing sesuai pilihannya, tetapi juga menguasai al-Qur'an dan Hadits sebagai sumber utama ajaran Islam.

Terletak di Jalan Gajayana No. 50 Malang dengan lahan seluas 14 hektar, Universitas ini memordernisasi diri secara fisik sejak September 2005 dengan membangun gedung rektorat, fakultas, kantor administrasi, perkuliahan, perpustakaan, laboratorium, kemahasiswaan, pelatihan, olah raga, *bussiness center*, poliklinik dan tentu masjid dan ma'had yang sudah lebih dulu ada, dengan pendanaan dari *Islamic Development Bank (IDB)* melalui Surat Persetujuan IDB No. 41/IND/1287 tanggal 17 Agustus 2004.

Dengan performansi fisik yang megah dan modern dan tekad, semangat serta komitmen yang kuat dari seluruh anggota sivitas akademika seraya memohon ridha dan petunjuk Allah swt, Universitas ini bercita-cita menjadi *center of excellence* dan *center of Islamic civilization* sekaligus mengimplementasikan ajaran Islam sebagai rahmat bagi semesta alam (*al Islam rahmatan lil alamin*).⁹⁰

2. Visi dan Misi

Visi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang:

Visi Universitas adalah menjadi universitas Islam terkemuka dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kedalaman spiritual, keluhuran akhlak, keluasan ilmu, dan kematangan profesional, dan menjadi pusat pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni yang bernafaskan Islam serta menjadi penggerak kemajuan masyarakat.

Misi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang:

- 1) Mengantarkan mahasiswa memiliki kedalaman spiritual, keluhuran akhlak, keluasan ilmu, dan kematangan profesional.
- 2) Memberikan pelayanan dan penghargaan kepada penggali ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni yang bernafaskan Islam.

⁹⁰ <http://www.uin-malang.ac.id> . diakses 13 Agustus 2009

- 3) Mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pengkajian dan penelitian ilmiah.
- 4) Menjunjung tinggi, mengamalkan, dan memberikan keteladanan dalam kehidupan atas dasar nilai-nilai Islam dan budaya luhur bangsa Indonesia.⁹¹

3. Tujuan Pendidikan.

- 1) Menyiapkan mahasiswa agar menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan, dan atau menciptakan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni dan budaya yang bernafaskan Islam.
- 2) Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni dan budaya yang bernafaskan Islam, dan mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.⁹²

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto yang dimaksud validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu

⁹¹ *Ibid.* diakses 13 Agustus 2009

⁹² *Ibid.*

instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.⁹³

Untuk mengetahui validitas alat ukur, dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 15.0 for windows. Dari analisis butir instrumen atau suatu alat ukur dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% dan dinyatakan gugur apabila sebaliknya. Pada penelitian ini skala di katakan valid apabila memiliki koefisien validitas di atas 0,30.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas yang dilakukan, maka dari 20 item variabel sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO Seri 9001:2000 ditemukan 2 item yang gugur, yaitu pada item nomer 5 dan 20. Sedangkan pada item variabel produktivitas kerja yang terdiri dari 36 item terdapat 4 item yang gugur, yakni pada nomer 8, 11, 23, dan 24. Untuk memberikan penjelasan beberapa item yang gugur dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Hasil Validitas Angket Sikap Karyawan Terhadap sistem manajemen
Mutu ISO Seri 9001:2000

| Variabel | Indikator | Diskriptor | Item Valid | Item Gugur | N |
|----------|---|--|------------|------------|---|
| | Komponen Kognitif (Komponen Perseptual) | Mengenali sistem manajemen mutu | 1, 2 | - | 2 |
| | | Meyakini penting atau tidaknya sistem manajemen mutu | 3, 4 | - | 2 |
| | | Memahami sistem manajemen mutu yang | 6 | 5 | 2 |

⁹³ Arikunto Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (rev,ed-V,;PT Rineka Cipta: Jakarta, 2003), hal. 144

| | | | | | | |
|--|---|--|--------|-----------|----------|-----------|
| Sikap Karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO Seri 9001:2000 | | diterapkan | | | | |
| | | Mengetahui kekurangan dan kelebihan sistem manajemen mutu | 7, 8 | - | 2 | |
| | Komponen Afektif (Komponen Emosional) | Dapat menerima secara positif atau negatif adanya sistem manajemen mutu. | 9, 10 | - | 2 | |
| | | Mendukung semua peraturan kerja yang telah disepakati bersama | 11, 12 | - | 2 | |
| | Komponen Konatif (Kecenderungan Perilaku) | Kecenderungan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai harapan sistem manajemen mutu | 13, 14 | - | 2 | |
| | | Menunjukkan intensi atau kecenderungan menjalankan tugas-tugas yang disyaratkan manajemen mutu | 15, 16 | - | 2 | |
| | | Kecenderungan bekerja sesuai prosedur manajemen mutu | 17, 18 | - | 2 | |
| | | Kecenderungan melakukan pekerjaan dengan komitmen tinggi. | 19 | 20 | 2 | |
| | TOTAL | | | 18 | 2 | 20 |

Tabel 4.2

Hasil Validitas Skala Produktivitas Kerja

| Variabel | Indikator | Diskriptor | Item Valid | Item Gugur | N |
|----------|-----------------------------|---|------------|------------|---|
| | <i>Quality</i> (kualitas) | Tingkat hasil capaian tugas mendekati kesempurnaan. | 1,2 | - | 2 |
| | | Pekerjaan mampu dikerjakan sesuai harapan instansi. | 3,4 | - | 2 |
| | | Dapat bekerja sesuai dengan target instansi | 5,6 | - | 2 |
| | <i>Quantity</i> (kuantitas) | Jumlah siklus kegiatan dalam bekerja. | 7 | 8 | 2 |
| | | Mampu menghasilkan karya secara terus- | 9,10 | - | 2 |

| | | | | | | |
|--|---|---|--|-----------|----------|-----------|
| Produktivitas kerja di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang | | menerus. | | | | |
| | | Melampaui standar pekerjaan yang diharapkan instansi. | 12 | 11 | 2 | |
| | <i>Timelines</i> (ketepatan waktu) | | Tingkat ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. | 13,14 | - | 2 |
| | | | Kedisiplinan waktu dalam bekerja. | 15,16 | - | 2 |
| | | | Memahami waktu yang ditetapkan pada pekerjaan. | 17,18 | - | 2 |
| | <i>Cost Effectiveness</i> (Effectivitas biaya) | | Tingkat penggunaan sumber daya organisasi secara optimal. | 19,20 | - | 2 |
| | | | Mampu menghemat biaya untuk setiap kegiatan instansi. | 21,22 | - | 2 |
| | | | Mampu mempertimbangkan tingkat kerugian dan kelebihan biaya dalam setiap kegiatan. | 24 | 23 | 2 |
| | | | Memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja. | 25,26 | - | 2 |
| | <i>Needs Of Supervision</i> (kebutuhan akan pengawasan) | | Tidak menghiraukan pengawasan dalam bekerja. | 27,28 | - | 2 |
| | | | Setiap saat mampu bekerja dengan baik. | 29,30 | - | 2 |
| | | | Memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja. | 25,26 | - | 2 |
| | <i>Interpersonal impact</i> (dampak interpersonal) | | Mampu bekerja secara optimal dengan rekan kerja. | 31,32 | - | 2 |
| | | | Mampu memotivasi dirinya sendiri dan rekan kerja. | 33 | 34 | 2 |
| | | | Mampu memelihara hubungan antara atasan dengan bawahan. | 35,36 | - | 2 |
| | TOTAL | | | 32 | 4 | 36 |

2. Realibilitas

Pengertian realibilitas adalah suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik, dimana instrumen tersebut tidak bersifat tendesius sehingga bisa mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu.⁹⁴

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 15.0 for windows, maka hasil uji realibilitas pada angket sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO Seri 9001:2000 diperoleh hasil sebesar 0,937 sedangkan pada angket produktivitas kerja diperoleh hasil 0,945. Untuk memberikan kemudahan dalam bentuk tabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Realibilitas

| Variabel | Jumlah item | Jumlah subjek | Alpha | Keterangan |
|---------------------|-------------|---------------|-------|------------|
| Sikap karyawan | 18 | 100 | 0,937 | Reliabel |
| Produktivitas Kerja | 32 | 100 | 0,945 | Reliabel |

Adapun hasil uji realibilitas dengan menggunakan program SPSS dapat ditunjukkan seperti dibawah ini:

⁹⁴ *Ibid.* hal. 178

Tabel 4.4
Hasil Spss Uji Realibilitas Angket Sikap Karyawan

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,937 | ,936 | 18 |

Tabel 4.5
Hasil Spss Uji Realibilitas Angket Produktivitas Kerja

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,945 | ,946 | 32 |

C. Paparan Data Hasil Penelitian

1. Tingkat Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen Mutu

Setelah mengetahui validitas dan realibilitas dari hasil tersebut, maka langkah selanjutnya adalah mengetahui tingkat sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu pada responden. Kategori pengukuran pada subyek penelitian dibagi menjadi tiga, yaitu kategori tinggi, sedang dan rendah. Untuk mencari skor kategori diperoleh dengan pembagian sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{a. Tinggi} &= X > (\text{Mean} + 1 \text{ SD}) \\
 &= X > (64,10 + 1 \ 12,0529) \\
 &= X > 76,062
 \end{aligned}$$

$$\text{b. Sedang} = (\text{Mean} - 1 \text{ SD}) < X \leq (\text{Mean} + 1 \text{ SD})$$

$$= (64,01 - 1 \ 12,052) < X \leq (64,10 + 1 \ 12,0529)$$

$$= 51,958 < X \leq 76,06251,958$$

$$c. \text{ Rendah} = X < (\text{Mean} - 1 \text{ SD})$$

$$= X < (64,01 - 1 \ 12,052)$$

$$= X < 51,958$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka diperoleh Mean sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu sebesar 64,01 dan Standar Deviasi (SD) sebesar 12,052. Untuk memberikan penjelasan secara rinci, berikut adalah hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS, sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Mean dan Standar deviasi Sikap karyawan

| Scale Statistics | | | |
|------------------|----------|----------------|------------|
| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
| 64,01 | 145,263 | 12,052 | 18 |

Kemudian dari hasil kategori yang ada akan diketahui persentasinya, Dengan demikian maka persentasinya dapat dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Proporsi Tingkat Sikap Karyawan
Terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000

| No. | Kategori | Norma | Interval | f | Persentase |
|---------------|----------|--|-----------|------------|-------------|
| 1. | Tinggi | $X < (\mu + 1,0\sigma)$ | ≤ 76 | 21 | 21% |
| 2. | Sedang | $(\mu - 1,0\sigma) \leq X < (\mu + 1,0\sigma)$ | 51 – 76 | 62 | 62% |
| 3. | Rendah | $(\mu - 1,0\sigma) \leq X$ | > 51 | 17 | 17% |
| Jumlah | | | | 100 | 100% |

2. Tingkat Produktivitas Kerja di UIN Maliki Malang.

Perhitungan untuk mengetahui tingkat produktivitas kerja di UIN Maliki Malang yang akan di kategorikan menjadi tiga yaitu, kategori tinggi, sedang dan rendah. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$a. \text{ Tinggi} = X > (\text{Mean} + 1 \text{ SD})$$

$$= X > (110,59 + 1 \text{ } 16,503)$$

$$= X > 127,093$$

$$b. \text{ Sedang} = (\text{Mean} - 1 \text{ SD}) < X \leq (\text{Mean} + 1 \text{ SD})$$

$$= (110,59 - 1 \text{ } 16,503) < X \leq (110,59 + 1 \text{ } 16,503)$$

$$= 94,087 < X \leq 127,093$$

$$c. \text{ Rendah} = X < (\text{Mean} - 1 \text{ SD})$$

$$= X < (110,59 - 1 \text{ } 16,503)$$

$$= X < 94,087$$

Dari hasil perhitungan maka dapat diketahui bahwa Mean yang diperoleh adalah sebesar 110,59 dan Standar Deviasinya adalah 16,503. Untuk memberikan penjelasan pengolahan dengan menggunakan komputer program SPSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8
Hasil Mean dan Standar Deviasi Produktivitas Kerja

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|--------|----------|----------------|------------|
| 110,59 | 272,345 | 16,503 | 32 |

Setelah diketahui mean dan standar deviasinya, maka akan diketahui persentasenya, dengan demikian maka hasil persentasenya dapat di jelaskan dengan tabel di bawah ini:

Tabel 4.9
Proporsi Tingkat Produktivitas Kerja

| No. | Kategori | Norma | Interval | f | Persentase |
|---------------|----------|--|------------|------------|-------------|
| 1. | Tinggi | $X < (\mu + 1,0\sigma)$ | ≤ 127 | 14 | 14% |
| 2. | Sedang | $(\mu - 1,0\sigma) \leq X < (\mu + 1,0\sigma)$ | 94 - 127 | 70 | 70% |
| 3. | Rendah | $(\mu - 1,0\sigma) \leq X$ | > 94 | 16 | 16% |
| Jumlah | | | | 100 | 100% |

3. Hubungan Antara Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO Seri 9001:2000 dengan Produktivitas Kerja di UIN Maliki Malang.

Korelasi antara sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO Seri 9001:2000 dengan produktivitas kerja dapat diketahui setelah dilakukan uji hipotesis. Untuk mengetahui hipotesis pada penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan analisa *product moment*. Sedangkan metode yang digunakan untuk mengolah data ini adalah dengan metode statistik yang menggunakan bantuan komputer program SPSS. Dari hasil analisis menggunakan SPSS maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Korelasi Antara Kedua Variabel

| | | Sikap | Produktivitas |
|---------------|---------------------|--------|---------------|
| Sikap | Pearson Correlation | 1 | ,980** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 100 | 100 |
| Produktivitas | Pearson Correlation | ,980** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 100 | 100 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.11
Korelasi Product Moment (rxy)

| rxy | Sig | Keterangan | Kesimpulan |
|-------|-------|------------|------------|
| 0.980 | 0.000 | Sig < 0.05 | Signifikan |

Berdasarkan dari hasil data yang diperoleh diatas menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan yakni sebesar 0,980 atau dapat dijelaskan dengan ($r_{xy} = 0,980$; $sig = 0,000 < 0,05$) antara sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu 9001:2000 dengan produktivitas kerja di UIN Maliki Malang.

D. Pembahasan

1. Tingkat Sikap Karyawan terhadap Sistem Manajemen Mutu

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan untuk variabel sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu kategori tinggi sebanyak 21 responden dengan persentase 21%, kategori sedang berjumlah 62 responden dengan persentase 62% dan kategori rendah berjumlah 17 responden dengan persentase 17%. Dari hasil

tersebut menunjukkan bahwa mayoritas sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu di UIN Maliki Malang berada pada kategori sedang yang ditunjukkan dari hasil persentase sebesar 62%.

Hal tersebut membuktikan bahwa sistem manajemen mutu di UIN Maliki Malang dipandang sebagai hal yang diterima, artinya sistem manajemen mutu yang diterapkan di UIN Maliki Malang akan direspon cukup positif oleh karyawan jika sistem tersebut akan mengarahkan pekerjaan mereka menjadi lebih baik dan sistematis, sehingga mereka menerima dengan baik sistem manajemen tersebut. Akan tetapi karyawan akan menolak atau bersikap negatif pada sistem manajemen jika keberadaan sistem manajemen membebani mereka sehingga karyawan bekerja dengan terpaksa dan cenderung berperilaku yang tidak diharapkan oleh manajemen di perguruan tinggi.

Pada penelitian ini sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu yang berada pada kategori tinggi berjumlah 21%. Hal ini menunjukkan bahwa sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu di UIN Maliki Malang direspon sangat positif oleh karyawan. Keberadaan sistem manajemen mutu yang diterapkan difungsikan untuk mengatur pekerjaan mereka menjadi lebih baik sesuai dengan kualitas yang disyaratkan. Apabila mereka menanggapi hal ini dengan sikap yang baik maka kecenderungan perilaku mereka dalam bekerja juga akan baik sehingga sesuai harapan dari sistem yang diterapkan.

Sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu yang berada pada kategori rendah sebesar 17%. Hal ini dapat dijelaskan bahwa sikap karyawan

terhadap sistem manajemen mutu di UIN Maliki adalah negatif atau kurang baik sehingga mempengaruhi mereka dalam bekerja.

Adanya beberapa tingkat perbedaan sikap karyawan di atas, senada dengan pendapat Bimo Walgito yang mengatakan bahwa objek sikap akan dipersepsikan oleh individu, dan hasil persepsi akan dicerminkan dalam sikap yang diambil oleh individu yang bersangkutan. Dalam mempersepsi objek sikap individu akan dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, cakrawala, keyakinan, proses belajar dan hasil proses persepsi ini akan merupakan pendapat atau keyakinan individu mengenai objek sikap, dan ini berkaitan dengan segi kognisi. Afeksi akan mengiringi hasil kognisi terhadap objek sikap sebagai aspek evaluatif, yang dapat bersifat positif atau negatif. Hasil evaluasi aspek afeksi akan mengait segi konasi, yaitu merupakan kesiapan untuk memberikan respon terhadap objek sikap, kesiapan untuk bertindak, kesiapan untuk berperilaku. Keadaan lingkungan akan memberikan pengaruh terhadap objek sikap maupun pada individu yang bersangkutan.⁹⁵

Sesuai dengan pemahaman peneliti terkait dengan pendapat tersebut, bahwa sikap yang terbentuk pada diri individu mempunyai keberagaman sesuai dengan objek yang dijadikan tumpuhan pandangan sehingga mereka dapat menilai dan menerima sesuatu secara baik atau tidak baik. Apabila mereka merasa nyaman dengan adanya sistem manajemen yang ada dan yakin keberadaan sistem tersebut membuat pekerjaan mereka akan menjadi lebih baik maka hal ini akan diterima oleh individu. Akan tetapi jika mereka

⁹⁵ Bimo Walgito. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi. 2003. hal. 116

tidak mempunyai pandangan, keyakinan, pengetahuan dan persepsi yang positif mereka tidak akan menerima keberadaan sistem tersebut, sehingga karyawan cenderung bersikap negatif atau menunjukkan perilaku yang tidak diharapkan dari sistem manajemen yang ada.

Pandangan ini juga tidak terlepas dari adanya struktur sikap yang terdiri dari komponen kognitif, komponen afektif dan konatif yang memberikan penjelasan bahwa sikap yang memiliki ketiga komponen ini merupakan salah satu struktur yang menghubungkan dan membentuk sikap individu. Adanya kolaborasi ketiga komponen akan menjadikan individu mampu menilai, menerima dan memutuskan menjadi sesuatu secara positif atau negatif.

2. Tingkat Produktivitas kerja karyawan.

Dari hasil analisis data yang diperoleh pada variabel produktivitas kerja karyawan di UIN Maliki Malang, yang dikelompokkan menjadi tiga kategori diketahui bahwa responden dengan kategori tinggi sebesar 14% dengan 14 responden, kategori sedang sebesar 70% dengan 70 responden dan kategori rendah diperoleh 16% dengan 16 responden.

Hasil yang diperoleh di atas menunjukkan bahwa mayoritas tingkat produktivitas kerja karyawan di UIN Maliki dalam taraf yang sedang. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya responden yang berada pada kategori sedang yakni sebesar 70%. Artinya, produktivitas kerja karyawan di UIN Maliki Malang dinilai sedang, yakni tidak menunjukkan produktivitas yang sangat

tinggi dan produktivitas yang rendah. Pada kategori tinggi diperoleh hasil 14% dengan 14 responden dan pada kategori rendah diperoleh 16% dengan 16 responden. Hasil ini menunjukkan produktivitas kerja karyawan di UIN Maliki Malang pada prosentase kategori rendah lebih tinggi dibandingkan dengan kategori tinggi, sehingga perlu diupayakan peningkatan produktivitas kerja untuk memperoleh hasil yang maksimal bagi perguruan tinggi. Namun hasil tersebut lebih sedikit dibanding dengan tingkat kategori sedang sebesar 70% yang menunjukkan produktivitas di UIN Maliki Malang pada taraf yang sedang, yakni tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah.

Adanya hasil produktivitas kerja karyawan di UIN Maliki Malang yang berada pada kategori sedang menunjukkan masih perlu adanya perhatian yang lebih untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Nasution menjelaskan bahwa pada dasarnya produktivitas perusahaan atau instansi merupakan akumulasi dari produktivitas individu-individu (karyawan-karyawan), sehingga untuk perbaikan produktivitas perusahaan diperlukan komitmen perbaikan yang seimbang antara aspek manusia (motivasi) dan aspek teknik (teknologi).⁹⁶ Pandangan yang dijelaskan oleh Nasution tersebut dapat dipahami bahwa untuk meningkatkan atau menjadikan suatu instansi lebih produktif, salah satu yang harus diperhatikan adalah bagaimana mengelola SDM karyawan di UIN Maliki Malang agar mereka mempunyai motivasi dan komitmen yang tinggi untuk lebih produktif dalam pekerjaannya.

⁹⁶ Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Galian Indonesia. 2001. hal 205

Menurut Nasution individu dapat dikatakan produktif apabila memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a) Secara konsisten selalu mencari gagasan yang lebih baik dan cara penyelesaian tugas yang lebih baik.
- b) Selalu memberi saran-saran untuk perbaikan secara sukarela
- c) Menggunakan waktu secara efektif dan efisien.
- d) Selalu melakukan perencanaan dan menyertakan jadwal waktu.
- e) Bersikap positif terhadap pekerjaannya.
- f) Dapat berlaku sebagai anggota kelompok.
- g) Dapat memotivasi dirinya sendiri melalui dorongan dari dalam.
- h) Memahami pekerjaan orang lain yang lebih baik .
- i) Mau mendengarkan ide-ide orang lain yang lebih baik.
- j) Hubungan antar pribadi pada semua tingkatan dalam organisasi berlangsung dengan baik.
- k) Sangat menyadari dan memperhatikan masalah pemborosan dan biaya-biaya.
- l) Mempunyai tingkat kehadiran yang baik (tidak banyak absen dalam pekerjaannya).
- m) Sering melampaui standar yang telah ditetapkan
- n) Selalu mempelajari sesuatu yang baru dengan cepat.
- o) Bukan merupakan tipe orang yang selalu mengeluh dalam bekerja.⁹⁷

⁹⁷ *Ibid.* hal 205-206

Adanya karakteristik individu yang produktif, berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa karyawan adalah bagian dari instansi atau organisasi yang memiliki peran sangat penting dalam peningkatan produktivitas kerja di perguruan tinggi.

3. Hubungan Antara Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO Seri 9001:2000 dengan Produktivitas Kerja di UIN Maliki Malang.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel, diperoleh hasil yang menunjukkan hubungan yang signifikan sebesar 0,980 atau dapat dijelaskan dengan ($r_{xy} = 0,980$; $\text{sig} = 0,000 < 0,05$) antara sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu 9001:2000 dengan produktivitas kerja di UIN Maliki Malang, sehingga kedua variabel dinyatakan mempunyai korelasi yang signifikan.

Hubungan yang signifikan ini dapat diartikan bahwa sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 dengan produktivitas kerja mempunyai korelasi antar variabel. Hubungan antara sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu dengan produktivitas kerja ini di perkuat oleh pandangan Stephen P. Robbins yang menyebutkan bahwa pada dunia organisasi, sikap penting karena sikap itu mempengaruhi perilaku kerja.⁹⁸ Lebih lanjut Stephen P. Robbins menjelaskan bahwa sikap manusia diperoleh dari orang tua, guru, anggota kelompok, rekan kerja dan sebagainya.

⁹⁸ Robbins, Stephen. P. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo. 1996. hal 170

Sikap memiliki keterkaitan dengan perilaku kerja seseorang. Hal ini menunjukkan bahwa sikap yang ada pada diri manusia memberikan pengaruh terhadap perilaku kerjanya. Seorang karyawan akan bekerja dengan baik apabila mereka mempunyai sikap kerja yang baik. Sikap kerja yang baik ini dapat ditunjukkan ketika individu memandang objek sikap sebagai sesuatu yang positif dan mampu diterima dengan baik oleh individu sehingga mereka mampu menjalankan pekerjaannya sesuai harapan instansi. Sikap karyawan yang dinilai baik dalam perguruan tinggi di UIN Maliki Malang akan mendukung tercapainya harapan dari sistem manajemen mutu. Jika sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu baik maka kecenderungan produktivitas kerja juga akan meningkat karena diimbangi oleh sistem kerja yang baik pula. Pandangan sikap manusia dalam surat Ar Ra'd ayat 11 juga disebutkan, yang berbunyi:

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنِّ وَّالٍ ﴿١١﴾

*Artinya: "Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia"*⁹⁹

Ayat ini menyebutkan bahwa kebangkitan dan keruntuhan suatu bangsa tergantung pada sikap dan tindakan mereka sendiri. Artinya, Allah

⁹⁹ Al Qur'an Digital versi 2.0. Surat Ar Ra'd ayat 11

telah mengutus para malaikat-malaikat-Nya untuk menjaga manusia secara bergiliran yakni malaikat tersebut bertugas untuk mencatat amalan-amalan yang dikerjakan oleh manusia. Selain itu ayat tersebut menekankan bahwa sesungguhnya Allah tidak akan pernah merubah keadaan seseorang sebelum mereka mampu memperbaiki diri mereka sendiri dari tindakan-tindakan yang manusia lakukan selama menjalani hidup. Penjelasan ayat diatas cukup memberikan pengertian bahwa pentingnya sikap bagi kehidupan manusia, hal ini apabila dihubungkan dengan sikap kerja karyawan maka sikap merupakan kunci utama bagi keberhasilan suatu instansi atau organisasi dalam mewujudkan harapan-harapan yang diinginkan, sesuai dengan makna di atas bahwa kebangkitan dan keruntuhan suatu bangsa tergantung pada sikap dan tindakan mereka sendiri.

Sikap karyawan dalam memandang objek, termasuk sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 baik secara positif atau negatif merupakan sesuatu yang harus diperhatikan karena hal ini dapat mempengaruhi produktivitas kerja dan harapan sistem manajemen yang ada di perguruan tinggi. Hubungan sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu dengan produktivitas kerja dapat dijelaskan, bahwa sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu yang positif atau mendukung akan menjadikan perilaku kerja mereka menjadi baik karena merasa nyaman dengan sistem manajemen mutu yang ada sehingga mampu berkomitmen untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi.

Sistem manajemen mutu diperguruan tinggi UIN Maliki Malang diterapkan dengan tujuan agar karyawan berkomitmen bekerja sesuai standar

kualitas yang ditentukan, sehingga harapannya adalah perguruan tinggi dapat melayani seluruh elemen yang ada untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi. Apabila semua karyawan yang ada bersikap positif terhadap sistem manajemen mutu tersebut maka dengan sendirinya kualitas kerja karyawan akan meningkat dan produktivitas kerja akan menjadi lebih baik. Hubungan kualitas dengan produktivitas karyawan ini diperkuat dengan penjelasan yang disampaikan oleh Nasution, bahwa upaya peningkatan mutu memang tidak dapat dipisahkan dari usaha peningkatan produktivitas. Usaha yang berlebihan untuk mendorong produktivitas dapat mengorbankan mutu dari *output*. Sebaliknya, fokus yang berlebihan pada peningkatan mutu dapat mengurangi perhatian untuk memperbaiki produktivitas, bahkan mungkin akan mengorbankan produktivitas demi mengejar mutu yang tinggi. jadi, keduanya saling berhubungan dan saling melengkapi satu sama lain.¹⁰⁰

Produktivitas kerja dalam pandangan islam juga disebutkan dalam Al Qur'an Surat Az Zumar ayat 39, yang berbunyi:

قُلْ يَنْقُومِ أَعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَمِلٌ ۗ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣٩﴾

Artinya: “Katakanlah: "Hai kaumku, bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, sesungguhnya aku akan bekerja (pula), maka kelak kamu akan mengetahui,”¹⁰¹

Pada ayat ini dijelaskan bahwa Allah memerintahkan kepada seluruh umatnya untuk bekerja sesuai dengan kemampuannya, apabila manusia benar-benar melakukannya dengan baik maka Allah akan memberikan nikmat yang

¹⁰⁰ Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Galian Indonesia. 2001. hal 216

¹⁰¹ Al Qur'an Digital versi 2.0. Surat Az Zumar Ayat 39

lebih kepada umat yang mau bekerja secara sungguh-sungguh. Kandungan ayat ini dikaitkan dengan produktivitas kerja dimaksudkan bahwa keadaan seseorang yang menggunakan potensinya secara maksimal sehingga menghasilkan sesuatu yang lebih, maka Allah SWT akan memberikan *reward* berupa nikmat yang lebih kepada orang tersebut. Mendukung ayat di atas Husain Umar berpendapat bahwa produktivitas kerja adalah suatu sikap mental pada diri seseorang yang berpandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini.¹⁰²

Apabila dihubungkan dengan ayat tersebut, maka produktivitas kerja karyawan berkaitan dengan usaha manusia untuk mengerahkan segala kemampuannya untuk menghasilkan sesuatu yang lebih, pengertian lebih ini dimaksudkan agar mereka menjadi produktif untuk selalu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat dalam pekerjaannya. Dengan demikian sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu yang terbentuk dan diyakini baik oleh karyawan akan membuat karyawan bekerja secara maksimal. Sikap yang positif tersebut akan mempengaruhi tingkat produktivitas kerja karyawan menjadi lebih baik sehingga dapat mewujudkan tujuan dan harapan perguruan tinggi.

¹⁰² Husein Umar. *Riset Manajemen Sumber daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2003. hal.214

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian hubungan antara sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO seri 9001:2000 dengan produktivitas kerja di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di UIN Maliki Malang, mayoritas pada kategori sedang, artinya sistem manajemen mutu yang diterapkan di UIN Maliki Malang akan direspon cukup positif oleh karyawan jika sistem tersebut akan mengarahkan pekerjaan mereka menjadi lebih baik dan sistematis, sehingga mereka mendukung dengan baik sistem manajemen tersebut. Akan tetapi hal tersebut akan direspon sebaliknya jika karyawan cenderung bersikap negatif. Data empirik dari responden dapat dirinci sebagai berikut: pada kategori kategori sedang 62%, kategori tinggi 21% yang menyatakan sikap positif, dan kategori rendah 17% yang menyatakan sikap negatif.
2. Produktivitas kerja karyawan di UIN Maliki Malang, diperoleh hasil bahwa mayoritas karyawan dengan tingkat produktivitas kategori sedang sebesar 70% yakni tidak menunjukkan produktivitas yang sangat tinggi dan produktivitas yang rendah, karyawan dengan kategori rendah 16% dan karyawan dengan kategori produktivitas kerja tinggi sebesar 14%.
3. Hubungan antara sikap karyawan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dengan produktivitas kerja, menunjukkan hubungan yang

signifikan sebesar 0,980 atau $r_{xy} = 0,980$; $sig = 0,000 < 0,05$. Artinya kedua variabel dinyatakan mempunyai korelasi yang signifikan, semakin positif sikap karyawan terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di UIN Maliki Malang maka semakin tinggi produktivitas kerjanya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi perguruan tinggi UIN Maliki Malang, hendaknya lebih meningkatkan perhatian kepada seluruh karyawan baik dari segi sikap kerjanya dan sistem manajemen mutu yang telah dibangun karena berjalan tidaknya suatu pekerjaan atau sistem yang diterapkan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya.
2. Bagi karyawan UIN Maliki Malang, disarankan agar lebih meningkatkan kualitas dan komitmen kerjanya, karena adanya sistem manajemen mutu diperguruan tinggi bertujuan untuk memberikan kemudahan dan meningkat kualitas kinerja karyawan agar sesuai harapan dan sasaran mutu perguruan tinggi.
3. Bagi peneliti selanjutnya, yang tertarik meneliti produktivitas kerja hendaknya mempertimbangkan faktor lain dari pemilihan subyek, misalnya: jenis kelamin, lama bekerja, pangkat, jabatan, status perkawinan dan variabel lain yang diasumsikan berpengaruh untuk memperoleh informasi lebih mendalam tentang produktivitas kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian Edisi Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- _____. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi V*. Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar, Saifudin 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta; Pustaka Belajar.
- _____. 2002. *Tes Prestasi Fungsi dan Pengembangan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ahmadi, Abu. 2007. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmita, Ida Ali. 2007. *Pengaruh Penerapan Merit Sistem Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Jasindo Cabang Malang*. Skripsi tidak dipublikasikan. Malang: UIN Malang.
- Al Gadry, Zakiyah. 2008. *Hubungan Antara Sikap Karyawan Pada Penilaian Prestasi Kerja Melalui Web Myinfo dengan Motivai Kerja Karyawan PT. Indosat Surabaya*. Skripsi tidak dipublikasikan. Malang: UIN Malang.
- Al Qur'an Digital versi 2.0.
- Gerungan, W.A. 2004. *Psikologi Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Hadi, Sutrisno. 1994. *Metodologi Research I*, Yogyakarta, Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- _____. 2001. *Metode Research Jilid2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [Http://www.unika.ac.id/fakultas/psikologi/artikel/bw-1.pdf](http://www.unika.ac.id/fakultas/psikologi/artikel/bw-1.pdf)-pengaruh sikap terhadap perilaku kajian meta analisis korelasi. Y. Bagus Wismanto. Diakses 9 April 2009
- [Http://wanvisioner.blogspot.com/2009/06/manajemen-organisasi-dalam-alquran.html](http://wanvisioner.blogspot.com/2009/06/manajemen-organisasi-dalam-alquran.html). Diakses 2 Agustus 2009
- [Http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal/jurnal_nuzsep.pdf](http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal/jurnal_nuzsep.pdf). Diakses 13 Juli 2009
- [Http://www.uin-malang.ac.id](http://www.uin-malang.ac.id). Diakses 13 Agustus 2009
- Justine, T.Sirait. 2006. *Memahami Aspek-aspek pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Berorganisasi*. Jakarta: Grasindo.

- Listyo Prabowo, Sugeng. Pidato Ilmiah. *Menggapai Keunggulan Perguruan Tinggi Melalui Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000*. Disampaikan pada rapat senat terbuka wisuda sarjana S1 dan pasca sarjana UIN Malang. 08 November 2008.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Galian Indonesia.
- Purnama. Nursyabani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Rukminto Adi, Isbandi. 1994. *Psikologi, Pekerjaan Sosial dan Ilmu Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen. P. 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhallindo.
- Russel. 1995. *Produktivitas apa dan Bagaimana edisi kedua*, Jakarta: Bina aksara.
- Sirait, Justine T. 2006. *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Sondang, P.Siagian. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryabrata, Sumadi. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siswanto. 2006. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, Harry. 2005. *Sikap Karyawan Terhadap Sistem Penggajian Di PT. Telkom Kandatel Surabaya Timur*. Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Malang. Skripsi tidak dipublikasikan.
- Teguh Sulistiyani, Ambar dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Manajemen Sumber daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Walgito, Bimo. 2003. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1**Skala Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO Seri 9001:2000****Identitas Responden :**

Nama :
 Jenis Kelamin :
 Jabatan :
 Lama kerja :
 Pendidikan terakhir :

Petunjuk Pengisian :

- ❖ Pilihlah beberapa pernyataan dibawah ini yang paling sesuai dengan diri anda.
- ❖ Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban dari lima pilihan yang tersedia.
- ❖ Setiap jawaban tidak ada yang benar dan tidak ada yang salah.
- ❖ Mohon dikerjakan dengan teliti dan jangan sampai ada yang terlewat (kosong).

Keterangan :

SS : Jika anda *sangat setuju* dengan pernyataan
S : Jika anda *setuju* dengan pernyataan
R : Jika anda *ragu-ragu* dengan pernyataan
TS : Jika anda *tidak setuju* dengan pernyataan
STS : Jika anda *sangat tidak setuju* dengan pernyataan.

Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen Mutu

| No | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| 1. | Saya mengenali dengan baik sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang diterapkan di UIN Maliki Malang. | SS | S | R | TS | STS |
| 2. | Saya tidak mengerti tujuan diterapkannya sistem manajemen mutu, sehingga saya bekerja hanya sekedar mengikuti perintah atasan. | SS | S | R | TS | STS |
| 3. | Saya yakin dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, pekerjaan saya menjadi lebih baik dan terkontrol. | SS | S | R | TS | STS |
| 4. | Saya tidak menjamin dengan adanya sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 mampu memompa semangat kerja saya. | SS | S | R | TS | STS |
| 5. | Saya memahami sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang diterapkan di UIN Maliki | SS | S | R | TS | STS |

| | | | | | | |
|----|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| | Malang secara keseluruhan. | | | | | |
| 6. | Sebenarnya saya kurang mengerti sistem manajemen ISO 9001:2000 yang diharapkan di UIN Maliki Malang. | SS | S | R | TS | STS |
| 7. | Saya mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang diterapkan di UIN Maliki Malang. | SS | S | R | TS | STS |
| 8. | Saya tidak mengerti baik atau tidaknya sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang sedang diterapkan di UIN Maliki Malang. | SS | S | R | TS | STS |
| 9. | Saya menyambut positif adanya sistem manajemen mutu di UIN Maliki, karena sistem ini akan meningkatkan kinerja saya. | SS | S | R | TS | STS |
| 10 | Saya merasa tidak nyaman bekerja dengan adanya sistem manajemen mutu di UIN Maliki Malang. | SS | S | R | TS | STS |
| 11 | Saya mendukung sepenuhnya peraturan kerja yang telah ditetapkan oleh instansi, karena peraturan tersebut merupakan komitmen bersama yang disepakati. | SS | S | R | TS | STS |
| 12 | Saya kurang menerima peraturan perusahaan yang telah disepakati bersama, karena bagi saya peraturan tersebut hanya akan membuat pekerjaan saya menjadi lebih rumit. | SS | S | R | TS | STS |
| 13 | Saya akan melaksanakan tugas dan tanggung jawab saya sesuai harapan yang diinginkan sistem manajemen mutu di UIN Maliki Malang. | SS | S | R | TS | STS |
| 14 | Saya keberatan dalam menyelesaikan tugas kantor sejak adanya sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang diterapkan. | SS | S | R | TS | STS |
| 15 | Saya akan melaksanakan tugas berdasarkan sistem manajemen mutu yang disyaratkan di UIN Maliki Malang. | SS | S | R | TS | STS |
| 16 | Menurut saya sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di UIN Maliki Malang hanya akan membebani pekerjaan saya. | SS | S | R | TS | STS |
| 17 | Saya akan bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh sistem manajemen mutu di UIN Maliki Malang. | SS | S | R | TS | STS |
| 18 | Saya tidak akan bekerja sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di UIN Maliki Malang. | SS | S | R | TS | STS |
| 19 | Saya akan melaksanakan semua pekerjaan dengan tepat dan komitmen kerja yang tinggi | SS | S | R | TS | STS |

| | | | | | | |
|----|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| | di UIN Maliki Malang. | | | | | |
| 20 | Saya merasa diri saya kurang berkomitmen dalam melaksanakan beberapa tugas yang telah dibebankan. | SS | S | R | TS | STS |

Lampiran 2**Skala Produktivitas Kerja di UIN Maliki Malang****Produktivitas Kerja Karyawan**

| No | Pernyataan | SS | S | R | TS | STS |
|-----------|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1. | Saya selalu mengerjakan tugas-tugas pekerjaan dengan maksimal tanpa adanya paksaan dari atasan. | SS | S | R | TS | STS |
| 2. | Saya sering mengalami keterlambatan dalam mengerjakan tugas kantor yang dibebankan atasan. | SS | S | R | TS | STS |
| 3. | Saya sering mengerjakan pekerjaan sesuai harapan yang diinginkan atasan. | SS | S | R | TS | STS |
| 4. | Saya merasa setiap tugas yang saya kerjakan dinilai kurang sesuai harapan atasan. | SS | S | R | TS | STS |
| 5. | Saya mampu bekerja sesuai dengan ketentuan yang dibebankan. | SS | S | R | TS | STS |
| 6. | Saya sering tidak dapat menyelesaikan pekerjaan saya pada saat-saat dibutuhkan. | SS | S | R | TS | STS |
| 7. | Dalam sebulan saya menghasilkan beberapa kegiatan yang bermanfaat bagi perkembangan UIN Maliki Malang. | SS | S | R | TS | STS |
| 8. | Saya merasa dalam bekerja kurang puas dengan hasil pekerjaan saya sendiri. | SS | S | R | TS | STS |
| 9. | Setiap hari dalam bekerja saya mampu menghasilkan satu karya yang bermanfaat untuk kemajuan UIN Maliki Malang. | SS | S | R | TS | STS |
| 10 | Selama bekerja di UIN Maliki Malang saya merasa kurang memberikan sumbangan berupa karya, ide dan pemikiran untuk perkembangan UIN Maliki Malang. | SS | S | R | TS | STS |
| 11 | Selama bekerja saya sering melampaui standar pekerjaan yang dibebankan pada saya. | SS | S | R | TS | STS |
| 12 | Menurut saya standar pekerjaan yang dibuat di UIN Maliki Malang terlalu berat untuk dikerjakan. | SS | S | R | TS | STS |
| 13 | Saya sering mengerjakan tugas-tugas kantor sesuai waktu yang ditetapkan tanpa meminta tambahan waktu dari atasan. | SS | S | R | TS | STS |
| 14 | Saya sering telat memberikan laporan maupun tugas-tugas yang dibebankan pada diri saya. | SS | S | R | TS | STS |
| 15 | Saya selalu datang lebih awal dari jam kantor yang telah ditentukan. | SS | S | R | TS | STS |
| 16 | Saya sering mendapat teguran dari atasan, karena telat dalam melaksanakan tugas kantor. | SS | S | R | TS | STS |

| | | | | | | |
|----|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 17 | Saya mengerti dengan jelas jam kantor yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. | SS | S | R | TS | STS |
| 18 | Saya kurang paham batas waktu kerja dan berakhirnya jam kerja di kantor, sehingga saya sering pulang lebih awal. | SS | S | R | TS | STS |
| 19 | Saya selalu selektif dalam menggunakan sumber daya kantor yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan tertentu. | SS | S | R | TS | STS |
| 20 | Saya tidak menghiraukan berapa besar dana operasional dan panitia yang terlibat, karena yang terpenting bagi saya setiap kegiatan harus berjalan dengan baik. | SS | S | R | TS | STS |
| 21 | Setiap kegiatan-kegiatan kantor saya mampu menekan biaya pengeluaran menjadi lebih rendah sehingga bisa menghemat biaya operasional kegiatan. | SS | S | R | TS | STS |
| 22 | Setiap ada kegiatan kantor yang terpenting bagi saya adalah mampu merancang anggaran biaya yang lebih tinggi agar mampu mensejahterakan anggota. | SS | S | R | TS | STS |
| 23 | Saya selalu mengutamakan keuntungan dan kerugian dari setiap kegiatan kantor yang akan dilaksanakan. | SS | S | R | TS | STS |
| 24 | Saya tidak menghiraukan berapa besar untung dan ruginya pada setiap kegiatan kantor. | SS | S | R | TS | STS |
| 25 | Saya mengerti dengan jelas tugas dan tanggung jawab yang dibebankan pada diri saya. | SS | S | R | TS | STS |
| 26 | Selama bekerja saya tidak memiliki jabaran tugas secara jelas. | SS | S | R | TS | STS |
| 27 | Saya tetap bekerja dengan baik di kantor, sehingga ada dan tidaknya atasan tidak mempengaruhi pekerjaan saya. | SS | S | R | TS | STS |
| 28 | Menurut saya adanya pengawas sangat penting untuk memberikan semangat kerja yang tinggi pada karyawan. | SS | S | R | TS | STS |
| 29 | Saya selalu siap menerima tugas kantor apabila dibutuhkan sewaktu-waktu oleh atasan. | SS | S | R | TS | STS |
| 30 | Dalam keadaan tertentu saya tidak menghiraukan tugas dari kantor. | SS | S | R | TS | STS |
| 31 | Saya mampu bekerja dengan rekan kerja dikantor tanpa ada tekanan dari pihak lain. | SS | S | R | TS | STS |
| 32 | Saya merasa tidak nyaman bekerja dengan beberapa orang, karena menurut saya mereka hanya akan menambah beban pekerjaan saya. | SS | S | R | TS | STS |

| | | | | | | |
|----|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 33 | Saya merasa kehadiran saya di kantor mampu memberikan motivasi tersendiri bagi rekan kerja saya. | SS | S | R | TS | STS |
| 34 | Saya tidak memperdulikan keluhan dan kesah rekan kerja saya, karena hal itu merupakan urusan pribadi masing-masing. | SS | S | R | TS | STS |
| 35 | Saya mampu membina hubungan kerja yang positif dengan atasan saya sehari-hari. | SS | S | R | TS | STS |
| 36 | Dalam keadaan tertentu saya sering mengalami konflik kerja dengan atasan. | SS | S | R | TS | STS |

Lampiran 7**Hasil Analisa SPSS Uji Validitas dan Realibilitas Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen Mutu ISO Seri 9001:2000.****Reliability
Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,937 | ,936 | 18 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|--------|------|----------------|-----|
| item1 | 3,32 | 1,136 | 100 |
| item2 | 3,44 | ,957 | 100 |
| item3 | 3,49 | 1,202 | 100 |
| item4 | 3,40 | ,865 | 100 |
| item5 | 3,27 | ,886 | 100 |
| item6 | 3,56 | ,820 | 100 |
| item7 | 2,96 | 1,044 | 100 |
| item8 | 3,93 | ,856 | 100 |
| item9 | 3,38 | 1,135 | 100 |
| item10 | 3,79 | 1,028 | 100 |
| item11 | 3,62 | 1,023 | 100 |
| item12 | 3,83 | ,805 | 100 |
| item13 | 3,32 | ,875 | 100 |
| item14 | 3,47 | 1,114 | 100 |
| item15 | 3,78 | ,927 | 100 |
| item16 | 3,71 | ,902 | 100 |
| item17 | 3,79 | ,832 | 100 |
| item18 | 3,95 | ,796 | 100 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| item1 | 60,69 | 126,014 | ,704 | ,825 | ,932 |
| item2 | 60,57 | 133,298 | ,500 | ,712 | ,936 |
| item3 | 60,52 | 123,080 | ,778 | ,877 | ,931 |
| item4 | 60,61 | 131,210 | ,672 | ,829 | ,933 |
| item5 | 60,74 | 136,720 | ,374 | ,684 | ,939 |
| item6 | 60,45 | 137,543 | ,366 | ,569 | ,939 |
| item7 | 61,05 | 130,351 | ,580 | ,656 | ,935 |
| item8 | 60,08 | 129,711 | ,760 | ,802 | ,932 |
| item9 | 60,63 | 122,660 | ,848 | ,854 | ,929 |
| item10 | 60,22 | 126,598 | ,761 | ,815 | ,931 |
| item11 | 60,39 | 126,725 | ,760 | ,777 | ,931 |
| item12 | 60,18 | 130,088 | ,791 | ,827 | ,931 |
| item13 | 60,69 | 138,620 | ,285 | ,198 | ,940 |
| item14 | 60,54 | 123,827 | ,814 | ,869 | ,930 |
| item15 | 60,23 | 130,724 | ,645 | ,660 | ,934 |
| item16 | 60,30 | 129,364 | ,735 | ,885 | ,932 |
| item17 | 60,22 | 132,517 | ,629 | ,797 | ,934 |
| item18 | 60,06 | 131,875 | ,697 | ,668 | ,933 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 64,01 | 145,263 | 12,052 | 18 |

Lampiran 8**Hasil Analisa SPSS Uji Validitas dan Realibilitas Produktivitas Kerja di UIN Maliki Malang.****Reliability**

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid | 100 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,945 | ,946 | 32 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|--------|------|----------------|-----|
| item1 | 3,97 | ,745 | 100 |
| item2 | 3,49 | ,810 | 100 |
| item3 | 3,26 | 1,041 | 100 |
| item4 | 3,44 | ,891 | 100 |
| item5 | 3,68 | ,863 | 100 |
| item6 | 3,54 | ,834 | 100 |
| item7 | 3,67 | ,637 | 100 |
| item8 | 3,46 | ,642 | 100 |
| item9 | 2,96 | ,909 | 100 |
| item10 | 3,48 | ,858 | 100 |
| item11 | 3,67 | ,739 | 100 |
| item12 | 3,61 | ,695 | 100 |
| item13 | 3,12 | 1,037 | 100 |
| item14 | 3,70 | ,772 | 100 |
| item15 | 3,64 | ,980 | 100 |
| item16 | 3,73 | ,723 | 100 |
| item17 | 3,75 | ,672 | 100 |
| item18 | 2,77 | 1,043 | 100 |
| item19 | 3,52 | ,772 | 100 |
| item20 | 3,29 | ,820 | 100 |
| item21 | 3,36 | ,905 | 100 |
| item22 | 3,53 | ,948 | 100 |
| item23 | 3,43 | ,868 | 100 |
| item24 | 3,77 | ,839 | 100 |
| item25 | 2,63 | ,960 | 100 |
| item26 | 3,55 | ,857 | 100 |
| item27 | 3,47 | ,797 | 100 |
| item28 | 3,59 | ,740 | 100 |
| item29 | 3,42 | ,843 | 100 |
| item30 | 3,01 | ,937 | 100 |
| item31 | 3,66 | ,879 | 100 |
| item32 | 3,42 | ,855 | 100 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| item1 | 106,62 | 254,925 | ,709 | . | ,942 |
| item2 | 107,10 | 257,202 | ,557 | . | ,944 |
| item3 | 107,33 | 247,052 | ,740 | . | ,942 |
| item4 | 107,15 | 253,119 | ,650 | . | ,943 |
| item5 | 106,91 | 249,477 | ,811 | . | ,941 |
| item6 | 107,05 | 258,816 | ,478 | . | ,944 |
| item7 | 106,92 | 260,539 | ,555 | . | ,944 |
| item8 | 107,13 | 259,266 | ,612 | . | ,943 |
| item9 | 107,63 | 253,185 | ,634 | . | ,943 |
| item10 | 107,11 | 252,180 | ,713 | . | ,942 |
| item11 | 106,92 | 256,034 | ,666 | . | ,943 |
| item12 | 106,98 | 260,626 | ,501 | . | ,944 |
| item13 | 107,47 | 249,080 | ,678 | . | ,942 |
| item14 | 106,89 | 259,291 | ,501 | . | ,944 |
| item15 | 106,95 | 247,341 | ,780 | . | ,941 |
| item16 | 106,86 | 260,546 | ,483 | . | ,944 |
| item17 | 106,84 | 259,833 | ,556 | . | ,944 |
| item18 | 107,82 | 255,220 | ,481 | . | ,945 |
| item19 | 107,07 | 257,722 | ,566 | . | ,943 |
| item20 | 107,30 | 260,515 | ,421 | . | ,945 |
| item21 | 107,23 | 255,714 | ,546 | . | ,944 |
| item22 | 107,06 | 252,340 | ,635 | . | ,943 |
| item23 | 107,16 | 262,116 | ,337 | . | ,946 |
| item24 | 106,82 | 254,614 | ,636 | . | ,943 |
| item25 | 107,96 | 260,221 | ,362 | . | ,946 |
| item26 | 107,04 | 251,817 | ,728 | . | ,942 |
| item27 | 107,12 | 261,723 | ,387 | . | ,945 |
| item28 | 107,00 | 260,323 | ,481 | . | ,944 |
| item29 | 107,17 | 260,042 | ,426 | . | ,945 |
| item30 | 107,58 | 258,488 | ,431 | . | ,945 |
| item31 | 106,93 | 249,823 | ,783 | . | ,941 |
| item32 | 107,17 | 254,183 | ,639 | . | ,943 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|--------|----------|----------------|------------|
| 110,59 | 272,345 | 16,503 | 32 |

Lampiran 9**Hasil Analisa SPSS Korelasi Antara Sikap Karyawan Terhadap Sistem Manajemen Mutu Dengan Produktivitas Kerja.****Correlations**

[DataSet0]

Correlations

| | | Sikap | Produktivitas |
|---------------|---------------------|--------|---------------|
| Sikap | Pearson Correlation | 1 | ,980** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 100 | 100 |
| Produktivitas | Pearson Correlation | ,980** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).