

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Hasil Penelitian Terdahulu**

Didalam penelitian ini terdapat penelitian terdahulu yang bertujuan agar peneliti melakukan inovasi terhadap penelitiannya (di bagian mana penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya).

Beberapa hasil penelitian terdahulu berkaitan dengan topik penelitian ini adalah:

1. Jusuf R.H. Hasibuan (2012) Pengaruh Kualitas Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan pada TB Gramedia di Kota Palembang
  - a. Terdapat Pengaruh Kualitas Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan pada TB Gramedia di Kota Palembang
  - b. Terdapat pengaruh variable kualitas kinerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada TB Gramedia di Kota Palembang.
  - c. Terdapat pengaruh variable kualitas kinerja secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada TB Gramedia di Kota Palembang.

- d. Terdapat pengaruh variable kepuasan kerja secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada TB Gramedia di Kota Palembang.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang digunakan sekarang adalah terletak pada variabelnya, variabel bebasnya (X) ada dua yaitu  $X_1$  Kualitas Kerja  $X_2$  Kepuasan Kerja. Sedangkan variable bebas yang saya teliti ada satu yaitu Etos Kerja. Sedangkan variable terikatnya (Y) diatas adalah kepuasan pelanggan dan penelitian saat ini variable terikatnya (Y) adalah kualitas kerja karyawan.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah meneliti tentang kualitas kerja karyawan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.

2. Mayya Puji Febriana (2009) dalam penelitiannya yang berjudul tentang “Pengaruh Etos Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah Arta Mas Abadi Kabupaten Pati”, penelitian ini menunjukkan:
- a. Terdapat Pengaruh Etos Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah Arta Mas Abadi Kabupaten Pati
  - b. Dari Hasil analisis penerapan etos kerja islam menunjukkan adanya pengaruh positif antara etos kerja islam dengan kinerja karyawan di Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah Artha Mas Abadi Pati berkisar

antara 40- 54% responden menyatakan sangat setuju dengan adanya penerapan etos kerja islam tersebut.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang digunakan sekarang adalah terletak pada variabelnya dengan menggunakan uji regresi sederhana, variabel bebasnya (X) ada satu yaitu Etos Kerja Islam. Sedangkan variabel bebas yang saya teliti juga ada satu yaitu Etos Kerja Islam dengan menggunakan uji regresi berganda. Sedangkan variabel terikatnya (Y) diatas adalah kepuasan kinerja karyawan dan penelitian saat ini variabel terikatnya (Y) adalah kualitas kerja karyawan.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah meneliti tentang etos kerja Islam karyawan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.

3. Juwita sari (2009) dalam penelitiannya yang berjudul tentang Analisis pengembangan karyawan dalam Meningkatkan kualitas kerja pada Pt. Bank muamalat indonesia, tbk Cabang medan, penelitian ini menunjukkan:
  - a. Terdapat Pengaruh pengembangan karyawan terhadap kualitas kerja karyawan pada Pt. Bank muamalat indonesia, tbk Cabang medan
  - b. Dari Hasil analisis pengembangan karyawan terdapat pengaruh positif antara pengembangan karyawan terhadap kualitas kerja karyawan pada Pt. Bank muamalat indonesia, tbk Cabang medan

c. dapat dilihat bahwa Adjusted R Square adalah sebesar 0,619 atau 61,9%. Artinya pengembangan karyawan mempengaruhi kualitas kerja pada PT. Bank Cabang Medan dapat dijelaskan oleh pengembangan karyawan yang terdiri dari variabel peserta, instruktur, materi dan fasilitas. Sedangkan sisanya 38,1% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang digunakan sekarang adalah terletak pada variabelnya dengan menggunakan uji regresi sederhana, variabel bebasnya (X) ada satu yaitu pengembangan karyawan. Sedangkan variabel bebas yang saya teliti juga ada satu yaitu Etos Kerja Islam dengan menggunakan uji regresi berganda. Sedangkan variabel terikatnya (Y) diatas adalah kualitas kerja karyawan dan penelitian saat ini variabel terikatnya (Y) adalah kualitas kerja karyawan.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah meneliti tentang kualitas kerja karyawan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Hasil hasil penelitian terdahulu dapat dirangkum dalam matrik table (teoritical mapping) sebagai berikut:

Tabel 2.1.  
Penelitian Terdahulu

<b>Judul penelitian, nama peneliti, tahun penelitian</b>	<b>Vaiabel</b>	<b>Metode penelitian</b>	<b>Hasil penelitian</b>
Pengaruh Kualitas Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan pada TB Gramedia di Kota Palembang (Jusuf R.H. Hasibuan, 2012)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable bebas (X) dalam penelitian ini adalah X<sub>1</sub> Kualitas Kerja X<sub>2</sub> Kepuasan Kerja</li> <li>• Variable terikat (Y) adalah Kepuasan Pelanggan</li> </ul>	Dalam metode ini menggunakan metode kuantitatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat Pengaruh Kualitas Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan pada TB Gramedia di Kota Palembang</li> <li>• Terdapat pengaruh variable kualitas kinerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada TB Gramedia di Kota Palembang.</li> <li>• Terdapat pengaruh variable kualitas kinerja secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada TB Gramedia di Kota Palembang.</li> <li>• Terdapat pengaruh variable kepuasan kerja secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada TB Gramedia di Kota Palembang.</li> </ul>
Pengaruh Etos Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Arta Mas Abadi Kabupaten Pati (Mayya Puji Febriana, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable bebas (X) dalam penelitian ini adalah etos kerja islam</li> <li>• Variable terikat (Y) adalah kinerja karyawan</li> </ul>	Dalam metode ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan uji regresi sederhana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat Pengaruh Etos Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Arta Mas Abadi Kabupaten Pati</li> <li>• Dari Hasil analisis penerapan etos kerja islam menunjukkan adanya pengaruh positif antara etos kerja islam dengan kinerja karyawan di Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Artha Mas Abadi Pati</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil uji regresi sederhana secara koefisien determinan bahwa etos kerja islam berpengaruh signifikan sebesar 72,5% dan dari analisis factor pengaruh variabel etos kerja islam berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan di BPRS Artha Mas Abadi sebesar 71,3% dilihat dari KMO dan Barlett's Test itu menunjukkan 0,5 dengan signifikan 0,000 adalah dibawah 0,05.</li> </ul>
<p>Analisis pengembangan karyawan dalam Meningkatkan kualitas kerja pada Pt. Bank muamalat indonesia, tbk Cabang medan (Juwita sari, 2009)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable bebas (X) dalam penelitian ini adalah pengembangan karyawan</li> <li>• Variable terikat (Y) adalah kualitas karyawan</li> </ul>	<p>Dalam metode ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan uji regresi berganda</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat Pengaruh pengembangan karyawan terhadap kualitas kerja karyawan pada Pt. Bank muamalat indonesia, tbk Cabang medan</li> <li>• Dari Hasil analisis pengembangan karyawan terdapat pengaruh positif antara pengembangan karyawan terhadap kualitas kerja karyawan pada Pt. Bank muamalat indonesia, tbk Cabang medan</li> <li>• dapat dilihat bahwa Adjusted R Square adalah sebesar 0,619 atau 61,9%. Artinya pengembangan karyawan mempengaruhi kualitas kerja pada PT. Bank Cabang Medan dapat dijelaskan oleh pengembangan karyawan yang terdiri dari variabel peserta, instruktur, materi dan fasilitas. Sedangkan sisanya 38,1% dapat dijelaskan oleh</li> </ul>

			faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
--	--	--	--

## 2.2. Kajian Teori

### 2.2.1. Etos kerja islam

#### 2.2.1.1. Pengertian Etos Kerja Islam

Etos Kerja Islam adalah cara pandang yang diyakini seorang muslim bahwa bekerja itu bukan saja untuk memuliakan dirinya, tetapi sebagai suatu manifestasi dari amal sholeh dan mempunyai nilai ibadah sangat luhur.

Menurut Tasmara dalam Djakfar (2012:95) Etos yang berasal dari kata Yunani, dapat diartikan sebagai sesuatu yang diyakini, cara berbuat, sikap serta persepsi terhadap nilai bekerja. Dari kata ini lahirlah apa yang disebut dengan "*ethic*" yaitu, pedoman, moral, dan perilaku atau dikenal pula etiket yang artinya cara atau pedoman perilaku dalam menjalankan suatu usaha dan sebagainya.

Menurut Majid (2000: 410) Etos ialah karakteristik dan sikap, kebiasaan, serta kepercayaan dan seterusnya yang bersifat khusus tentang seseorang individu atau sekelompok manusia. Dari perkataan "etos" terambil pula perkataan "etika" dan "etis" yang merujuk kepada makna akhlak atau bersifat akhlaqi yaitu kualitas esensial seseorang atau suatu kelompok termasuk suatu bangsa

Sedangkan menurut Tasmara dalam Djakfar (2012:95) Etos yang juga mempunyai makna nilai moral adalah suatu pandangan batin yang bersifat mendarah daging. Seorang akan merasakan bahwa hanya dengan menghasilkan pekerjaan yang terbaik, bahkan sempurna, nilai-nilai Islam yang diyakininya dapat diwujudkan. Oleh

karenanya, etos kerja bukan hanya kepribadian atau sikap, melainkan lebih mendalam lagi. Ia adalah martabat, harga diri, dan jati diri seseorang.

Etos adalah aspek evaluatif yang bersifat menilai. Menurut Soekanto dalam Djakfar (2012:95) mengartikan etos antara lain: a. Nilai-nilai dan ide-ide dari suatu kebudayaan, b. Karakter umum kebudayaan.

Menurut Azizi (2005:35) Etos kerja Islam pada hakekatnya merupakan bagian dari konsep Islam tentang manusia karena etos kerja adalah bagian dari proses eksistensi diri manusia dalam lapangan kehidupannya yang amat luas dan kompleks. Etos kerja merupakan nilai-nilai yang membentuk kepribadian seseorang dalam bekerja. Etos kerja pada hakekatnya dibentuk dan dipengaruhi oleh sistem nilai yang dianut seseorang dalam bekerja. Yang kemudian membentuk semangat yang membedakannya antara yang satu dengan yang lain. Etos kerja Islam dengan demikian merupakan refleksi pribadi seorang kholifah yang bekerja dengan bertumpu pada kemampuan konseptual yang dimilikinya yang bersifat kreatif dan inovatif.

Abu Hamid memberikan pengertian bahwa etos adalah sifat, karakter, kualitas hidup, moral dan gaya estetika serta suasana hati seseorang masyarakat. Kemudian mengatakan bahwa etos berada pada lingkaran etika dan logika yang bertumpu pada nilai-nilai dalam hubungannya pola-pola tingkah laku dan rencana-rencana manusia. Etos memberi warna dan penilaian terhadap alternatif pilihan kerja, apakah suatu pekerjaan itu dianggap baik, mulia, terpuji, salah dan tidak dibanggakan.

Etos kerja bagi seorang muslim selain bisa dimotivasi oleh sikap yang mendasar itu juga bisa dimotivasi oleh kualitas hidup Islami yang merupakan sebuah lingkungan yang dilahirkan dari semangat tauhid, yang dijabarkan dalam bentuk amal saleh. Ini berarti etos kerja muslim merupakan cara pandang yang diyakini seorang muslim bahwa bekerja itu bukan saja untuk memuliakan dirinya sebagai manusia, tetapi juga sebagai manifestasi dari amal saleh, dan oleh karenanya mempunyai nilai ibadah yang sangat luhur di hadapan Tuhan. (Djakfar 2012:96)

Menurut Sutrisno (2010:285) menyatakan Etos kerja merupakan kunci sukses yang unik, karena sekaligus menjadi fundamental keberhasilan personal, organisasional, dan sosial. Etos kerja merupakan fundamental keberhasilan. Tingkatan sosial dapat dimulai dari level personal organisasional, sehingga keberhasilan suatu bangsa antara lain dihasilkan oleh etos kerja setiap personal dan organisasi yang berada dalam naungan bangsa tersebut, jika fondasi tersebut kuat, maka bangsa juga kuat.

Berdasarkan pengertian etos kerja menurut pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa etos kerja sangat erat kaitannya dengan hasil kerja seseorang dalam suatu perusahaan tersebut dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi perusahaan dengan tidak melanggar moral dan etika.

Adapun kerja merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang memiliki tujuan dan usaha yang dilakukan guna membuat aktivitas tersebut bermanfaat. Pengertian

kerja biasanya berhubungan dengan kegiatan seseorang untuk memperoleh penghasilan, baik materi maupun non materi.(Djakfar 2012:95)

Mencermati pengertian tersebut, apabila kedua kata itu yakni etos dan kerja, digabungkan menjadi satu yaitu etos kerja, akan memberikan pengertian lain. Menurut Abu Hamid, etos kerja adalah sebagai sikap kehendak yang diperlukan untuk kegiatan tertentu. Etos kerja merupakan; (1) dasar motivasi yang terdapat dalam budaya suatu masyarakat, yang menjadi penggerak batin anggota masyarakat pendukung budaya untuk melakukan suatu kerja. (2) nilai-nilai tertinggi dalam gagasan budaya masyarakat terhadap kerja yang menjadi penggerak bathin masyarakat melakukan kerja. (3) pandangan hidup yang khas dari sesuatu masyarakat terhadap kerja yang dapat mendorong keinginan untuk melakukan pekerjaan.

Menurut Diana (2008:207) Etos kerja tinggi akan terwujud jika seseorang bekerja dengan penuh semangat atau dorongan-dorongan disamping *ability*. dorongan itu dapat berupa ibadah, ekonomi, dan bermanfaat untuk orang lain.

Kerja secara etimologi diartikan (1) sebagai kegiatan melakukan sesuatu, (2) sesuatu yang dilakukan untuk mencari nafkah. Etos kerja menurut Abdullah, adalah “alat dalam pemilihan”. Definisi yang dikemukakan tersebut lebih meletakkan manusia sebagai makhluk Tuhan yang mempunyai keistimewaan tersendiri, diantaranya adalah kemampuan untuk bekerja dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini terkandung pula makna bahwa manusia adalah makhluk yang

mempunyai keharusan untuk bekerja dan merupakan hal yang istimewa yang tidak dimiliki oleh makhluk lain.

Selain itu, menurut (Tasmara dalam Djakfar (2012:94-95)) bekerja adalah segala usaha maksimal yang dilakukan manusia, baik lewat gerak anggota tubuh ataupun akal untuk menambah kekayaan, baik dilakukan secara perorangan ataupun secara kolektif, baik untuk pribadi ataupun untuk orang lain (dengan menerima gaji).

#### **2.2.1.2. Ciri-ciri Etos kerja Islami**

Ciri-ciri orang yang menghayati etos kerja akan tampak dalam sikap dan tingkah lakunya, terdapat prinsip atau ciri Etos Kerja Muslim yang mengarahkan terhadap perilaku menurut Tasmara dalam Djakfar, (2012:96) adalah sebagai berikut :

##### **1. Kecanduan terhadap waktu**

Salah satu esensi dan hakikat dari etos kerja adalah cara seseorang menghayati, memahami, dan merasakan betapa berharganya waktu. Dia sadar waktu adalah netral dan terus merayap dari detik ke detik dan dia pun sadar bahwa sedetik yang lalu tak akan pernah kembali kepadanya.

Baginya waktu adalah asset *Ilahiyyah* yang sangat berharga, ladang subur yang membutuhkan ilmu dan amal untuk diolah serta dipetik hasilnya pada waktu lain. Waktu adalah kekuatan, mereka yang mengabaikan waktu berarti menjadi budak kelemahan. Bila John F. Kennedy berkata “*The full use of your powers along lines of excellence*” (memanfaatkan seluruh kekuatan, anda sedang menuju puncak kehidupan).” Seorang muslim berkata, “Waktu adalah kekuatan. Bila kita

memanfaatkan seluruh waktu, kita sedang berada di atas jalan keberuntungan.” Hal ini sebagaimana dalam firman-Nya surat Al-Ashr, 103: 1-3 :

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لِفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ  
وَتَوَّصَّوْا بِالْحَقِّ وَتَوَّصَّوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

1. demi masa.
2. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian,
3. kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menepati kesabaran.

Seorang muslim bagaikan kecanduan waktu. Dia tidak mau ada waktu yang terbuang tanpa makna. Baginya, waktu adalah rahmat yang tidak terhitung. Pengertian terhadap makna waktu merupakan rasa tanggung jawab yang sangat besar atas kemuliaan hidupnya. Sebagai konsekuensinya, dia menjadikan waktu sebagai wadah produktivitas. Sadar untuk tidak memboroskan waktu, setiap pribadi muslim yang memiliki etos kerja tinggi akan segera menyusun tujuan, membuat perencanaan kerja, kemudian melakukan evaluasi atas hasil kerjanya.

2. Memiliki moralitas yang bersih (ikhlas)

Salah satu kompetensi moral yang dimiliki seorang yang berbudaya kerja Islami itu adalah nilai keikhlasan. Karena ikhlas merupakan bentuk dari cinta, bentuk kasih sayang dan pelayanan tanpa ikatan.

Sikap ikhlas bukan hanya output dari cara dirinya melayani, melainkan juga input atau masukan yang membentuk kepribadiannya didasarkan pada sikap yang bersih. Bahkan, cara dirinya mencari rezeki, makanan dan minuman yang masuk ke

dalam tubuhnya, adalah bersih semata-mata. Dengan demikian, ikhlas merupakan energy batin yang akan membetengi diri dari segala bentuk yang kotor.

### 3. Memiliki kejujuran

Pribadi muslim merupakan tipe manusia yang terkena kecanduan kejujuran, dalam keadaan apapun, dia merasa bergantung pada kejujuran. Dia pun bergantung pada amal saleh. Sekali dia berbuat jujur atau berbuat amal-amal saleh yang prestatif, dirinya bagaikan ketagihan untuk mengulanginya lagi. Dia terpenjara dalam cintanya kepada Allah. Tidak ada kebebasan yang dia nikmati kecuali dalam pelayanannya kepada Allah.

Sebagaimana keikhlasan, kejujuran pun tidak datang dari luar, tetapi bisikan kalbu yang terus menerus mengetuk dan membisikkan nilai moral yang luhur. Kejujuran bukanlah sebuah keterpaksaan, melainkan sebuah panggilan dari dalam sebuah keterikatan.

### 4. Memiliki komitmen (*Aqidah, Aqad, Itiqod*)

Yang dimaksud dengan *commitment* (dari bahasa Latin: *commitere, to connect entrust-the state of being obligated or emotionally impelled*) adalah keyakinan yang mengikat (*aqad*) sedemikian kukuhnya sehingga terbelenggu seluruh hati nuraninya dan kemudian menggerakkan perilaku menuju arah tertentu yang diyakininya (*I'tiqad*).

Dalam komitmen tergantung sebuah tekad, keyakinan, yang melahirkan bentuk vitalitas yang penuh gairah. Mereka memiliki komitmen tidak mengenal kata

menyerah. Mereka akan berhenti menapaki cita-citanya bila langit sudah runtuh. Komitmen bukan komat kamit, melainkan soal kesungguhan dan kesinambungan.

#### 5. Kuat pendirian (*Istiqomah*)

Pribadi muslim yang professional dan berakhlak memiliki sikap konsisten, yaitu kemampuan untuk bersikap taat asas, pantang menyerah, dan mampu mempertahankan prinsip serta komitmennya walau harus berhadapan dengan resiko yang membahayakan dirinya. Mereka mampu mengendalikan diri dan mengelola emosinya secara efektif.

#### 2.2.1.3. **Karakteristik etos kerja islam**

Karakteristik etos kerja Islam menurut Asifudin dalam Djakfar (2012:96) dapat digali dan dirumuskan berdasarkan konsep iman dan amal saleh. Dari konsep iman, ilmu, dan amal saleh dapat digali dan dirumuskan karakteristik-karakteristik etos kerja Islam sebagai berikut :

##### 1. Kerja merupakan penjabaran aqidah

Tabiat manusia memang sangat ditentukan oleh niat dan sikapnya. Adapun sikap seseorang sangat terpengaruh oleh nilai-nilai yang diyakininya. Nilai amal atau kerja seseorang amat ditentukan oleh niat dan motivasi pelakunya. Sedangkan nilai terpenting yang mutlak harus dipegang teguh oleh setiap orang Islam adalah sikap tauhid. Sikap tauhid yang utuh dari seseorang akan mewarnai seluruh sikap dan tindakan-tindakannya.

Kerja berdasarkan niat beribadah hanya kepada Allah adalah salah satu karakteristik yang penting. Etos kerja Islami yang tergal dan timbul dari karakteristik ini menjadi pembeda dari etos kerja lainnya karena ia selalu mempengaruhi sikap hidup, sekaligus memotivasi orang yang bersangkutan. Selain menjadi motivator, kerja Islami juga dapat menjadi sumber nilai sehingga dengan demikian akan menjadi landasan dari karakteristik selanjutnya.

2. Kerja dilandasi ilmu

Manusia memiliki keistimewaan, terutama dari aspek akal yang dianugerahkan Tuhan. Karena mempunyai akal, manusia berhasil menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, mencapai kebudayaan dan peradaban tinggi. Dan dalam rangka melakukan usaha (bekerja), orang di tuntut agar memperhatikan hukum-hukum alam yang berlaku di alam ini. Kenyataan ini secara tidak langsung, mendidik orang bersangkutan untuk beretos kerja tinggi dengan karakteristik aqli, ilmiah, dan proaktif.

3. Kerja dengan meneladani sifat-sifat ilahi serta mengikuti petunjuk-petunjuk-Nya.

Etos kerja islami sebagaimana setos kerja pada umumnya tidak dapat terwujud tanpa dukungan sifat aktif manusia yang bersangkutan untuk memanfaatkan potensi-potensi yang ada padanya. Orang beretos kerja Islami menyadari bahwa potensi-potensi yang dikaruniakan pada dasarnya merupakan amanah

dari Ilahi Robbi. Islam menghendaki pemeluknya untuk membuang sikap malas dan secara proporsional selalu giat dan aktif melaksanakan ibadah *mahdah*. Ia menganggap urusan dunia adalah juga merupakan amal ibadah pula sebagaimana ibadah wajib yang lain, hanya saja dalam bekerja orang muslim harus meneladani sifat-sifat Ilahi seperti kreatif, inovatif, menebar belas kasih dan sebagainya.

#### **2.2.1.4. Fungsi dan tujuan etos kerja**

Secara umum, etos kerja berfungsi sebagai alat penggerak tetap perbuatan dan kegiatan individu. Menurut Rusyan, (1989), fungsi etos kerja adalah:

- a. Pendorong timbulnya perbuatan.
- b. Penggairah dalam aktivitas.
- c. Penggerak, seperti mesin bagi mobil besar kecilnya motivasi akan menentukan cepat lambatnya suatu perbuatan

Menurut Tasmara, (2002:17) Etos kerja adalah totalitas kepribadian dirinya serta caranya mengekspresikan, memandang, meyakini dan memberikan makna ada sesuatu, yang mendorong dirinya untuk bertindak dan meraih amal yang optimal sehingga pola hubungan antara manusia dengan dirinya dan antara manusia dengan makhluk lainnya dapat terjalin dengan baik. Etos kerja berhubungan dengan beberapa hal penting seperti:

1. Orientasi ke masa depan, yaitu segala sesuatu direncanakan dengan baik, baik waktu, kondisi untuk ke depan agar lebih baik dari kemarin. Menghargai waktu dengan adanya disiplin waktu merupakan hal yang
2. sangat penting guna efisien dan efektivitas bekerja
3. Tanggung jawab, yaitu memberikan asumsi bahwa pekerjaan yang dilakukan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan ketekunan dan kesungguhan.
4. Hemat dan sederhana, yaitu sesuatu yang berbeda dengan hidup boros, sehingga bagaimana pengeluaran itu bermanfaat untuk kedepan. Persaingan sehat, yaitu dengan memacu diri agar
5. pekerjaan yang dilakukan tidak mudah patah semangat dan menambah kreativitas diri

#### **2.2.1.5. Cara menumbuhkan etos kerja**

- 1) Menumbuhkan sikap optimis :
  - ✓ Mengembangkan semangat dalam diri
  - ✓ Peliharalah sikap optimis yang telah dipunyai
  - ✓ Motivasi diri untuk bekerja lebih maju
- 2) Jadilah diri anda sendiri
  - ✓ Lepaskan impian
  - ✓ Raihlah cita-cita yang anda harapkan

3) Keberanian untuk memulai :

- ✓ Jangan buang waktu dengan bermimpi
- ✓ Jangan takut untuk gagal
- ✓ Merubah kegagalan menjadi sukses

4) Kerja dan waktu :

- ✓ Menghargai waktu (tidak akan pernah ada ulangan waktu)
- ✓ Jangan cepat merasa puas

5) Kosentrasikan diri pada pekerjaan :

- ✓ Latihan berkonsentrasi
- ✓ Perlunya beristirahat

6) Bekerja adalah sebuah panggilan Tuhan

Aspek Kecerdasan yang Perlu Dibina dalam Diri, untuk Meningkatkan Etos

Kerja(Siregar, 2000:24):

1. Kesadaran : keadaan mengerti akan pekerjaanya.
2. Semangat : keinginan untuk bekerja.
3. Kemauan : apa yang diinginkan atau keinginan, kehendak dalam bekerja.
4. Komitmen : perjanjian untuk melaksanakan pekerjaan (janji dalam bekerja).
5. Inisiatif : usaha mula-mula, prakarsa dalam bekerja.
6. Produktif : banyak menghasilkan sesuatu bagi perusahaan.

7. Peningkatan : proses, cara atau perbuatan meningkatkan usaha, kegiatan dan sebagainya dalam bekerja.
8. Wawasan : konsepsi atau cara pandang tentang bekerja.

### 2.2.1.6. Etos Kerja Perspektif Al Quran

Kerja atau amal adalah bentuk keberadaan manusia yang sesungguhnya. Manusia ada karena kerja (amal), dan kerja itulah yang membuat eksistensi kemanusiaan. Pandangan ini ditegaskan dalam firman Allah SWT :

أَمْ لَمْ يُنَبِّأْ بِمَا فِي صُحُفِ مُوسَىٰ ﴿٣٦﴾ وَإِبْرَاهِيمَ الَّذِي وَفَّىٰ ﴿٣٧﴾ أَلَّا تَرَىٰٓ ذُرِّيَّتَهُ ۖ وَزَرَّهُ ۖ أُخْرَىٰ ﴿٣٨﴾ وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ الْأَوْفَىٰ ﴿٤١﴾ وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ الْمُنْتَهَىٰ ﴿٤٢﴾

36. ataukah belum diberitakan kepadanya apa yang ada dalam lembaran- lembaran Musa?
37. dan lembaran-lembaran Ibrahim yang selalu menyempurnakan janji?
38. (yaitu) bahwasanya seorang yang berdosa tidak akan memikul dosa orang lain,
39. dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya,
40. dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihat (kepadanya).
41. kemudian akan diberi Balasan kepadanya dengan Balasan yang paling sempurna,
42. dan bahwasanya kepada Tuhanmulah kesudahan (segala sesuatu), (QS. Al-Najm:36-42)

Dalam pandangan Al-Qur'an, harga manusia sangat ditentukan oleh apa yang dimilikinya, dan itu tidak lain adalah amal perbuatan atau kerjanya. Dengan amal perbuatan atau kerjanya. Dengan amal atau kerja baiknya itu manusia tidak hanya

menemukan jati dirinya, tetapi akan meraih harkat tertingginya sebagai manusia yaitu ‘bertemu dengan Tuhan dengan penuh ridho-Nya’.

قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَىٰ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ إِلَهُهُ وَاحِدٌ ۗ فَمَن كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ ۗ  
فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ ۗ أَحَدًا ﴿١١٠﴾

*Katakanlah: Sesungguhnya aku ini manusia biasa seperti kamu, yang diwahyukan kepadaku: "Bahwa Sesungguhnya Tuhan kamu itu adalah Tuhan yang Esa". Barangsiapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya, Maka hendaklah ia mengerjakan amal yang saleh dan janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadat kepada Tuhannya"., (Qs. Al-Kahfi:110)*

Syirik dalam konteks ini, bukan dalam maknanya sebagai melakukan kultus atau pemujaan terhadap selain Allah, seperti arca dsb, tetapi mengalihkan tujuan melakukan pekerjaan atau amal kepada selain Allah.

Dalam Islam etos kerja juga dianjurkan sebagaimana pendapat Syafe'i (2003:114) Islam senantiasa mengajarkan kepada umatnya agar berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Tidak dibenarkan seorang muslim berpangku tangan saja atau berdoa mengharapkan rezeki datang dari langit tanpa mengiringinya dengan usaha. Namun demikian, tidak dibenarkan pula terlalu mengandalkan kemampuan diri sehingga melupakan pertolongan Allah SWT, dan tidak mau berdoa kepadanya. sebagaimana dalam firman Allah SWT:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا  
لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠٦﴾

*Artinya: " apabila telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung." (Qs Al-Jumu'ah:10)*

وَجَعَلْنَا الْيَوْمَ مَعَاشًا ﴿١١﴾

*Artinya "dan Kami jadikan siang untuk mencari penghidupan" (Qs An-Naba':11)*

وَلَقَدْ مَكَّنَّاكُمْ فِي الْأَرْضِ وَجَعَلْنَا لَكُمْ فِيهَا مَعِيشَةً قَلِيلًا ۗ مَا تَشْكُرُونَ ﴿١٠﴾

*Artinya "Sesungguhnya Kami telah menempatkan kamu sekalian di muka bumi dan Kami adakan bagimu di muka bumi (sumber) penghidupan. Amat sedikitlah kamu bersyukur. (Qs Al A'raf:10)*

Ayat-ayat diatas menunjukkan bahwa kaum muslimin yang ingin mencapai kemajuan hendaknya harus bekerja keras. Oleh karena itu seorang muslim selaknyaknya mengeluarkan segala kemampuannya untuk mencari rizki dengan sekuat tenaga. Akan tetapi, rizki yang dicari harusnya halal, serta tidak mengutamakan penghasilan yang banyak semata, tanpa mengindahkan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.

Menurut Syafe'i (2004:115) dalam bekerja, sebaiknya ia menggunakan tangannya atau kemampuannya serta sesuai pula dengan keahliannya. Bekerja dengan menggunakan kemampuan dan tangannya sendiri sebagaimana dijelaskan dalam hadist.

jika manusia tidak mendapatkan apa-apa kecuali yang ia kerjakan, maka hendaklah manusia tidak memandang *sepele* apapun bentuk kerja yang ia lakukan. Manusia harus memberi makna pada pekerjaannya itu sedemikian rupa sehingga

menjadi bagian tak terpisahkan dalam makna hidupnya yang menyeluruh dan total, yaitu sebagai pengabdian (*taqarrub*, pendekatan diri) kepada Allah. Firman Allah:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ﴿٥١﴾

“dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku.” QS. Al-Dariyat, 51 : 56

Kerja akan membentuk pribadi manusia. Karenanya, manusia harus memandang kerja itu adalah ‘untuk dirinya sendiri’ dan ‘bukan untuk orang lain’, dalam makna eksistensialnya. Kerja itu akan mengokohkan nilai instrinsik dirinya dan kerja yang demikian itu haruslah diorientasikan kepada Allah.

Tuhan semesta alam, dalam arti untuk meraih ridha-Nya. Bahkan, dalam tradisi sufisme, ia menyerukan kepada manusia untuk menjalankan tugas-tugas duniawi-nya dalam rangka mencapai pemenuhan tingkatan spiritual.

## **2.2.2. Kinerja Karyawan**

### **2.2.2.1. Pengertian Kinerja**

Menurut Minner (dalam Sutrisno 2010:170) kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya.

Menurut Tangkilisan (2005:178) kinerja suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya yang dapat diukur dengan tingkat produktifitas, tingkat layanan, responsivitas, responbilitas, akuntabilitas.

Sedangkan pengertian kinerja menurut Bambang Kusriyanto (Dalam Pasolong 2007:175) adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan pengertian kinerja menurut Robin (Dalam Pasolong 2007:176) kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjutnya Robbins (2007: 327) mengemukakan bahwa : Kinerja karyawan (Employee Performance) adalah tingkat terhadap mana karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Penilaian kinerja (Performance Appraisal) adalah proses yang mengukur kinerja karyawan. Penilaian kinerja pada umumnya mencakup aspek kualitatif maupun kuantitatif dari pelaksanaan pekerjaan. Penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan yang ditugaskan atau yang diberikan.

Sedangkan menurut menurut Sulistiyani (2003: 223), penilaian kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Menurut Weiss dan Hartle (dalam David 2007:77) mendefinisikan manajemen kinerja berdasarkan sudut pandang SDM adalah merupakan sebuah proses untuk membangun pemahaman yang sama mengenai apa yang harus dicapai, dan bagaimana itu dicapai dengan sebuah pendekatan pengelolaan manusia yang meningkatkan kemungkinan untuk mencapai kesuksesan terkait pekerjaan.

Pengertian kinerja telah dirumuskan oleh beberapa ahli manajemen antara lain sebagai berikut: (Pabundu 2008:121)

1. Menurut Stoner kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan.
2. Bernardin dan Russel mendefinisikan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.
3. Handoko mendefinisikan kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan.
4. Prawiro Suntoro mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Dharma (2005:25) manajemen Kinerja adalah suatu cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai target yang telah di tentukan.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat para ahli diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa kinerja karyawan sangat erat kaitannya dengan hasil kerja sesorang dalam suatu perusahaan sesuai dengan tanggung jawab serta wewenang yang diberikan oleh perusahaan tersebut dengan tujuan untuk mencapai visi, misi perusahaan dengan tidak melanggar aturan yang berlaku dan sesuai dengan norma-norma, moral dan etika.

Menurut Nawawi (2006:67) kinerja seseorang di lingkungan organisasi atau perusahaan dapat dilihat dari dua orientasi, yaitu :

1. Orientasi Proses yang menyangkut efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan dari sudut metode/kerja yakni yang mudah/tidak sulit, sedikit menggunakan tenaga dan pikiran (ringan), hemat dan/atau tepat waktu atau cepat, hemat bahan dan rendah pembiayaan.
2. Orientasi hasil dalam arti dengan proses seperti tersebut diatas dicapai hasil dengan kriteria produktivitas tinggi, baik dari segi kuantitas maupun kualitas yang sesuai keinginan konsumen.

#### **2.2.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Stoner (dalam Sutrisno 2010:184) ada beberapa cara untuk meningkatkan kinerja karyawan, antara lain:

1. Diskriminasi

Seorang manajer harus mampu membedakan secara objektif antara mereka yang dapat memberi sumbangan berarti dalam pencapaian tujuan organisasi dengan mereka yang tidak. Dalam konteks penilaian kinerja memang harus ada perbedaan antara karyawan yang berprestasi dengan yang tidak berprestasi, oleh karena itu dapat dibuat keputusan yang adil dalam berbagai bidang, misalnya pengembangan SDM, Penggajian dan sebagainya.

2. Pengharapan

Dengan memperhatikan bidang tersebut diharapkan bisa meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki nilai kinerja tinggi mengharapkan pengakuan dalam bentuk berbagai penghargaan yang diterimanya dari organisasi. Untuk mempertinggi motivasi dan kinerja, mereka yang tampil mengesankan dalam bekerja harus diidentifikasi sedemikian rupa sehingga penghargaan memang jatuh pada tangan yang berhak.

### 3. Pengembangan

Bagi yang bekerja dibawah standar, skema untuk mereka adalah mengikuti program pelatihan dan pengembangan. Sedangkan yang diatas standar, misalnya dapat dipromosikan kepada jabatan yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil laporan manajemen, bagaimanapun bentuk kebijakan organisasi dapat terjamin keadilan dan kejujurannya. Untuk itu diperlukan suatu tanggung jawab yang penuh pada manajer yang membawahnya.

### 4. Komunikasi

Para manajer bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja para karyawan dan secara akurat mengkomunikasikan penilaian yang dilakukannya. Untuk dapat melakukan secara akurat, para manajer harus mengetahui kekurangan dan masalah apa saja yang dihadapi para karyawan dan bagaimana cara mengatasinya. Disamping itu, para manajer juga harus mengetahui program pelatihan dan pengembangan apa saja yang

dibutuhkan. Untuk memastikannya, para manajer perlu berkomunikasi secara intens dengan karyawan.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan diatas dapat diketahui bahwa salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah penghargaan dan pengembangan, penghargaan disini dapat penulis artikan sebagai suatu bentuk pengakuan atau penghargaan yang diterima karyawan dari perusahaan, sehingga dapat memotivasi karyawan untuk lebih meningkatkan kinerja. Sedangkan pengembangan dapat penulis artikan sebagai salah satu timbal balik yang diberikan oleh perusahaan yaitu kesempatan untuk bisa berkembang dengan mengikuti pelatihan, selain itu salah satu bentuk pengembangan disini bisa berupa promosi ke jabatan yang lebih tinggi.

Menurut Mangkunegara (2007:16) sependapat dengan pandangan teori konvergensi dari William Stern bahwa faktor-faktor penentu prestasi kerja atau kinerja individu adalah faktor individu dan faktor lingkungan kerja organisasinya.

#### 1. Faktor Individu

Secara Psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi Psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan

atau aktivitas sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran/ *Intelegensi Quotiont* (IQ) dan kecerdasan emosi/*Emotional Quotiont* (EQ). Pada umumnya individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal (average, above average, superior, very superior, dan gifted) dengan tingkat kecerdasan emosi baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak dendam, tidak sombong, tidak minder, tidak cemas, memiliki pedoman hidup yang jelas berdasarkan kitab sucinya).

## 2. Faktor lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain

- a. Uraian jabatan yang jelas
- b. Autoritas yang memadai
- c. Target kerja yang menantang
- d. Pola komunikasi kerja efektif
- e. Hubungan kerja harmonis
- f. Iklim kerja respek dan dinamis
- g. Peluang berkarier
- h. Dan fasilitas kerja yang memadai

Berdasarkan beberapa teori yang telah dipaparkan diatas dapat dipahami bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, kinerja karyawan akan tercapai apabila didukung dengan kesempatan berkarier dan penghargaan yang diberikan oleh organisasi itu sendiri, penghargaan yang dimaksud bisa berupa pertimbangan promosi, kenaikan pangkat, kesempatan mendapatkan pelatihan dan lain sebagainya. Dengan adanya kesempatan berkarier dan penghargaan yang diberikan maka diharapkan para karyawan dapat menghasilkan kinerja yang maksimal.

#### **2.2.2.3. Indikator Kinerja**

Pengukuran kinerja (prestasi) merupakan sebuah proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi kinerja karyawan secara periodik. Sementara Dharma (2000:154) menjelaskan banyak cara pengukuran yang dapat digunakan seperti penghematan kesalahan dan banyak lagi. Hal ini berkaitan dengan :

a. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standart kerja yang ditetapkan.

b. Kualitas

Kualitas merupakan ketelitian, ketrampilan, dan kesesuaian dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standart kerja yang ditetapkan.

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan kemampuan seorang karyawan dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan jangka waktu yang tertentu.

Sedangkan menurut Gomess (dalam Mangkunegara, 2001:67) terdapat beberapa standar yang cara pengukuran atas pelaksanaan kinerja karyawan, yaitu :

- a. Kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan.
- b. Kualitas yaitu mutu yang dihasilkan.
- c. Ketepatan yaitu waktu yang sesuai direncanakan.

Menurut Bernardin dan Russel (dalam Sutrisno 2010:179) ada enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

1. *Quality*.

Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan

2. *Quantity*

Merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit, dan siklus kegiatan yang dilakukan

3. *Timeliness*

Merupakan sejauh mana suatu kegiatan dilaksanakan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi *output* lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.

4. *Cost effectiveness*

Merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.

5. *Need for supervision*

Merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

6. *Interpersonal Impact*

Merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

#### **2.2.2.4. Penilaian Kinerja**

Sedangkan menurut Rivai (2005:324), dalam menilai kinerja seorang pegawai, maka diperlukan berbagai aspek penilaian antara lain pengetahuan tentang pekerjaan, kepemimpinan inisiatif, kualitas pekerjaan, kerjasama, pengambilan keputusan, kreativitas, dapat diandalkan, perencanaan, komunikasi, inteligensi (kecerdasan), pemecahan masalah, pendelegasian, sikap, usaha, motivasi, dan organisasi. Selanjutnya, dari aspek-aspek penilaian kinerja yang dinilai tersebut selanjutnya dikelompokkan menjadi :

1. Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang digunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
2. Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke bidang operasional perusahaan secara menyeluruh. Pada intinya setiap individu atau karyawan pada setiap perusahaan memahami tugas, fungsi serta tanggungjawabnya sebagai seorang karyawan.
3. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negosiasi, dan lain-lain.

Ada sejumlah penyebab gagalnya didalam pelaksanaan sistem penilaian kinerja atau prestasi kerja, Menurut Oliver (dalam Ruky 2001:30) ada sejumlah penyebab umum yang sering menimbulkan kegagalan dan harus dihindarkan yaitu:

1. Tidak Adanya Standar  
Tanpa ada standar berarti tidak terjadi penilaian prestasi yang obyektif, yang ada hanya penilaian subyektif yang mengandalkan perkiraan dan perasaan.
2. Standar Yang Tidak Relevan Dan Bersifat Subyektif  
Standar seharusnya ditetapkan melalui proses analisa pekerjaan/jabatan untuk menentukan hasil atau *out-put* yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.
3. Standar Yang Tidak Realistis.

Standar adalah sasaran-sasaran yang berpotensi merangsang motivasi. Standar yang masuk akal dan menantang akan lebih berpotensi untuk merangsang motivasi

4. Ukuran Prestasi Yang Tidak Tepat.

Obyektivitas dan perbandingan memerlukan bahwa kemajuan terhadap standar dan pencapaian standar dapat diukur dengan mudah dan transparan. Contoh-contoh ukuran yang bersifat kuantitatif misalnya : 1% tingkat kegagalan produksi karena kualitas, 10 order penjualan dari setiap 100 kunjungan. Sedangkan yang bersifat kualitatif misalnya: penyelesaian proyek pada tanggal yang ditetapkan.

5. Kesalahan penilai.

Termasuk dalam kesalahan penilai adalah “keberpihakan” (bias), perasaan syak wasangka, “hallo effect” (terpengaruh oleh yang dinilai), kecenderungan pelit atau sebaliknya, kecenderungan untuk memilih nilai tengah dan takut menghadapi bawahan.

6. Pemberian Umpan Balik Secara Buruk

Pada awal proses manajemen kinerja, standar harus dikomunikasikan kepada karyawan yang dinilai untuk diketahui dan disepakati. Demikian pula seluruh proses penilaian dan hasil penilaian harus dikomunikasikan pula kepada mereka sesuai dengan prinsip dan tujuan program manajemen kinerja.

7. Komunikasi yang Negatif

Pross evaluasi ternyata terganggu oleh komunikasi yang didasari dengan sikap negatif seperti arogansi dan kekakuan pada pihak penilai dan sikap membela diri dan tertutupan pada pihak yang dinilai.

8. Kegagalan untuk memanfaatkan data hasil penilaian

Kegagalan untuk menggunakan seluruh data yang diperoleh melalui proses penilaian sebagai dasar bagi semua keputusan dalam bidang sumber daya manusi telah menurunkan kredibilitas dari program manajemen kinerja ini. Akibatnya manager dan karyawan tidak lagi menganggap program tersebut sebagai suatu hal yang penting.

Menurut Cascio (dalam Ruky 2001:35) agar sebuah program manajemen kinerja efekti hendaknya memenuhi syarat-syarat berikut:

1. **Relevance:** Hal-hal atau faktor-faktor yang diukur adalah yang relevan (terkait) dengan pekerjaannya, apakah itu *outputnya*, prosesnya, atau *inputnya*.
2. **Sensitivity :** sistem yang digunakan harus cukup peka untuk membedakan antara karyawan yang berprestasi dan tidak berprestasi.
3. **Reliability:** sistem yang digunakan harus dapat diandalkan, dipercaya bahwa menggunakan tolok ukur yang obyektif, sah, akurat, konsisten, dan stabil.

4. **Acceptability:** sistem yang digunakan harus dapat dimengerti dan diterima oleh karyawan yang menjadi penilai maupun yang dinilai dan memfasilitasi komunikasi aktif dan konstruktif antara keduanya.
5. **Practicality:** semua instrumen, misalnya formulir yang digunakan, harus mudah digunakan oleh kedua pihak, tidak rumit, dan berbelit-belit.

#### 2.2.2.5. Kinerja Dalam Perspektif Islam

Islam senantiasa mengajarka umatnya agar berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Tidak dibenarkan sorang muslim berpangku tangan saja atau berdoa mengharapkan rezeki daang dari langit tanpa mengiringinya dengan usaha. Sebagaimana yang telah disebutkan dalam firman Allah dalam Q. S. Al-A'raf:10 dan QS. An-Naba':11 sebagai berikut:(Rachmat Syafe'i, 2003:115)

وَلَقَدْ مَكَّنَّاكُمْ فِي الْأَرْضِ وَجَعَلْنَا لَكُمْ فِيهَا مَعِيشَةً قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ ﴿١٠﴾

*Artinya: “sesungguhnya kami telah menempatkan kamu sekalian dimuka bumi dan kami adakan bagimu sumber penghidupan. Amat sedikitlah kamu bersyukur”.*(Q. S. Al-A'raf:10)

وَجَعَلْنَا النَّهَارَ مَعَاشًا ﴿١١﴾

*Artinya: “Dan Kami jadikan siang untuk mencari penghidupan”.*( QS. An-Naba':11)

Ayat –ayat diatas menunjukkan bahwa kaum muslimin yang ingin mencapai kemajuan hendaknya harus bekerja keras. Telah menjadi sunnatullah di dunia bahwa kemakmuran akan dicapai oleh mereka yang bekerja keras dan memanfaatkan segala potensinya untuk mencapai keinginannya.

Bagi kaum muslimin, bekerja dalam rangka mendapatkan rezeki yang halal dan memberikan kemamfaatan yang sebesar – besarnya bagi masyarakat merupakan bagian dari ibadah. Hal ini sesuai dengan firman Allah surat At – Taubah : 105

وَقُلِ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَلِيمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

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

Ciri utama dari orang – orang mukmin yang akan berhasil dalam hidupnya adalah kemampuannya untuk meninggalkan perbuatan yang melahirkan kemalasan (tidak produktif) dan gantinya dengan amalan yang bermanfaat.

### 2.2.3. Kualitas Kerja

#### 2.2.3.1. Pengertian Kualitas Kerja

Sumberdaya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh kerja sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Berkualitas bukan hanya pandai saja, tetapi memenuhi semua syarat kualitatif yang dituntut pekerjaan itu, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan sesuai rencana.

Flippo (1995:28) berpendapat tentang kualitas kerja sebagai berikut:  
“Meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja

pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum.” Bertitik tolak dari definisi yang diberikan oleh Flippo (1995:28) tersebut maka dapat dikatakan bahwa inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Kualitas sumber daya manusia memiliki manfaat ditinjau dari pengembangan perusahaan yaitu:

1. Perbaikan kinerja.
2. Penyesuaian kompensasi.
3. Keputusan penempatan.
4. Kebutuhan pelatihan.
5. Perencanaan dan pengembangan karier.
6. Efisiensi proses penempatan staf.
7. Kesempatan kerja yang sama.

Menurut Bernardin dan Russel (dalam Sutrisno 2010:179) *Quality* Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan

Kualitas kerja karyawan adalah suatu standar persyaratan minimum yang harus dipenuhi agar seorang karyawan bisa menjalankan pekerjaannya dengan baik.

Heidjrachman dan Husnan ( 1993:23 )

Menurut Mayanti (1995:18) Kualitas kerja karyawan adalah seorang karyawan yang memenuhi syarat kualitatif yang dituntut oleh pekerjaannya, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikannya.”

Kualitas kerja atau disebut kualitas kehidupan kerja adalah keadaan dimana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi.” Dessler ( 1992:476 )

Dari pengertian diatas tujuan utama penerapan beberapa program kualitas kerja karyawan pada suatu perusahaan yaitu program-program yang bertujuan memotivasi karyawan melalui upaya pemenuhan kebutuhan tingkat tinggi mereka untuk berprestasi, harga diri, dan perwujudan diri. Program-program ini termasuk manajemen berdasarkan sasaran, gugus kualitas, waktu lentur, dan pemerdayaan pekerjaan yang bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memenuhi tingkat tinggi mereka ditempat kerja, melalui penciptaan unsur-unsur yang lebih menantang dan luwes dalam pekerjaan mereka.

Bitner dan Zeithaml (dalam Riorini, 2004:22) menyatakan untuk dapat meningkatkan performance quality (kualitas kerja) ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan atau training, memberikan insentive atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.

Menurut Dessler ( 1992:476 ) Kualitas kerja yang disebutkan dengan kualitas kehidupan kerja mengandung pengertian yang tidak sama bagi orang yang berbeda.

Bagi seorang karyawan pada lini perakitan hal itu hanya dapat berarti adanya tingkat upah yang wajar, kondisi kerja yang aman, dan seorang supervisor yang memperlakukannya sesuai dengan harkat dan martabatnya sebagai manusia.

Menurut Wungu dan Brotoharjo (2003:57) bahwa “Quality (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka”.

Sedangkan menurut Wilson dan Heyel (1987:101) mengatakan bahwa “Quality of work (kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian”.

#### **2.2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kerja Karyawan**

Organisasi kerja yang terbaik cenderung dicirikan oleh adanya organisasi terbuka, kerja sama kelompok, pekerjaan-pekerjaan yang menantang, serta perlakuan yang fair dan adil dengan kata lain dicirikan dengan adanya suatu kehidupan kerja yang berkualitas tinggi.

Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia (Matutina,2001:205), kualitas sumber daya manusia mengacu pada :

1. Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu kemampuan yang di miliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
2. Keterampilan (*Skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.

3. *Abilities* yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

Menurut Dessler dalam Santoso (2005:30-31) Kualitas Kerja karyawan dapat tercapai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dapat bekerja dalam organisasi, dan kemampuan untuk melakukan hal itu dipengaruhi atau bergantung pada apakah terdapat adanya :

- a. Perlakuan yang fair, adil, dan sportif terhadap para pegawai.
- b. kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh dan kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkannya.
- c. Komunikasi terbuka dan saling mempercayai diantara semua pegawai.
- d. Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan-pekerjaan mereka.
- e. Kompensasi yang cukup dan fair.
- f. Lingkungan yang aman dan sehat.

#### **2.2.3.3. Unsur-unsur kualitas kerja**

Sunu (dalam Flippo, 1995:91) menyatakan bahwa penting untuk menciptakan lingkungan untuk meningkatkan kualitas kerja, yaitu:

1. Tanggung jawab dan kepentingan pimpinan untuk menciptakan lingkungan peningkatan kualitas.
2. Nilai, sikap dan perilaku yang disetujui bersama diperlukan untuk meningkatkan mutu.
3. Sasaran peningkatan kualitas yang diterapkan oleh organisasi.
4. Komunikasi terbuka dan kerja sama tim baik.
5. Pengakuan dapat mendorong tindakan yang sesuai dengan nilai, sikap dan perilaku untuk meningkatkan mutu.

Dengan keadaan suasana yang demikian, maka kualitas kerja dapat terwujud sehingga dapat menentukan tujuan pekerjaan-pekerjaan dalam mencapai target atau tidak. Pengukuran kualitas kerja yang dapat mempengaruhi tujuan pekerjaan-pekerjaan adalah sebagai berikut :

- a. Kuantitas kerja, dapat terlihat dari besarnya jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- b. Kualitas kerja, dapat terlihat dari hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan yang dipergunakan untuk meningkatkan mutu dari suatu perusahaan
- c. Ketepatan waktu, dapat terlihat dari persentase laporan pegawai yang tepat pada waktunya.
- d. Disiplin kerja, kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan untuk mengikuti berbagai standard an aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah.

Dibutuhkan pula unsur-unsur yang mendukung terciptanya peningkatan kualitas kerja karyawan, antara lain :

- a. Kompensasi
- b. Kesejahteraan
- c. Hubungan kerja
- d. Training bagi para manajer
- e. Survei opini
- f. Penilaian prestasi
- g. Jam kerja yang luwes
- h. Gugus kendali
- i. Dana pengeluaran

Berdasarkan unsur-unsur diatas kita dapat memperhatikan bahwa program-program kualitas kerja untuk sebagian didasarkan atas teknik-teknik, seperti jam kerja lebih singkat dan sebagian lain didasarkan atas rasa percaya dan keterikatan semua level organisasi. Teknik-teknik termasuk manajemen berdasarkan sasaran, program keikutsertaan pegawai, program gugus kualitas, dan pengaturan kerja baru dan juga pemerdayaan pekerjaan memang memainkan peran besar dalam kualitas kerja, teknik-teknik itu merupakan unsur-unsur yang secara bersama-sama mempengaruhi kualitas kerja ditempat kerja.

## **2.2.4. Hubungan antar variabel**

### **2.2.4.1. Etos Kerja Islam dengan kinerja.**

Febriana (2009) dalam penelitiannya yang berjudul tentang “Pengaruh Etos Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah Arta Mas Abadi Kabupaten Pati”, Dari Hasil analisis penerapan etos kerja islam menunjukkan adanya pengaruh positif antara etos kerja islam dengan kinerja karyawan di Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah Artha Mas Abadi Pati berkisar antara 40- 54% responden menyatakan sangat setuju dengan adanya penerapan etos kerja islam tersebut.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Sebagian besar faktor yang mendorong atau memotivasi kerja karyawan tersebut diukur dengan materi yang berupa upah dan gaji serta kompensasi lainnya, sehingga hal tersebut mendorong seseorang untuk menghalalkan segala cara termasuk korupsi yang banyak terjadi dewasa ini. Selain itu, faktor yang masih sedikit terangkat dan diperhatikan oleh manajer atau atasan adalah etos kerja islami.

Motivasi etos kerja islami bagi karyawan sangat diperlukan karena memiliki pengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, motivasi etos kerja islami perlu ditanamkan khusus kepada setiap karyawan karena motivasi bekerja bukan hanya karena faktor materi tetapi karena adanya dorongan spritual atau bekerja untuk beribadah. Sehingga dapat bekerja dengan sungguh-sungguh, disiplin dan bertanggung jawab.

Menurut Ali dalam Yousef (1989:515), dinyatakan bahwa nilai kerja di dalam etos kerja islami didapatkan dari maksud yang mengiringinya pada hasil dari kerja itu. Dalam hal ini penekanan terdapat dalam keadilan dan kedermawanan di dalam tempat kerja yang merupakan suatu kondisi yang penting untuk kesejahteraan karyawan dengan gaji yang layak diterimanya. Dengan etos kerja islami maka semangat kerja karyawan akan terdorong, sehingga hal ini akan dapat membawa perusahaan pada tercapainya tujuan dan kemajuan secara optimal. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh perusahaan pada saat ini adalah masalah sumber daya manusia. Sehingga perusahaan dituntut untuk memiliki karyawan yang tidak hanya berorientasi pada materi tetapi juga berorientasi pada akhirat.

Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk menanamkan etos kerja islami kepada seluruh karyawan, sehingga pekerjaan dianggap sebagai kewajiban yang harus dipenuhi. Selain itu aktif bekerja merupakan perintah agama, etos yang dominan dalam Islam ialah menggarap kehidupan ini secara giat, dengan mengarahkannya kepada yang lebih baik (islah). Dengan prinsip ini dapat meningkatkan profesionalisme karyawan. Profesionalisme yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

H<sub>1</sub>: etos kerja islam berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

#### **2.2.4.2. Kinerja dengan kualitas kerja.**

Kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja

adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yaitu sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepada karyawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan (May dan Lau, 1999). Adanya kualitas kerja juga menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi. Penelitian juga menunjukkan adanya hubungan positif antara praktek kualitas kerja dengan kinerja karyawan (Elmuti dan Kathawala, 1997).

Hasibuan (2007:87) menyatakan : ”Penilaian adalah kegiatan manajemen untuk mengevaluasi perilaku dan hasil kerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya.”

Dua hal yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan berdasarkan definisi diatas yaitu perilaku dan kualitas kerja karyawan. Yang dimaksud dengan penilaian perilaku yaitu kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi dan partisipasi karyawan. Sedangkan kualitas kerja adalah suatu standar fisik yang diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya.

Flippo (1995:28) berpendapat tentang kualitas kerja sebagai berikut: “Meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum.” Bertitik tolak dari definisi yang diberikan oleh Flippo (1995:28) tersebut maka dapat

dikatakan bahwa inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Kualitas sumber daya manusia memiliki manfaat ditinjau dari pengembangan perusahaan yaitu:

8. Perbaikan kinerja.
9. Penyesuaian kompensasi.
10. Keputusan penempatan.
11. Kebutuhan pelatihan.
12. Perencanaan dan pengembangan karier.
13. Efisiensi proses penempatan staf.
14. Kesempatan kerja yang sama.

Bitner dan Zeithaml (dalam Riorini, 2004:22) menyatakan untuk dapat meningkatkan performance quality (kualitas kerja) ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan atau training, memberikan insentive atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan kinerja yang efisiensi dan efektifitas.

H<sub>2</sub>: Kinerja berpengaruh positif terhadap kualitas kerja.

#### 2.2.4.3. Etos Kerja Islam dengan Kualitas Kerja.

Menurut Diana (2008:207) Etos kerja tinggi akan terwujud jika seseorang bekerja dengan penuh semangat atau dorongan-dorongan disamping ability(*abilities*).dorongan itu dapat berupa ibadah, ekonomi, dan bermanfaat untuk orang lain.

Dalam hal ini ability(*abilities*) berada dalam indikator kualitas kerja, Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia (Matutina,2001:205), kualitas sumber daya manusia mengacu pada :

- a. Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu kemampuan yang di miliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelejensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
- b. Keterampilan (*Skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.
- c. *Abilities* yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

Menurut Tasmara (2002:18) Kualitas bukan sekadar hasil, melainkan sebuah proses dari keterpanggilan hati. Kualitas adalah gambaran yang menjadi obsesi bagi setiap pribadi muslim yang memiliki etos kerja.

Kualitas adalah proses yang secara konsekuen menapaki jalan yang lurus tidak lain adalah seluruh komitmen yang dijabarkannya dalam standart of procedure serta seluruh komitmen dirinya dengan perusahaan.

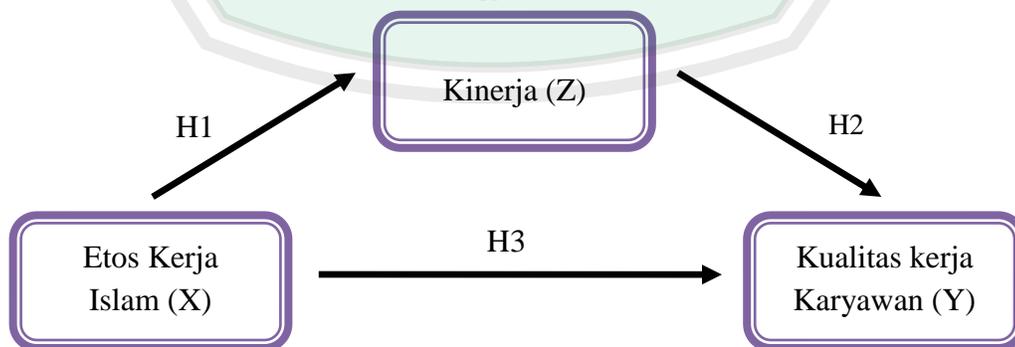
Setiap karyawan yang memiliki etos kerja tidak akan mengabaikan begitu saja seluruh prosedur yang ada karena setiap kalimat dari prosedur merupakan hasil dari sebuah pemikiran dan kesepakatan apabila prosesnya berkualitas niscaya akan berakhir dengan hasil yang berkualitas pula. Salah satu kata kunci dari kualitas tersebut terletak pada setiap individu dari perusahaan tersebut pun harus memiliki kualitas.

H<sub>3</sub>: Etos kerja islam berpengaruh positif terhadap kualitas kerja karyawan.

### 2.3. Kerangka berfikir

Adapun dalam penelitian ini kerangka berfikir dapat di gambarkan dalam bentuk gambar berikut ini:

Gambar 2.1  
Kerangka berfikir



#### 2.4. Hipotesis

1. Ada pengaruh etos kerja islam terhadap kinerja BNN Kota Malang secara langsung.
2. Ada pengaruh etos kerja islam terhadap kualitas kerja karyawan BNN Kota Malang melalui kinerja karyawan secara tidak langsung.

