

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Deskripsi Teori

2.1.1. Etika Kerja Islam

Secara etimologi kata etika berarti ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk serta tentang hak dan kewajiban moral atau akhlak.¹ Etika berasal dari bahasa Yunani yang dalam bentuk tunggal yaitu *ethos* dan dalam bentuk jamaknya yaitu *ta etha*. “*Ethos*” yang berarti sikap, cara berfikir, watak kesusilaan atau adat.² Menurut Rafik Issa Beekum yang dikutip dari kamus Webster berarti “*the distinguishing character, sentiment, moral nature, or guiding beliefs of a person, group, or institution*” (karakter istimewa, sentimen, tabiat moral, atau keyakinan yang membimbing seseorang, kelompok atau institusi).³

Dalam makna yang lebih tegas, dikatakan bahwa etika merupakan studi sistematis tentang tabiat konsep nilai, baik, buruk, harus, benar, salah dan lain sebagainya dan prinsip-prinsip umum membenarkan kita untuk mengaplikasikannya atas apa saja. Etika bagi seseorang terwujud dalam kesadaran moral (*moral consciousness*) yang memuat keyakinan benar dan tidak sesuatu.⁴

¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005, h. 309

² Erni R. Ernawan, *Business Ethics*, Bandung: Alfabeta, 2007, h. 1

³ Rafik Issa Beekum, *Etika Bisnis Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004, h. 5

⁴ Faisal Badroen, dkk, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Kencana, 2006, h. 5

Etika kerja merupakan rumusan penerapan nilai-nilai etika yang berlaku dilingkungannya, dengan tujuan untuk mengatur tatakrma aktivitas para karyawan, agar mencapai tingkat efisiensi dan produktifitas yang maksimal. Etika perusahaan menyangkut hubungan perusahaan dan karyawannya sebagai satu kesatuan dalam lingkungannya, etika kerja menyangkut hubungan kerja antara perusahaan dan karyawannya, dan etika perorangan mengatur hubungan antar karyawan.⁵

Secara sederhana mempelajari etika dalam bisnis berarti mempelajari tentang mana yang baik/buruk, benar/salah dalam dunia bisnis berdasarkan kepada prinsip-prinsip moralitas. Jadi, moralitas juga terbentuk dari aspek baik/buruk, terpuji/tercela, benar/salah, wajar/tidak wajar, pantas/tidak pantas dari perilaku manusia.⁶

Menurut Islam, istilah yang paling dekat dengan istilah etika di dalam al-Qur'an adalah *khuluq*. Qur'an juga mempergunakan sejumlah istilah lain untuk menggambarkan konsep tentang kebaikan: *khayr* (kebaikan), *birr* (kebenaran), *qist* (persamaan), *'adl* (kesetaraan dan keadilan), *haqq* (kebenaran dan kebaikan), *ma'ruf* (mengetahui dan menyetujui), dan *taqwa* (ketakwaan).⁷

Adapun terma yang berhubungan dengan etika dalam al-Qur'an yang secara langsung adalah *al-Khuluq*. *Al-Khuluq* dari kata dasar

⁵ Erni R. Ernawan, *loc.cit*, h. 69

⁶ Faisal Badroen, dkk, *Op.cit*. h. 70

⁷ *Ibid*. h. 3

khalaqa–khuluqan, yang berarti tabi’at, budi pekerti, kebiasaan, kesatriaan, keprawiraan.

Etika kerja Islam lebih berkomitmen dalam organisasinya dan selanjutnya lebih mungkin menerima perubahan selama tidak berpotensi mengubah nilai dasar dan tujuan (*goals*) organisasi dan dianggap bermanfaat bagi organisasi. Etika kerja Islam yang bersumber dari syari’ah memandang bekerja sebagai ibadah.⁸

Seorang karyawan akan terbentuk perilaku etisnya apabila organisasinya memang mempunyai kode etik yang menjunjung tinggi etika bisnis. Dalam sistem Islam, nilai moralitas etika Islam menanamkan anjuran akan hubungan manusia dengan Tuhannya. Sistem etika Islam bisa ditekankan kapan saja, tidak terikat satu masa tertentu.

Kerja adalah kata dasar dari bekerja, yang melakukan sesuatu, bekerja dapat dilihat dari tiga segi pandang. Pertama, dari segi perorangan, bekerja adalah gerak dari pada badan dan fikiran orang untuk melangsungkan hidup badaniyah maupun rohaniyah. Kedua, dari segi kemasyarakatan, bekerja merupakan melakukan sesuatu untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Ketiga, dari segi spiritual, bekerja merupakan hak dan kewajiban manusia dalam memuliakan dan mengabdikan kepada Tuhan Yang Maha Esa.⁹

⁸ Sari Suasana Dewi, (2008), Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap Karyawan Bagian Akuntansi Dalam Perubahan Organisasi, *Jurnal Skripsi*, Vol. 12 No. 1, h. 66

⁹ Nanat Fatah Natsir, *Etos Kerja Wirausahawan Muslim*, Bandung: Gunung Djati Press, 1999. h 76

Kerja mempunyai etika yang harus selalu diikutsertakan didalamnya, oleh karena itu kerja merupakan bukti adanya iman dan parameter bagi pahala dan siksa. Hendaknya para pekerja dapat meningkatkan tujuan akhirat dari pekerjaan yang mereka lakukan, dalam arti bukan sekedar memperoleh upah dan imbalan, karena tujuan utama kerja adalah demi memperoleh keridhaan Allah SWT sekaligus berkhidmat kepada umat. Etika bekerja yang disertai dengan ketakwaan merupakan tuntunan Islam.

Pekerja harus memiliki komitmen terhadap agamanya, memiliki motivasi untuk menjalankan kewajiban-kewajiban Allah, seperti bersungguh-sungguh dalam bekerja dan selalu memperbaiki muamalahnya. Disamping itu, mereka harus mengembangkan etika yang berhubungan dengan masalah kerja sehingga menjadi suatu tradisi kerja yang didasarkan pada prinsip-prinsip agama.

Dalam melakukan setiap pekerjaan, aspek etika merupakan hal mendasar yang harus selalu diperhatikan. Seperti bekerja dengan baik, didasari iman dan taqwa, sikap baik budi, jujur dan amanah, kuat, kesesuaian upah, tidak menipu, tidak merampas, tidak mengabaikan sesuatu, tidak semena-mena (proporsional), ahli dan professional, serta tidak melakukan pekerjaan yang bertentangan dengan hukum Allah atau syariat Islam (al-Quran dan Hadits).¹⁰

¹⁰ <http://www.Abiummusalmiyah,Etika-Kerja-Dalam-Islam/spesialis-torch.com/> diakses pada 07/Oktobre/2012, pukul 22.00 WIB

Oleh kerennanya, ada beberapa parameter kunci sistem etika bisnis dalam Islam, diantaranya dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Berbagai tindakan dan keputusan disebut etis bergantung pada niat individu yang melakukannya.
- b. Niat baik yang diikuti tindakan yang baik akan dihitung sebagai ibadah
- c. Islam memberikan kebebasan kepada individu untuk percaya dan bertindak berdasarkan apapun keinginannya, namun tidak dalam hal tanggung jawab dan keadilan.
- d. Keputusan yang menguntungkan kelompok mayoritas ataupun minoritas tidak secara langsung berarti bersifat etis dalam dirinya, sebab etika bukanlah permainan mengenai jumlah.
- e. Islam menggunakan pendekatan terbuka terhadap etika, bukan sebagai sistem yang tertutup, dan berorientasi pada diri sendiri. Egoisme tidak mendapat tempat dalam ajaran Islam.

Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku dalam bisnis mereka sesuai dengan apa yang dianjurkan Al-Qur'an dan As-Sunnah. Dalam bahasan ini, tatakrama perilaku bisnis itu dirangkum kedalam tiga garis besar, diantaranya:

1. Murah Hati

Sopan santun adalah pondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku. Sifat ini sangat dihargai dengan nilai tinggi, dan

mencakup semua sisi hidup manusia. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan dan bersahabat saat melakukan dealing dengan sesama manusia.

Al-Qur'an telah memerintahkan dengan perintah yang sangat ekspresif agar kaum muslimin bersifat lembut dan sopan manakala dia berbicara dengan orang lain. Kesopanan merupakan langkah pertama menuju sebuah kemauan yang baik dan saling percaya. Dengan demikian, anjuran keras Al-Qur'an tentang kesopanan dan cara bicara yang lembut adalah sebagai sesuatu yang sangat logis dan mudah dimengerti.

Al-Qur'an juga menganjurkan untuk memberikan maaf, sebab kata maaf dan perkataan yang baik, lebih baik dari derma yang diikuti dengan sesuatu yang menyakitkan.

2. Motivasi untuk berbakti

Seorang muslim berniat untuk memberikan pengabdian yang diharapkan oleh masyarakatnya dan manusia secara keseluruhan. Agar seorang muslim mampu menjadikan semangat berbakti mengalahkan kepentingan diri sendiri, ia harus bisa memberikan perhatian pada kepentingan orang lain, yang karena alasan tertentu, tidak mampu melindungi dan memproteksi kepentingan dirinya sendiri.

3. Ingat kepada Allah dan prioritas utama-Nya

Seorang muslim diperintahkan untuk selalu mengingat Allah, bahkan dalam suasana mereka sedang sibuk dalam aktivitas mereka.

Kesadaran akan Allah ini, hendaknya menjadi sebuah kekuatan pemicu (*driving force*) dalam segala tindakannya.

Semua kegiatan bisnis hendaknya selaras dengan moralitas dan nilai-nilai utama yang digariskan oleh Al-Qur'an. Kaum muslimin diperintahkan untuk mencari kebahagiaan akhirat dengan cara menggunakan nikmat yang telah Allah karuniakan padanya dengan jalan yang sebaik-baiknya.

Walaupun Islam menyatakan bahwasannya berbisnis merupakan pekerjaan halal, namun pada tataran yang sama ia juga mengingatkan secara eksplisit bahwasannya semua kegiatan bisnis jangan sampai menghalangi mereka untuk selalu ingat pada Allah dan melanggar rambu-rambu perintah-Nya.¹¹

2.1.2. Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai

¹¹Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2006, h 109-

tujuan organisasi yang telah ditetapkan.¹² Dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur. Sebenarnya, manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat, dan tuntas merupakan hal yang disyari'atkan dalam ajaran Islam. Jadi manajemen syari'ah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan katauhidan.¹³

Manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal.

Agar mencapai suatu tujuan, seorang manajer selalu menggunakan elemen-elemen dasar pada proses manajemen untuk dijadikan acuan dalam melaksanakan kegiatan. Adapun elemen-elemen tersebut biasa dikenal dengan fungsi manajemen yang pada umumnya ada lima fungsi manajemen, yaitu:

- a) Perencanaan (*planning*) adalah memikirkan dengan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tidak dapat berjalan.

¹² Hani Handoko, *Manajemen*, ed 2, Yogyakarta: BPFE yogyakarta, 2003, h. 8

¹³ Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung, *op.Cit*, h. 1

- b) Pengorganisasian (*organizing*) adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan agar dapat membantu terwujudnya tujuan secara efektif.
- c) Pemberian perintah (*commanding*) adalah dengan memberi arahan kepada karyawan agar dapat menunaikan pekerjaan dengan baik.
- d) Pengkoordinasian (*coordinating*) adalah dengan memastikan sumber-sumber daya dan kegiatan organisasi berlangsung secara harmonis dalam mencapai tujuannya.
- e) Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

2.1.3. Manajemen Konflik

Konflik dapat diartikan sebuah percecokan, perselisihan, pertentangan.¹⁴ Konflik berasal dari bahasa latin, *confligere* yang berarti benturan. Dalam buku M. Mukhsin Jamil disebutkan bahwa konflik adalah “*a struggle between opposing force*”.¹⁵ Akan tetapi, arti kata tersebut berkembang sehingga dapat disimpulkan “ketidak sepakatan yang tajam atau oposisi atas berbagai kepentingan, ide dan tujuan”.

Konflik adalah kondisi yang ditimbulkan sebagai intraksi antar individu, kelompok atau organisasi yang membuat tujuan dan arti yang

¹⁴ Departemen pendidikan nasional, *loc.cit*, h.

¹⁵M. Mukhsin Jamil, *Mengelola Konflik Membangun Damai: Teori, Strategi Dan Implementasi Resolusi Konflik*, Semarang: Walisongo Mediation Center, 2007. h. 31

berlawanan dan merasa bahwa orang lain sebagai pengganggu, yang potensial terhadap pencapaian tujuan mereka. Konflik muncul karena ada tujuan yang tidak cocok dengan keinginan, perbedaan tujuan merupakan akar dari timbulnya banyak konflik dalam organisasi.¹⁶

Dalam pemakaian sehari-hari konflik lebih mengarah pada penyikapan terhadap perbedaan yang berupa kekerasan. Namun bentuk perbedaan yang tidak sampai menimbulkan kekerasan maka orang cenderung menyebutnya perselisihan. Dalam bahasa Indonesia ada satu lagi kata yang kurang lebih memiliki makna yang sama dengan perselisihan atau konflik. Kata tersebut adalah sengketa. Dalam praktek peradilan di Indonesia, istilah ini disamakan dengan perselisihan. Adapun istilah yang paling umum dipakai adalah bersengketa daripada kata berselisih.¹⁷

Konflik dapat didefinisikan sebagai segala macam interaksi pertentangan atau antagonistik antara dua atau lebih pihak. Konflik organisasi (*organizational conflict*) adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya-sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan/atau karena

¹⁶ Abi Sujak, *Kepemimpinan Manajer Eksistensinya Dalam Prilaku Organisasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 1990, h. 150

¹⁷ Mukhsin Jamil, *Op.cit*, h. 32

kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi.¹⁸

Menurut Didin Hafidhuddin, konflik adalah adanya ketidakharmonisan antara seseorang dalam satu sekelompok dan orang lain dari kelompok yang lain. Beliau juga mengemukakan bahwa perbedaan pendapat berbeda dengan konflik, akan tetapi jika tidak diakomodasikan dengan baik akan menimbulkan konflik dan sebuah pertentangan yang membahayakan.

Pada dasarnya, konflik adalah sesuatu yang wajar terjadi dan hal ini akan selalu terjadi karena sebagai manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan, masing-masing memiliki latar belakang keluarga dan pendidikan yang berbeda-beda. Hal semacam itulah yang menjadi salah satu sumber konflik. Setelah sumber konflik itu diketahui, barulah sebuah konflik itu dapat dipecahkan.¹⁹

Seorang pemimpin harus mengetahui adanya konflik yang terdapat dalam organisasinya. Dengan mengetahui adanya konflik secara dini, maka konflik yang timbul akan segera dicegah, diarahkan bahkan dihilangkan. Untuk mengetahui adanya konflik seawal mungkin dapat diketahui dari hubungan-hubungan yang ada antara seorang atau kelompok dalam suatu organisasinya. Hal-hal yang dapat membantu kemampuan

¹⁸ Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE, 2003. h. 346

¹⁹ Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, Jakarta: GEMA INSANI PRESS, 2003. H. 178

seorang pemimpin untuk mengetahui adanya konflik seawal mungkin dapat dilakukan dengan cara:

- Menciptakan komunikasi timbal balik.
- Menggunakan jasa pengawas.
- Meminta penjelasan pihak ketiga.²⁰

Manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Namun lebih dari itu, manajemen mempunyai pengertian sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya. Sedangkan konflik dapat diartikan adanya oposisi atau pertentangan pendapat antara orang-orang, kelompok-kelompok ataupun organisasi-organisasi. Jadi, manajemen konflik adalah seni mengatur dan mengelola konflik yang ada pada organisasi agar menjadi fungsional dan bermanfaat bagi peningkatan afektivitas dan prestasi organisasi.

2.1.2.1. Jenis-Jenis Konflik

Dalam kehidupan organisasi, ada lima jenis konflik, yaitu:

1) Konflik dalam diri individu

Konflik ini dapat muncul karena seorang atau individu berlebihan beban peranan (*role everloads*) dan ketidakmampuan

²⁰ Pandji Anoraga dkk, *Prilaku Keorganisasian*, Jakarta: Pustaka Jaya, 1995, h. 135

orang yang bersangkutan menerima terlampau banyak tanggungjawab.²¹

2) Konflik antar individu dalam organisasi yang sama

Timbulnya disebabkan adanya pertentangan antar seseorang dengan orang lain karena pertentangan kepentingan atau keinginan. Konflik semacam ini kadang-kadang bersifat substansif atau emosional karena banyaknya beberapa konfrontasi dengan satu orang atau lebih.²²

3) Konflik individu dalam kelompok

Konflik antar individu dalam kelompok merupakan hal yang lazim terjadi pada organisasi-organisasi. ia dapat menyebabkan upaya koordinasi dan integrasi menjadi sulit dilaksanakan.²³ Konflik ini berhubungan dengan cara individu menanggapi tekanan untuk keseragaman yang dipaksakan oleh kelompok kerja mereka.²⁴

4) Konflik antar kelompok dalam organisasi yang sama

Timbul sebagai akibat dari perbedaan setiap kelompok dalam memandang sesuatu sesuai dengan kepentingan dan harapan masing-masing.

²¹ Winardi, *Manajemen Konflik (Konflik Perubahan Dan Pengembangan)*, Bandung: MANDAR MAJU, 2007, h. 8

²² *Ibid*, h. 9-10

²³ *Ibid*, h. 10

²⁴ Hani Handoko, *op.Cit.* h. 349

5) Konflik antar organisasi

Terjadi apabila lingkungan luar memberikan tekanan dan mengancam keberadaan organisasi, pada umumnya dipandang dari sudut persaingan yang mencirikan perusahaan-perusahaan swasta, dan merupakan persoalan yang lebih luas.²⁵ Konflik ini mengarahkan pada timbulnya produk-produk baru, teknologi, jasa, harga-harga lebih rendah dan penggunaan sumber daya yang lebih efisien.²⁶

2.1.2.2. Sumber-sumber konflik

Konflik dalam organisasi dapat disebabkan oleh struktur atau desain organisasi. Penyebab lain berkaitan dengan individu atau kelompok. Ada orang-orang tertentu yang menyukai konflik, debat dan argumentasi dan apabila hal tersebut berada dalam batas-batas yang terkendali, maka hal itu dapat menstimulasi para anggota organisasi yang bersangkutan dan memperbaiki hasil pekerjaan mereka.²⁷

Sumber konflik bukan sekedar masalah teknis, melainkan juga sikap seorang pemimpin yang kurang manusiawi. Konflik dalam sebuah perusahaan tidak selamanya disebabkan oleh gaji yang kecil. Ketidaknyamanan kerja bawahan disebabkan sikap pemimpin yang tidak disenangi oleh bawahan karena tidak pernah memberikan contoh

²⁵ Winardi, *op.Cit.* h. 11

²⁶ Hani Handoko, *op.Cit.* h. 349

²⁷ Mamduh M. Hamafi, *Manajemen*, Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Pencetak Akademi Perusahaan, 1997, h. 409

yang baik, itu juga memicu timbulnya konflik.²⁸ Secara umum sumber pokok terjadinya konflik dapat dikelompokkan ke dalam lima bentuk, di antaranya:

- 1) Perbedaan latar belakang keluarga
- 2) Perbedaan tujuan
- 3) Perbedaan kebiasaan-kebiasaan
- 4) Kesenjangan kompensasi
- 5) Sikap pemimpin yang tidak manusiawi

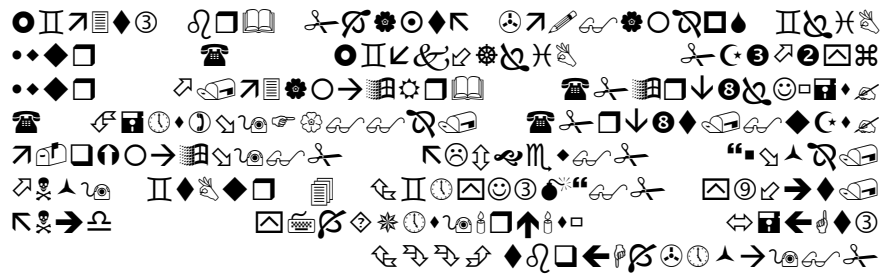
2.1.2.3. Manajemen Konflik dalam Islam

Manusia cenderung melakukan konflik. Konflik yang sering timbul dikalangan manusia karena ketidakselarasan tujuan, perbedaan kepentingan karena latar belakang sosial yang berbeda, adanya kelangkaan, persaingan yang ketat dan perubahan-perubahan. Munculnya permusuhan, emosional dan kebencian sumbernya antara lain karena naluri agresif manusia yang ingin merusak pihak-pihak tertentu.

Diantara petunjuk yang diberikan Islam dalam upaya menghilangkan konflik telah diterangkan dalam firman Allah yang memerintahkan agar seorang muslim tidak menghina atau memperolok orang lain. Firman Allah swt.



²⁸ Didin Hafiduddin Dan Hendri Tanjung, *op.Cit*, h. 179



Artinya: “Hai orang yang beriman, janganlah satu kaum mengolok-olokkan kaum yang lain. Boleh jadi mereka yang diolok-olokkan lebih baik dari mereka yang mengolok-olok” (Qs. Al-Hujurat:11).²⁹

Didin Hafidhuddin mengungkapkan bahwa dalam Islam, ada beberapa hal yang perlu dilakukan untuk mengantisipasi dan mengatasi terjadinya konflik, yaitu:

a) Pengakuan Pemimpin

Seorang pemimpin menganggap bahwa semua karyawan adalah saudara yang diperlakukan oleh pemimpin sebagai saudara dengan membangun hubungan yang sarat dengan nilai-nilai kemanusiaan. Insya Allah jika terjadi jaringan komunikasi yang baik antara seorang pemimpin dan karyawan, maka konflik yang terjadi bisa dieliminasi. Jadi tugas daripada seorang pemimpin harus bisa memperbaiki hubungan kerja baik secara vertikal maupun horizontal sehingga orang yang bekerja dalam organisasi tersebut dapat menemukan kenikmatan.

b) Klarifikasi (At-Tabayyun)

At-tabayyun berarti harus teliti, melakukan *check and recheck* dan melakukan klarifikasi. Untuk mengantisipasi terjadinya

²⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Kudus: Menara Kudus, 2006, h. 517

konflik, jika ada informasi mengenai sesuatu, maka harus *tabayyun* (diklarifikasi).

Abad sekarang merupakan abad informasi, bukan sekedar abad ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam Al-Qur'an telah diperingatkan bahwa akan datang suatu masa yang pada saat itu informasi akan menguasai pikiran dan pandangan manusia. Sikap terbaik saat itu adalah melakukan *tabayyun*.



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, Maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu”. (Qs. Al-Hujurat: 6).³⁰

c) Menjalin hubungan kasih sayang (*shilaturrahmi*)

Menjalin hubungan silaturrahmi antara seorang pemimpin dan bawahannya atau antara bawahan dan bawahan sendiri sangatlah diperlukan untuk mengantisipasi terjadinya konflik. Dalam organisasi terdapat perbedaan tugas antara pemimpin dan bawahan baik berdasarkan fungsi maupun tanggungjawab yang harus dilakukan secara bersama.

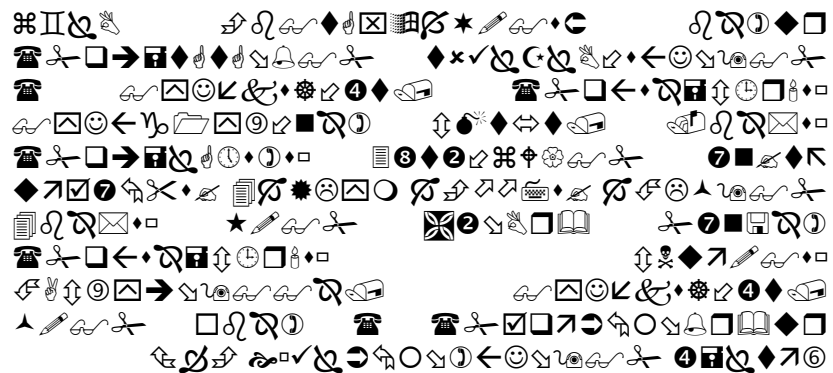
Hubungan silaturrahmi dengan sesama manusia diwujudkan dengan perilaku *ihsan*, yaitu sikap peduli kepada sesama manusia

³⁰ *Ibid*, h.517

dengan mengaktualisasikan kebaikan-kebaikan dalam hubungan sosial serta sikap menahan diri dari perbuatan yang merugikan mereka.

d) Melakukan perdamaian (*Ishlah*)

Untuk mengatasi konflik hendaklah pihak yang saling bertikai melakukan *ishlah* atau perdamaian dan saling memaafkan. Jika tidak memungkinkan, maka hanya bisa bermohon kepada Allah agar dilindungi dari kejahatan lawan konflik yang tidak memiliki kesadaran itu.



Artinya: “Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! tapi kalau yang satu melanggar perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. kalau dia Telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu berlaku adil; Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil.” (Qs. Al-Hujurat: 9).³¹

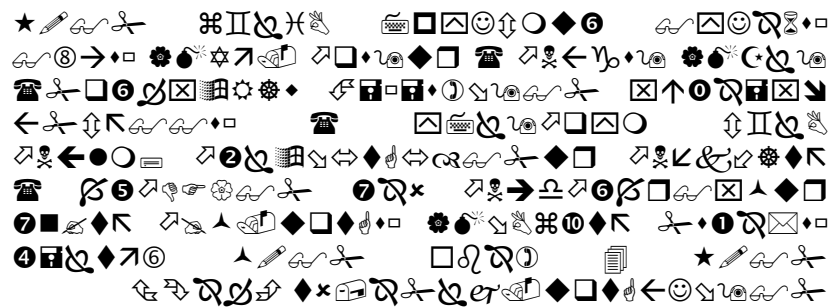
Jadi untuk menekan timbulnya konflik, harus selalu dikembangkan rasa persatuan dan kesatuan, rasa kasih sayang dan kemanusiaan sesuai ajaran Islam, menumbuhkan kesadaran bahwa

³¹ *Ibid*, h. 517

kita dengan orang lain itu adalah sama (tidak egois), dan bersikap terbuka.

e) Permusyawaratan

Konflik merupakan dampak dari kepentingan, baik itu kepentingan individu yang dipimpin maupun pemimpin. Kepentingan merupakan salah satu faktor dominan yang menjadi akar pemicu konflik. Permasalahan antar manusia dapat di selesaikan dengan cara permusyawaratan.



Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” . (Qs. Al-Imran: 159).³²

2.1.4. Kinerja Karyawan

³² Ibid, h. 72

Kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan.³³

Istilah kinerja atau *performance*, merupakan tolok ukur karyawan dalam melaksanakan seluruh tugas yang ditargetkan pada karyawan, sehingga upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja di suatu organisasi merupakan hal penting. Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Kinerja dipandang sebagai daya manajemen yang dasarnya adalah komunikasi terbuka antara manajer dan karyawan yang menyangkut penetapan tujuan, memberikan umpan balik baik dari manajer kepada karyawan dan sebaliknya.

Definisi lain kinerja adalah suatu proses komunikasi yang berkesinambungan dan dilakukan kemitraan antara seorang karyawan dan atasan langsungnya.³⁴

Pengertian kinerja dijadikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Jadi bisa dikatakan prestasi kerja merupakan hasil ketertarikan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Usaha merupakan hasil motivasi yang menunjukkan jumlah energi (fisik atau mental) yang digunakan oleh individu dalam menjalankan suatu tugas. Dengan

³³Departemen Pendidikan Nasional, *loc.cit*, h.

³⁴Dr. Surya Dharma, *Manajemen Kinerja Falsafah, Teori dan Penerapannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005. h.18

demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.³⁵

Terkait dengan konsep kinerja, dapat dikemukakan bahwa kinerja ada tiga level, yaitu:

- 1) Kinerja organisasi: merupakan hasil (*outcome*) pada level atau unit analisis organisasi. kinerja pada level ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi.
- 2) Kinerja proses: merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Pada level ini kinerja dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses.
- 3) Kinerja individu/pekerjaan: merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.³⁶

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

³⁵ Ratna Kusumawati, "Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan: (Studi Kasus pada RS Roemani Semarang)," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, III (november, 2008). h.152

³⁶ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran, Dan Implementasi Dalam Organisasi)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009. h. 7-8

Untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan oleh suatu perusahaan, ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja :

- 1) Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
- 2) Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.
- 3) Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai yang telah yang diharapkan.³⁷

Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolok ukur dalam menilai kinerja. Dimensi ataupun ukuran kinerja sangat sangat diperlukan karena akan bermanfaat baik bagi banyak pihak.

Menurut John Miner sebagaimana telah dikutip oleh Sudarmanto, dalam bukunya disebutkan ada 4 (empat) dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

- 1) Kualitas, yaitu: tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- 2) Kuantitas, yaitu: jumlah pekerjaan yang dihasilkan.

³⁷ Dr. Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009, h. 343

- 3) Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu: tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
- 4) Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Pemaparan empat dimensi di atas menjelaskan bahwa dua hal yang terkait dengan aspek keluaran atau hasil pekerjaan, yaitu: kuantitas keluaran dan kualitas hasil. Sedangkan yang terkait dengan aspek perilaku individu, yaitu: penggunaan waktu dalam kerja (tingkat kepatuhan terhadap jam kerja, disiplin) dan kerja sama.³⁸

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengkaji masalah baik itu tentang etika kerja Islam maupun manajemen konflik yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Skripsi Mayya Puji Febriana (Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang 2009). “Pengaruh Etos Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah Artha Mas Abadi Kabupaten Pati”. Penelitian ini secara simultan bahwa etos kerja Islam berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Skripsi Sekarani Yuteva Augustia (Universitas Diponegoro 2010). “Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Profesi Internal Auditor, Komitmen Organisasi, Dan Sikap Perubahan Organisasi Pada

³⁸ Sudarmanto, *op.Cit.* h. 11-12

Internal Auditor Perbankan Syariah Di Semarang Dan Jakarta”. Pada penelitian ini menunjukkan ada hubungan positif antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

Skripsi Moh Nur Faqih (Institut Agama Islam Negeri Walisongo 2008), “Pengaruh komunikasi dan Etika Kerja Islam Terhadap kinerja Karyawan KJKS BMT Fastabiq Pati”. Pada penelitian ini menunjukkan hasil yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Skripsi Niko Ilhamus Salasa (Institut Agama Islam Negeri Walisongo 2007). “Penerapan etika kerja Islam dalam meningkatkan sumber daya manusia di PT. Telkom Tbk. Semarang”. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan kualitatif untuk memperoleh gambaran tentang judul penelitian.

Skripsi Hendra Horas Sinaga (Universitas Sumatra Utara 2010), “Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mitra Dana Madani Medan”. Manajemen konflik yang terdiri dari kompetisi, kolaborasi, kompromi, menghindar dan akomodasi berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Mitra Dana Madani Medan.

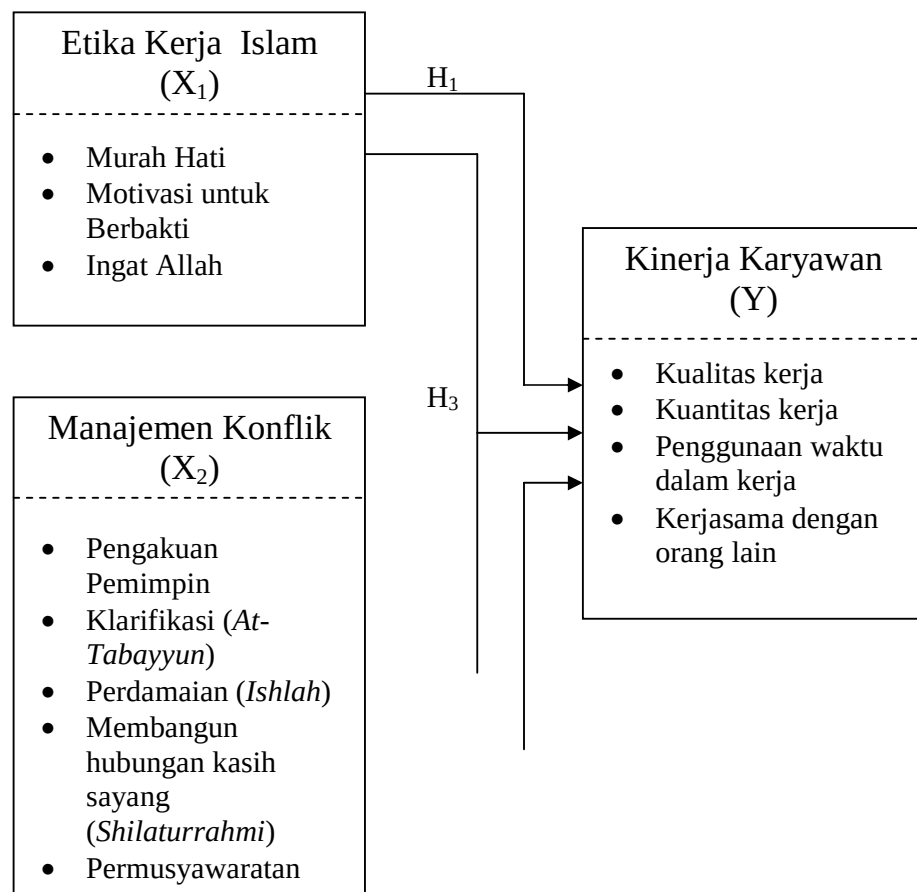
Skripsi Iin Nurwahyuni (Universitas Muhammadiyah Malang 2007), “Pengaruh Konflik Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pasuruan”. Penelitian ini menunjukkan hasil yang signifikan antara konflik terhadap produktifitas kerja karyawan.

Skripsi Moh Ubaidillah (IAIN Sunan Ampel 2009), “Pengaruh Pengelolaan Konflik Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan Bank Syari’ah Untung Surapati Bangil Pasuruan”. Hasil penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment* akan tetapi hasilnya tidak ada pengaruh yang positif antara variabel X dengan variabel Y.

2.3. Kerangka Teori

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

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teori



 H_2

2.4. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan mengenai sesuatu hal yang harus diuji kebenarannya. Berdasarkan pada landasan teori dan kerangka pemikiran di atas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_1 = Ada pengaruh positif dan signifikan antara etika kerja Islam terhadap kinerja karyawan

H_2 = Ada pengaruh positif dan signifikan antara manajemen konflik terhadap kinerja karyawan

H_3 = Ada pengaruh positif dan signifikan antara etika kerja Islam dan manajemen konflik terhadap kinerja karyawan.