

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **A. Kenyamanan Karyawan**

##### **1. Definisi Kenyamanan Karyawan**

Menurut Sugiarto (1999), nyaman adalah rasa yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga seseorang akan merasakan kenyamanan. Lain halnya dalam kamus Indonesia, pengertian nyaman mempunyai arti enak dan aman, sejuk dan bersih, tenang dan damai. (dalam Ardiana Lintang, 2007)

Konsep kenyamanan (*comfort*) sangat sulit untuk didefinisikan, terutama dikarenakan konsep ini lebih merupakan penilaian respondentif individu (Osborne, 1995). Seseorang tidak dapat mendefinisikan atau mengukur kenyamanan secara pasti. Kita cenderung mengukur kenyamanan berdasarkan tingkat ketidaknyamanan (Osborne, 1995). Herzberg (dalam Osborne, 1995) untuk pertama kalinya mendefinisikan istilah kenyamanan sebagai *the absence of discomfort*. Sementara itu Branton (dalam Osborne, 1995) menyarankan lebih jauh bahwa ketidakhadiran perasaan tidak nyaman bukan berarti merupakan kehadiran suatu perasaan yang seperti apa yang ia utarakan sebagai berikut (di kutip oleh Ardiana Lintang, 2007):

*There appears to be no continuum of feeling, from maximum pleasure to maximum pain, along which any momentary state of feeling might be placed, but there appears to be continuum from a point of difference or absence of discomfort to another point of intolerance or unbearable pain.*

Kenyamanan bukan merupakan suatu kontinum perasaan, dari paling senang dengan paling menderita, juga bukan merupakan perasaan yang bersifat sesaat, tapi kenyamanan merupakan suatu kontinum dari hilangnya perasaan tidak nyaman sampai dengan penderitaan yang tidak tertahankan. (dalam Ardiana Lintang, 2007)

Sanders dan McCormick, 1993 (Ardiana Lintang, 2007) menggambarkan konsep kenyamanan yang kurang lebih sama seperti Branton, yaitu :

*Comfort is a state of feeling and so depends in part of the person experiencing the situation. We cannot know directly or by observation the level of comfort being experienced by another person; we must ask people to report to us how comfortable they are. This is usually done by adjective phrases such as mildly uncomfortable, or alarming.*

Kenyamanan adalah suatu kondisi perasaan dan sangat tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Kita tidak dapat mengetahui tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh orang lain secara langsung atau dengan observasi; kita harus menanyakan pada orang tersebut untuk memberitahukan pada kita seberapa nyaman diri mereka, biasanya dengan menggunakan istilah-istilah seperti agak tidak nyaman, mengganggu, sangat tidak nyaman, atau mengkhawatirkan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat dipahami bahwa kenyamanan merupakan suatu kontinum perasaan, dari yang paling nyaman dengan yang paling tidak nyaman, yang dipersepsi secara

respondentif oleh seorang individu yang dimana kenyamanan bagi seorang individu tertentu belum tentu individu lain juga akan merasakan kenyamanan tersebut.

Sedangkan kenyamanan karyawan adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan dari perasaan yang paling nyaman hingga perasaan yang paling tidak nyaman dan individu lain belum tentu bisa merasakannya.

## **2. Macam – Macam Kenyamanan Karyawan**

Kenyamanan karyawan tidak dapat dideteksi oleh panca indera, namun dapat dirasakan. Beberapa kenyamanan karyawan (Lingkungan kerja psikis) menurut Wursanto 2009, (dikutip oleh I Made, 2011), antara lain :

- a. Adanya perasaan aman dari para karyawan yang menjalankan tugas
- b. Adanya loyalitas yang bersifat dua dimensi
- c. Adanya perasaan puas di kalangan karyawan.

Dari ketiga jenis yang telah disebutkan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut (di kutip oleh I Made, 2011) :

### **1. Perasaan aman karyawan**

Perasaan aman karyawan merupakan rasa aman dari berbagai bahaya yang dapat mengancam keadaan diri pegawai.

Wursanto (2009), perasaan aman tersebut terdiri dari sebagai berikut.

- a. Rasa aman dari bahaya yang mungkin timbul pada saat menjalankan tugasnya.
- b. Rasa aman dari pemutusan hubungan kerja yang dapat mengancam penghidupan diri dan keluarganya.
- c. Rasa aman dari bentuk intimidasi ataupun tuduhan dari adanya kecurigaan antar karyawan.

## 2. Loyalitas karyawan

Loyalitas merupakan sikap karyawan untuk setia terhadap perusahaan atau organisasi maupun terhadap pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Loyalitas ini terdiri dari dua macam, yaitu loyalitas yang bersifat vertikal dan horizontal. Loyalitas yang bersifat vertikal yaitu loyalitas antara bawahan dengan atasan atau sebaliknya antara atasan dengan bawahan. Loyalitas ini dapat terbentuk dengan berbagai cara. Menurut pendapat Wursanto (dikutip oleh I Made, 2011) untuk menunjukkan loyalitas tersebut dilakukan dengan cara:

- a. Kunjungan atau silaturahmi ke rumah karyawan oleh pimpinan atau sebaliknya, yang dapat diwujudkan dalam bentuk kegiatan seperti arisan.
- b. Keikutsertaan pimpinan untuk membantu kesulitan karyawan dalam berbagai masalah yang dihadapi karyawan.
- c. Membela kepentingan karyawan selama masih dalam koridor hukum yang berlaku.

d. Melindungi bawahan dari berbagai bentuk ancaman.

Sementara itu, loyalitas bawahan dengan atasan dapat dibentuk dengan kegiatan seperti *open house*, memberi kesempatan kepada bawahan untuk bersilaturahmi kepada pimpinan, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti hari besar keagamaan seperti lebaran, hari natal atau lainnya. Loyalitas yang bersifat horisontal merupakan loyalitas antar bawahan atau antar pimpinan. Loyalitas horisontal ini dapat diwujudkan dengan kegiatan seperti kunjung mengunjungi sesama karyawan, bertamasya bersama, atau kegiatan-kegiatan lainnya.

### 3. Kepuasan karyawan

Kepuasan karyawan merupakan perasaan puas yang muncul dalam diri karyawan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Perasaan puas ini meliputi kepuasan karena kebutuhannya terpenuhi, kebutuhan sosialnya juga dapat berjalan dengan baik, serta kebutuhan yang bersifat psikologis juga terpenuhi. Kenyamanan karyawan tersebut merupakan hal yang halnya dapat dirasakan oleh karyawan. Karena itu kenyamanan dapat memberikan perasaan-perasaan aman dan puas dapat mempengaruhi perilaku karyawan kearah yang positif sebagaimana diharapkan oleh perusahaan. Sehubungan dengan hal tersebut, tugas pimpinan organisasi adalah menciptakan suasana kerja yang harmonis dengan menciptakan human relations sebaik-baiknya. Karena itulah, maka pimpinan menjadi faktor yang dapat menciptakan kenyamanan karyawan dalam lingkup organisasi.

### 3. Usaha Menciptakan Kenyamanan karyawan

Kenyamanan karyawan hanya dapat dirasakan tetapi tidak dapat dilihat, didengar atau diraba dengan pancaindera manusia. Selain itu, Kenyamanan karyawan menjadi tanggung jawab pimpinan yang dapat diciptakan dengan menciptakan *human relations* yang sebaik-baiknya. Karena itulah maka untuk menciptakan Kenyamanan karyawan tersebut, dapat diusahakan dengan menciptakan *human relations* yang baik. Selain itu, pimpinan juga dapat menyediakan pelayanan kepada karyawan sehingga karyawan merasa aman dan nyaman di dalam organisasi atau perusahaan karena kebutuhan psikologisnya dapat terpenuhi (dalam I Made, 2011).

#### a. *Human Relations*

Hubungan pegawai dapat diartikan dengan hubungan antar manusia (*Human Relations*) dalam sebuah organisasi, karena karyawan secara individu merupakan manusia. Effendy (dalam I Made, 2011) berpendapat hubungan manusiawi (*Human Relations*) dalam arti luas ialah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dan dalam sebuah bidang kehidupan". Pendapat lain dikemukakan oleh Effendy (dalam I Made, 2011) yang mengatakan bahwa "hubungan manusiawi adalah komunikasi antarpersonal (*Interpersonal communication*) untuk membuat orang lain mengerti dan menaruh simpati". Selanjutnya Hardjana (dalam I Made, 2011) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) adalah "interaksi tatap muka antar dua orang atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan

pesan secara langsung, dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula”.

Jadi human relations adalah merupakan interaksi antara satu anggota atau lebih anggota organisasi, dimana aktivitas tersebut diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi. Adapun ruang lingkup human relations menurut Heidjrahman (dalam I Made, 2011) adalah sebagai berikut.

1. Hubungan antara pimpinan dengan karyawan
2. Hubungan antar karyawan

*b. Fasilitas Pelayanan Karyawan*

Yang dimaksud fasilitas pelayanan karyawan dalam penelitian ini adalah semua fasilitas fisik yang bersifat suplementer/melengkapi kantor yang bersangkutan. Dengan adanya fasilitas yang bersifat pelayanan ini dimaksudkan agar karyawan tenteram dalam bekerja. Program pelayanan karyawan ini merupakan bentuk program pemeliharaan karyawan. Dikatakan oleh Herman (dalam I Made, 2011) bahwa “pemeliharaan merupakan suatu langkah perusahaan dalam mempertahankan karyawan agar tetap bisa bekerja dengan baik dan produktif, dengan cara memperhatikan kondisi fisik, mental dan sikap karyawannya, agar tujuan perusahaan dapat tercapai”.

Pelayanan karyawan ini akan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk pembentukan lingkungan kerja karyawan di dalam perusahaan yang bersangkutan, terutama dalam kenyamanan karyawan. Dengan pelayanan karyawan (oleh

perusahaan) yang baik maka para karyawan akan memperoleh kepuasan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Karyawan adalah manusia yang ingin dihargai. Dengan disediakanya kebutuhan karyawan oleh kantor, karyawan tersebut akan merasa diperhatikan kepentingannya. Sebagai imbalan dari apa yang diberikan, karyawan akan semakin bersemangat kerja. Hanya saja jangan berlebihan karena hal ini akan mengakibatkan karyawan akan menjadi manja dan jika kurang akan menimbulkan rasa tidak puas.

Herman berpendapat bahwa pemeliharaan karyawan dilakukan dengan tujuan baik untuk perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri. Bagi perusahaan, tujuan pemeliharaan adalah sebagai berikut (dalam I Made, 2011) :

1. Agar karyawan mampu meningkatkan produktivitas kerjanya
2. Mendisiplin diri dan memperkecil tingkat absensi
3. Menumbuhkan loyalitas
4. Mengurangi konflik serta menciptakan suasana yang harmonis
5. Mengefektifkan proses pengadaan karyawan.

Sedangkan tujuan bagi karyawan adalah sebagai berikut :

- a. Untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarganya,
- b. Memberikan ketenangan, keamanan, serta menjaga kesehatan karyawan,



c. *Memperbaiki kondisi fisik, mental dan sikap karyawan*

Pelayanan atau pemeliharaan karyawan yang kurang pada tempatnya akan mengakibatkan berbagai macam kerugian dari perusahaan yang bersangkutan. Pelayanan untuk para karyawan perusahaan yang diberikan lebih dari semestinya oleh perusahaan juga akan mempunyai pengaruh yang negatif terhadap para karyawan tersebut. Selanjutnya untuk melihat baikburuknya fasilitas pelayanan karyawan akan dilihat dari pelayanan kantin, pelayanan kesehatan dan pelayanan kamar mandi/WC. Sedangkan pelayanan secara non fisik yaitu disediakannya kesempatan untuk menyampaikan pendapat atau ide, maupun kesempatan untuk mengungkapkan permasalahan yang sedang dihadapi karyawan.

#### **4. Indikator Kenyamanan Karyawan**

Kajian tentang kenyamanan karyawan sebagaimana diuraikan di atas bertujuan untuk membentuk sikap karyawan. Sikap yang diharapkan tentunya adalah sikap positif yang mendukung terhadap pelaksanaan kerja yang dapat menjamin pencapaian tujuan organisasi. Sehubungan dengan masalah pembentukan dan pengusahaan sikap, Wursanto (dalam I Made, 2011) mengemukakan bahwa unsur penting dalam pembentukan dan perubahan sikap dan perilaku, yaitu adalah sebagai berikut :

- a. Pengawasan yang dilakukan secara kontinyu dengan menggunakan sistem pengawasan yang ketat.
- b. Suasana kerja yang dapat memberikan dorongan dan semangat kerja yang tinggi.

- c. Sistem pemberian imbalan (baik gaji maupun perangsang lain) yang menarik.
- d. Perlakuan dengan baik, manusiawi, tidak disamakan dengan robot atau mesin, kesempatan untuk mengembangkan karier semaksimal mungkin sesuai dengan batas kemampuan masing-masing anggota.
- e. Ada rasa aman dari para anggota, baik di dalam dinas maupun di luar dinas.
- f. Hubungan berlangsung secara serasi, lebih bersifat informal, penuh kekeluargaan.
- g. Para anggota mendapat perlakuan secara adil dan objektif.

Pendapat lain dikemukakan oleh Herman (dalam I Made, 2011) bahwa “faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan internal karyawan atau sumber daya manusia meliputi serikat kerja, sistem informasi, karakter/budaya organisasi, dan konflik-konflik internal”. Pendapat Herman tersebut jika disimak cenderung mengarah ke kenyamanan karyawan. Jadi dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang tersebut merupakan faktor yang mempengaruhi kenyamanan karyawan.

Sehubungan dengan pendapat tersebut, maka untuk dapat mengetahui kenyamanan karyawan dapat dilihat dari pelaksanaan pengawasan, suasana kerja (konflik-konflik), sistem pemberian imbalan, perlakuan, perasaan aman (serikat kerja), hubungan antar individu (sistem informasi), dan perlakuan adil dan objektif. Beberapa hal tersebut

kemudian digunakan sebagai indikator untuk mengetahui keadaan kenyamanan karyawan. Jadi, dari beberapa pendapat tokoh diatas dapat dipahami bahwa kenyamanan karyawan adalah suatu keadaan yang dialami oleh karyawan dari perasaan yang paling nyaman hingga perasaan yang paling tidak nyaman dan karyawan lain belum tentu bisa merasakannya. Dan penelitian ini menggunakan indikator untuk mengetahui kenyamanan karyawan, yaitu: perlakuan yang baik, hubungan langsung secara serasi, perlakuan adil dan objektif serta suasana kerja dengan semangat yang tinggi.

## **B. Saling Percaya**

### **1. Definisi Saling Percaya**

Rasa saling percaya (*mutual trust*) yang terdapat di antara karyawan yang bekerja di suatu lingkungan kerja tertentu adalah salah satu unsur iklim kerja yang penting karena kondisi psikososial ini menjadi prasyarat bagi berkembangnya sikap, motif dan niat orang untuk menjalin kerjasama yang efektif serta munculnya berbagai kekuatan karakter (*character strength*) atau potensi insan yang biasanya menjadi tumpuan untuk penciptaan nilai. Kondisi psikososial ini bersangkutan dengan suasana hati yang terdapat di antara karyawan yang bekerja dan saling berhubungan di suatu lingkungan kerja tertentu. Jika terdapat rasa saling percaya yang tinggi di suatu lingkungan kerja, karyawan yang bekerja di tempat tersebut pasti akan lebih terbuka satu terhadap yang lain, baik pada waktu mengemukakan pendapat dan gagasan mereka maupun dalam kesediaan mereka untuk mendengarkan dengan seksama dan

memahami dengan baik apa yang dikatakan pihak lain. Karyawan juga terbebas dari rasa khawatir atau rasa takut, dan merasa tidak terbebani pada waktu mereka perlu mengambil suatu tindakan yang inovatif atau berbeda dari yang sudah biasa mereka lakukan di lingkungan kerja tersebut. Tempat kerja yang penuh dengan rasa saling percaya adalah lingkungan kerja yang sangat nyaman dan menggairahkan dimana karyawan yang dapat dipercaya (*trustworthy person*) akan terdorong untuk bekerja secara maksimal (dalam Frans Mardi Hartono, 2011).

Jika tidak ada saling percaya di lingkungan kerja, maka karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut akan lebih mudah menerima gagasan yang dikemukakan pihak lain, termasuk yang dikemukakan oleh pemimpin mereka sehingga tindak lanjut dapat dilakukan dengan lebih mudah dan lancar. Jika ada hal-hal yang dirasa kurang tepat, mereka tidak akan sungkan bertanya atau mempertanyakannya. Dengan perkataan lain, lingkungan kerja yang penuh dengan rasa saling percaya adalah suatu lingkungan kerja yang inovatif, dimana inovasi, kreativitas, dan pembaharuan sangat dihargai. Tempat kerja yang penuh dengan rasa saling percaya adalah juga lingkungan kerja yang penuh dengan kepedulian, yang artinya bahwa karyawan di perusahaan tersebut saling peduli terhadap kesejahteraan, masa depan dan keberhasilan orang lain. Rasa saling percaya juga akan mendorong orang untuk melihat tempat kerja mereka bukan sekedar sebagai suatu tempat mereka untuk mencari nafkah tapi juga sebagai tempat dimana mereka dapat menemukan makna kehidupan dan kerja serta menunjukkan jati diri mereka yang sejati. Disini mereka juga akan melihat bahwa kerja mereka bukan

hanya sebagai orang lain yang ditugaskan untuk bekerja sama, tapi juga sebagai sahabat dengan siapa mereka berbagi suka maupun duka dalam mengarungi masa depan dunia kerja mereka yang penuh dengan tantangan. Mereka melakukan itu dengan penuh semangat untuk mewujudkan suatu cita-cita bersama atau idealism yang dapat member makna pada kehidupan mereka. Dengan perkataan lain, lingkungan kerja yang penuh dengan rasa saling percaya adalah juga lingkungan yang penuh idealism dimana orang-orang dapat menemukan makna kehidupan, membangun jati diri mereka secara utuh, dan dapat member makna pada kerja mereka. Disinilah orang menemukan dan merasakan nilai kontribusi mereka bagi diri mereka sendiri, bagi orang lain maupun bagi perusahaan dimana mereka bekerja (dalam Frans Mardi Hartono, 2011).

Sikap saling percaya (trust) sebagai salah satu elemen dari modal sosial adalah merupakan sikap salah satu dasar bagi lahirnya sikap saling percaya yang terbangun antar beberapa golongan komunitas dan merupakan dasar bagi munculnya keinginan untuk membentuk jaringan sosial (networks) yang akhirnya di mapankan dalam wujud pranata (institution) saling percaya meliputi adanya kejujuran (honesty ) kewajaran (fairness), sikap egaliter (egalitarianism), toleransi (tolerance) dan kemurahan hati (generosity). Salah satu elemen-elemen pokok modal sosial tersebut bukanlah sesuatu yang tumbuh dan berkembang dengan sendirinya, melainkan harus dikreasikan dan di transmisikan melalui mekanisme-mekanisme sosial budaya didalam sebuah unit sosial seperti keluarga, komunitas, asosiasi suka rela, negara, dan sebagainya.

Menurut Pretty dan Ward (1999), sikap saling percaya merupakan unsur pelumas yang sangat penting untuk kerja sama, yang oleh Putnam di Italia, ia menemukan bahwa para warga negara di negara bagian Emilia-Romagna dan Tuscany misalnya, memiliki banyak organisasi-organisasi komunitas yang aktif, dan mereka ditautkan oleh isu-isu publik, bukan melalui pola patronasme. Mereka percaya satu sama lain untuk berlaku fair dan mematuhi hukum. Para pimpinan di dalam komunitas-komunitas ini relatif jujur dan komit terhadap kesetaraan, jaringan-jaringan social dan politik di organisasi secara horizontal, bukan hirarkial. Komunitas seperti ini menurut Putnam menilai penting solidaritas, partisipasi warga (civic participation) dan intergas; dan dalam komunitas seperti ini demokrasi berjalan (democracy work). Sikap saling percaya itu terbangun karena adanya dua unsure yang saling terkait yaitu norma-norma resiprositas (norms of reciprocity) dan jaringan keterlibatan keluarga (networks of civic engagement). Francois (2003) memandang trust sebagai komponen ekonomi yang relevan melekat pada kultur yang ada pada masyarakat yang akan membentuk rekayasa modal sosial (di kutip <http://id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2181317-konsep-dan-pengertian-saling-percaya/#ixzz2zhUcU6vY>).

Qionhong Fu (2004) merujuk ke beberapa pendapat para sosiolog, membagi tiga tingkatan trust yaitu : (1) Tingkatan individual, merupakan kekayaan individu, (2) Hubungan sosial, merupakan atribut kolektif untuk mencapai tujuan kelompok, (3) Sistem sosial, merupakan nilai publik yang perkembangannya difasilitasi oleh sistem sosial yang ada. Dari mana sumber trust tersebut, banyak peneliti merujuk ke jaringan

sebagai sumber penting tumbuh dan hilangnya trust. Nahapiet dan Ghosal (1998) menyatakan bahwa pada tingkat individual, trust berasal dari adanya nilai –nilai yang bersumber dari kepercayaan agama yang dianut, kompetensi seseorang dan keterbukaan yang telah menjadi norma di masyarakat. Pada tingkatan komunitas, sumber trust berasal dari norma sosial yang memang melekat pada stuktur social setempat ( dalam Coleman, 1998 di kutip di <http://id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2181317-konsep-dan-pengertian-saling-percaya/#ixzz2zhUcU6vY>).

Fukuyama yang mengkaji bidang ekonomi menyebutkan bahwa modal sosial yang berintikan kepercayaan (trust) merupakan dimensi budaya dari kehidupan ekonomi yang sangat menentukan dalam keberhasilan pembangunan ekonomi. Hilangnya sikap saling percaya antar warga masyarakat, maupun antar warga dengan pemerintah, merupakan contoh hilangnya potensi modal social dalam kehidupan masyarakat. Menurut Badaruddin adanya sikap saling percaya dalam komunitas nelayan merupakan faktor pendorong bagi munculnya keinginan adanya suatu bentuk jaringan sosial yang dimapankan dalam wujud pranata sosial, dan pranata sosial itu dikenal dengan patron-klien. Begitu juga dengan koperasi, serikat tolong menolong , dan arisan, semuanya dapat terjadi karena adanya kepercayaan dalam komunitas nelayan, yang kemudian melembaga menjadi pranata sosial resmi yang dimiliki masyarakat. Kepercayaan inilah yang menjadi faktor utama dalam modal sosial, dimana kepercayaan dapat menjadi perekat bagi kerjasama dalam masyarakat. Fukuyama ( 2002 ) berpendapat bahwa kepercayaan



adalah pengharapan yang muncul dalam sebuah komunitas yang berperilaku normal, jujur, dan kooperatif berdasarkan norma-norma yang dimiliki bersama, demi kepentingan anggota yang lain dari komunitas itu. Ada tiga jenis perilaku dalam komunitas yang mendukung kepercayaan ini, yaitu perilaku normal, jujur dan kooperatif. Perilaku norma yaitu perilaku yang sesuai asas dan norma-norma yang dianut bersama, jika dalam komunitas terdapat perilaku deviant (menyimpang) dari beberapa anggotanya maka akan sulit mendapatkan adanya kejujuran dan sifat kooperatif. Adanya jaminan tentang kejujuran dalam komunitas dapat memperkuat rasa solidaritas dan sifat kooperatif dalam komunitas. Kepercayaan timbal balik hanya muncul di dalam sebuah konteks sosial, kata Fukuyama. Kepercayaan sosial, termasuk kejujuran, keteladanan, kerjasama, dan rasa tanggung jawab terhadap orang lain sangat penting untuk menumbuhkan kebajikan-kebajikan individual. Hal itulah yang menjadi argumen sentral dari Max Weber tentang etika protestan yang menunjukkan bahwa kaum puritan memperoleh kekayaan material sebagai hasil dari kepercayaan religiusnya, dan telah mengembangkan kebajikan-kebajikan tertentu seperti kejujuran dan sikap hemat yang sangat membantu bagi akumulasi modal. Dalam bukunya *Trust*, Fukuyama mencoba membedah karakteristik ekonomi beberapa negara berdasarkan unsur-unsur budaya negara bersangkutan (modal sosial dan kepercayaan yang dianut). Ia sampai pada kesimpulan bahwa ada dua jenis kepercayaan yang ada dalam struktur masyarakat, yaitu high trust community dan low trust community. High trust community adalah masyarakat dengan tingkat kepercayaan yang tinggi dalam



komunitasnya. Tingkat kepercayaan yang tinggi tersebut dilihatnya dari apa yang disebutnya sosiabilitas spontan (di kutip di <http://id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2181317-konsep-dan-pengertian-saling-percaya/#ixzz2zhUcU6vY>).

## **2. Teori Kepercayaan (*Trust*)**

Menurut Robbins dan Judge (2008), Kepercayaan adalah suatu harapan positif bahwa orang lain tidak akan bertindak secara oportunistik. Istilah oportunistik merujuk pada risiko di dalam hubungan berbasis kepercayaan. Berdasarkan Demircan dan Ceylan, yang dikutip oleh Toprak (2006) kepercayaan adalah hal penting dalam semua hubungan di sebuah organisasi, khususnya hubungan antara staf dan pimpinan karyawan. Kepercayaan merupakan sebuah komponen penting dari kehidupan yang memiliki konsekuensi yang menguntungkan staf dan organisasi. Hal ini diakui sebagai faktor yang menjamin karyawan bergerak menuju tujuan bersama dan bekerja sama dalam mengejar tujuan tersebut. Oleh karena itu, pimpinan perlu memberikan perhatian khusus untuk mengembangkan kepercayaan antara karyawan dan bekerja dengan karyawan yang percaya satu sama lain.

Menurut Cumming dan Bromiley, yang dikutip oleh Altuntas dan Baykal (2010) konsep kepercayaan telah didefinisikan sebagai: rasa percaya diri dan komitmen tanpa persepsi ketakutan, dan keraguan, seseorang percaya bahwa ia akan menerima dukungan dan kolaborasi dalam memecahkan masalah pada saat dibutuhkan, tanpa adanya motif

tersembunyi yang mendasari dan/atau pikiran negative pada bagian dari orang lain. (dikutip oleh Ainur Rofiq, 2007)

Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayai. Menurut Rousseau *et al* (1998), kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain. Woolcok (1998) mendefinisikan kepercayaan sebagai rasa saling mempercayai individu dan antar kelompok di dalam suatu masyarakat (bangsa) yang dibangun oleh norma-norma yang melekat pada budaya masyarakat (bangsa) tersebut. (dikutip oleh Ainur Rofiq, 2007)

Menurut Mayer *et al.* (1995) mendefinisikan *trust* adalah kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan pada harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya. (Kepercayaan (Trust) \_ Sriwijayanti's Blog.htm). Kemudian Gefen (2000) mendefinisikan *trust* adalah kemauan untuk membuat dirinya peka pada tindakan yang diambil oleh orang yang dipercayainya berdasarkan pada rasa kepercayaan dan tanggung jawab.

Definisi kepercayaan menurut Mayer, Davis dan Shoorman, kepercayaan adalah kesediaan salah satu pihak untuk menerima aksi dari

pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain tersebut akan mengerjakan satu aksi tertentu yang terpenting bagi pihak pemberi kepercayaan (*trustor*) tanpa melihat kemampuan untuk memantau atau mengontrol pihak lain tersebut. (Thesis Ainur Rofiq, 2007)

Ganesan, 1994 mengartikan komponen kepercayaan sebagai kebaikan, karena ini didasarkan pada tingkat dimana perusahaan utama percaya bahwa rekannya memiliki perhatian dan motivasi terhadap hubungan yang dijalin. Rekan yang baik akan mengenyampingkan keuntungan pribadi untuk keuntungan hubungan jangka panjang kedua belah pihak dan tidak akan mengambil tindakan yang akan merugikan perusahaan utama. Singh dan Sideshmukh (*dalam* Batt,2004) mengatakan kepercayaan sebagai keyakinan bahwa rekan pertukarannya akan bertindak dengan rasa tanggung jawab dan tanpa melukai perusahaan utama. (dikutip oleh [www.Kepercayaan \(Trust\) \\_ Sriwijayanti's.htm](http://www.Kepercayaan (Trust) _ Sriwijayanti's.htm))

Kepercayaan (*trust*) menurut Sheth dan Mittal (*dalam* Ciptono,2002) merupakan faktor paling krusial dalam setiap relasi, sekaligus berpengaruh pada komitmen. *Trust* bisa diartikan sebagai kesediaan untuk mengandalkan kemampuan, integritas dan motivasi pihak lain untuk bertindak dalam rangka memuaskan kebutuhan dan kepentingan seseorang sebagaimana disepakati bersama secara implisit maupun eksplisit. (dikutip oleh [www.Kepercayaan \(Trust\) \\_ Sriwijayanti's.htm](http://www.Kepercayaan (Trust) _ Sriwijayanti's.htm))

Penelitian Gounaris dan Venetis (2002 dalam Rusdin 2004) dikemukakan bahwa kepercayaan merupakan factor terpenting dalam

menjalinkan hubungan secara timbal balik. Disamping itu, secara empiris dapat diteliti peranan kualitas pelayanan dan keterikatan pelanggan sebagai sebab adanya kepercayaan. (dikutip oleh [www.Kepercayaan \(Trust\) \\_ Sriwijayanti's.htm](http://www.Kepercayaan(Trust)_Sriwijayanti's.htm))

*Trust* menurut Johnson & Johnson (1997) merupakan aspek dalam suatu hubungan dan secara terus menerus berubah. Dan Johnson (2006), *trust* merupakan dasar dalam membangun dan mempertahankan hubungan intrapersonal. Kepercayaan terjadi ketika seseorang yakin dengan reliabilitas dan integritas dari orang yang dipercaya (Morgan & Hunt, 1994), (Thesis Ainur Rofiq, 2007)

Kepercayaan dapat ditinjau sebagai komponen yang berharga dalam setiap keberhasilan menjalin hubungan dan lebih jauh berfungsi sebagai upaya untuk mengurangi risiko serta membangun hubungan jangka panjang dan meningkatkan komitmen (dikutip oleh [www.Kepercayaan \(Trust\) \\_ Sriwijayanti's.htm](http://www.Kepercayaan(Trust)_Sriwijayanti's.htm)).

### **3. Jenis Kepercayaan**

Menurut Robbins dan Judge (dikutip oleh Ainur Rofiq, 2007 ), terdapat 3 jenis kepercayaan, yaitu :

1. Kepercayaan Berbasis Pencegahan

Kepercayaan yang didasarkan pada kekhawatiran akan terjadinya pembalasan dendam jika kepercayaan dikhianati.

2. Kepercayaan Berbasis Pengetahuan

Kepercayaan didasarkan pada kemampuan memprediksi perilaku yang bersumber dari pengalaman berinteraksi. Kepercayaan ini

terbentuk jika anda memiliki informasi yang memadai mengenai seseorang sehingga anda mengenal mereka dengan cukup baik dan dapat memperkirakan perilaku mereka dengan tepat.

### 3. Kepercayaan Berbasis Identifikasi

Kepercayaan berdasarkan pemahaman atas niat orang lain dan menghargai keinginan pihak lain. Kepercayaan ini juga merupakan jenis kepercayaan yang idealnya mesti dicapai oleh manajer dalam tim.

### 4. Faktor yang Membangun dan Mempertahankan Kepercayaan

Tiga elemen atau faktor penting yang perlu dilakukan untuk membangun serta mempertahankan kepercayaan, diantaranya adalah (3-faktor-penting-dalam-membangun-kepercayaan-550483.html) :

#### 1. Kredibilitas

Kredibilitas berarti bahwa karyawan jujur dan kata-katanya dapat dipercaya. Kredibilitas harus dilakukan dengan kata-kata, “ saya dapat mempercayai apa yang dikatakannya mengenai ....” bentuk lain yang berhubungan adalah believability dan truthfulness.

#### 2. Kedekatan

Kata yang berhubungan adalah integritas yang berarti karyawan memiliki kualitas sebagai karyawan yang memiliki prinsip moral yang kuat. Integritas menunjukkan adanya internal consistency, ada kesesuaian antara apa yang dikatakan dan dilakukan, ada konsistensi antara pikiran dan tindakan. Selain itu integritas juga menunjukkan adanya ketulusan.

### 3. Reliabilitas atau keandalan

Reliabilitas berarti sesuatu yang bersifat reliable atau dapat diandalkan. Ini berarti berhubungan dengan kualitas individu/organisasi. Reliabilitas harus dilakukan dengan tindakan; “saya dapat mempercayai apa yang akan dilakukannya . ....” Bentuk lain yang berhubungan adalah predictability dan familiarity

### 5. Pengukuran Tingkat Kepercayaan

Pada dasarnya tingkat kepercayaan organisasi dapat diukur dengan empat elemen penting. Kepentingan dari elemen-elemen tersebut tergantung pada situasi. Beberapa keadaan membutuhkan penekanan yang lebih pada salah satu elemen, namun ketidakadaan salah satu elemen dapat mengakibatkan tingkat kepercayaan yang rendah karena elemen-elemen tersebut saling mempengaruhi satu sama lain. Keempat elemen tersebut antara lain (<http://id.shvoong.com/business-management/human-resources/2184816-pengukuran-tingkat-kepercayaan/#ixzz2mDZXH9vZ>):

#### 1. *Exhibiting Trust*

Merupakan elemen untuk mengukur tingkat kepercayaan tim yaitu untuk mengetahui tingkat kepentingan yang sekarang sudah ada pada suatu tim atau suatu organisasi. *Exhibiting Trust* dapat dilihat dari:

- a. Pelimpahan wewenang
- b. Kerjasama secara kolaboratif

- c. Mau mengambil resiko sendiri
- d. Terbuka terhadap perubahan
- e. Bebas mengungkapkan pandangan
- f. Adanya pembelajaran organisasi
- g. Adanya otonomi

## 2. *Achieving Result* (Pencapaian Hasil)

Merupakan elemen yang paling penting untuk memperoleh kepercayaan dalam keadaan yang menuntut adanya tindakan dan hasil, yakni yang melibatkan kewajiban dan hasil. Hasil adalah kuncinya : bahkan jika memotivasi seseorang ditandai dengan niat baik, kepercayaan kita akan mereka tidak dapat pertahankan jika mereka tidak kompeten atau tidak mampu dalam memenuhi harapan yang kita inginkan dari mereka. Ketidakpercayaan tercipta ketika anggota organisasi gagal untuk memberikan hasil yang diharapkan. Karyawan mulai mempertanyakan apakah mereka harus mengikuti petunjuk strategi dari pemimpin mereka telah membuat kesalahan. Perhitungan kesuksesan dan kemampuan bertahan organisasi perlu diperhitungkan agar iklim kepercayaan tetap ada. Setiap orang dalam organisasi harus mampu mempertahankan hasil sesuai dengan komitmen yang telah di janjikan (Shaw, 1997 di kutip dalam <http://id.shvoong.com/business-management/human-resources/2184816-pengukuran-tingkat-kepercayaan/#ixzz2mDZXH9vZ>) . Upaya pencapaian hasil dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

- a. Menetapkan target yang ambisius dan jelas

Focus kinerja dan organisasi merupakan hal yang penting karena dapat memberikan kepercayaan diri kepada bawahan pada kinerja mereka dievaluasi berdasarkan standar yang jelas. Karyawan yang mengetahui bahwa mereka akan dievaluasi dan di beri reward, akan merasa memiliki ukuran control terhadap kinerja.

b. Mengharapkan pelaksanaan inisiatif yang baik. Inisiatif

Prinsip pengembangan kepercayaan yang lain adalah perhatian terhadap detail pelaksanaan strategi baru untuk memenangkan persaingan di pasar dan memperoleh hasil yang diharapkan oleh pelanggan, share holder dan karyawan organisasi. Memperhitungkan konsekuensi untuk keberhasilan dan kegagalan. Tujuan yang didesain dalam sistem organisasi meningkatkan tingkat kepercayaan yang berhubungan dengan resiko yang mungkin diperoleh. Konsekuensi dari kinerja baik yang positif maupun negative harus dibangun pada diri masing-masing individu dan untuk organisasi secara keseluruhan. Konsekuensi yang masing-masing diberikan kepada individu dalam organisasi ketika mengalami kegagalan harus seimbang dengan reward dan pengakuan yang akan mereka terima apabila berhasil.

3. *Acting with Integrity*

Elemen lain dalam kepercayaan adalah *Acting with Integrity* (tindakan yang terintegritas). Integritas memiliki dua arti dalam hubungannya dengan kepercayaan organisasi. Diantaranya yang pertama, integritas



membutuhkan organisasi untuk mengembangkan nilai dan kegiatan yang dapat memperkokoh hak konsumen, asosiasi dan shareholder. Kedua integritas membutuhkan organisasi untuk mengembangkan pendekatan-pendekatan yang konsisten dan cohesive dimana setiap bagian organisasi mulai dari nilai dan kegiatan mereka menyatu secara *cohesive*. Integritas dapat diartikan sebagai kejujuran dan konsistensi. Kepercayaan muncul pada orang yang memiliki konsistensi dalam perkataan dan tindakan mereka. Kepercayaan ini membutuhkan ekspektasi yang paling penting pada pemenuhan situasi yang diharapkan dapat terjadi. Jarak antara apa yang diantisipasi dengan apa yang terjadi menimbulkan ketidakpercayaan. Konsistensi yang merupakan dasar nilai integritas dibedakan menjadi beberapa tipe yang berguna bagi pengembangan dan pemeliharaan kepercayaan dalam organisasi.

#### 4. *Demonstrating Concern*

Elemen lain dari kepercayaan adalah *Demonstrating Concern* (demonstrasi perhatian). Pada tingkat yang sangat dasar, kepercayaan muncul pada mereka yang memperhatikan kita dan mereka yang dipercaya memahami perhatian kita dan akan bertindak tidak menimbulkan konflik. Kepercayaan merefleksikan niat yang sungguh-sungguh untuk membawa kesejahteraan dan kesuksesan setiap organisasi yang terlibat dalam hubungan kemitraan. Perhatian dan kepercayaan dapat diperoleh dengan melakukan tindakan-tindakan sebagai berikut (Shaw, 1997 dikutip dalam <http://id.shvoong.com/business-management/human->

[resources/2184816-pengukuran-tingkat-](#)

[kepercayaan/#ixzz2mDZXH9vZ](#)) :

- a. Membangun satu misi untuk perusahaan. *Demonstrating Concern* dimulai dengan pembangunan identitas yang dapat menyamakan pandangan individu dan tim. Membentuk identitas perusahaan sangat penting untuk menciptakan rasa kebersamaan yang dapat menimbulkan keinginan untuk meninggalkan sikap memetingkan diri sendiri dan mulai menunjukkan perhatian pada orang lain. Kepercayaan akan menjadi hal yang mudah apabila mempunyai prinsip yang sama.
- b. Menunjukkan kepercayaan diri pada kemampuan orang lain. Keyakinan bahwa setiap anggota organisasi mempunyai motivasi dan kemampuan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, perusahaan mendorong anggota organisasi untuk konsisten dengan nilai-nilai kepedulian terhadap orang lain.
- c. Membentuk rasa kekeluargaan dan dialog kepercayaan membutuhkan rasa kekeluargaan, ketersediaan dan pendekatan untuk semua anggota organisasi. Kekeluargaan berarti mendengarkan orang lain dan memahami sudut pandang mereka, juga meliputi penyediaan waktu untuk orang lain.
- d. Mengakui kontribusi dengan orang lain. Cara menunjukkan perhatian dapat dilakukan dengan menghargai kontribusi orang lain. *Reward* dan pengakuan yang diberikan atas

kontribusi seseorang harus diberikan secara hati-hati agar kompetisi diantara anggota organisasi tidak mengakibatkan konflik antar anggotanya.

Menurut Peppers dan Rogers (dikutip Maharani, 2010), kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam *relationship* dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya. Kepercayaan merupakan hal penting bagi kesuksesan *relationship*. *Benefit relationship* yang didasarkan pada kepercayaan adalah signifikan dan menggambarkan hal-hal berikut:

1. *Cooperation* (Bekerjasama)

Kepercayaan dapat meredakan perasaan ketidakpastian dan risiko, jadi bertindak untuk menghasilkan peningkatan kerjasama antara anggota *relationship*. Dengan meningkatnya tingkat kepercayaan, anggota belajar bahwa kerjasama memberikan hasil yang melebihi hasil yang lebih banyak dibandingkan apabila dikerjakan sendiri.

2. *Commitment* (Komitmen)

Komitmen merupakan komponen yang dapat membangun *relationship* dan merupakan hal yang mudah hilang, yang akan dibentuk hanya dengan pihak-pihak yang saling percaya.

3. *Hubungan Berjangka* (*Relationship duration*)

Kepercayaan mendorong anggota *relationship* bekerja untuk menghasilkan *relationship* dan untuk menahan godaan untuk tidak

mengutamakan hasil jangka pendek dan atau bertindak secara oportunistik. Kepercayaan dari penjual secara positif dihubungkan dengan kemungkinan bahwa pembeli akan terlibat dalam bisnis pada masa yang akan datang, oleh karena itu memberikan kontribusi untuk meningkatkan durasi relationship.

#### 4. *Quality* (Kualitas)

Pihak yang percaya lebih mungkin untuk menerima dan menggunakan informasi dari pihak yang dipercaya, dan pada gilirannya menghasilkan benefit yang lebih besar dari informasi tersebut. Akhirnya, adanya kepercayaan memungkinkan perselisihan atau konflik dapat dipecahkan secara efisien dan damai. Dalam kondisi tidak ada kepercayaan, perselisihan dirasakan merupakan tanda akan adanya kesulitan pada masa yang akan datang dan biasanya menyebabkan berakhirnya relationship. Kepercayaan secara jelas sangat bermanfaat dan penting untuk membangun relationship, walaupun, menjadi pihak yang dipercaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama.

Sehubungan dengan beberapa pendapat dan pengertian mengenai kepercayaan, maka untuk dapat mengetahui peran saling percaya peneliti menyimpulkan bahwa trust memiliki beberapa indikator, diantaranya sebagai berikut:

- a. Bekerjasama (*Cooperation*)
- b. Komitmen (*Comitment*)
- c. Hubungan berjangka (*Relationship duration*)
- d. Kualitas (*Quality*)

Sehingga dapat ditarik pemahaman definisi operasional dari saling percaya adalah hubungan yang terjalin antar karyawan dengan sikap yang positif yang dapat menumbuhkan hubungan baik yang disertai komitmen, dalam penelitian ini menggunakan indikator-indikator yaitu bekerjasama (*Cooperation*), komitmen (*Comitment*), hubungan berjangka (*Relationship Duration*), kualitas (*Quality*).

### **C. Peran Saling Percaya dengan Kenyamanan Karyawan**

Karyawan adalah sumber daya yang terpenting dalam menjalankan roda sebuah organisasi atau perusahaan. Memiliki karyawan yang berkompeten didalam bidangnya adalah salah satu harapan bagi setiap organisasi ataupun perusahaan. Sehingga dengan karyawan yang berkompetensi, maka nantinya akan mampu bekerja secara optimal dan memberikan kontribusi yang menguntungkan bagi organisasi ataupun perusahaan.

Menurut Sugiarto (1999), nyaman adalah rasa yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga seseorang akan merasakan kenyamanan. Lain halnya dalam kamus Indonesia, pengertian nyaman mempunyai arti enak dan aman, sejuk dan bersih, tenang dan damai. Kenyamanan bukan merupakan suatu kontinum perasaan, dari paling senang dengan plaign menderita, juga bukan merupakan perasaan yang bersifat sesaat, tapi kenyamanan merupakan suatu kontinum dari hilangnya perasaan tidak nyaman sampai dengan penderitaan yang tidak tertahankan (Ardiana Lintang, 2007).

Sanders dan McCormick 1993 (dikutip oleh Ardiana Lintang, 2007) menggambarkan konsep kenyamanan yang kurang lebih sama seperti Branton, yaitu :

*Comfort is a state of feeling and so depends in part of the person experiencing the situation. We cannot know directly or by observation the level of comfort being experienced by another person; we must ask people to report to us how comfortable they are. This is usually done by adjective phrases such as mildly uncomfortable, or alarming.*

Kenyamanan adalah suatu kondisi perasaan dan sangat tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Kita tidak dapat mengetahui tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh orang lain secara langsung atau dengan observasi; kita harus menanyakan pada orang tersebut untuk memberitahukan pada kita seberapa nyaman diri mereka, biasanya dengan menggunakan istilah-istilah seperti agak tidak nyaman, mengganggu, sangat tidak nyaman, atau mengkhawatirkan.

Beberapa kenyamanan karyawan (Lingkungan kerja psikis) menurut Wursanto (dikutip oleh I Made, 2011), antara lain :

1. Perasaan aman karyawan

Perasaan aman karyawan merupakan rasa aman dari berbagai bahaya yang dapat mengancam keadaan diri karyawan. perasaan aman tersebut terdiri dari sebagai berikut. :

- a. Rasa aman dari bahaya yang mungkin timbul pada saat menjalankan tugasnya.
- b. Rasa aman dari pemutusan hubungan kerja yang dapat mengancam penghidupan diri dan keluarganya.

- c. Rasa aman dari bentuk intimidasi ataupun tuduhan dari adanya kecurigaan antar karyawan.

## 2. Loyalitas karyawan

Loyalitas merupakan sikap pegawai untuk setia terhadap perusahaan atau organisasi maupun terhadap pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Loyalitas ini terdiri dari dua macam, yaitu loyalitas yang bersifat vertikal dan horizontal. Loyalitas yang bersifat vertikal yaitu loyalitas antara bawahan dengan atasan atau sebaliknya antara atasan dengan bawahan. Loyalitas ini dapat terbentuk dengan berbagai cara. Menurut pendapat Wursanto (dikutip oleh I Made, 2011), untuk menunjukkan loyalitas tersebut dilakukan dengan cara:

- a. Kunjungan atau silaturahmi ke rumah pegawai oleh pimpinan atau sebaliknya, yang dapat diwujudkan dalam bentuk kegiatan seperti arisan.
- b. Keikutsertaan pimpinan untuk membantu kesulitan pegawai dalam berbagai masalah yang dihadapi pegawai.
- c. Membela kepentingan pegawai selama masih dalam koridor hukum yang berlaku.
- d. Melindungi bawahan dari berbagai bentuk ancaman.

## 3. Kepuasan karyawan

Kepuasan karyawan merupakan perasaan puas yang muncul dalam diri pegawai yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Perasaan puas ini meliputi kepuasan karena kebutuhannya terpenuhi, kebutuhan sosialnya juga dapat berjalan dengan baik, serta kebutuhan yang bersifat psikologis juga terpenuhi.



Kenyamanan karyawan tersebut, dapat diusahakan dengan menciptakan *human relations* yang baik. Selain itu, pimpinan juga dapat menyediakan pelayanan kepada karyawan sehingga karyawan merasa aman dan nyaman di dalam organisasi atau perusahaan karena kebutuhan psikologisnya dapat terpenuhi.

a. *Human Relations*

Hubungan pegawai dapat diartikan dengan hubungan antar manusia (*Human Relations*) dalam sebuah organisasi, karena karyawan secara individu merupakan manusia. Effendy (dikutip oleh I Made, 2011), berpendapat hubungan manusiawi (*Human Relations*) dalam arti luas ialah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan". Pendapat lain dikemukakan oleh Effendy (dikutip oleh I Made, 2011), yang mengatakan bahwa "hubungan manusiawi adalah komunikasi antarpersona (*Interpersonal communication*) untuk membuat orang lain mengerti dan menaruh simpati".

b. Fasilitas Pelayanan Karyawan

Yang dimaksud fasilitas pelayanan karyawan dalam penelitian ini adalah semua fasilitas fisik yang bersifat suplementer/melengkapi kantor yang bersangkutan. Dengan adanya fasilitas yang bersifat pelayanan ini dimaksudkan agar pegawai tenteram dalam bekerja.

Program pelayanan karyawan ini merupakan bentuk program pemeliharaan karyawan. Dikatakan oleh Herman (dikutip oleh I Made, 2011), bahwa "pemeliharaan merupakan suatu langkah perusahaan dalam mempertahankan karyawan agar tetap mau bekerja dengan baik



dan produktif, dengan cara memperhatikan kondisi fisik, mental dan sikap karyawannya, agar tujuan perusahaan dapat tercapai”.

Pelayanan atau pemeliharaan karyawan yang kurang pada tempatnya akan mengakibatkan berbagai macam kerugian dari perusahaan yang bersangkutan. Pelayanan untuk para karyawan perusahaan yang diberikan lebih dari semestinya oleh perusahaan juga akan mempunyai pengaruh yang negatif terhadap para karyawan tersebut. Selanjutnya untuk melihat baikburuknya fasilitas pelayanan karyawan akan dilihat dari pelayanan kantin, pelayanan kesehatan dan pelayanan kamar mandi/WC. Sedangkan pelayanan secara non fisik yaitu disediakannya kesempatan untuk menyampaikan pendapat atau ide, maupun kesempatan untuk mengungkapkan permasalahan yang sedang dihadapi karyawan.

Kajian tentang kenyamanan karyawan sebagaimana diuraikan di atas bertujuan untuk membentuk sikap karyawan. Sikap yang diharapkan tentunya adalah sikap positif yang mendukung terhadap pelaksanaan kerja yang dapat menjamin pencapaian tujuan organisasi. Sehubungan dengan masalah pembentukan dan pengubahan sikap, Wursanto (dikutip oleh I Made, 2011), mengemukakan bahwa unsur penting dalam pembentukan dan perubahan sikap dan perilaku, yaitu adalah sebagai berikut.

1. Pengawasan yang dilakukan secara kontinyu dengan menggunakan sistem pengawasan yang ketat.
2. Suasana kerja yang dapat memberikan dorongan dan semangat kerja yang tinggi.

3. Sistem pemberian imbalan (baik gaji maupun perangsang lain) yang menarik.
4. Perlakuan dengan baik, manusiawi, tidak disamakan dengan robot atau mesin, kesempatan untuk mengembangkan karier semaksimal mungkin sesuai dengan batas kemampuan masing-masing anggota.
5. Ada rasa aman dari para anggota, baik di dalam dinas maupun di luar dinas.
6. Hubungan berlangsung secara serasi, lebih bersifat informal, penuh kekeluargaan.
7. Para anggota mendapat perlakuan secara adil dan objektif.

Rasa saling percaya (*mutual trust*) yang terdapat di antara karyawan yang bekerja di suatu lingkungan kerja tertentu adalah salah satu unsure iklim kerja yang penting karena kondisi psikososial ini menjadi prasyarat bagi berkembangnya sikap, motif dan niat orang untuk menjalin kerjasama yang efektif serta munculnya berbagai kekuatan karakter (*character strength*) atau potensi insane yang biasanya menjadi tumpuan untuk penciptaan nilai. Kondisi psikososial ini bersangkutan dengan suasana hati yang terdapat diantara karyawan yang bekerja dan saling berhubungan di suatu lingkungan kerja tertentu. Jika terdapat rasa saling percaya yang tinggi disuatu lingkungan kerja, karyawan yang bekerja ditempat tersebut pasti akan lebih terbuka satu terhadap yang lain, baik pada waktu mengemukakan pendapat dan gagasan mereka maupun dalam kesediaan mereka untuk mendengarkan

dengan seksamam dan memahami dengan baik apa yang dikatakan pihak lain.

Karyawan juga terbebas dari rasa khawatir atau rasa takut, dan merasa tidak terbebani pada waktu mereka perlu mengambil suatu tindakan yang inovatif atau berbeda dari yang sudah biasa mereka lakukan di lingkungan kerja tersebut. Tempat kerja yang penuh dengan rasa saling percaya adalah lingkungan kerja yang sangat nyaman dan menggairahkan dimana karyawan yang dapat dipercaya (*trustworthy person*) akan terdorong untuk bekerja secara maksimal. Jika tidak ada saling percaya di lingkungan kerja, maka karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut akan lebih mudah menerima gagasan yang dikemukakan pihak lain, termasuk yang dikemukakan oleh pemimpin mereka sehingga tindak lanjut dapat dilakukan dengan lebih mudah dan lancar. Jika ada hal-hal yang dirasa kurang tepat, mereka tidak akan sungkan bertanya atau mempertanyakannya. Dengan perkataan lain, lingkungan kerja yang penuh dengan rasa saling percaya adalah suatu lingkungan kerja yang inovatif, dimana inovasi, kreativitas, dan pembaharuan sangat dihargai.

Tempat kerja yang penuh dengan rasa saling percaya adalah juga lingkungan kerja yang penuh dengan kepedulian, yang artinya bahwa karyawan di perusahaan tersebut saling peduli terhadap kesejahteraan, masa depan dan keberhasilan orang lain. Rasa saling percaya juga akan mendorong orang untuk melihat tempat kerja mereka bukan sekedar sebagai suatu tempat mereka untuk mencari nafkah tapi juga sebagai tempat dimana mereka dapat menemukan makna kehidupan dan kerja serta menunjukkan jati diri mereka yang sejati. Mereka juga akan melihat bahwa rekan kerja

meraka bukan hanya sebagai orang lain yang ditugaskan untuk bekerja sama, tapi juga sebagai sahabat dengan siapa mereka berbagi suka maupun duka dalam mengarungi masa depan dunia kerja mereka yang penuh dengan tantangan. Mereka melakukan itu dengan penuh semangat untuk mewujudkan suatu cita-cita bersama atau idealism yang dapat member makna pada kehidupan mereka. Dengan perkataan lain, lingkungan kerja yang penuh dengan rasa saling percaya adalah juga lingkungan yang penuh idealism dimana orang-orang dapat menemukan makna kehidupan, membangun jati diri mereka secara utuh, dan dapat member makna pada kerja mereka. Di sinilah orang menemukan dan merasakan nilai kontribusi mereka bagi diri mereka sendiri, bagi orang lain maupun bagi perusahaan dimana mereka bekerja (dalam Frans Hardi Martono 2011).

#### **D. Kenyamanan Karyawan dalam Perspektif Islam**

Kenyamanan merupakan kebutuhan mendasar bagi manusia baik dalam tataran individu maupun masyarakat. Merasa nyaman dapat dikatakan sebagai hal yang penting dalam manusia yang sehat. Sebab kenyamanan yang mampu menghantarkan manusia ke arah kesempurnaan.

Krisis diri merupakan kendala serius yang hampir menimpa sebagian besar manusia di era modern ini. Bahkan para pakar Badan Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan bahwa 80% penyakit tubuh manusia bermula dari tekanan jiwa dan mental yang dialaminya. Manusia dalam berbagai upayanya memikirkan bagaimana dapat hidup dengan kenyamanan. Masalah kenyamanan begitu penting bagi manusia sehingga agama pun menawarkan solusi terkait masalah kenyamanan melalui keimanan. Dengan demikian

bahwa kenyamanan adalah yang komperhensif dalam sudut pandang agama islam.

Dalam Islam ditekankan bahwa makna iman bermuara dari kata aman. Dengan demikian, keimanan dari sisi bahasa dan makna sepadan dengan kenyamanan. Keimanan menjamin kenyamanan, keamanan dan ketenangan jiwa dari kekhawatiran dan ketakutan yang mendera manusia. ([http://indonesia.tribuna.co.id/asset\\_publisher/QqB7/content/id/4900111/pop\\_up?\\_101\\_INSTANCE\\_QQb7\\_viewMode=print](http://indonesia.tribuna.co.id/asset_publisher/QqB7/content/id/4900111/pop_up?_101_INSTANCE_QQb7_viewMode=print))

Kini seharusnya manusia memikirkan tentang kenyamanan. Al-Quran yang merupakan kitab samawi yang terakhir turun di muka bumi ini menawarkan resep laur biasa yang dapat melakukan perubahan konstruktif yang positif bagi manusia. Allah swt menyebut dalam Al-Quran sebagai penawar kegelisahan diri. Al-Quran menjelaskan metode mencapai kenyamanan dalam surat Al-Raad ayat 28.

الْقُلُوبُ تَطْمَئِنُّ لِلَّهِ إِذْ كَرَّ إِلَى اللَّهِ بَدْرٌ كَرَّ قُلُوبُهُمْ وَتَطْمَئِنُّ آمَنُوا الَّذِينَ

Artinya :

(yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, Hanya dengan mengingati Allah-lah hati menjadi tenteram. (Al-Qur'an, surat Al-Raad ayat 28)

Ayat tersebut menegaskan bahwa Allahlah satu-satunya tempat sandaran bagi manusia. Sebab, Allah Swt adalah pengendali semua urusan di alam semesta ini. Tak dapat diragukan lagi, keyakinan dan keimanan atas kekuasaan metafisik yang melebihi seluruh makhluk, dapat mengubah

pandangan manusia dalam memandang alam semesta. Bila manusia menyakini adanya kekuatan luar biasa di alam semesta dan menyadari dirinya bersandar pada-Nya, maka ia tak akan mengalami krisis diri.

Allamah Thabathabai, pakar tafsir kontemporer, menyebut ketenangan dan kenyamanan sebagai kondisi yang diraih manusia bijak, teguh dan beriman.

Dengan demikian, hanya kenyamanan yang dapat menjadikan hati-hati manusia beriman dan mengokohkannya. Atas dasar keyakinan ini, manusia berperangkai berlandaskan pada hati nurani, akal dan kebijakan yang mempertimbangkan baik dan buruk.

Dalam surat At-Taubah ayat 45 menyebutkan juga factor dari kegelisahan dan kebimbangan yang membuat tidak nyaman. Allah Swt berfirman :

يَتَرَدَّدُونَ رَبِّهِمْ فِي فَهْمٍ قُلُوبُهُمْ وَأَرْتَابٍ الْأَخْرُ وَالْيَوْمِ بِاللَّهِ يُؤْمِنُونَ. لَا الَّذِينَ يَسْتَعِذُّونَكَ إِنَّمَا

Artinya :

Sesungguhnya yang akan meminta izin kepadamu, hanyalah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hari Kemudian, dan hati mereka ragu-ragu, Karena itu mereka selalu bimbang dalam keraguannya. (Al-Quran, surat At-Taubah ayat 45)

Tingkat kenyamanan sangat tergantung pada keimanan manusia. Manusia sejati merasa bebas dari segala penghambaan selain Allah Swt. menurut manusia beriman, hanya Allahlah yang pantas disembah dan dijadikan sebagai pangkuan. Pada ayat lainnya yang menerangkan tentang kenyamanan yaitu dengan mengutamakan silaturrahi. Dengan menjilain

silaturrahi dengan sesame kita akan menjadi tenang dalam menjalani kehidupan didunia. Dalam surat Al-Anfaal ayat 75, Allah berfirman :

كَتَبْنَا فِي بَعْضِ أَوْلِيَاءِ بَعْضُهُمْ أَوْلَىٰ حَامِرًا وَأَوْلُوا أَمِنَّا فَأَوْلِيَاءُ لَكُمْ مَعَكُمْ وَجَاهِدُوا وَهَارُوا جَرُوا بَعْدُ مِنْ ءَامِنُوا وَالَّذِينَ

عَلِيمٌ شَيْءٍ بِكُلِّ شَيْءٍ عَالِمٌ إِنَّ اللَّهَ

Artinya :

Dan orang-orang yang beriman sesudah itu Kemudian berhijrah serta berjihad bersamamu Maka orang-orang itu termasuk golonganmu (juga).orang-orang yang mempunyai hubungan kerabat itu sebagiannya lebih berhak terhadap sesamanya (daripada yang bukan kerabat) di dalam Kitab Allah. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui segala sesuatu. (Al-Quran, surat Al-Anfaal ayat 75)

Tak diragukan lagi, ketenangan yang mendalam tak akan digoyahkan dengan topan dan gelombang besar. Manusia ketika bersandarkan pada hakekat yang sebenarnya, tak akan mengkhawatirkan pasang surutnya kehidupan manusia. Sebab, seseorang ketika menyerahkan segala hasil upaya kepada Allah Swt, akan meyakini Allah Swt sebagai tempat tumpuannya.

### E. Peran Saling Percaya dalam Pandangan Islam

Saling percaya dalam pandangan islam disebut dengan Amanah. Amanah secara itimologis (pendekatan kebahasaan/lughawi) dari bahasa Arab dalam bentuk masdar dari (*amina-amanatan*) yang berarti *jujur* atau dapat *dipercaya*.



Muhamamd Rasyid Rida mengatakan bahwa amanah adalah kepercayaan yang diamanatkan kepada orang lain sehingga muncul ketenangan hati tanpa kekhawatiran sama sekali. Fakhr al-Din al-Razi berpendapat bahwa amanah adalah ungkapan tentang suatu hak yang wajib ditunaikan kepada orang lain. (Konsep amanah dalam al-qur'an\_Islamic Science.html)

Abu Hayyan al-Andalusi mengatakan bahwa secara kasat mata, amanah adalah segala bentuk kepercayaan yang diberikan kepada seseorang, baik dalam bentuk perintah maupun larangan, baik terkait urusan duniawi maupun urusan ukhrawi. Sehingga semua syariat Allah adalah amanah. (Konsep amanah dalam al-qur'an\_Islamic Science.html)

Al-Qurtubi berpendapat bahwa amanah adalah segala sesuatu yang dipikul/ditanggung manusia, baik sesuatu terkait dengan urusan agama maupun urusan dunia, baik terkait dengan perbuatan maupun dengan perkataan di mana puncak amanah adalah penjagaan dan pelaksanaannya. Mujahid berpendapat amanah dalam ayat Al-ahzab ayat 72 adalah kewajiban-kewajiban dan keputusan-keputusan agama. (Konsep amanah dalam al-qur'an\_Islamic Science.html)

هَامِنَهَا وَأَشْفَقْنَ تَحْمِلْنَهَا أَنْ فَأَيِّبَنَّ وَالْجِبَالِ وَالْأَرْضِ السَّمَوَاتِ عَلَى الْأَمَانَةَ عَرَضْنَا إِنَّا

جَهُولًا ظَلُمًا كَانَ إِنَّهُ دَالٍ نَسْنُ وَحَمَلًا

Artinya :

Sesungguhnya kami Telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi dan gunung-gunung, Maka semuanya enggan untuk

memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan amat bodoh, (Al-Quran, surat Al-Azhab ayat 72)

Dalam al-Qur'an lafaz yang mengarah pada makna amanah atau kepercayaan berulang sebanyak 20 kali yang kesemuanya dalam bentuk isim, kecuali satu lafaz dalam bentuk fi'il yaitu أوْتَمَنَ dalam QS. *al-Baqarah*/2: 283. (Konsep amanah dalam al-qur'an\_Islamic Science.html )

الَّذِي فَلْيُؤَدِّبَعْضًا بِبَعْضِكُمْ أَمِنَ فَإِنَّ مَقْبُوضَةً فَرَّهِنَّ كَاتِبَاتٍ تَجِدُوا أُولَئِم سَفَرٍ عَلَى كُنْتُمْ وَإِن  
أَوَّلَ اللَّهِ قَلْبَهُ دَاءِ أَيْمَ فَإِنَّهُ رِيكْتُمْ هَا وَمِنَ الشَّهَدَةِ تَكْتُمُوا أَوْلَا رَبَّهُ وَاللَّهُ وَلِيَّتِي أَمْنَتَهُ أَوْتَمِنَ  
عَلَيْمُ تَعْمَلُونَ بِمَ

Artinya :

Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Al-Quran, surat Al-Baqarah ayat 283)

Menunaikan amanah adalah wajib hukumnya. Amanah wajib disampaikan kepada yang berhak menerimanya. Allah SWT berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58. Hal ini berkaitan dengan muamalah (interaksi sosial). Dengan memiliki sikap mental yang amanah maka akan terjalin sikap saling percaya, positif thinking, jujur dan transparan dalam seluruh aktivitas kehidupan manusia yang akan membentuk masyarakat yang aman, damai dan sejahtera.

نَبِّئِ بِالْعَدْلِ تَحْكُمُوا أَنْ النَّاسَ بَيْنَ حَكْمَتِكُمْ وَإِذَا أَهْلَهَا إِلَى الْأَمْنَتِ تَوَدُّوْا أَنْ يَأْمُرَكُمْ اللَّهُ إِنَّ

نَصِيرًا سَمِيعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ بِهِ يَعِظُكُمْ نِعْمًا اللَّهُ

Artinya :

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat. (Al-Quran, surat An-Nisaa' ayat 58)

Pada ayat lainterdapat adanya indikasi (Qarinah) bahwa menunaikan amanah merupakan salah satu sifat dari orang mukmin. Hali ini menunjukkan perintah menunaikan amanah adalah wajib dan sebaliknya larangan mengkhianati amanah merupakan larangan yang bersifat tegas sehingga hukumannya haram, yaitu seperti Q.S. Al-mu'minun ayat 8 Allah SWT berfirman :

رَاعُونَ وَعَهْدِهِمْ لَا مَنَنْتَهُمْ هُمُ وَالَّذِينَ

Artinya :

Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya.

Amanah dalam arti tanggung jawab sosial manusia kepada sesama. Dalam pandangan Islam setiap orang adalah pemimpin, baik itu pemimpin bagi dirinya sendiri, keluarga, masyarakat maupun yang lainnya. Sebab, manusia adalah makhluk sosial dan mempunyai tanggung jawab sosial pula. Tentu saja semua itu akan dimintai pertanggungjawaban. Rasulullah SAW bersabda:

(رواه مسلم) كلكم راع وكلكم مسؤول وعنه

Artinya:

"Ketahuilah, setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban tentang kepemimpinannya." (H.R. Muslim).

Fenomena yang terjadi saat ini adalah seringkali amanah dijadikan sebuah komoditi untuk meraih kekuasaan atau materi (dunia). Sehingga saat ini banyak sekali orang yang meminta amanah kepemimpinan dan jabatan, padahal belum tentu orang tersebut mempunyai kapabilitas untuk menjalankan amanah itu. Rasulullah mengancam akan hancurnya sebuah bangsa.

كيف اضاعتها يا رسول الله؟ قال: إذا ضيعت الأمانة فانتظر الساعة، قال أبو هريرة: قال عليها الصلاة والسلام

إذا أسند الأمر إلى غير أهله فانتظر الساعة :

(رواه البخاري)

Artinya :

“Bila amanah disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya. Dikatakan, bagaimana bentuk penyia-nyiaannya?. Beliau bersabda, “Bila persoalan diserahkan kepada orang yang tidak berkompeten, maka tunggulah kehancurannya”. (H.R. Bukhari).

Amanah menempati posisi 'strategis' dalam syariat Islam. Rasulullah saw sendiri mendapat gelar Al Amin (yang bisa dipercaya). Amanah menjadi salah satu pembeda kaum muslim dengan kaum munafik. Sebagaimana sabda Rasulullah dari Abu Hurairah:

إذا حدثك ذنب، وإذا أوعد أخلف، وإذا أؤتمن خان (متفق عليه)  
:- آية المنافقين ثلاث

Artinya :

“Tanda-tanda munafik itu ada tiga: apabila bicara, dia dusta; apabila berjanji, dia ingkari; dan apabila dipercaya (amanah), dia berkhianat”. (Hadist Sohih).

Rasulullah Shallallahu 'Alaihi Wasallam telah memperingatkan umat Islam agar tidak sembarangan memberikan amanah (kepercayaan) dalam hadits yang artinya: Barangsiapa yang mengangkat seseorang (untuk suatu jabatan) karena semata-mata hubungan kekerabatan dan kedekatan, sementara masih ada orang yang lebih tepat dan ahli daripadanya, maka sesungguhnya dia telah melakukan pengkhianatan terhadap Allah dan Rasulullah serta orang-orang beriman”. (H.R. al-Hakim).

Dengan demikian, meminta jabatan (amanah) sebagai pemimpin merupakan perbuatan yang dicela. Amanah akan menjadi penyesalan di akhirat kelak. Betapa tidak, jika seorang yang mendapat amanah tidak menjalankan dengan baik, mengingkari janjinya dan menipu saudaranya

maka ia diharamkan masuk surga. Rasulullah mengancam pemimpin yang mengkhianati dan menyelewengkan amanah yang telah di bebaskan kepadanya dengan ancaman berat.

Amanah merupakan pekerjaan yang amat berat, bahkan langit, bumi dan gunung-gunung tidak mau menerima amanah ketika ditawarkan, bukan karena ketidakloyalan mereka terhadap Allah SWT., akan tetapi ketidaksiapan mereka memikul beban amanah.

Menurut Al-Razi, amanah secara umum dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu:

1. Amanah hamba terhadap Allah

Yaitu apa yang telah dijanjikan hamba untuk dijaga yakni segala bentuk perintah dan larangan Allah SWT. terhadap hambanya dan menggunakan anggota badan terhadap apa yang bermanfaat baginya dan mendekatkan dirinya kepada tuhan. Dengan demikian, apabila anggota badan digunakan bukan pada fungsinya maka akan termasuk pengkhianatan terhadap amanah.

2. Amanah terhadap hamba lain

Yaitu menjaga amanah terhadap makhluk lain, seperti pengembalian titipan, tidak melakukan penipuan dalam bentuk apapun, menjaga rahsia dan segala bentuk kewajiban individu, pemerintah, keluarga dan kerabat. Menurut Razi, termasuk dalam bentuk amanah ini adalah keadilan pemerintah terhadap rakyatnya dan keadilan ulama terhadap masyarakat dengan tidak menjadikan mereka orang yang fanatic sesat.

3. Amanah hamba terhadap dirinya

Yaitu memilih sesuatu yang bermanfaat dan yang paling layak untuk dirinya dalam masalah agama dan dunia serta tidak melakukan sesuatu karena dorongan syahwat atau amarah.

Berbeda dengan Al-Razi, Muhammad Abduh sebagaimana yang dikutip dalam rsyid Rida ketika menafsirkan ayat tentang amanah mengatakan bahwa amanah dibagi dalam dua bagian, yaitu amanah ilmu pengetahuan dan amanah harta benda. Pada ayat yang lain dijelaskan bahwa amanah dalam bentuk pekerjaan tidak hanya diberikan oleh Allah swt., akan tetapi juga bisa datang dari sesama makhluk dalam urusan duniawi dan tidak terkait dengan harta benda, seperti permintaan saudara-saudara Nabi Yusuf kepada ayah mereka agar dipercaya menjaganya dalam permainan.

لَنصْحُونَهُ وَإِنَّا يَوْسُفَ عَلَىٰ تَأْمِينِنَا لَكَ مَا يَتَّبِعُنَا قَالُوا

Artinya :

Mereka berkata: "Wahai ayah kami, apa sebabnya kamu tidak mempercayai kami terhadap Yusuf, padahal Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang mengingini kebaikan baginya.

Senada dengan ayat di atas bahwa amanah ada yang terkait dengan penjagaan semata dan tidak terkait dengan harta benda adalah hadis Rasulullah saw. tentang menjaga rahasia.

إِذَا حَدَّثَ الْإِنْسَانُ حَدِيثًا وَالْمُحَدَّثُ يَتَلَقَّتْ حَوْلَهُ فَهُوَ أَمَانَةٌ.

Artinya:



“Jika seseorang diceritakan tentang sesuatu/rahasia dan orang yang bercerita telah pergi darinya maka cerita itu menjadi amanah baginya”.

Sebagai konsekuensi dari kewajiban menjaga amanah, maka sudah tentu mengkhianati amanah adalah hal yang dilarang oleh agama. Salah satu ayat yang menjelaskan tentang larangan mengkhianati amanah antara lain :

تَعْلَمُونَ وَأَنْتُمْ مُنْتَكِمُونَ وَخُونُوا أَوْلِيَ الْأَمْنِ الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

Artinya :

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu Mengetahui.

Dalam ayat ini dijelaskan bahwa khianat terhadap amanah sama dengan khianat kepada Allah dan Rasulullah saw. Dengan demikian, diketahui betapa besar posisi amanah di sisi Allah swt.karena khianat terhadap amanah disejajarkan dengan khianat kepada Allah swt. dan rasul-Nya.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dibuat beberapa poin-poin penting sebagai kesimpulan bahwa Amanah adalah kepercayaan yang diberikan oleh Allah swt.atau makhluk lain untuk dilaksanakan oleh orang yang diberi amanah, baik dari kalangan malaikat, jin dan manusia, atau bahkan alam semesta. Namun karena amanah sangat berat dilaksanakan dan dijaga sehingga harus diberikan kepada orang yang profesional di bidang tersebut.Apa yang semua telah Allah percayakan

kepada makhluknya mencakup seluruh perintah dan larangan dari Allah juga seluruh hidayah yang diberikan kepada manusia.

## F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan hipotesis bahwa terbentuknya peran positif saling percaya dengan kenyamanan karyawan. Artinya bahwa semakin tinggi peran saling percaya maka semakin tinggi pula kenyamanan karyawan di perusahaan karyawan tersebut bekerja.



Gambar 2

Skema Hipotesis Penelitian