

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri. Dalam hidup, manusia selalu hidup berkelompok, baik dalam kelompok besar maupun kecil, berinteraksi dengan sesama serta lingkungan. Hidup dalam kelompok tentulah tidak mudah. Untuk menciptakan kondisi kehidupan yang harmonis, maka setiap orang harus saling menghormati dan menghargai. Keteraturan hidup perlu selalu dijaga karena hidup yang teratur adalah impian tiap insan. Oleh karena itu menciptakan dan menjaga kehidupan yang harmonis adalah tugas manusia.

Manusia adalah makhluk Allah yang paling tinggi dibandingkan makhluk Allah lainnya. Manusia dianugerahi kemampuan untuk berfikir, kemampuan untuk memilah dan memilih mana yang baik dan mana yang buruk. Dengan kelebihan itulah manusia seharusnya mampu mengelola lingkungan dengan baik. Tidak hanya lingkungan yang perlu dikelola dengan baik, kehidupan sosial manusiapun perlu dikelola dengan baik. Untuk itu dibutuhkan SDM yang berkualitas, sumber daya yang berjiwa pemimpin, paling tidak untuk memimpin dirinya sendiri. Dengan jiwa kepemimpinan yang baik dan benar, manusia akan dapat mengelola diri, kelompok dan lingkungan dengan baik. Seseorang tidak akan dapat memimpin orang lain dengan baik apabila tidak

dapat berhasil memimpin dirinya sendiri terlebih dahulu.¹Dalam Al Qur'an surat Al An'am ayat 165 Allah SWT berfirman:

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيُبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ ۗ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ ﴿١٦٥﴾

Artinya:

Dan dia lah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan dia meninggikan sebagian kamu atas sebagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu amat cepat siksaan-Nya dan Sesungguhnya dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.²

Dan Allah SWT juga berfirman dalam Al Qur'an surat Yunus ayat 14:

ثُمَّ جَعَلْنَاكُمْ خَلَائِفَ فِي الْأَرْضِ مِنْ بَعْدِهِمْ لِنَنْظُرَ كَيْفَ تَعْمَلُونَ ﴿١٤﴾

Artinya:

Kemudian kami jadikan kamu pengganti-pengganti (mereka) di muka bumi sesudah mereka, supaya kami memperhatikan bagaimana kamu berbuat.³

Pada dasarnya semua manusia adalah seorang pemimpin, seperti sabda

Rasul SAW:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ أَلَا كُنْتُمْ رَاعٍ وَكُنْتُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَاثْمًا مِيرًا الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ أَلَا فَكُنْتُمْ رَاعٍ وَكُنْتُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ.

¹ Muhammad Syafii Antonio, *Muhammad Saw The Super Leader Super Manager*, Jakarta: ProLM&Tazkia Publishing, 2009, Cet. XVI, h. 78

² Departemen Agama RI, *Al Qur'an Terjemah Per-Kata*, Bandung: Syaamil Al Qur'an, 2007, h. 150

³ *Ibid*, h. 209

أَخْرَجَهُ الْبُخَارِيُّ (٨٩٣) وَمُسْلِمٌ (١٨٢٩) وَالتَّوْرِيُّ (١٢)

Artinya:

Dari Ibnu bin Umar dari Nabi SAW bahwa beliau bersabda:”Ketahuilah, setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap kalian bertanggung jawab atas apa yang dipimpinnya. Seorang pemimpin yang memimpin manusia akan bertanggung jawab atas rakyatnya, seorang laki-laki adalah pemimpin atas keluarganya, dan dia bertanggung jawab atas mereka semua, seorang wanita juga pemimpin atas rumah suaminya dan anak-anaknya, dan dia bertanggung jawab atas mereka semua, seorang budak adalah pemimpin atas harta tuannya, dan dia bertanggung jawab atas harta tersebut. Setiap kalian adalah pemimpin dan akan ditanya tentang kepemimpinannya.”(Riwayat Al Bukhori 893, Muslim 1829, An Nawawi 12)⁴

Tantangan yang akan dihadapi oleh umat manusia dimasa depan adalah untuk menciptakan organisasi yang semakin beraneka ragam tetapi sekaligus pengelolaan yang semakin efisien, efektif, dan produktif, harus pula diterima pendapat bahwa ketergantungan organisasi pada manajemen sumber daya manusia yang semakin bermutu tinggi akan semakin besar pula.⁵

Di era persaingan bebas seperti sekarang ini, SDM dituntut untuk memiliki kemampuan yang unggul agar dapat bersaing dengan SDM yang lainnya. Karena sebuah organisasi atau lembaga didirikan pasti memiliki tujuan. Tujuan tersebut menyangkut dengan kinerja karyawan yang ada dalam sebuah organisasi maupun perusahaan tersebut. Salah satunya adalah unsur manusia atau SDM. Unsur manusia adalah faktor kunci penentu sukses atau kegagalan pencapaian tujuan organisasi.⁶Dalam suatu organisasi atau perusahaan, setiap

⁴ Pipih Imran Nutsani dan Fitri Nurhayati, *Mukhtashar Shahih Muslim*, “Ringkasan Shahih Muslim”, Surakarta: Insani Kamil, Cet. I, 2012, h. 632-633

⁵ Abdurrahmat Fathoni, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, Cet. I, 2006, h. 33

⁶ T. Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 1995, Cet. IX, h. 54

manusia mempunyai peluang untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi untuk meningkatkan kesejahteraan, karena itulah perlu adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan mempunyai loyalitas yang tinggi, dalam rangka meningkatkan produktivitas perusahaan.⁷

Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang adalah suatu lembaga perguruan tinggi Islam negeri yang berkualitas, maka dituntut mampu memberikan pelayanan yang prima (*excellent service*) dari segala bidang.⁸ *Excellent service* adalah bagian dari *customer satisfaction* yang ditentukan oleh kemampuan SDM yang dimilikinya.⁹

Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang memiliki visi, yaitu terdepan dalam riset dan pengembangan ilmu-ilmu Syari'ah berbasis *unity of science* untuk kemanusiaan dan peradaban.¹⁰ Dan salah satu misinya adalah melahirkan lulusan dan praktisi dalam bidang ilmu-ilmu syari'ah yang berakhlaqul karimah.¹¹

Untuk menciptakan SDM yang berkualitas, memiliki jiwa loyalitas tinggi, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan maka salah satu upaya lembaga, adalah dengan melakukan sebuah pelatihan atau training. Training adalah sebuah pelatihan yang digunakan untuk meningkatkan SDM menjadi yang lebih unggul, kreatif dan lebih bertanggung jawab. *Customer satisfaction*

⁷ Ahmad Ansori, "Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Unit Produksi (Studi Kasus di CV. Kharisma Jaya Cirebon)", Skripsi, Bogor: Fakultas Teknologi Pertanian, 2007, h. 9, t.d.

⁸ "Laporan Kegiatan Training *Islamic Service Excellent* Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo", Semarang, 2013

⁹ *Ibid*

¹⁰ Surat Keputusan Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Nomor: In. 06. 2/D/PP. 00.9/785/2014

¹¹ *Ibid*

sangat diperlukan, agar loyalitas konsumen terhadap perusahaan tetap terjaga.¹²

Oleh karena itu Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang mengadakan training *Islamic Excellent Service* bagi karyawannya. Training ini bertujuan agar :¹³

- a. Karyawan mampu memahami pentingnya visi, misi, dan strategi untuk mencapai tujuan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang
- b. Karyawan mampu memahami pelayanan yang baik terhadap pelanggan
- c. Karyawan mampu memahami serta dapat menggunakan keterampilan komunikasi yang benar
- d. Karyawan mampu memahami langkah-langkah dalam menyelesaikan keluhan pelanggan
- e. Karyawan dapat membentuk loyalitas dan *sense of belonging* yang kuat
- f. Karyawan mampu membentuk dan mengelola tim kerjanya menjadi *high performance team* demi meningkatkan kualitas pendidikan di Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang

¹²Menurut Mondy dan Noc sebagaimana dikutip oleh Herman Sofyandi "*A planed, continuous effort by management to improve employee competency levels and organizational performance*". Training adalah sebuah perencanaan, usaha-usaha yang dilakukan secara terus menerus oleh management untuk peningkatan level kompetensi karyawan dan performa organisasi. Berbeda dengan yang dikemukakan oleh Werther dan Davis yang dikutip oleh Herman Sofyandi, "*Training helps employee do their current jobs, the benefits of training may extend throughout a person's career and help develop that person's for future responsibilities*". Training adalah pelatihan membantu karyawan dalam bekerja, manfaat- manfaat dari pelatihan dapat memperpanjang seluruh karir seseorang dan membantu mengembangkan tanggung jawab seseorang di masa yang akan datang. Lihat : Herman Sofyandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008, h. 113

¹³"Laporan Kegiatan Training *Islamic Service Excellent* Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo", Semarang, 2013

g. Karyawan mampu mengarahkan dirinya sendiri maupun anggotanya untuk berorientasi pada prestasi demi kemajuan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang

Ihsan Center adalah sebuah lembaga training dan konsultan dibidang manajemen dan motivasi.¹⁴ Tujuan Ihsan Center mengadakan training adalah:¹⁵

1. Peserta mampu memahami etos kerja Islami sebagai landasan dalam menjalankan tugas
2. Peserta mampu memahami budaya melayani yang baik terhadap pelanggan
3. Peserta mampu mengimplementasikan komunikasi efektif dalam melaksanakan tugasnya
4. Membentuk loyalitas dan *sense of belonging* yang kuat
5. Peserta mampu membentuk dan mengelola tim kerjanya menjadi *high performance* demi meningkatkan kualitas pendidikan di Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.

Melihat tujuan dari Ihsan Center sebagai trainer dan karyawan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang yang mengikuti training, pada intinya tujuan mereka itu sama. Yaitu sama-sama ingin meningkatkan kualitas SDM agar menjadi SDM berkualitas kerja yang handal.

Training *Islamic Excellent Service* ini diadakan pada tanggal 1-2 Februari 2013 bertempat di Hotel Kencana Bandungan Kab. Semarang, yang diikuti

¹⁴*Ibid*

¹⁵*Ibid*

oleh 30 peserta. Semuanya terdiri dari para pimpinan Fakultas Syari'ah, Kabag, Kasubag dan seluruh pegawai di lingkungan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.

Adanya training berarti sama halnya menginginkan adanya perubahan. Tentu perubahan yang diharapkan adalah perubahan yang baik yang dapat membawa Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo mewujudkan visinya yaitu terdepan dalam riset dan pengembangan ilmu-ilmu Syari'ah berbasis *unity of science* untuk kemanusiaan dan peradaban, dan salah satu dari misinya yaitu melahirkan lulusan dan praktisi dalam bidang ilmu-ilmu Syari'ah yang berakhlaqul karimah.

Dalam pelatihan akan berhasil jika proses mengisi kebutuhan pelatihan dilakukan dengan benar.¹⁶ Dan pelatihan dapat menolong pegawai untuk bisa melaksanakan jabatannya sekarang, tetapi manfaatnya dapat dirasakan pada seluruh karir dan juga bisa menolong pengembangan pribadi pegawai yang bersangkutan untuk menangani tanggung jawab di kemudian hari.¹⁷

Dalam pandangan agama Islam segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, teratur dan tuntas, tidak boleh dilakukan secara asal-asalan.¹⁸ Karena apa yang diatur oleh agama Islam itu adalah berdasarkan syari'at Islam (aturan yang ditetapkan berdasarkan Al Qur'an dan Sunnah

¹⁶ Meldona dan Siswanto, *Perencanaan Tenaga Kerja*, UIN-MALIKI PRESS: Malang, 2011, h. 225

¹⁷ Justine T. Sirait, *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006, h. 100

¹⁸ M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syari'ah*, Aswaja Pressindo: Yogyakarta, 2013, h. 13

Nabi Muhammad SAW).¹⁹ Allah berfirman dalam Al Qur'an Surat Ash- Shaff ayat 4:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بَنِينَ مَرْصُومًا

Artinya:

Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang dijalanNya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh²⁰

Banyak eksekutif yang percaya bahwa *stress is beautiful*. Menurut mereka, stress sampai batas-batas tertentu akan mendorong kita untuk meningkatkan kinerja.²¹ Jadi kinerja seseorang juga dipengaruhi oleh keadaan hatinya. Namun kita juga tetap harus menjaga sikap profesionalitas. Dalam bukunya M. Ma'ruf Abdullah yang berjudul Manajemen Berbasis Syari'ah beliau mengatakan bahwa setiap aktivitas/kegiatan dalam manajemen syari'ah selalu diupayakan menjadi amal saleh oleh pelakunya dan bernilai ibadah. Amal saleh disini tidak semata-mata hanya perbuatan baik seperti yang dipahami selama ini, tetapi merupakan amal perbuatan baik yang dilandasi oleh persyaratan-persyaratan seperti: niat yang ikhlas karena Allah, tata cara pelaksanaannya sesuai syari'ah, dan dilakukan dengan penuh kesungguhan.²²

Dalam organisasi mengharapkan karyawan dapat berprestasi dan mampu menciptakan situasi dan kondisi yang kondusif, sehingga karyawan tidak akan mengalami kejenuhan, kebosanan, dan malas bekerja yang mengakibatkan

¹⁹ *Ibid*

²⁰ Depatemen Agama RI, Al Qur'an..., h. 551

²¹ Muhammad Syafii Antonio, *Muhammad...*, h. 74

²² M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen...*, h. 17-18

penurunan kinerja.²³ Karena kinerja karyawan akan menentukan tingkat pendapatan sebuah perusahaan. Jika suatu kondisi dimana karyawan dapat mencapai produktivitas yang tinggi, karyawan mampu bertahan (tetap bekerja) dalam perusahaan dalam waktu yang relative lama, rendahnya tingkat ketidakhadiran dan akhirnya karyawan merasa puas dalam menjalankan tugasnya di perusahaan.²⁴ Apabila hal ini tercipta, maka dapat dikatakan hal ini adalah efektif (berhasil).

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH TRAINING ISLAMIC EXCELLENT SERVICE TERHADAP KINERJA KARYAWAN FAKULTAS SYARI’AH IAIN WALISONGO SEMARANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana pengaruh *training Islamic Excellent Service* terhadap kinerja karyawan Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang?

²³ Dipta Adi Prawatya dan Susilo Toto Raharjo, *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pabrik Minyak Kayu Putih (PMKP) di Krai Purwodadi*, Diponegoro Journal of Management, Vol.I, No. I, 2012, h. 1

²⁴ Justine T. Sirait, *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006, h. 9

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab berbagai persoalan yang sedang terjadi di Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang khususnya di bidang pelayanan, secara spesifik tujuan kajian ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh training *Islamic Excellent Service* terhadap kinerja karyawan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.

1.3.2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

a. Bagi Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai saran dan pertimbangan bagi seluruh karyawan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang dalam menerapkan ilmu yang telah didapat pasca diadakannya Training *Islamic Excellent Service* yang telah diselenggarakan pada 1-2 Februari 2013 di Hotel Kencana Bandungan Kab. Semarang. Dan juga demi meningkatkan kinerja karyawan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang guna untuk tercapainya visi misi Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.

b. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan agar dapat menambah pengetahuan dalam hal wawasan dibidang ekonomi dan kinerja karyawan, sebagai

ajang ilmiah untuk menerapkan berbagai teori-teori yang telah didapatkan selama dibangku kuliah dalam praktek lapangan langsung.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini semoga bermanfaat bagi para pembaca dalam pemenuhan informasi dan sebagai referensi atau bahan kajian dalam menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya tentang kinerja karyawan.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan, penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I yaitu Pendahuluan. Bab ini akan menguraikan diantaranya latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II yaitu Tinjauan Pustaka. Pada bab ini diuraikan beberapa teori yang dapat digunakan sebagai landasan penelitian. Hal yang dikemukakan dalam landasan teori diantaranya meliputi beberapa teori mengenai pengaruh, *Training Islamic Excellent Service*, kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III yaitu Metodologi Penelitian yang digunakan oleh penulis. Dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian dan sumber data, populasi, metode pengumpulan data, teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dan definisi operasional variable penelitian.

BAB IV merupakan bab dimana peneliti akan mengolah data yang telah diperolehnya. Yang akan diuraikan dalam bab ini meliputi gambaran umum obyek penelitian, penyajian data, analisis data dan interpretasi data.

Bab V yang merupakan titik terakhir dalam sebuah penelitian. Bab ini akan menguraikan tentang kesimpulan pada penelitian serta saran yang diberikan berkaitan dengan penelitian.