

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Secara Simultan dari Etika kerja Islam dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT Asuransi Takaful Keluarga.

Berdasarkan hasil penelitian uji F secara serempak didapati hasil sebesar 9,662 dan signifikansi 0,001. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel etika kerja Islam dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Asuransi Takaful Keluarga RO Sidoarjo karena melebihi F_{tabel} 3,354 dan signifikansi di bawah 0,05. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Moh. Nur Faqih dengan judul Pengaruh Komunikasi dan Etika Kerja Islam terhadap Kinerja Karyawan di KJKS BMT Fastabiq Pati dengan hasil F hitung 26,057 dan signifikansi $0,000 \leq 0,05$.

Pekerjaan karyawan PT Asuransi Takaful Keluarga RO Sidoarjo setiap harinya disamping rutinitas pekerjaan utamanya ia juga memasarkan produk ATK RO Sidoarjo yang akan ditawarkan ke masyarakat. Dalam memasarkan produk ke masyarakat. Setiap karyawan memiliki strategi masing-masing untuk mendapatkan nasabah. Apapun strategi yang dipakai oleh karyawan, hendaknya tidak menyalahi aturan yang telah ditetapkan oleh Allah. Aturan tersebut berkaitan dengan etika kerja Islam.

Etika kerja Islam bersumber dari syariah yang terdiri dari al Qur'an, sunnah hadits, ijma dan qiyas. Al Quran menyebutkan bahwa amal-amal yang tidak disertai dengan iman tidak akan berarti di sisi-Nya¹. Sehingga dapat digarisbawahi bahwa di dalam melakukan pekerjaan kita tidak diperbolehkan keluar dari aturan dalam Islam. Agar bisa mempraktekkannya, sebaiknya dimulai dari diri sendiri. Salah satu bentuknya yaitu kita harus selalu ingat kepada Allah dimanapun kita berada. Apabila kita selalu merasa diawasi oleh Allah maka tidak akan pernah berani melakukan hal yang dilarang oleh Allah.

Di dalam melakukan pekerjaan sebagai agen yaitu menawarkan produk ke nasabah, agen hendaknya tidak boleh menjelekkkan rekan kerjanya sendiri. Hal inilah yang dilakukan oleh karyawan di kantor *Representative Office*, dengan alasan bahwa rekan kerja sudah dianggap seperti saudara. Selain itu, menjelekkkan rekan kerja merupakan sikap tidak baik yang dapat menimbulkan perpecahan diantara para karyawan. Selain tidak menjelek-jelekkkan rekan kerja, ada juga aturan yang tidak tertulis yang ada di dalam perusahaan yaitu larangan untuk tidak mengambil nasabah sesama karyawan ATK RO Sidoarjo. Hal tersebut dilakukan karena mereka takut berbuat curang.² Hal tersebut merupakan salah satu cerminan bahwa didalam memasarkan produk perusahaan, karyawan bersaing secara adil dan tidak mencurangi rekan kerja. Hal ini sama

¹ Indira Januarti dan Ashari Bunyaanudin, "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap Hubungan Antara Etika Kerja Islam Dengan Sikap Terhadap Perubahan Organisasi", *JAAI*, No. 1, (Juni, 2006), 14.

² Sari Indrawati, *Wawancara*, Surabaya, 29 November 2013

seperti yang terdapat dalam firman Allah QS Al Baqarah: 148 yang berbunyi, yaitu:

وَلِكُلِّ وِجْهَةٍ هُوَ مُوَلِّئُهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ جَمِيعًا

إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

“dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.”³

Iklim persaingan yang kondusif diantara para karyawan tersebut yang tidak ingin mencurangi temannya sendiri secara tidak langsung akan dapat mempengaruhi hasil kinerja karyawan. Dengan harmonisnya hubungan diantara para karyawan maka mereka akan bisa saling *sharing* bagaimana cara sukses mendapatkan banyak nasabah rekrutan. Tentu *sharing* tersebut dilakukan kepada seorang karyawan yang telah terbukti memiliki banyak pengalaman dan mendapat banyak nasabah.

Kegiatan *sharing* antara karyawan tersebut akan dapat memperlancar komunikasi antar karyawan. Telah diketahui di dalam bab 4 pada tabel jenis

³ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Raja Fahd, 1971), 38 .

pekerjaan karyawan bahwa mereka semua mayoritas bukan karyawan murni dari ATK RO Sidoarjo. Mereka berasal dari berbagai jenis latar belakang pekerjaan yang sebelumnya telah ditekuni dan sekarang bekerja ganda. Pekerjaan ganda para karyawan ATK RO Sidoarjo akan mengurangi intensitas bertemu mereka. Tetapi dengan seringnya diadakan *sharing* antara karyawan tersebut dapat menjalin dan memperbaiki kualitas komunikasi antara mereka.

Komunikasi antar karyawan ATK RO Sidoarjo sangat dibutuhkan di dalam memasarkan produk perusahaan kepada masyarakat. Di dalam memasarkan produk ke masyarakat tentu ada beberapa karyawan akan kesulitan baik dalam menghubungi maupun meyakinkan calon nasabah tersebut untuk bergabung menjadi nasabah. Fungsi komunikasi antara karyawan disini bisa mengambil peran untuk membantu proses perekrutan calon nasabah tersebut.

Hal tersebut didukung oleh pernyataan salah satu karyawan bahwa apabila mereka merasa kesulitan merekrut calon nasabah, maka mereka akan menghubungi salah satu teman karyawan ATK RO Sidoarjo apakah mereka mengetahui latar belakang calon nasabahnya tersebut dikarenakan kedekatan keluarga, teman maupun rekan satu tempat kerja pada salah satu pekerjaannya. Dengan informasi yang diperoleh dari hasil komunikasi antar karyawan tersebut maka dapat mempengaruhi hasil akhir dalam perekrutan calon nasabah tersebut.⁴

⁴ Sari Indrawati, *Wawancara*, Surabaya, 29 November 2013.

Komunikasi yang dilakukan oleh para karyawan ATK RO Sidoarjo tidak hanya dilakukan antar karyawan, tetapi bisa dilakukan kepada atasannya. Tujuan dari komunikasi yang dilakukan oleh karyawan kepada atasannya yaitu untuk mengetahui saran-saran serta pendapat dari atasan mengenai kendala-kendala apa saja yang sedang dihadapi oleh para karyawan di lapangan saat merekrut nasabah.

Pengalaman dari pimpinan disini akan dapat mengarahkan para karyawan apabila mereka menemui kesulitan di lapangan. Kesulitan tersebut dapat berupa kebingungan dalam menangani nasabah yang menginginkan klaim premi asuransi kesehatan tetapi ia tidak menuliskan salah satu penyakit yang ia derita pada saat pendaftaran dikarenakan pada saat pendaftaran penyakit tersebut belum dideritanya. Disini karyawan bisa mengkomunikasikan dengan pimpinannya bagaimana dalam menangani salah satu permasalahan yang ada.

Hal tersebut harus dikomunikasikan dengan cepat kepada pimpinannya sehingga permasalahan tersebut dapat teratasi dengan baik dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Komunikasi dengan atasan memiliki peran yang sama pentingnya dengan komunikasi yang dilakukan antar karyawan ATK RO Sidoarjo. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan ATK RO Sidoarjo, mereka mengatakan bahwa pimpinannya dipandang telah memiliki banyak pengalaman serta penghargaan di bidang asuransi sehingga dipandang sebagai tempat yang cocok untuk mengkomunikasikan hal-hal yang belum

dipahami karyawan dalam memasarkan produk maupun *maintenance* nasabah.⁵

Kelancaran komunikasi yang dilakukan kepada atasan dapat secara langsung mempengaruhi hasil kinerja para karyawan ATK RO Sidoarjo, dikarenakan rata-rata agen yang bekerja merupakan agen yang masih baru. Sehingga apabila karyawan aktif berkomunikasi mengenai hal-hal yang dirasa kurang dimengerti maka kinerjanya dapat maksimal dalam perolehan polis nasabah dibandingkan dengan para karyawan ATK RO Sidoarjo yang pasif dalam berkomunikasi dengan pimpinannya.

B. Pengaruh Secara Parsial dari Etika kerja Islam dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT Asuransi Takaful Keluarga.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS19 diketahui bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial dari etika kerja Islam dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Asuransi Takaful Keluarga (RO) Sidoarjo. Hal ini sesuai dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,201 untuk etika kerja Islam dan 3,817 untuk komunikasi yang lebih besar dari t_{tabel} 2,045 serta signifikansi yang lebih rendah dari 0,05. Hasil penelitian ini mendukung penelitian dahulu yang dilakukan oleh Siti Zahrotusr Rosyida yang berjudul Pengaruh Komunikasi

⁵ Peni Mardiasih, *Wawancara*, Surabaya, 29 November 2013.

dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dengan t_{hitung} komunikasi sebesar $3,899 \geq t_{tabel}$ 2,01.

Etika kerja Islam yang dicirikan dengan 3 sifat yaitu murah hati, motivasi berbakti dan ingat Allah dalam prioritas utama-Nya mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Murah hati diartikan sebagai tutur kata yang sopan dan tidak menyakiti orang lain. Melaksanakan pekerjaan dengan sikap yang ramah dan sopan akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk memakai produk asuransi di PT Asuransi Takaful Keluarga. Dari nasabah yang mau bergabung tersebut akan menceritakan kepada orang lain sehingga akan menarik orang lain untuk bergabung. Dari sini dapat diketahui bahwa memang etika kerja Islam berpengaruh terhadap peningkatan jumlah polis nasabah. Dari peningkatan polis tersebut dapat dilihat bahwa kinerja karyawan dapat meningkat.

Sifat dari etika kerja Islam yang kedua adalah motivasi berbakti. Motivasi berbakti yang digunakan yaitu memprioritaskan kepentingan nasabah daripada kepentingan diri sendiri, dengan menepati janji untuk bertemu nasabah dengan tepat waktu. Dengan melakukan hal seperti itu maka karyawan telah melakukan pekerjaan dengan optimal. Optimal disini diartikan yakni mengerahkan segenap daya dan kemampuan yang ada dalam merealisasikan setiap pekerjaan dengan baik. Keberhasilan dan kemajuan manusia di muka bumi

ini tergantung usahanya. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan dalam QS al Anfal: 53 yang berbunyi, yaitu:⁶

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

“(siksaan) yang demikian itu adalah karena Sesungguhnya Allah sekali-kali tidak akan meubah sesuatu nikmat yang telah dianugerahkan-Nya kepada suatu kaum, hingga kaum itu meubah apa-apa yang ada pada diri mereka sendiri[621], dan Sesungguhnya Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.”⁷

Selain motivasi berbakti dicerminkan melalui lebih mementingkan orang lain daripada kepentingan diri sendiri dengan cara menepati janji, ada cara lain yaitu dengan bekerjasama antara rekan kerja untuk turut membantu proses memprospek nasabah. Hal inilah yang dilakukan oleh Ibu Wiwin selaku pemimpin RO Sidoarjo yang senantiasa memberikan bantuan kepada rekan kerja apabila ragu-ragu saat memprospek nasabah. Terkadang Ibu Wiwin selaku pimpinan juga tidak sungkan untuk membantu menemani memprospek nasabah apabila karyawannya yang kurang percaya diri. Bantuan terhadap rekan kerja

⁶ Alwiyah Jamil, “Pengaruh Etika Kerja Islam terhadap Sikap-sikap Pada Perubahan Organisasi: Komitmen Organisasi Sebagai Mediator”, Tesis, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2007)

⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Lembaga Percetakan Al-Qur’an Raja Fahd, 1971), 270.

yang dilakukan oleh karyawan Asuransi Takaful Keluarga merupakan kerjasama dalam hal kebaikan.

Sifat yang ketiga sebagai cerminan etika kerja Islam adalah mengingat Allah. Mengingat Allah tidak hanya dilakukan pada shalat saja namun juga mentaati aturan yang telah digariskan Allah dalam hal bekerja sebagai agen. Sebagaimana yang ada dalam peraturan tentang agen bahwa agen dilarang melakukan korupsi terhadap sesuatu yang bukan haknya. Seperti menggelapkan uang nasabah yang dibayarkan untuk pembayaran polis yang pertama. Hal inilah yang terjadi di Asuransi Takaful Keluarga yang mayoritas karyawannya telah mentaati apa yang menjadi aturan dalam perusahaan. Karena sesungguhnya perbuatan korupsi dapat menimbulkan ketidakpercayaan nasabah terhadap karyawan dan perusahaan. Ketika nasabah sudah tidak percaya, nasabah tersebut akan memberitahukan kepada orang lain tentang citra perusahaan yang jelek. Dan efeknya akan membuat kinerja karyawan menurun karena nasabah tidak percaya lagi dengan perusahaan.⁸

Selain etika kerja Islam, komunikasi juga berpengaruh terhadap komunikasi organisasi. Komunikasi yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi 3, yaitu komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi lateral atau horisontal. Karyawan tidak hanya dituntut untuk aktif berkomunikasi dengan pimpinan dan sesama rekan kerja seperti yang telah

⁸ Peni Mardiasih, *Wawancara*, Surabaya, 29 November 2013.

dijelaskan melalui pengaruh secara simultan dari etika kerja Islam dan komunikasi. Komunikasi ke bawah ternyata diperlukan dalam Asuransi Takaful Keluarga dengan pimpinan aktif menjelaskan prosedur serta aturan tentang tugas yang diberikan kepada bawahannya.

Komunikasi ke bawah yang dilakukan oleh pimpinan Asuransi Takaful Keluarga ke bawahannya dilakukan dengan komunikasi yang tidak langsung yaitu melalui telepon. Di sini komunikasi ke bawah mengalami hambatan dalam hal biaya pulsa yang mahal dan juga apabila ada gangguan pada jaringan. Hal ini menyebabkan karyawan sulit berkomunikasi dengan pimpinan, sehingga ada karyawan yang terkadang tidak memahami prosedur yang harus dilakukan saat memprospek nasabah, sehingga bawahannya mengalami kesulitan dalam memprospek nasabah. Sebetulnya masalah ini dapat diperbaiki apabila karyawan mempunyai inisiatif untuk bertanya kepada rekan kerja tentang prosedur apa saja yang dilakukan saat memprospek nasabah. Dari sinilah komunikasi lateral atau komunikasi yang terjadi antara karyawan dengan karyawan dapat membantu menyelesaikan permasalahan.

Mengingat betapa pentingnya komunikasi organisasi baik ke atas, ke bawah dan lateral, maka komunikasi yang terjadi di Asuransi Takaful Keluarga harus dilakukan dengan cara-cara yang baik. Misalnya dilakukan dengan perkataan yang benar dan tidak menyinggung perasaan orang lain. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam QS Al Ahzab: 70 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar,”⁹

C. Variabel yang Paling Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan

Dari pengujian secara parsial pada bab 4 yang telah dipaparkan oleh peneliti, diketahui bahwa variabel independen yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah variabel komunikasi. Variabel komunikasi mempunyai pengaruh yang lebih besar yaitu 3,605 dari etika kerja Islam yang hanya mempunyai pengaruh sebesar 2,231 terhadap kinerja karyawan di PT Asuransi Takaful Keluarga.

Dalam komunikasi terjadilah pertukaran kata dengan arti dan makna tertentu. Selama komunikasi berlangsung, baik pada pengirim maupun pada penerima terus menerus terjadi saling memberi dan menerima pengaruh dan dampak dari komunikasi tersebut. Sehingga dalam hal ini komunikasi yang terjadi di PT Asuransi Takaful Keluarga baik komunikasi ke atas, ke bawah maupun komunikasi lateral atau horisontal harus merupakan perkataan yang memberikan pengaruh yang baik. Dalam praktik yang terjadi, komunikasi yang diberikan pimpinan kepada karyawannya merupakan bentuk komunikasi yang

⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Raja Fahd, 1971), 680.

mempengaruhi serta mendorong karyawan untuk terus berusaha meningkatkan kinerja. Peningkatan kinerja tersebut dilakukan dengan berlomba-lomba untuk mendapatkan polis yang banyak.

Dalam kehidupan organisasi, komunikasi menjadi sesuatu yang sangat penting karena komunikasi dapat meningkatkan saling pengertian antara pegawai bawahan dan atasan dan meningkatkan koordinasi dari berbagai macam kegiatan atau tugas yang berbeda.¹⁰ Hal inilah yang dirasakan oleh karyawan yang ada di PT Asuransi Takaful Keluarga. Meskipun sibuk dengan pekerjaan utamanya, mereka mengakui sering berkomunikasi dengan teman sesama karyawan maupun dengan atasannya. Misalnya mereka berkomunikasi melalui pesan pendek, telepon dan komunikasi secara langsung atau bertatap muka untuk memberikan informasi terkait dengan pengadaan acara *gathering* (pertemuan rutin agen). Dari sini karyawan berkoordinasi untuk menyampaikan kegiatan atau informasi kepada sesama rekan kerja serta dengan pimpinan.

Gathering yang merupakan pertemuan antara agen yang dihadiri oleh pimpinan untuk berkomunikasi mengenai pekerjaan merekrut nasabah menjadi agen dan menghasilkan polis dengan cara yang baik. Acara *gathering* yang diadakan dalam satu bulan dua kali tersebut mempunyai manfaat yang besar bagi karyawan. Manfaatnya adalah karyawan mendapat informasi dan

¹⁰ MARIHOT TUA EFENDI HARIANDJA, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*, Editor Yovita Lardiwati (Jakarta: Grasindo, 2007), 298.

pengetahuan lain yang belum pernah didapatkan sebelumnya. Pengetahuan tersebut mengenai produk-produk yang baru dari perusahaan, cara dalam mendapatkan nasabah dan bagaimana menghadapi penolakan nasabah.

Ghatering yang diadakan tersebut juga merupakan sarana pimpinan dalam menjelaskan pekerjaan dan mengarahkan kinerja karyawan agar lebih baik. Karyawan yang mendapatkan informasi tersebut ternyata lebih termotivasi dan percaya diri untuk memprospek nasabah. Hal ini sesuai dengan yang dingkapkan oleh Robin bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja dengan baik dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja di bawah standar.¹¹

Mengingat betapa pentingnya komunikasi mempengaruhi kinerja karyawan, hendaknya komunikasi yang terjadi dalam organisasi mendapatkan perhatian yang besar dari pimpinan serta karyawannya sendiri. Tentunya komunikasi yang tercipta harus dapat memberikan dampak yang baik bagi penerima maupun penghantar pesan. Sehingga perlu digarisbawahi bahwa komunikasi hendaknya dilakukan dengan cara baik, pemilihan kata yang tidak menyakiti pihak terkait serta dengan memakai bahasa yang mudah dipahami oleh karyawan. Dengan begitu pesan yang terkandung dalam komunikasi dapat

¹¹ Stephen P Robins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi, Edisi 12, Buku 2 Organizational Behavior, 12th ed*, Terj: Diana Angelica dkk, Editor Dono Sunardi, (Jakarta: Salemba Empat, 2007), 5.

dilaksanakan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh seorang pemimpin.

Sebagaimana firman Allah dalam QS Ibrahim: 4 yaitu: ¹²

وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَّسُولٍ إِلَّا بِلِسَانِ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ^ط فَيُضِلُّ اللَّهُ مَنْ يَشَاءُ

وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ^ج وَهُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ

“Kami tidak mengutus seorang rasulpun, melainkan dengan bahasa kaumnya[779], supaya ia dapat memberi penjelasan dengan terang kepada mereka. Maka Allah menyesatkan[780] siapa yang Dia kehendaki, dan memberi petunjuk kepada siapa yang Dia kehendaki. dan Dia-lah Tuhan yang Maha Kuasa lagi Maha Bijaksana.”

¹² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Lembaga Percetakan Al-Qur'an Raja Fahd, 1971), 379.