

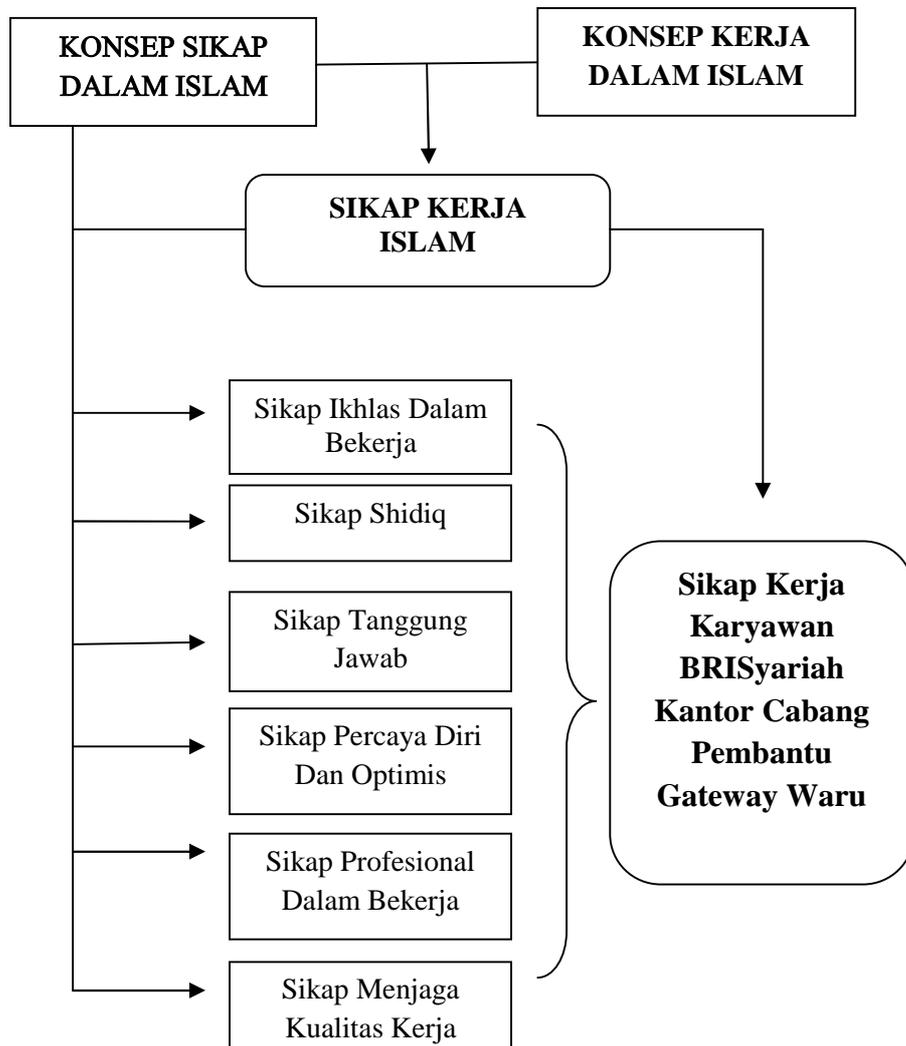
BAB II KERANGKA KONSEPTUAL

A. Kerangka Berfikir

Konsep penelitian berisi konsep yang dipakai dalam penelitian yang akan dilakukan, dan hanya ditambahkan pemahaman tentang apa yang dimaksudkan dengan satuan analisis, proposisi, data dan informasi pada penelitian tersebut.

Adapun konsep penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Dari kerangka konsep yang penulis munculkan di atas bahwa dalam sikap yang nyata dapat dilihat bagaimana dia berperilaku, dalam konsep sikap kerja dalam Islam, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan dijalankan yang menjadi prinsip dalam melakukan pekerjaan secara islami, diantaranya adalah asanya sikap: ikhlas dalam bekerja, sikap shidiq, sikap tanggung jawab, sikap percaya diri, sikap profesional dalam bekerja dan sikap menjaga kualitas kerja.

Hal tersebut di atas yang menjadi ukuran peneliti dalam melakukan penelitian berkenaan bagaimana sikap kerja islami yang dimiliki oleh karyawan bank.

B. Konsep Sikap Kerja Islam

1. Definisi sikap

Sikap merupakan keadaan dalam diri manusia yang menggerakkan untuk bertindak atau berbuat dalam kegiatan sosial dengan perasaan tertentu di dalam menanggapi objek situasi atau kondisi dilingkungan sekitarnya.¹ Sikap dan perilaku hampir mempunyai persamaan pengertian, keduanya juga mempunyai persamaan yang tipis, sikap lebih menekankan pada keadaan internal atau keadaan yang masih ada dalam diri manusia. Tetapi perilaku adalah reaksi dari adanya sikap. Perilaku merupakan reaksi konkrit adanya sikap, sehingga dalam hal ini sikap dan perilaku saling berkaitan, seperti yang diungkap Walgito bahwa ada kaitannya

¹ <http://www.duniapsikologi.com/sikap-pengertian-definisi-dan-faktor-yang-mempengaruhi/>

sikap dengan perilaku. Seseorang tidak dapat mengukur sikap secara langsung, maka yang diukur adalah sikap yang tampak, sikap yang tampak inilah yang dinamakan perilaku.²

Dalam kehidupan manusia tidak akan lepas dari tingkah laku, tingkah laku merupakan perilaku atau suatu perbuatan yang disengaja ataupun tidak disengaja. Adapun bentuk dari perilaku seseorang tergantung dari seberapa baik akhlak yang dimilikinya. Menurut bahasa akhlak berasal dari *al-akhlaakul* yakni kata jama' dari *al-khuluqu* yang berarti tabiat, kelakuan, peringai, tingkah laku atau adat kebiasaan. Akhlak bersifat mengarah, membimbing, mendorong, peradaban manusia dan mengobati bagi penyakit sosial dari jiwa dan mental, tujuan berakhlak yang baik untuk mendapatkan kebahagiaan dunia dan akhirat.³ Segala perbuatan manusia terlahir dari akhlak yang dimilikinya, jika akhlak tersebut baik maka secara tidak langsung perbuatannya akan menjadi baik begitu juga sebaliknya.

Azwar memberikan definisi sikap sebagai suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial, atau secara sederhana, sikap adalah respon terhadap stimuli sosial yang telah terkondisikan.⁴ Akhlak merupakan dasar dari segala perbuatan manusia di muka bumi ini, yang mana perbuatan itulah

²Bimo Walgito, *Psikologi Sosial, Suatu Pengantar, Edisi Revisi* (Yogyakarta: Andi Offset, 1991), 106

³A, Mustofa, *Akhlak Tasawuf*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 1999), 149

⁴Azwar Sifuddin, *Sikap Manusia, Teori Dan Pengukurannya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 1995), 21

yang nantinya akan dinilai oleh Allah SWT yang akan dipaparkan nanti di padang mahsyar sewaktu ruh manusia dibangkitkan kembali dari alam kubur. Oleh karena itu tidaklah cukup akhlak yang baik, akan tetapi diperlukan suatu landasan yang dapat menjadikan akhlak manusia diridhai Allah SWT. Sebagai mana hadis yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah:

عن ابن عمر قال قال رسول الله صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ التَّاجِرُ الْأَمِينُ الصَّادِقُ
المُسْلِمُ مع الشَّهَادَةِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ

“Dari Ibnu Umar berkata, Rasulullah SAW bersabda: pengusaha yang dapat dipercaya, jujur, dan muslim bersama para syuhada pada hari kiamat” (H.R Ibnu Majah)⁵

Dari beberapa pemaparan definisi akhlak diatas dapat disimpulkan bahwa akhlak merupakan suatu keadaan jiwa yang dapat menghasilkan perilaku dan tingkah laku, menurut hemat penulis bahwa akhlak seseorang sama artinya dengan sikap seseorang dengan berdasarkan atas Al-Qur'an dan Hadis Rasulullah SAW, maka akhlak seseorang akan diridhoi oleh Allah SWT, sehingga dapat dikatakan bahwa akhlak tersebut merupakan akhlak yang islami, jika diambil arti lain dari akhlak yakni sikap sehingga dapat diartikan dengan sikap yang islami, sikap merupakan dasar dari timbulnya suatu tindakan dalam suatu perbuatan.

Hal tersebut didukung dengan adanya pernyataan bahwa sikap adalah pernyataan evaluatif, baik yang menguntungkan ataupun tidak

⁵Ibn Majah, *sunah al-kutub al-Tis'ah*, hadis no, 2013.

menguntungkan, sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan mengenai sesuatu.⁶ Adapun definisi lain menyatakan sikap (*attitude*) sebagai sebuah evaluasi positif atau negatif yang pada awalnya mendorong seseorang untuk melakukan tindakan tertentu.⁷ Menurut Winardi menjelaskan sikap adalah determinan perilaku, karena mereka berkaitan dengan persepsi, kepribadian, dan motivasi.⁸

Definisi sikap di atas dapat disimpulkan dan diambil intisari yakni sikap merupakan suatu pernyataan evaluatif dalam diri manusia yang mempunyai dua sisi yang berbeda yakni sisi positif dan sisi negatif, pernyataan tersebut berasal dari dalam diri seseorang, menurut peneliti sikap adalah suatu keadaan yang tertanam dalam jiwa seseorang oleh sebab itu persamaan antara sikap dan akhlak merupakan suatu pendorong untuk melakukan suatu tindakan atau suatu perilaku.

Sikap merupakan respon terhadap obyek yang ditemui seseorang, yang berarti dari sikap itu sendiri memerlukan pengalaman atas objek yang nanti akan ditemuinya. Suatu perbuatan yang didasarkan pada akhlak memang tidak memerlukan suatu pemikiran dan penelitian yang mendalam karena akhlak sendiri telah melekat kuat pada diri manusia,

⁶Robbins, Stephen P, *Organizational Behavior, Tenth Edition*, (Pearson Education, Inc., New Jersey. Molan, 2003), Benyamin (penterjemah), *Perilaku Organisasi, Edisi Pertama*, (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia 2006), 93.

⁷Daft, Richard L, *Management, Sixth Edition*, (Cengage Learning Asia Pte Ltd, Singapore. Angelica, 2003) Diana (penterjemah), *Manajemen, Edisi Pertama*, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat 2008), 259.

⁸Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi, Edisi Revisi, cetakan Kedua*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), 211.

akan tetapi pembentukan akhlak yang bernilai islami membutuhkan suatu proses atau landasan yang mendasari terciptanya akhlak yang islami. Akhlak telah tertanam dalam diri seseorang bukan berarti muncul begitu saja akan tetapi pada dasarnya akhlak tersebut baik atau tidak, oleh karenanya diutuslah Nabi Muhammad untuk mengajari manusia bagaimana berakhlak mulia sesuai dengan ajaran Islam, sehingga nantinya setiap perbuatan yang dilakukannya akan mendapatkan ridho dari Allah SWT.

Akhlak Islam adalah akhlak seseorang yang berdasarkan kepada Al-Qur'an.⁹ Agama Islam telah mengajarkan hubungan Allah dengan manusia. Maka dari itu akhlak adalah tingkah laku makhluk/manusia yang diridhai oleh sang Khaliq, bentuk hubungan akhlak adalah akhlak kepada Allah, kepada diri sendiri, dan kepada sesama manusia. Inti dari adanya akhlak adalah melepaskan diri dari perbuatan-perbuatan yang rendah dan menghiiasi dengan perbuatan yang baik. Begitupun dengan sikap, merupakan respon seseorang atas suatu objek yang ditemuinya, menurut Winardi menjelaskan bahwa sikap merupakan keadaan suatu mental, yang dipelajari dan diorganisasi menurut pengalaman, dan yang menyebabkan timbulnya pengaruh khusus atas reaksi seseorang terhadap orang, obyek dan situasi dengan siapa ia berhubungan.¹⁰

⁹Irwan Prayitno, *Kepribadian Muslim, cetakan pertama*, (Jakarta: Pustaka Tarbiatuna, 2005), 379.

¹⁰Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi, Edisi Revisi, cetakan Kedua*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), 211

Oleh sebab itu sikap atau akhlak dapat dilihat dari komponen-komponen sikap itu sendiri, dalam kajian sikap peneliti belum menemukan sebuah konsep bagaimana teori dari sikap Islam itu sendiri. Untuk mengetahui suatu sikap dapat dikatakan sebagai sikap yang islami terlebih dahulu melihat komponen sikap dipandang dari segi kajian Islam.

2. Tiga Komponen Sikap Manusia

Sikap merupakan hal yang rumit dan sulit untuk diukur, berdasarkan beberapa literatur para ahli manajemen sepakat bahwa untuk meneliti dan mengukur sikap diperlukan adanya komponen dari sikap itu sendiri, komponen sikap manusia terdiri dari tiga komponen yaitu kognitif, afektif, dan perilaku/konatif.

Secara garis besar komponen kognitif dapat diartikan sebagai sikap yang segmentasinya adalah pernyataan pendapat tentang suatu obyek yang ditemui, sedangkan komponen afektif berkenaan dengan segmen perasaan individu, sedang yang terakhir komponen perilaku/konatif merupakan komponen yang mengkaji segmen tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atas sikap tersebut. Selanjutnya komponen-komponen tersebut akan dipandang melalui kajian Islam

a. Komponen kognitif

Komponen kognitif adalah segmen pendapat atau keyakinan dalam suatu sikap.¹¹ Komponen kognitif juga dijelaskan oleh Ahmadi bahwa konsep kognitif adalah hubungan dengan gejala mengenai pikiran, ini berarti berwujud pengolahan, pengalaman dan keyakinan serta harapan-harapan individu tentang obyek atau kelompok tertentu.¹²

Azwar juga menjelaskan bahwa komponen kognitif berisi persepsi, kepercayaan yang dimiliki oleh individu mengenai sesuatu, dan di dalam komponen kognitif terdapat tiga dimensi yakni fungsi psikis manusia yang membentuk kepribadian yang ideal, yaitu *al-aql*, *al-qalb*, *ar-ruh*, sedangkan kepribadian yang tidak ideal adalah *al-qalb-nafsu*, jika ditelaah dari segi kesadaran individual maka dijelaskan bahwa *al-aql* adalah kesanggupan individu untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya secara sadar.¹³

Akan tetapi, dalam kehidupan seseorang mempunyai dua sikap yakni munculnya wujud sikap sadar dan tidak sadar individu, dalam konsep dasar dari sikap hidup seorang muslim adalah adanya Iman, Islam dan Ikhsan. Dari ketiga konsep itu dapat

¹¹Robbins, Stephen P, *Organizational Behavior, Tenth Edition*, (Pearson Education, Inc., New Jersey. Molan, 2003), Benyamin (penerjemah), *Perilaku Organisasi, Edisi Pertama*, (Jakarta: PT INDEKS Kelompok GRAMEDIA 2006), 93.

¹²abu ahmadi, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1999), 162.

¹³Azwar Sifuddin, *Sikap Manusia, Teori Dan Pengukurannya*, 24

dipahami sebagai paduan antara lahir dan batin, rasional dan emosional, dunia dan akhirat. Baharuddin menyatakan, konsep dari komponen kognitif ini adalah berkenaan dengan iman, yakni iman kepada Allah yang maha suci dan maha tinggi, memadukan pengetahuan individu dengan lingkungannya.¹⁴

b. Komponen Afektif

Dalam diri manusia mempunyai sisi perasaan batin yang lebih dikenal dengan sisi emosional yang menyangkut seluruh dimensi kebatinan seseorang, arti kata emosional menurut kamus ilmiah populer yaitu suatu hal yang berkaitan dengan kepekaan jiwa atau perasaan terhadap suatu rangsangan hingga menimbulkan rasa senang, benci, marah, haru dan lain sebagainya.¹⁵ Azwar menjelaskan bahwa komponen afektif merupakan perasaan individu terhadap objek yang menyangkut masalah emosi.¹⁶

Komponen afektif mempunyai tiga bagian, yaitu afektif ruhaniah, afektif nafsiah, dan afektif jismiah.¹⁷ Ahmadi menyatakan aspek afektif berwujud proses yang menyangkut

¹⁴Baharuddin. *Paradigma Psikologi Islami: Studi tentang Elemen Psikologi dari Al-Qur'an, Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2004), 206.

¹⁵Partanto, Pius A dan Dahlan Al Barry,. *Kamus Ilmiah Populer*. (Surabaya: Penerbit Arkola 1994), 147.

¹⁶Azwar Saifuddin, *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1995), 24.

¹⁷Baharuddin, *Paradigma Psikologi Islami: Studi tentang Elemen Psikologi dari Al-Qur'an, Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 266.

perasaan tertentu seperti ketakutan, kedengkian, simpati dan lain sebagainya yang ditunjukkan oleh obyek tertentu.¹⁸

Dari ketiga komponen afektif diatas diantaranya adalah adanya afektif ruhaniah, afektif nafsiah dan afektif jismiah, selanjutnya akan dibahas secara singkat oleh penulis yang pertama, afektif ruhaniah yang menentukan sikap atas dasar pertimbangan keyakinan spiritual dan keyakinan beragama. Sejalan dengan itu yakni afektif nafsiah berarti menentukan sikap atas dasar pertimbangan logika atas suatu kebenaran, etika dalam kehidupan (baik dan buruk) dan manfaat yang akan diterima oleh manusia. Selanjutnya yakni afektif jismiah merupakan penentu sikap atas dasar kepentingan fisik-biologis semisal: makan, minum, oksigen dan lain sebagainya, ini dalam sikap yang paling rendah. Pada tahapan ini, nilai kualitas kemanusiaan tidak berfungsi sikap afektif ini juga disebutkan di dalam Al-Qur'an.¹⁹

وَلَقَدْ ذَرَأْنَا لِجَهَنَّمَ كَثِيرًا مِّنَ الْجِنِّ وَالْإِنسِ ۗ لَهُمْ قُلُوبٌ لَّا
يَفْقَهُونَ بِهَا وَهُمْ أَعْيُنٌ لَّا يُبْصِرُونَ بِهَا وَهُمْ ءَاذَانٌ لَّا يَسْمَعُونَ بِهَا
أُولَٰئِكَ كَالْأَنْعَامِ بَلَّهْمُ أَضَلُّ ۗ أُولَٰئِكَ هُمُ الْغَافِلُونَ ﴿١٧٦﴾

¹⁸Abu Ahmadi, *Psikologi Sosial*, 162.

¹⁹Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Trikarya, Surabaya, 2009)

“Dan Sesungguhnya Kami jadikan untuk (isi neraka Jahannam) kebanyakan dari jin dan manusia, mereka mempunyai hati, tetapi tidak dipergunakannya untuk memahami (ayat-ayat Allah) dan mereka mempunyai mata (tetapi) tidak dipergunakannya untuk melihat (tanda-tanda kekuasaan Allah), dan mereka mempunyai telinga (tetapi) tidak dipergunakannya untuk mendengar (ayat-ayat Allah). mereka itu sebagai binatang ternak, bahkan mereka lebih sesat lagi. mereka Itulah orang-orang yang lalai. “ (QS. Al-A’raaf 179)

Intinya komponen afektif jismiah dalam komponen sikap ini masih berdasarkan atas pemenuhan kepuasan kebutuhan kehidupan duniawi manusia secara individu. Dari keterangan ketiga penulis menyimpulkan sebuah konsep mengenai komponen afektif yang mana emosi dari seseorang dapat dikendalikan oleh dirinya sendiri, munculnya komponen afektif berdasarkan dengan adanya pertimbangan spiritual agamis, pertimbangan logika suatu kebenaran, etika dalam kehidupan (baik dan buruk). Singkatnya, komponen afektif adalah segmen emosional atas perasaan insani terhadap suatu yang dihadapi dan dialaminya dengan didasari oleh spiritual agamis seseorang, akal dan hati dan pemenuhan kebutuhan individu kemudian seseorang akan terfokus hanya merasakan dua perasaan alami terhadap obyek yang ditemuinya, yakni perasaan senang dan perasaan tidak senang dengan banyak pertimbangan dan pemikiran sadar pada komponen kognitif.

Bila dikaitkan dengan pekerjaan peran afektif lebih menonjol dari seorang individu, komponen afektif adalah emosi atau perasaan

seseorang mengenai obyek dari sikap, seperti halnya membenci atau menikmati suatu pekerjaan.

c. Komponen Konatif/Perilaku (*Behaviour Component*)

Komponen terakhir dari sikap adalah komponen perilaku yang dilahirkan dari sikap itu sendiri, komponen konatif dari sikap adalah suatu maksud untuk berperilaku dalam suatu cara tertentu terhadap seseorang atau sesuatu.²⁰ Azwar menjelaskan bahwa komponen perilaku/konatif berisi tandensi atau kecenderungan untuk beraksi terhadap sesuatu dengan cara-cara tertentu.²¹ Kemudian diterangkan bahwa komponen afektif dalam struktur sikap menunjukkan bagaimana perilaku atau kecenderungan berperilaku yang ada dalam diri seseorang berkaitan dengan obyek sikap yang dihadapinya.²² Komponen konatif juga merupakan komponen yang cenderung untuk berbuat dan bertindak melakukan sesuatu terhadap obyek setelah mengetahui dan menilai terhadap obyek yang disikapi.²³

Dari pembahasan diatas mengenai tiga komponen dari sikap maka diperoleh pandangan bahwa sikap terdiri dari tiga komponen yakni kesadaran, perasaan, dan perilaku. Perlu diingat bahwa

²⁰Robbins, Stephen P, *Organizational Behavior, Tenth Edition*, (Pearson Education, Inc., New Jersey. Molan, 2003), Benyamin (penerjemah), *Perilaku Organisasi, Edisi Pertama*, (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia 2006), 93.

²¹Azwar Saifuddin, *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1995), 24.

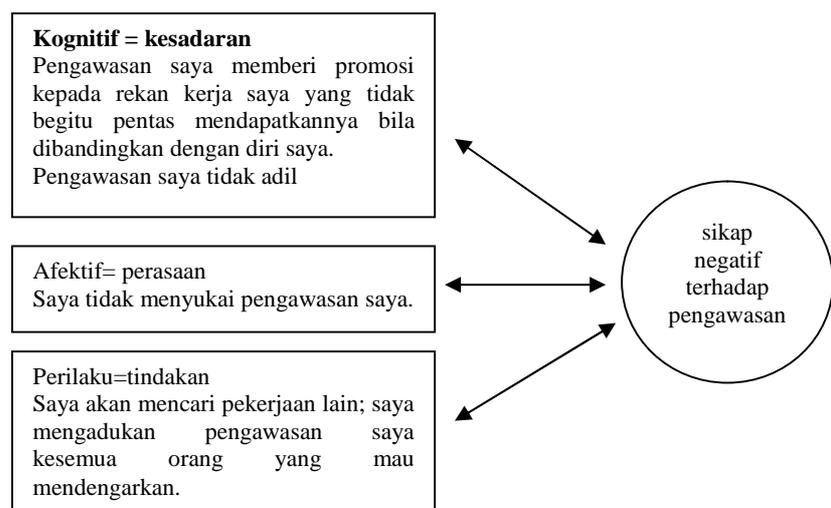
²²Ibid, 27.

²³Soehardi Sigit, *Perilaku Organisasional*, (Yogyakarta: Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, 2003), 127.

komponen-komponen ini sangat berkaitan, secara khusus dalam banyak cara kesadaran dan perasaan tidak dapat dipisahkan, daya yang ada dalam batin mengarahkan kehidupan individu dan daya lahir yang melingkupi individu dan mendukung kehidupannya bertemu pada gerakan perbuatan yang disebut dengan amalan. Pembahasan atas definisi sikap dan komponen-komponennya maka penulis dapat mengambil suatu kesimpulan bahwa sikap yang islami adalah suatu pernyataan evaluatif atau perasaan yang tertanam dalam jiwa yang didasari oleh pengetahuan imani, perasaan insani, dan berdasarkan atas prinsip-prinsip dan aturan-aturan ajaran Islam untuk melakukan suatu pekerjaan.

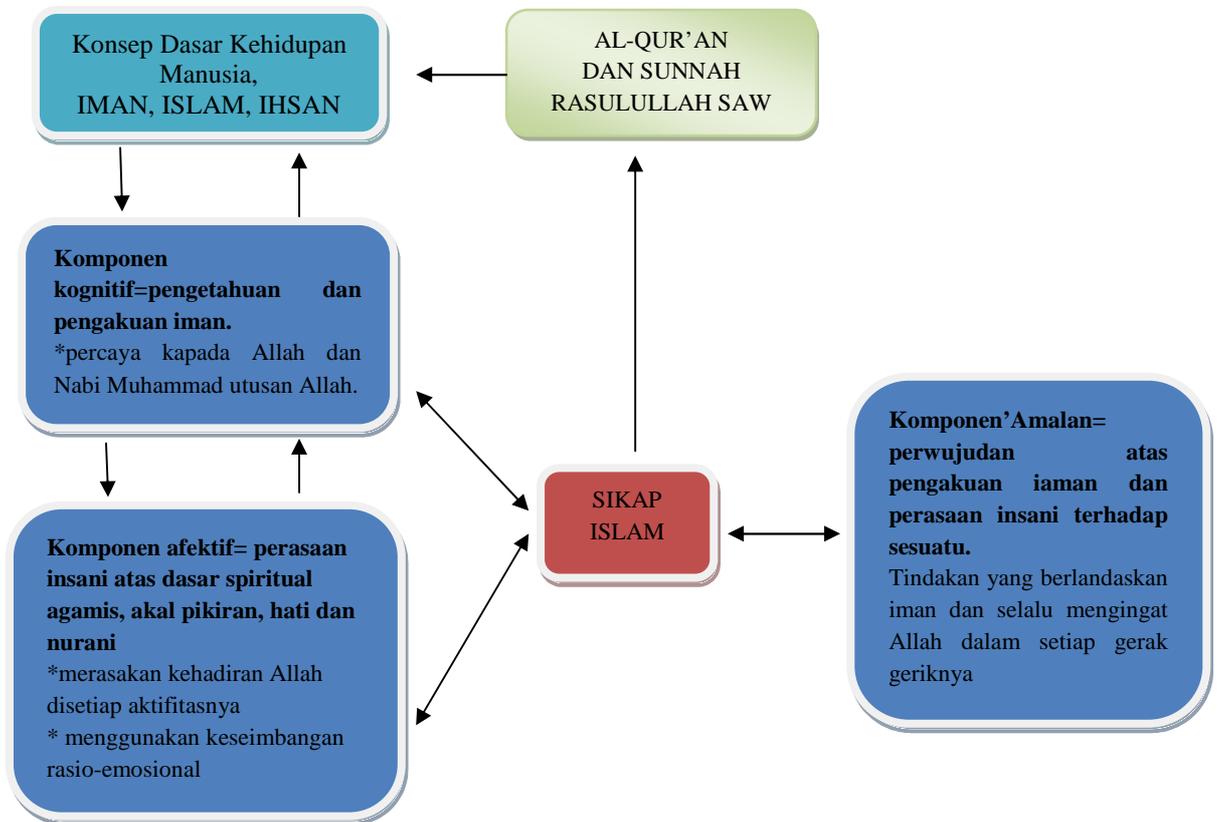
Dibawah ini akan dipaparkan sebuah gambar sikap dan komponen-komponennya yang saling berkaitan.

Gambar 2.2
Tiga struktur komponen sikap



*sumber : Robbins (2007, 94

Gambar 2.3
Konsep Sikap Islam



*sumber : Baharuddin (2004)

3. Definisi kerja

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿٥١﴾

“ 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. (QS. At-Taubah 105)²⁴

Dalam ayat tersebut Allah telah menjelaskan secara jelas menyuruh umat manusia untuk bekerja. Kata perintah yang ada dalam ayat tersebut adalah *i'maluu* yakni kata perintah berasal dari kata kerja *'amila ya'malu*. *I'maluu* sendiri mempunyai makna atas perintah kepada banyak orang. Maka dari itu, dapat diartikan bahwa ayat tersebut diatas mewajibkan atas umat manusia untuk senantiasa bekerja. Dalam hidup, manusia selalu mengadakan bermacam-macam aktifitas akan tetapi tidak semua aktifitas manusia dapat dikategorikan sebagai bentuk pekerjaan karena dalam makna pekerjaan terkandung dua aspek yang harus dipenuhi secara nalar yakni:

- 1) Aktivitas dilakukan karena ada dorongan untuk mewujudkan

Bila suatu pekerjaan dilakukan karena adanya dorongan maka akan tumbuh rasa tanggung jawab yang sangat besar untuk menghasilkan sebuah karya atau sesuatu yang berkualitas. Bekerja bukanlah hanya sekedar mencari uang akan tetapi lebih kepada ingin mengaktualisasikannya secara optimal dan memiliki nilai yang sangat luhur. Dalam bekerja mengandung suatu unsur yakni unsur ibadah, merupakan upaya untuk menunjukkan kemampuannya dihadapan ilahi.

²⁴ Departemen Agama, Al-Qur'an dan Terjemah (Trikarya, Surabaya, 2004)

2) Apa yang dilakukan karena kesengajaan.

Yakni sesuatu yang telah direncanakan sebelumnya. Singkatnya, bekerja mempunyai arti suatu aktivitas untuk melakukan suatu tugas dan diakhiri dengan buah karya sehingga dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan. As'ad menyatakan faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan atau tujuan yang harus dipenuhi, As'ad juga menyatakan bahwa bekerja itu merupakan suatu proses fisik atau mental manusia dalam mencapai tujuannya.²⁵

Jadi pada hakikatnya, seseorang bekerja bukannya hanya untuk mempertahankan hidupnya saja, melainkan juga mencapai taraf hidup yang lebih baik. Makna bekerja bagi seorang muslim adalah suatu upaya yang sungguh-sungguh, dengan mengarahkan seluruh aset, pikir dan zikirnya untuk mengaktualisasikan atau menampakkan arti dirinya sebagai hamba Allah yang harus menundukan dunia dan menempatkan diri sebagai bagian dari masyarakat yang terbaik atau dengan kata lain dapat juga dikatakan bahwa hanya dengan bekerja manusia itu memanusiakan dirinya.²⁶

²⁵Ibid, 47.

²⁶Tasmara, Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami, cetakan pertama*, (Jakarta: Gema Insani Press 2002), 25

Menurut Fatah dalam artikelnya harian Pelita yang berjudul Etika Kerja Menurut Islam ada kesamaan arti yang menyatakan bahwa kerja itu dapat didefinisikan sebagai aktivitas karena adanya dorongan untuk mewujudkan sesuatu sehingga tumbuh rasa tanggung jawab yang besar untuk menghasilkan karya atau produk yang berkualitas. Beliau melanjutkan bahwa dalam Islam pengertian kerja dapat dibagi dalam dua bagian. Pertama, kerja dalam arti umum yaitu semua bentuk usaha yang dilakukan manusia baik dalam hal materi atau non materi, intelektual atau fisik maupun hal-hal yang berkaitan dengan masalah dunia dan akhirat. Kedua, kerja dalam arti sempit ialah kerja untuk memenuhi tuntutan hidup manusia berupa sandang, pangan dan papan yang merupakan kebutuhan bagi setiap manusia dan muaranya adalah ibadah.²⁷

a. Iman dan Amal Sholeh

Iman secara etimologi adalah *aamana yu'minu* berarti membenarkan/mempercayai, dan menurut terminologi Iman ialah membenarkan dengan lisan, dan dibuktikan dengan amal perbuatan

²⁷Fattah, dalam <http://www.pelita.or.id/baca.php?id=93676>, (diakses tanggal 12 April 2014)

dan menambah ketaatan dan mengurangi kemaksiatan.²⁸ Dalam Al-Qur'an juga dijelaskan pada surat An-Nahl: 97.²⁹

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً ۖ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

“ Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam Keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik[839] dan Sesungguhnya akan Kami beri Balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan. (QS. An-Nahl: 97).

Ditekankan dalam ayat ini bahwa laki-laki dan perempuan dalam Islam mendapat pahala yang sama dan bahwa amal saleh harus disertai iman. Pada dasarnya keimanan seseorang bukan berdasarkan keinginan, pemikiran, kekhusyuan dan ketundukan, rasa takut dan harapan saja akan tetapi harus dilandasi dengan ketulusan dan keikhlasan serta adanya kesungguhan. Tidaklah sempurna Iman seseorang yang hanya menyakini di dalam hati dan pengucapan di dalam perkataan tapi tidak sesuai dengan perbuatan.

²⁸Al-Islam-Pusat Informasi dan Komunikasi Islam, artikel dalam <http://blog.re.or.id/iman-dan-nilainya-dalam-kehidupan.htm>, diakses tanggal 17 April 2014).

²⁹Departemen Agama, Al-Qur'an dan Terjemah (Trikarya, Surabaya, 2004)

b. Bekerja Karena Bersyukur Kepada Allah Dan Bertawakal

وَأَيُّهُمُ الَّذِينَ الْأَرْضُ الْمَيِّتَةُ أَحْيَيْنَاهَا وَأَخْرَجْنَا مِنْهَا حَبًّا فَمِنْهُ يَأْكُلُونَ
 وَجَعَلْنَا فِيهَا جَنَّاتٍ مِّنْ نَّخِيلٍ وَأَعْنَابٍ وَفَجَّرْنَا فِيهَا مِنَ الْعُيُونِ
 لِيَأْكُلُوا مِنْ ثَمَرِهِ وَمَا عَمِلَتْهُ أَيْدِيهِمْ أَفَلَا يَشْكُرُونَ

“ 33. Dan suatu tanda (kekuasaan Allah yang besar) bagi mereka adalah bumi yang mati. Kami hidupkan bumi itu dan Kami keluarkan dari padanya biji-bijian, Maka daripadanya mereka makan. 34. Dan Kami jadikan padanya kebun-kebun kurma dan anggur dan Kami pancarkan padanya beberapa mata air, 35. Supaya mereka dapat Makan dari buahnya, dan dari apa yang diusahakan oleh tangan mereka. Maka Mengapakah mereka tidak bersyukur?” (QS. Yasin 33-35)³⁰

Dalam penjelasan ayat di atas menuntut manusia agar senantiasa bersyukur kepada Allah SWT yakni dengan cara beriman dan beribadah kepadanya serta bersyukur dengan apa yang telah dianugerahkan-Nya, dua nikmat yang terkandung di dalamnya yakni yang pertama: Allah telah memberikan kesempatan kepada manusia untuk bekerja secara produktif dan nantinya akan sukses dalam hidupnya, yang kedua yakni kehendak Allah menyediakan lingkungan agar manusia dapat hidup didalamnya.³¹

³⁰Departemen Agama, Al-Qur'an dan Terjemah (Tikarya, Surabaya, 2004)

³¹Mursi, Abdul Hamid, *Asy Syakhshiyatul Muntajah, cetakan pertama*,(Mesir: Maktabah Wahbah, 1985). Nurhakim, Mohammad (penterjemah), *SDM Yang Produktif: pendekatan Al-Qur'an dan Saints, cetakan pertama*,(Jakarta: Gema Insani Press, 1997), 33.

Memanfaatkan seluruh potensi dengan memikirkan cara yang tepat dan benar dalam melakukan suatu pekerjaan , dengan proses bekerja bertawakal, bersandar agar memperoleh pertolongannya. Jadi, bertawakal kepada Allah dipadukan dengan adanya perencanaan, tujuan, serta pelaksanaan kerja.

c. Bekerja Sebagai Bentuk Ibadah

Pandangan Islam terhadap pekerjaan amatlah positif. Manusia diperintahkan Allah untuk mencari rezki bukan hanya untuk mencukupi kebutuhannya tetapi Al-Quran memerintahkan untuk mencari apa yang diistilahkan fadhil Allah, yang secara harfiah berarti kelebihan yang bersumber dari Allah.³² Seperti dalam Al-Qur'an surat Al- Jumu'ah: 10.³³

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ
وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

“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).

Syarat pokok agar setiap aktivitas bernilai ibadah ada dua yakni yang pertama adalah adanya keikhlasan, mempunyai motivasi yang benar dengan berbuat baik yang berguna dalam kehidupan dan

³²(Fattah, dalam <http://www.pelita.or.id/baca.php?id=93676>, (diakses tanggal 17 April 2014).

³³Departemen Agama, Al-Qur'an dan Terjemah (TriKarya, Surabaya, 2004)

dibenarkan oleh agama. Kedua adanya kebenaran maknanya yaitu sesuai dengan tuntunan yang diajarkan oleh agama melalui Rasulullah.

Bukan hanya itu selain bekerja sebagai suatu bentuk ibadah, dalam bekerja juga dituntut untuk senantiasa bertanggung jawab dalam segala hal seperti hadis dibawah:

عن عائشة رضي الله عنها قال رسول الله صلى الله عليه وسلم
الخراج بالضمآن

Diriwayatkan dari Aisyah ra bahwa Rasulullah SAW bersabda: penghasilan/ kegunaan adalah imbalan atas kesiapan menanggung jaminan. (HR. Ibnu Majah)³⁴

Berdasarkan dengan penjelasan hakikat dan konsep kerja yang telah diuraikan maka peneliti menarik suatu kesimpulan bahwa kerja menurut Islam adalah suatu tindakan yang dilakukan atas dasar amal sholeh dan sengaja melakukannya guna memenuhi kebutuhan hidup di dunia dan di akhirat guna mendapatkan ridho oleh Allah SWT.

C. Konsep Loyalitas

Berbicara tentang loyalitas, hal ini sangat berhubungan dengan adanya kepuasan. Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin *satis* yang (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau

³⁴Ibn Majah, *sunah al-kutub al-Tis'ah*, hadis no, 2323

membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu yang memadai.³⁵

kepuasan juga sama halnya dengan loyalitas, istilah loyalitas sudah sering diperdengarkan oleh pakar marketing maupun praktisi bisnis, loyalitas merupakan konsep yang tampak dan mudah dibicarakan dalam konteks sehari-hari. Makna loyalitas itu sendiri adalah kecenderungan konsumen untuk membeli sebuah merek tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi.³⁶ Loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan pelanggan terhadap suatu perusahaan yang menyediakan barang atau jasa oleh karena itu, kepuasan konsumen sangat diutamakan.

Menurut Marwan loyalitas merupakan kepercayaan yang diberikan oleh konsumen kepada perusahaan atau lebih tepatnya *consumer Acceptance* merupakan aset bagi perusahaan itu, konsumen memiliki kebebasan untuk memilih produk yang mereka butuhkan, sekali perusahaan memperoleh suatu kepercayaan itu akan sulit bagi perusahaan lain untuk mengalihkan perhatian konsumen pada mereka begitupun sebaliknya untuk itu seorang produsen harus menjaga kualitas barang yang mereka produksi.³⁷

Guna meningkatkan loyalitas maka perlu adanya suatu strategi diantaranya adalah:

- a. *Customer Bonding* (mengikat pelanggan).

³⁵Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Cetakan Ketiga*, (Jawa Timur: Banyumedia Publishing, 2007), 349.

³⁶Ali Hasan, *marketing, cetakan pertama*, (Yogyakarta: MedPress, 2008), 81.

³⁷Marwan Asri, *marketing*, (Yogyakarta: UPP-AMP YKPN, 1991), 43.

- b. Mengolah *Inelastic Demand*. Perusahaan perlu mengolah permintaan dengan cara penyesuaian bauran pemasaran.
- c. Kualitas Produk. Konsumen yang memperoleh kepuasan atas produk yang dibelinya cenderung melakukan pembelian ulang produk yang sama, salah satu yang mempengaruhi hal itu adalah kualitas, hal ini dapat digunakan oleh pemasar untuk mengembangkan merek dari konsumennya.
- d. Promosi penjualan. Loyalitas dapat dilakukan dengan cara tersebut semisal membeli dua dapat tiga atau mengumpulkan perangko dapat hadiah. Cara serupa dilakukan guna meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan pembelian ulang.
- e. Relasi pemasaran. Yakni upaya menjalin relasi jangka panjang dengan para pelanggan.
- f. Mengidentifikasi *customer requirements*. Caranya dengan mengintegrasikan teknologi informasi guna menghasilkan produk berbiaya rendah sesuai dengan harapan pelanggan
- g. Perbaikan berkesinambungan. Perusahaan harus aktif mencari berbagai inovasi dan terobosan dalam merespon setiap perubahan menyangkut faktor pelanggan.³⁸

³⁸Ali Hasan, *marketing, cetakan pertama*, 83.