

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. PENGERTIAN PENGARUH**

Pengaruh adalah kekuatan yang ada atau yang timbul dari sesuatu, seperti orang, benda yang turut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>23</sup> Dalam hal ini pengaruh lebih condong kedalam sesuatu yang dapat membawa perubahan pada diri seseorang atau lebih tepatnya pada karyawan, untuk menuju arah yang lebih positif. Bila pengaruh ini adalah pengaruh yang positif maka, seseorang akan berubah menjadi lebih baik, yang memiliki visi misi jauh kedepan.

Maka dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pengaruh adalah sesuatu hal berupa kekuatan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang menjadi yang lebih baik dari sebelumnya.

#### **2.2 TRAINING *ISLAMIC EXCELLENT SERVICE***

*Training Islamic Excellent Service* merupakan pondasi yang dibutuhkan oleh lembaga *profit oriented* maupun lembaga *benefit oriented* untuk memberikan kepuasan maksimal kepada para pemangku kepentingan. Tak heran bila training seperti ini banyak dibutuhkan oleh lembaga, organisasi, dan perusahaan demi tercapainya tujuan mereka.

---

<sup>23</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996, h. 747

Di zaman yang semakin maju ini banyak perkembangan usaha-usaha yang muncul, maka mereka berlomba-lomba untuk menawarkan kemudahan pada para konsumennya yang tujuannya agar memudahkan keinginan para konsumennya. Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat.<sup>24</sup>

Para konsumen biasanya lebih memilih lembaga, organisasi, dan perusahaan yang memudahkan kebutuhan mereka khususnya dalam bidang pelayanan dan jasa. Kebutuhan pelanggan meliputi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emosional needs*).<sup>25</sup> Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) meliputi instrument, alat serta sarana fasilitas yang dapat diraba dan dilihat sedangkan kebutuhan emosional meliputi nilai rasa fisiologis yang dipenuhi dari sikap, tindakan dan perilaku petugas pelayanan.<sup>26</sup>

Layanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas, dan juga pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.<sup>27</sup>

Sejak zaman Rasulullah SAW sikap tolong menolong merupakan ciri khas dari umat Islam. Pada masa itu tak ada seorang muslim pun membiarkan muslim yang lainnya kesusahan, hal ini tergambar jelas ketika terjadinya

---

<sup>24</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, h. vii

<sup>25</sup> *Ibid*, h. 20

<sup>26</sup> *Ibid*

<sup>27</sup> *Ibid*, h. 17-18

hijrah umat muslim ke Madinah, kita tahu bahwa kaum ansor atau muslim Madinah menerima dengan baik kedatangan mereka yang seiman dengan sambutan yang meriah, kemudian mempersilahkan segalanya bagi para muhajirin; rumah, lading, dan lain-lain.<sup>28</sup>

Pada dasarnya pelayanan prima (*excellent service*) landasan utamanya adalah menolong orang lain. Saling tolong menolong sangat dianjurkan oleh agama Islam, dalam Islam pelayanan prima (*excellent service*) tidak hanya sekedar menolong orang lain, akan tetapi juga sebagai ibadah kepada Allah SWT.<sup>29</sup> Sebagaimana Allah berfirman dalam surat Al Maidah ayat 2:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحْلُوْا شَعْبَةَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَٰٓئِدَ وَلَا ءَامِيْنَ  
 الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۚ وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا ۗ وَلَا تَجْرِمْنٰكُمْ سَنَآءُ  
 قَوْمٍ اَنْ صَدُوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا ۗ وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى ۗ وَلَا تَعَاوَنُوْا  
 عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدُوْنِ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu Telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum Karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam

<sup>28</sup>Tofik Nugroho,"Ayat Tolong Menolong", <http://ayattolongmenolong.blogspot.com/>, di akses Kamis, 7 Agustus 2014, pukul 12:06 am

<sup>29</sup>Aswandi," Pelayanan Prima (Service Excellent) Dalam Islam",<http://notes-econom.blogspot.com/2014/01/pelayanan-prima-service-excellence.html>, di akses pada Selasa, 5 Agustus 2014, pukul 10:49 am

berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.<sup>30</sup>

### 2.2.1. Pengertian Training *Islamic Excellent Service*

Kata *training* berasal dari bahasa Inggris yang artinya latihan.<sup>31</sup>

Training atau pelatihan adalah pendidikan yang bertujuan memberikan dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan.<sup>32</sup>

Yang dimaksud dengan pelatihan adalah upaya untuk mentransfer keterampilan dan pengetahuan kepada para peserta pelatihan sedemikian rupa sehingga para peserta menerima dan melakukan pelatihan pada saat melaksanakan pekerjaan.<sup>33</sup>

Pelatihan adalah sesuatu yang terus-menerus dilakukan, karena pendidikan seseorang itu pada hakikatnya tidak pernah berakhir, selalu ada sesuatu yang perlu dipelajari.<sup>34</sup>

Berbeda dengan para ahli yang mendefinisikan training atau pelatihan, menurut Mondy dan Noc sebagaimana dikutip oleh Herman Sofyandi “*A planned, continuous effort by management to improve employee competency levels and organizational performance*”. Sebuah perencanaan, yang diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan kinerja organisasi. Menurut Werther dan Davis sebagaimana yang telah dikutip oleh Herman Sofyandi “*Training*

---

<sup>30</sup> Departemen Agama RI, *Al Qur'an...*, h. 106

<sup>31</sup> S. Wojowasito dan W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Lengkap Bahasa Inggris-Indonesia Indonesia Inggris*, Bandung: Hasta, 2007, h. 241

<sup>32</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, *Kamus...*, h. 838

<sup>33</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Manajemen...*, h. 97

<sup>34</sup> Moekijat, *Manajemen Kepegawaian*, Bandung: Mandar Maju, 1989, h. 86-87

*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*". Pelatihan membantu karyawan dalam bekerja, manfaat dari pelatihan dapat memperpanjang seluruh karir seseorang dan membantu mengembangkan orang itu untuk bertanggung jawab di masa depan.<sup>35</sup>

Menurut Heidjrachman dan Suad sebagaimana yang dikutip oleh Astrid dan Dini dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Yayasan Pendidikan Telkom", pelatihan merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan aktivitas ekonomi guna membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, serta meningkatkan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam mencapai tujuannya.<sup>36</sup>

Dari semua pendapat diatas dapat disimpulkan, training adalah sebuah pelatihan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang menjadi lebih baik, memiliki rasa tanggung jawab, dan mampu bersaing dengan SDM yang lain dan mampu melaksanakan tujuan sebuah perusahaan atau organisasi.

*Training is a necessity in the work place. Without it, employees don't have a firm grasp on their responsibilities or duties.* Pelatihan

---

<sup>35</sup> Herman Sofyandi, *Manajemen...*, h. 113

<sup>36</sup> Astri Wulandari dan Dini Turipanam Alamanda, "Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Yayasan Pendidikan Telkom", Sekolah Manajemen Telekomunikasi dan Media Institut Manajemen Telkom, Bandung, h. 2, t.d.

merupakan sebuah keharusan di tempat kerja. Tanpa itu, karyawan-karyawan tidak memiliki rasa tanggung jawab terhadap perusahaan mereka atau kewajiban mereka.<sup>37</sup> Pelatihan atau training ini digunakan untuk menunaikan pekerjaann mereka saat ini secara lebih baik.<sup>38</sup>

Sebagaimana yang telah dikutip Amin Elnaga dan Amen Imran menurut Jie dan Roger "*Training programs not only develops employees but also help an organization to make best use of their humane resources in favour of gaining competitive advantage*". Program training tidak hanya mengembangkan karyawan-karyawan tetapi juga membantu sebuah organisasi untuk menghasilkan SDM yang terbaik yang mendukung untuk memperoleh keunggulan yang kompetitif.<sup>39</sup>

Islam mendorong untuk melakukan pelatihan (*training*) terhadap para karyawan dengan tujuan mengembangkan kompetensi dan kemampuan teknis karyawan dalam menunaikan tanggung jawab pekerjaannya.<sup>40</sup> Karena Islam sendiri memandang bahwa ilmu merupakan dasar penentuan martabat dan derajat seseorang dalam kehidupan.<sup>41</sup>

---

<sup>37</sup> Amir Elnaga and Amen Imran, *The Effect of Training on Empolyee Performance*, European Journal of Business and Management, Vol.5 No. 4, 2013, h. 137

<sup>38</sup> Meldona dan Siswanto, *Perencanaan...*, h. 218

<sup>39</sup> Amir Elnaga and Amen Imran, *The Effect...*, h. 139

<sup>40</sup> Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syari'ah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008, h. 117

<sup>41</sup> Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen...*, h. 116

### 2.2.2. Tujuan dan Manfaat Training

Tujuan-tujuan utama pelatihan pada intinya dapat dikelompokkan menjadi enam bidang utama, yaitu:<sup>42</sup>

1. Memperbaiki kinerja karyawan

Karyawan yang kinerjanya masih kurang bisa mengikuti training, diharapkan agar dapat memperbaiki kinerjanya.

2. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.

Dalam hal ini trainer agar memastikan karyawan itu tidak gagap teknologi. Karena seiring berjalannya waktu, teknologi semakin berkembang. Diharapkan jangan sampai karyawan tidak bisa menyesuaikan perkembangan teknologi yang ada.

3. Mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru supaya menjadi kompeten dalam pekerjaannya.

Pada dasarnya sering seorang karyawan mulai pertama kali bekerja belum memiliki keahlian kerja yang kompeten, akhirnya karyawan tersebut belum bisa mencapai tingkat target yang ditentukan oleh perusahaan atau organisasi. Contoh: Kadang pihak manajemen mengangkat karyawan yang memiliki bakat untuk mempelajari berbagai pekerjaan. Untuk memberikan keahlian tersebut maka karyawan yang bersangkutan diikutkan training yang telah diselenggarakan perusahaan.

---

<sup>42</sup> Meldona dan Siswanto, *Perencanaan...*, h. 218-221

4. Membantu memecahkan permasalahan operasional

Sebuah perusahaan atau organisasi harus mampu mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Tentunya untuk mencapai tujuan tersebut pasti menghadapi berbagai macam masalah. Seperti: kelangkaan sumber daya, konflik antar pribadi, tingkat kehadiran.

5. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perkembangan pribadi

Kadang ada manajer yang memang membutuhkan tantangan-tantangan baru dalam pekerjaan, maka training atau pelatihan ini dapat membantu karyawan untuk pertumbuhan pribadi.

6. Mempersiapkan karyawan untuk promosi

Untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi karyawan salah satunya dengan cara mempromosikan karyawan. Dengan begitu maka karyawan akan bekerja dengan giat. Training atau pelatihan dapat membantu karyawan dijenjang yang lebih tinggi dan memudahkan dalam masa transisi dari pekerjaan yang saat ini sedang di kerjakan dengan pekerjaan yang akan mendatang.

Selain memiliki tujuan, training juga memiliki banyak manfaat yang dapat diperoleh. Manfaat tersebut bisa dinikmati oleh karyawan, perusahaan, dan juga manfaat dalam masalah hubungan SDM, intra dan antar grup serta pelaksanaan kebijakan. Manfaat tersebut yaitu:<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> *Ibid*, h. 222-225

- a. Manfaat bagi karyawan
  - 1) Membantu karyawan dalam memecahkan dan membantu karyawan dalam membuat sebuah keputusan
  - 2) Mendorong pencapaian pengembangan diri dan percaya diri
  - 3) Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan kepemimpinan, keterampilan komunikasi dan sikap
  - 4) Membantu menghilangkan rasa takut dalam melaksanakan tugas baru
- b. Manfaat bagi perusahaan
  - 1) Memperbaiki moral SDM
  - 2) Membantu karyawan untuk mengetahui tujuan perusahaan
  - 3) Membantu menciptakan image perusahaan yang lebih baik
  - 4) Meningkatkan hubungan antara atasan dan bawahan
- c. Manfaat dalam hubungan SDM, intra dan antar grup serta pelaksanaan dalam kebijakan
  - 1) Meningkatkan komunikasi antar grup dan individual
  - 2) Meningkatkan keterampilan interpersonal
  - 3) Meningkatkan kualitas moral

Manfaat umum dari pelatihan karyawan adalah: meningkatkan kepuasan kerja dan moral, meningkatkan motivasi, meningkatkan proses efisiensi, menghasilkan keuntungan financial, meningkatkan kapasitas untuk mengadopsi teknologi baru dan metode, meningkatkan

inovasi dalam strategi dan produk, dan mengurangi pergantian karyawan.<sup>44</sup>

Dari tujuan dan manfaat diatas sangatlah jelas. Bahwa pada dasarnya dengan adanya kegiatan training atau pelatihan, jelas akan membantu kerja karyawan. Karyawan memiliki jiwa yang semangat, kemampuan karyawan bertambah, dan komunikasi antara bawahan dan atasan bisa terjalin.

### **2.2.3. Metode Training**

Tentunya diadakannya training atau pelatihan bukan hanya sekedar dilaksanakan saja atau hanya sekedar untuk coba-coba saja. Semua memiliki tujuan dan manfaat. Diatas sebelumnya sudah dibahas tentang tujuan dan manfaat dari training.

Menurut Werther dan Davis sebagaimana yang dikutip oleh Herman Sofyandi ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam sebuah perusahaan untuk melaksanakan program pelatihan, yaitu:<sup>45</sup>

#### *1. On the Job Technique*

- a. *Job Instruction Training*, dalam metode ini peserta diberikan latihan langsung ditempat pekerjaan yang sebenarnya dibawah instruksi seorang trainer, supervisor, atau karyawan senior yang suda berpengalaman.

---

<sup>44</sup> Amen Elnaga and Amen Imran, *The Effect...*, h. 140

<sup>45</sup> Herman Sofyandi, *Manajemen...*, h. 116-119

- b. *Job Rotation*, pelatihan dilakukan dengan cara memindahkan karyawan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain.
  - c. *Apprenticeship*, disini karyawan belajar dari karyawan lain yang lebih berpengalaman.
  - d. *Coaching*, merupakan metode pelatihan dimana supervisor atau manajemen memberikan bimbingan dan contoh atau model kepada karyawan dalam pelaksanaan pekerjaan rutin mereka.
2. *Off the Job Technique*
- a. *Lecture*, dalam metode ini lebih menekankan kepada pemberian teori secara lisan dan diorganisasikan secara formal.
  - b. *Video Presentation*, metode seperti ini hampir sama dengan pemberian kuliah.
  - c. *Vestibule Training*, pelatihan seperti ini dilakukan di suatu tempat yang khusus terpisah dari tempat yang sebenarnya dengan menggunakan peralatan yang sama dengan sebenarnya sehingga tidak mengganggu jalannya operasional perusahaan.
  - d. *Role Playing*, pada program ini peserta diharuskan untuk memainkan atau menghayati peran.

- e. *Behavior Modeling*, disini suatu perilaku dipelajari atau dimodifikasi melalui observasi terhadap orang lain. Maksudnya program belajar tidak melalui pengalaman orang lain.
- f. *Case Study*, dalam metode ini dipelajari kondisi nyata perusahaan selama jangka waktu tertentu dan bagaimana bertindak dalam kondisi demikian. Dan peserta diminta untuk mengidentifikasi masalah-masalah, menganalisis situasi dan merumuskan penyelesaian alternative.
- g. *Simulation*, metode ini berusaha menciptakan suatu tempat yang serupa dengan keadaan kondisi tempat kerja yang sesungguhnya.
- h. *Self Study*, teknik ini menggunakan modul-modul tertulis, kaset-kaset rekaman, kaset video yang dibagikan kepada para peserta pelatihan.
- i. *Programmed Learning*, ini merupakan bentuk lain dari metode belajar sendiri yang menggunakan booklet-booklet yang berisikan pertanyaan-pertanyaan beserta jawabannya dan program-program komputer.
- j. *Laboratory Training*, metode ini merupakan bentuk pelatihan kelompok yang terutama digunakan untuk mengembangkan interpersonal skills.

Dalam pelatihan metode mana yang akan digunakan oleh suatu perusahaan dalam melaksanakan program pelatihan tidak ada satupun metode yang paling baik, maka diperlukan suatu kombinasi antara metode yang satu dengan yang lainnya.

Menurut Golden dan Buxton sebagaimana dikutip oleh Meldona dan Siswanto, ada tiga analisis kebutuhan pelatihan yaitu terdiri dari:<sup>46</sup>

a. Analisis Organisasi

Menganalisis tujuan organisasi, sumber daya yang ada dan lingkungan organisasi yang sesuai kenyataan. Dengan cara mengadakan survey persepsi pegawai, absensi, daftar kemajuan pegawai.

b. Analisis Pekerjaan dan Tugas

Dasar untuk mengembangkan program *job training*, tujuannya tentu untuk membantu pegawai meningkatkan pengetahuan, skill, dan sikap mereka terhadap suatu pekerjaan.

c. Analisis pegawai/personalia

Ini digunakan untuk mengidentifikasi khusus kebutuhan pelatihan bagi pegawai yang bekerja pada pekerjaannya.

#### **2.2.4. Prinsip-Prinsip Training**

Selain tujuan, manfaat dan analisis training, dalam training juga harus ada prinsip-prinsip training atau pelatihan karyawan. Sebelum

---

<sup>46</sup> Meldona dan Siswanto, *Perencanaan...*, h. 229

training diadakan harus diketahui apa prinsip-prinsip dari training atau latihan tersebut. Tujuannya agar training tersebut lebih terarah dan sasaran pelaksanaan pelatihan menjadi lebih jelas dan mudah. Werther dan Davis mengemukakan bahwa ada 5 prinsip pelatihan yaitu:<sup>47</sup>

1. *Participation*, dalam mengikuti training peserta training diharapkan untuk benar-benar berpartisipasi. Jangan hanya sekedar datang saja, maka dalam mengikuti training peserta harus aktif. Karena dengan begitu peserta akan lebih menguasai dan mengetahui berbagai materi yang diberikan.
2. *Repetition*, artinya harus dilakukan secara berulang-ulang. Karena bila berulang-ulang maka peserta dengan sendirinya akan lebih cepat memahami dan mengingat dengan apa yang telah diberikan oleh trainer.
3. *Relevance*, artinya saling berhubungan. Contohnya sebelum peserta diberikan suatu pekerjaan, maka peserta terlebih dahulu diberikan penjelasan secara umum.
4. *Transference*, training atau pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan yang nantinya akan dihadapi oleh peserta dalam dunia pekerjaan yang nyata.
5. *Feedback*, (umpan balik) sangat dibutuhkan, karena dengan begitu peserta bisa mengetahui dan mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan yang dicapai setelah mengikuti training atau

---

<sup>47</sup> Herman Sofyandi, *Manajemen ...*, h. 115-116

pelatihan. Sehingga ini juga dapat memotivasi peserta dalam bekerja paska mengikuti training atau pelatihan.

### 2.2.5. Cakupan *Training Islamic Excellent Service*

Agar mampu melahirkan karyawan yang unggul, *Training Islamic Excellent Service* didesain dengan cakupan yang sangat luas, meliputi : penjernihan emosi (*zero mind process*), membangun mental (*mental building*), ketangguhan pribadi (*personal strength*), ketangguhan sosial, (*social strength*)<sup>48</sup>:

a. Penjernihan emosi (*zero mind process*)

Hal-hal negative yang membelenggu hati harus dibongkar sehingga kembali jernih dan suci (*god spot* atau fitrah).

b. Membangun mental (*mental building*)

Untuk kesadaran diri, perlu membangun alam pikiran dan emosi secara sistematis. Ini dimulai dari *star principle* (bijaksana), *angel principle* (keteladanan), *leadership principle* (amanah), *learning principle* (kritis), *vision principle* (berwawasan luas) serta, *well organized principle* (memelihara system).

c. Ketangguhan pribadi (*personal strength*)

Ketangguhan pribadi merupakan langkah pengasahan hati. Biasanya dimulai dari penetapan mind set (*mission statement*),

---

<sup>48</sup> Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Emotional Spiritual Quotient Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*, Jakarta: Arga Publishing, Cet. IV, 2001, h.liii-liv.

pembentukan karakter secara continue (*character building*), dan dilanjutkan dengan pelatihan pengendalian diri (*self controlling*).

d. Ketangguhan sosial (*social strength*)

Ketangguhan social merupakan pelatihan untuk melakukan aliansi (sinergi dengan orang lain dan lingkungan).

## 2.3 KINERJA KARYAWAN

### 2.3.1 Pengertian Kinerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kinerja adalah sesuatu yang dicapai; prestasi yang diperlihatkan; kemampuan kerja.<sup>49</sup> Menurut Armstrong dan Baron sebagaimana yang telah dikutip oleh Wibowo, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.<sup>50</sup> Mangkunegara mengartikan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>51</sup>

Beberapa ahli manajemen telah banyak mengartikan pengertian tentang kinerja antara lain sebagai berikut:<sup>52</sup>

- a. Stoner dalam bukunya *Management* mengemukakan bahwa kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan.

---

<sup>49</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, Cet. IV, 2007, h. 570

<sup>50</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali Pers, Cet. VII, 2013, h. 7

<sup>51</sup> Dr. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Cet. XI, 2013, h. 67

<sup>52</sup> Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008, Cet. II, h. 121

- b. Bernardin dan Russel mendefinisikan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.
- c. Handoko dalam bukunya *Manajemen Personalia dan Sumber Daya* mendefinisikan kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan.
- d. Prawiro Suntoro mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam periode waktu tertentu.

Maka kinerja adalah suatu hasil kerja yang telah dicapai oleh karyawan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya, pimpinan, dan bawahan sehingga pemahaman dan kemampuan dalam mengoperasikan manajemen kinerja merupakan suatu kebutuhan.<sup>53</sup> Tujuan sumber daya manusia secara umum adalah memastikan bahwa organisasi mampu mencapai keberhasilan melalui orang, oleh karena itu keberhasilan akan konsep manajemen sumber daya manusia sangat tergantung dari kemampuan dan keunggulan dari para pelakunya (orang-orang) yang terlibat atau ada di dalamnya.<sup>54</sup> Kinerja karyawan yang baik sangat diperlukan untuk kepentingan organisasi ataupun perusahaan. Karena

---

<sup>53</sup> Wibowo, *Manajemen...*, h. xii

<sup>54</sup> Muhammad Mu'iz Raharjo, *Manajemen Sumber Daya Manusia yang Unggul, Cerdas dan Berkarakter Islam*, Yogyakarta: Gava media, 2011, Cet. I, h. xii

hasil penilaian kinerja berfungsi sebagai dasar bagi evaluasi reguler terhadap kinerja anggota organisasi.<sup>55</sup>

Berdasarkan yang telah dikutip Muhammad Mu'iz dalam buku Ary Ginanjar Agustian bahwa sifat unggul yang harus dimiliki oleh manusia adakah tidak hanya mampu memiliki kecerdasan intelektual (IQ), akan tetapi juga memiliki kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ) yang nantinya akan menjadikan manusia sukses, bahagia dan selamat di dunia dan juga di akhirat, maka dari itu kebutuhan sumber daya manusia yang unggul adalah sangat diperlukan guna menjawab segala bentuk kemajuan dan tantangan dalam kehidupan ini.<sup>56</sup>

Selain unggul, manusia juga harus cerdas dan berkarakter. Cerdas itu bukan hanya sekedar pintar dengan kemampuan intelektual semata, akan tetapi manusia yang cerdas adalah mereka yang sadar dan berusaha untuk mengetahui apa yang paling utama untuk diketahui dan dipahami dalam hidup ini agar dapat bahagia dan selamat di dunia dan di akhirat.<sup>57</sup> Sedangkan yang dimaksud berkarakter adalah bagaimana kita sebisa mungkin untuk mencontoh dan meneladani akhlak mulia yang dicontohkan oleh Rasulullah Muhammad SAW.<sup>58</sup>

Dalam penelitian Chen dan Tjosvold sebagaimana yang dikutip oleh Fendy Levy Kambey dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh

---

<sup>55</sup> Herman Sofyandi, *Manajemen...*, h. 128

<sup>56</sup> Muhammad Mu'iz Raharjo, *Manajemen...*, h. xii

<sup>57</sup> *Ibid*, h. xiii

<sup>58</sup> *Ibid*

Pembinaan, Pelatihan dan Pengembangan, Pemberdayaan dan Partisipasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Njonja Meneer” mereka melakukan penelitian terhadap manajer-manajer di Cina dan Amerika tentang pentingnya partisipasi. Bahwa keterlibatan karyawan proses pengambilan keputusan membuat karyawan merasa dihargai karena memiliki kesempatan mendiskusikan masalah yang akan mempengaruhi keputusan organisasi.<sup>59</sup>

Sebagai umat Islam kita harus meyakini bahwa semua yang telah kita perbuat nantinya akan dipertanggung jawabkan besok dihari qiyamat. Maka diharapkan perilakunya akan terkendali dan tidak akan terjadi perilaku KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) karena ia menyadari sepenuhnya dengan adanya pengawasan dari Yang Maha Kuasa yaitu Allah SWT yang akan memperhitungkan semua perbuatannya (yang baik maupun buruk).<sup>60</sup> Allah SWT mengingatkan dalam Al Qur’an surat Az Zalzalah ayat 7-8:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿٨﴾

Artinya:

Maka barang siapa mengerjakan kebaikan seberat zarah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barang siapa mengerjakan kejahatan seberat zarah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.<sup>61</sup>

<sup>59</sup> Fendy Levy Kambey, “Pengaruh Pembinaan, Pelatihan dan Pengembangan, Pemberdayaan dan Partisipasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Njonja Meneer”, Skripsi Ekonomi dan Bisnis, Semarang: Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2013, h. 23, t.d.

<sup>60</sup> M. Ma’ruf Abdullah, *Manajemen...*, h. 16

<sup>61</sup> Departemen Agama RI, Al Qur’an..., h. 599

Manusia memiliki organism fungsional yang sifatnya visual, seperti pancaindra dan pusat kesadaran pikir dan rasa yakni roh, keduanya bekerja mengikuti hukum yang sudah ditata sedemikian rupa dan telah ditentukan oleh Allah SWT. Sehingga manusia sebagai makhluk yang diciptakan dimuka bumi semata-mata untuk beribadah kepadaNya dalam pengertian manajemen berarti harus mampu mengelola hidupnya dengan baik dan benar sesuai dengan apa yang diinginkan, dan diperintahkan oleh Allah SWT baik dalam konteks hidup di dunia apalagi kaitannya dengan akhirat yang jauh lebih penting untuk diprioritaskan.<sup>62</sup>

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 berikut:<sup>63</sup>

1. Niat yang ikhlas karena Allah

Suatu perbuatan walaupun terkesan baik, tetapi jika tidak dilandasi keikhlasan karna Allah, maka perbuatan itu tak dapat dikatakan sebagai amal saleh.

2. Tata cara pelaksanaanya sesuai syari'ah

Suatu perbuatan yang baik tetapi tidak sesuai dengan ketentuan syari'at, maka tidak dapat dikatakan sebagai amal saleh.

---

<sup>62</sup> Muhammad Mu'iz Raharjo, *Manajemen...*, h. x

<sup>63</sup> M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen...*, h.17-18

### 3. Dilakukan dengan penuh kesungguhan

Perbuatan yang dilakukan dengan asal-asalan tidak termasuk amal saleh. Sudah menjadi anggapan umum bila suatu pekerjaan dilakukan dengan ikhlas maka itu berarti *lillahi ta'ala*. Bukti kesungguhan itu apabila orang tersebut melakukannya dengan ikhlas.

Maka orang-orang yang dia mau menerima aturan yang sudah dibuat dan melaksanakannya selama itu baik dia akan mendapatkan pahala, Allah berfirman dalam Al Qur'an surat An Nahl ayat 97:

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

Artinya:

Barang siapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.<sup>64</sup>

Sebaliknya bagi mereka yang menolak aturan atau tidak ada keinginan untuk melaksanakan aturan yang baik yang sudah dibuat, akan melahirkan kekacauan dalam kehidupan di dunia, dan kecelakaan diakhirat nanti,<sup>65</sup> sebagaimana pernyataan Allah SWT dalam surat Thaaha ayat 124-126:

<sup>64</sup> Departemen Agama RI, Al Qur'an..., h. 278

<sup>65</sup> M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen...*, h. 24

وَمَنْ أَعْرَضَ عَن ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكًا وَنَحْشُرُهُ يَوْمَ الْقِيَمَةِ أَعْمَى ﴿١٢٤﴾ قَالَ رَبِّ لِمَ حَشَرْتَنِي أَعْمَى وَقَدْ كُنْتُ بَصِيرًا ﴿١٢٥﴾ قَالَ كَذَلِكَ أَتَتْكَ آيَاتُنَا فَنَسِيَهَا ۖ وَكَذَلِكَ الْيَوْمَ تُنسى ﴿١٢٦﴾

Artinya :

Dan barang siapa yang berpaling dari peringatan-Ku, maka sungguh, dia akan menjalani kehidupan yang sempit, dan Kami akan mengumpulkannya pada hari qiamat dalam keadaan buta. Dia berkata, “ya Tuhanku, mengapa Engkau kumpulkan aku dalam keadaan buta, padahal dahulu aku dapat melihat?”. Dia (Allah) berfirman, “Demikianlah, dahulu telah datang kepadamu ayat-ayat Kami dan kamu mengabaikannya, jadi begitu (pula) pada hari ini kamu diabaikan”.<sup>66</sup>

Setiap manusia harus mau dan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diamanahkan dalam hidup ini. Menurut Musthafa Lutfhi dalam bukunya Muhammad Mu'iz Raharjo terdapat sepuluh tips agar dapat menjadi pegawai atau pekerja yang unggul serta dapat sukses tidak hanya di dunia tetapi juga di insya Allah di akhirat, yakni:<sup>67</sup>

#### 1. Amanah dalam pekerjaan dan jabatan

Yang dikatakan amanah dalam pekerjaan dan jabatan yaitu seorang pegawai hendaknya:

- a. Amanah keahlian/kemahiran (*itqan*), adalah kinerja yang baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan sesuai ketentuan syari'at.
- b. Displin waktu, yakni dengan mematuhi ketentuan waktu kehadiran dan kepulangan (ketentuan jam kerja dinas) yang telah disepakati oleh pegawai dan institusinya.

<sup>66</sup> Departemen Agama RI, *Al Qur'an...*, h. 320-321

<sup>67</sup> Muhammad Mu'iz Raharjo, *Manajemen...*, h. 3-10

- c. Menjaga reputasi dan rahasia jabatan; terkait konsisi para pejabat dan karyawan/pegawai, pembeberan hasil-hasil pertemuan rahasia yang tidak boleh disebarakan ke luar intansi
- d. Tidak memanfaatkan jabatan untuk kepentingan pribadi; menghindari menerima suap, meunda pelayanan agar mendapatkan tips dari masyarakat.
- e. Amanah harta; mendapatkan harta denagn cara yang sah dan juga menghindari korupsi harta dan cara lain yang tidak dibenarkan dan tidak halal.

## 2. Adil dalam pekerjaan dan jabatan

Dasar berlaku adil sudah tercantum dalam Alquran QS. An Nahl: 90:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَنِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya:

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.<sup>68</sup>

Sehingga contoh bentuk implementasi keadilan yang dapat dilakukan dalam pekerjaan adalah sebagai berikut:

---

<sup>68</sup> Departemen Agama RI, *Al Qur'an...*, h. 277

- a. Memberikan tanggung jawab administrasi kepada pegawai yang mampu dan amanah agar dapat melaksanakan keadilan dalam administrasi tersebut
- b. Menjelaskan hak dan kewajiban setiap pegawai serta uraian tugasnya (*job description*)
- c. Keadilan juga dapat dipraktikkan dengan cara mendahulukan setiap pegawai secara obyektif, bukan karna kepentingan tertentu.

### 3. Pengawasan Diri (*Self Control*)

Pengawasan diri yakni sikap yang mendatangkan perasaan dalam diri pegawai dan karyawan bahwa ia dibebani tugas pekerjaan yang telah diamanahkan tanpa memerlukan pengawasan dari pejabat/atasannya tertentu. Agar seseorang pegawai dapat membangun pengawasan pada diri sendiri, hendaknya dilakukan dengan cara:

- a. Takut kepada Allah
- b. Rasa tanggung jawab
- c. Memperhatikan kepentingan umum
- d. Senang memberikan manfaat kepada orang lain

### 4. Kekuatan

Kekuatan atau kemampuan merupakan syarat pertama atau suatu jabatan atau pekerjaan, kuat yang dimaksud adalah mampu

menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Kekutan seorang karyawan dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Kekuatan fisik, kemampuan untuk melakukan tugas dengan baik, karena tidak cacat fisik atau sakit yang dapat menghalanginya dalam bekerja.
  - b. Kekuatan secara maknawi, kekuatan ilmiah yang meliputi kemampuan dalam bidang spesialisasi tertentu, memanfaatkan kemampuan dan potensi intelektual dan melanjutkan pengembang dan pembaharuan
5. Perilaku (*Muamalah*) yang baik dalam pekerjaan dan jabatan

Diantara jenis perilaku yang baik dalam pekerjaan adalah:

- a. Menyebarkan salam yang akan menumbuhkan cinta dan kasih diantara sesama
- b. Peduli terhadap urusan dan kesulitan orang lain serta berusaha membantu dengan kapasitas kemampuan yang dimiliki.
- c. Tidak menggunjing (*ghibah*) atasan maupun sesama pegawai lainnya.
- d. Dengan sesama rekan kerja, bermuamalah dalam bentuk saling member salam, senyum, bersikap lembut, bekerjasama, saling membantu dan memudahkan suatu tugas, nasihat, berkata baik dan jujur serta saling menutupi aib dan kesalahan yang tidak disengaja.

6. Rendah hati (*tawadhu'*) dalam jabatan dan pekerjaan

Dalam dunia pekerjaan, sifat ini akan memunculkan rasa hormat kepada orang lain, menumbuhkan rasa kebersamaan yang solid antara pejabat atasan dengan pegawai bawahan.

7. Lemah lembut (*Ar-Rifq*)

Seorang pegawai yang bersikap lemah lembut kepada pegawai yang lain merupakan suatu kebisaan yang baik dan akan memberikan pengaruh positif terhadap produktivitas suatu instansi.

8. Penyantun, pemaaf, bijaksana (*Al- Hilm*)

Dengan sifat penyantun, pemaaf dan bijaksana maka akan member kenyamanan dan ketenangan dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang dijalankan.

9. Orang kepercayaan yang baik (*bithanah khair*)

Kriteria orang kepercayaan yang baik adalah:

- a. Orang-orang shalih dan pakar di bidangnya masing-masing
- b. Para pembantu (staf) yang selalu mengingatkan kepada amar makruf dan nahi mungkar (mengajak kepada yang baik dan melarang yang mungkar)
- c. Menyampaikan kebutuhan rakyat atau bawahan yang dipimpinya secara jujur dan menjelaskan segala hal yang menyebabkan kezhaliman atas mereka

#### 10. Lapang dada (*insyirahush shadr*)

Faktor-faktor penyebab seseorang (pegawai) bisa berlapang dada adalah:

- a. Prasangka baik kepada Allah dan ridha dengan qada (ketentuanNya)
- b. *Qana'ah* dengan rizki yang diberikan Allah Yang Maha Kuasa

#### 2.3.2 Indikator Kinerja

Menurut Hersey, Blanchard, dan Johnson sebagaimana yang telah dikutip oleh Wibowo bahwa terdapat tujuh indikator kinerja yaitu:<sup>69</sup>

##### a. *Goals* (tujuan)

Tujuan merupakan suatu keadaan yang berbeda yang memang dicari oleh seseorang maupun organisasi untuk dicapai. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian tujuan menunjukkan arah kemana kinerja harus dilakukan. Maka tujuan yang dibebankan pada karyawan harus sesuai dengan kemampuan yang di miliki oleh karyawan tersebut, agar karyawan tersebut bekerja dengan sungguh-sungguh. Akan tetapi apabila tujuan itu diberikan pada karyawan yang kurang mampu, maka hasilnya tidak akan maksimal.

---

<sup>69</sup> Wibowo, *Manajemen...*, h. 102-105

b. *Standart* ( standar)

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah standar itu dapat tercapai atau tidak. Tanpa adanya standar maka kita tidak dapat mengetahui kapan tujuan itu dapat tercapai.

c. *Feed back* ( umpan balik)

Antara tujuan, standar, dan umpan balik bersifat saling terkait. Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar. Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan.

d. *Means* ( alat atau sarana)

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan salah satu faktor penunjang untuk pencapaian sebuah tujuan. Tanpa adanya alat atau sarana maka tujuan tidak akan bisa tercapai sebagaimana mestinya. Tentunya antara karyawan yang satu dengan yang lainnya memiliki kebutuhan yang berbeda, maka pihak perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan alat atau sarana yang dibutuhkan para karyawannya jika menginginkan hasil yang maksimal. Karena apabila karyawan tersebut terganggu atau kurang terpenuhi dalam alat atau sarana

pekerjaan tentunya akan membawa dampak yang tidak baik bagi perusahaan atau organisasi.

e. *Competence* (kompetensi)

Kompetensi merupakan syarat yang utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Kompetensi merupakan sesuatu yang harus dimiliki seseorang untuk menyelesaikan atau mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai sebuah tujuan.

f. *Motive* (motif)

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Dengan adanya motif maka pekerja atau karyawan akan lebih bersemangat dalam bekerja. Misalkan saja manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, dan yang lainnya yang sifatnya dapat membangun kinerja karyawan tersebut.

g. *Opportunity* (peluang)

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Sebagai contoh karyawan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, karna dengan begitu karyawan merasa bahwa kinerja mereka benar-benar dibutuhkan dan dihargai dalam perusahaan atau organisasi tersebut.

## 2.4 PENELITIAN TERDAHULU

Sepanjang pengetahuan peneliti, sudah banyak penelitian mengenai pelatihan dan kinerja, bahkan ada beberapa judul yang sepadan. Persamaan yang ada yaitu masalah variabel yang dipakai, sedangkan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian lainnya adalah subjek penelitian, pengambilan subjek penelitian, baik tempat maupun jumlahnya.

Berikut ini adalah beberapa penelitian mengenai pelatihan dan penelitian mengenai kinerja:

Penelitian Fendy Levy Kambey dalam penelitian yang berjudul "*Pengaruh pembinaan, pelatihan, dan pengembangan pemberdayaan dan partisipasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Njonja Meneer*" penelitian ini membahas tentang pembinaan, pelatihan, dan pengembangan pemberdayaan dan partisipasi yang ada di PT. Njonja Meneer dengan kinerja karyawan dari PT tersebut. Metode analisis yang digunakan adalah analisa regresi berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS. Hasil menunjukkan bahwa pembinaan, pelatihan pengembangan, pemberdayaan dan partisipasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 78,7%.<sup>70</sup>

Penelitian Ahmad Ansori dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada Unit Produksi Studi Kasus pada CV. Kharisma Jaya Cirebon*" berisi tentang pengaruh pelatihan yang telah diadakan oleh CV. Kharisma Jaya Cirebon terhadap kinerja karyawan di CV. Kharisma Jaya Cirebon khususnya pada unit produksi. Pengolahan data

---

<sup>70</sup> Fendy Levy Kambey, *Pengaruh...*, h. vi

menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program LISREL 8.72 (*Linear Structural Relationship*). Bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.<sup>71</sup>

Penelitian Nadia Nurfitriya yang berjudul “Pengaruh Training Pelaksanaan Training ESQ Terhadap Kinerja Karyawan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta” dalam penelitian ini peneliti meneliti apakah training ESQ berpengaruh pada kinerja karyawan di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta khususnya dibidang komunikasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, dengan uji koefisien determinasi, uji F (simultan), uji T (parsial). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa training ESQ berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.<sup>72</sup>

## **2.5 KERANGKA BERPIKIR**

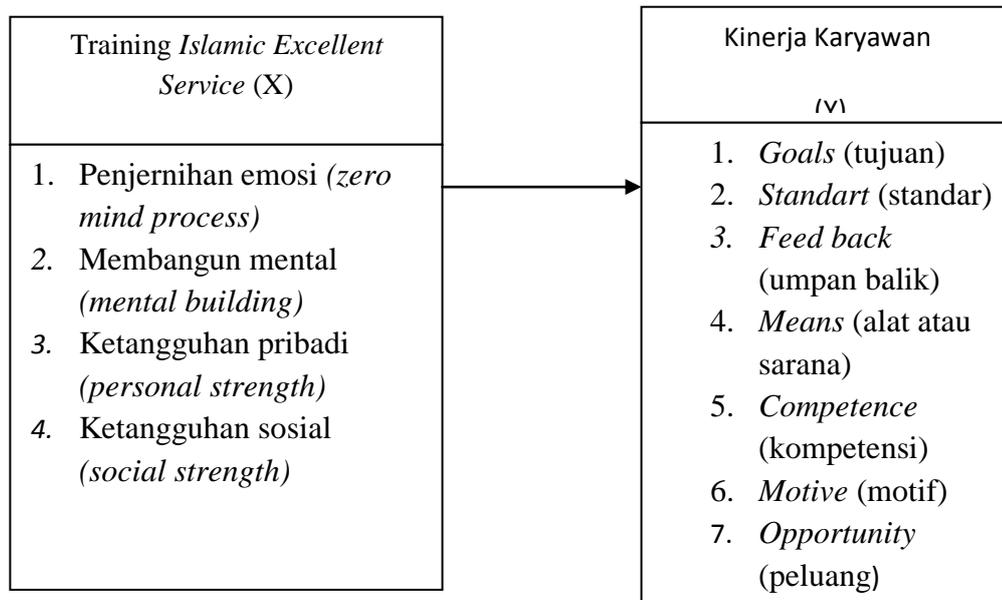
Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya kerangka pemikiran yang merupakan landasan dalam meneliti masalah yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

---

<sup>71</sup> Ahmad Ansori, *Pengaruh...*, h. 8

<sup>72</sup> Nadia Nurfitriya, “Pengaruh Pelaksanaan Training ESQ Terhadap Kinerja Karyawan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta”, Skripsi, Jakarta: Fakultas Dakwah, 2011, h.

Tabel 2.1



## 2.6 HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris.<sup>73</sup> Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris.<sup>74</sup>

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis dan hasil penemuan beberapa penelitian, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>0</sub> : Training *Islamic Excellent Service* tidak berpengaruh terhadap terhadap kinerja karyawan.

<sup>73</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, Cet. IX, 1995, h. 69

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008, h. 64

H1 : Training *Islamic Excellent Service* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.