

## **BAB II**

### **PEGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Bank Syariah**

###### **a. Latar belakang bank syariah**

Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan. Para tokoh yang terlibat dalam kajian tersebut adalah karnaen A. Perwataatmadja, M. Dawam Rahardjo, A.M. Saefuddin, M. Amien Azis, dan lain-lain.<sup>1</sup> Untuk mendirikan bank Islam di Indonesia baru dilakukan pada tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 menyelenggarakan Lokakarya Bunga Bank dan Perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI yang berlangsung di Hotel Sahid Jaya Jakarta, 22-25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat Munas IV MUI, dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank Islam di Indonesia. Kelompok kerja yang disebut Tim Perbankan MUI, bertugas melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak terkait.

---

<sup>1</sup> A.Amin. Azis. *Mengembangkan Bank Islam Di Indonesia*. Jakarta:Bankit,1992,Hlm.25.

## 2. **Disiplin Kerja**

### a. **Pengertian Disiplin Kerja**

Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Keteraturan adalah ciri utama organisasi dan disiplin adalah salahsatu metode untuk memelihara keteraturan tersebut. Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi. Disiplin mencoba untuk mencegah kerusakan atau kehilangan harta benda, mesin, peralatan, dan perlengkapan kerja yang disebabkan oleh ketidak hati-hatian, senda gurau atau pencurian. Disiplin mencoba mengatasi kesalahan dan keteledoran yang disebabkan karena kurang perhatian, ketidakmampuan, dan keterlamabatan. Disiplin mempunyai dua pengertian, yaitu menurut sutrisno:

- a. Disiplin melibatkan belajar atau mencetak perilaku dengan menerapkan imbalan atau hukuman; dan
- b. Disiplin hanya bertalian dengan tindakan hukuman terhadap pelaku kesalahan.

Disiplin adalah suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh karyawan dan menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku. Disiplin dalam arti sempit biasanya dihubungkan dengan hukuman. Tindakan menghukum seorang karyawan ini sebenarnya hanya merupakan sebagian dari persoalan disiplin, dan tindakan ini

dilakukan bilamana usaha-usaha pendekatan secara konstruktif mengalami kegagalan.

Disiplin juga mengandung pengertian sebagai sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan, yang menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan. Karyawan yang sering melanggar atau mengabaikan peraturan perusahaan berarti perusahaan karyawan tersebut mempunyai disiplin kerja yang buruk. Karyawan yang tunduk pada ketetapan dan peraturan perusahaan menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik.

Disiplin berusaha mencegah permulaan kerja yang lambat atau terlalu awalnya mengakhiri kerja yang disebabkan karena keterlambatan atau kemalasan. Disiplin juga berusaha untuk mengatasi perbedaan pendapat antarkaryawan dan mencegah ketidaktaatan yang disebabkan oleh salah pengertian dan salah penafsiran. Disiplin dibutuhkan untuk tujuan organisasi yang lebih jauh, guna menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan-tindakan individu dalam iktikad tidak baiknya terhadap kelompok. Disiplin berusaha untuk melindungi perilaku yang baik dengan menetapkan respons yang dikehendaki.

Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi para karyawan. Manfaat disiplin kerja bagi organisasi adalah menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang

optimal. Manfaat disiplin kerja bagi karyawan adalah akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan pekerjaannya. Karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi. Disiplin karyawan adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi, baik tertulis maupun tidak tertulis.

Jadi dari beberapa pengertian disiplin kerja di atas dapat disimpulkan disiplin juga mengandung pengertian sebagai sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan.

#### **b. Faktor dan Indikator Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Faktor dan indikator disiplin kerja terdiri dari (handoko):

##### **a) Disiplin preventif**

Disiplin preventif adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Sasaran pokoknya adalah untuk mendorong disiplin diri di antara para karyawan. Disiplin preventif menjaga disiplin dari karyawan bukan semata-mata karena dipaksa

manajemen perusahaan.<sup>2</sup>

a) Indikator Disiplin Kerja Preventif

- 1) menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu atau jam yang telah ditentukan
- 2) memberikan sanksi yang tegas terhadap peraturan

**b) Disiplin korektif**

Disiplin korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggran lebih lanjut. Kegiatan korektif sering berupa suatu bentuk hukuman dan disebut tindakan pendisiplinan (*disciplinary action*), contohnya tindakan pendisiplinan bisa berupa peringatan atau skoring.

a) Indikator disiplin kerja korektif

- 1) Untuk memperbaiki pelanggar.
- 2) Untuk menjaga berbagai standar kelompok tetap konsisten

**c) Disiplin progresi**

Perusahaan bisa menerapkan suatu kebijakan disiplin progresif, artinya memberikan hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggran-pelanggran yang berulang. Tujuannya adalah

---

<sup>2</sup> Arif Yusuf Hamil, *pemahaman manajemen sumber daya manusi*, jakarta:CAPS (Center For Acedemic Publising Service), 2018, Hlm. 214-215

memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengambil tindakan korektif sebelum hukuman-hukuman yang lebih “serius” dilaksanakan. Disiplin progresif juga memungkinkan manajemen untuk membantu karyawan memperbaiki kesalahan

a) Indikator Disiplin Kerja Progresi

1) absensi kehadiran menegakkan disiplin kerja

2) Pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan

**d. Dimensi Disiplin Kerja**

Dimensi disiplin kerja karyawan adalah:

a. Besar kecilnya pemberian kompensasi

Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, jika karyawan merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikorbankan bagi perusahaan. Karyawan yang menerima kompensasi memadai akan dapat bekerja tenang dan tekun, serta selalu berusaha bekerja dengan sebaik-baiknya. Karyawan yang merasa kompensasi yang diterimanya jauh dari memadai, maka akan berpikir mendua dan berusaha untuk mencari tambahan penghasilan lain di luar, sehingga menyebabkan karyawan tersebut sering mangkir dan sering minta izin keluar.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Arif Yusuf Hamali, Hlm. 219-220

- b. Ada tidaknya keteladanan pemimpin dalam perusahaan

Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memerhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana pimpinan dapat mengendalikan dirinya dari ucapan, perbuatan, dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang ditetapkan.

- c. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan

Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksanakan dalam perusahaan, jika tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin tidak mungkin ditegakan jika peraturan yang dibuat hanya berdasarkan instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi.

- d. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

Keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan sangat diperlakukan ketika ada seseorang karyawan yang melanggar disiplin, yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya. Tindakan tegas yang diambil oleh seseorang pimpinan akan membuat karyawan merasa terlindungi dan membuat karyawan berjanji tidak akan mengulangi kesalahan yang telah dilakukan.

- e. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

Orang yang paling tepat melaksanakan pengawasan terhadap disiplin ini tentulah atasan langsung para karyawan yang bersangkutan.

Hal ini disebabkan para atasan langsung itulah yang paling tahu dan paling dekat dengan para karyawan yang ada bawahnya. Pengawasan yang dilaksanakan atasan langsung ini sering disebut waskat. Seorang pimpinan bertanggung jawab melaksanakan pengawasan melekat ini pada tingkat manapun, sehingga tugas-tugas yang dibebankan kepada bawahan tidak menyimpang dari apa yang telah ditetapkan.

f. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan

Pimpinan yang berhasil memberi perhatian yang besar ke pada para karyawan akan dapat menciptakan disiplin kerja yang baik. Seorang pimpinan tidak hanya dekat dalam arti jarak fisik, tetapi juga mempunyai jarak dekat dalam artian batin. Pimpinan yang mau memberikan perhatian kepada karyawan akan selalu dihormati dan dihargai oleh para karyawan sehingga akan berpengaruh besar kepada prestasi semangat kerja, dan moral kerja karyawan.

Pelaksanaan disiplin kerja harus memperhitungkan juga keadaan karyawan, karena pimpinan mengetahui bahwa dari waktu ke waktu para karyawan membawa serta masalah-masalah pribadi ke tempat kerja. Penerapan disiplin secara membabi buta tanpa meninjau sebab-sebab dan suatu pelanggaran terlebih dahulu, akan menimbulkan hasil yang tidak menguntungkan.

a) menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

Sistem disiplin progresif secara ringkas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

- a. Teguran secara lisan oleh penyelia.
- b. Teguran tertulis, dengan cacatan dalam file personalia
- c. Skorsing dari pekerjaan suatu sampai tiga hari
- d. Skorsing satu minggu atau lebih lama
- e. Diturunkan pangkatnya (demosi).
- f. Dipecat.

Urutan dindakan pendisiplinan tersebut disusun atas dasar tingkat berat atau kerasnya hukuman. Pengecualian berlaku untuk pelanggaran-pelanggran serius, seperti berkelahi dalam perusahaan atau mencuri, biasanya dikecualikan dari disiplin progresif. Seorang karyawan yang melakukan pelanggaran-pelanggran itu bisa langsung dipecat.

### **3. *Tanggung jawab (fardh)***

#### **a. *Pengertian tanggung jawab (fardh)***

Kebebasan yang tak terbatas adalah sebuah absurditasis mengimplikasikan tidak adanya sikap tanggungjawab atau akunbilitas. Untuk memenuhi konsep keadilan dan kesatuan seperti yang kita lihat dalam ciptaan allah swt, manusia harus tanggungjawab terhadap segala tidaknya. Allah swt menekankan konsep tanggungjawab moral tindakan seseorang ini dengan

firman<sup>4</sup>.

Artinya: “*dan orang yang beriman dan mengajarkan amal kebaikan, kelak akan kami masukkan kedalam surga yang mengalir di bawahnya sungai-sungai, mereka kekal di dalamnya selama-lamanya. Dan janji allah itu benar. Siapakah yang lebih benar perkataanya dari pada allah? (122)( pahala dari allah) itu bukanlah angan-anganmu dan bukan (pula) angan-angan ahli kitab. Barang siapa yang mengajarkan kejahatan, niscaya akan dibalas sesuai dengan kejahatan itu, dan dia tidak akan mendapatkan pelindung dan penolong selain allah. (123) dan barang siapa mengajarkan alam kebijakan baik laki-laki maupun perempuan sedang dia beriman, maka mereka itu akan masuk ke dalam surga dan mereka tidak dizalimi walaupun sedikitpun (124)*

Islam mengajarkan bahwa semua perbuatan manusia akan dimintai pertanggungjawaban di akhirat. Untuk memenuhi tuntunan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakannya, termasuk dalam hal ini adalah kegiatan bisnis. Prinsip pertanggungjawaban ini secara mendasar akan mengubah perhitungan ekonomi dan bisnis, karena segala sesuatunya harus mengacu pada keadilan pada tataran implementasinya, di lembaga keuangan syariah diterapkan pada tiga hal, *pertama*, dalam menghitung margin keuntungan, nilai upah, serta hal-hal lainnya,

---

<sup>4</sup> Rafik Issa Beekum, *etika Bisnis Islami*. Cet-1. Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2004. hlm.40-50

*kedua, economic return*, bagi pemberi modal (mislalkan bank syariah) harus dihitung dengan berdasarkan pada pengertian yang tegas besarnya tidak diramalkan dengan probabilitas kesalahan nol dan tidak diramalkan dengan probabilitas kesalahan nol dan tidak dapat lebih dahulu ditetapkan (seperti sistem bunga). *Ketiga*, islam melarang semua transaksi *alegtoris* yang dicontohkan dengan istilah *gharar* dalam keputusan bisnis islam klasik, atau sistem ijon yang dikenal dalam masyarakat indonesia.

Tanggungjawab memang peranan penting dalam segala kehidupan manusia sebagai pembatas atas kebebasan yang telah dipegangnya. Maka dari itu tanggungjawab sering dipakai dalam organisasi maupun perusahaan sebagai kode etik.

#### **b Faktor dan Indikator Tanggung Jawab terhadap Kinerja Karyawan**

1. Melakukan apa yang diucapkan
  2. Komunikatif
  3. Memiliki rasa tanggung jawab dengan sepenuh hati
  4. Menjadi pendengar yang baik
  5. Peduli kepada kondisi sekitaran.
- a) Indikator tanggung jawab, melakukan apa yang diucapkan.
- 1) melaksanakan apa yang diucapkan
- b) Indikator tanggung jawab, komunikatif.

- 1) baik dengan rekan kerja
  - 2) Baik dengan atasan baik dengan bawahan maupun klien.
- c) indikator tanggung jawab, memiliki tanggung jawab dengan sepenuh hati
- 1) tanggung jawab dengan sepenuh hati dan amanah
  - 2) Tanggung jawab atas setiap keputusan yang diambil
- d) indikator tanggung jawab, menjadi pendengar yang baik
- 1) pendengar yang bersifat masukan atau ide
  - 2) Terbuka terhadap teguran atau sanggaha
  - 3) Terbuka pada perbedaan pendapat
- e) indikator tanggung jawab, peduli pada kondisi sekitaran
- 1) peduli pada teman kerja, anggota tim, atasan, bawahan, maupun kondisi dikator
  - 2) Patuh kepada atasan, dan mengayomi bawahan

**c. Dimensi tanggungjawab**

Dalam kehidupan sehari-hari, kata kepribadian digunakan untuk menggambarkan identitas dari (jati diri seseorang), kesan umum seseorang tentang dari sendiri atau orang lain, dan fungsi-fungsi kepribadian yang sehat atau bermasalah.

Salah satu pengertian tentang kepribadian dikemukakan oleh Hall dan Lindzey menggunakan bahwa secara populer, kepribadian dapat diartikan sebagai: (1) keterampilan atau kecakapan sosial (*social skill*), dan (2) kesan yang paling menonjol, yang ditunjukkan seseorang terhadap orang lain (seperti seseorang yang dikesankan sebagai orang yang agresif atau pendiam).

Memiliki sikap tanggungjawab erat kaitannya dengan kepribadian masing-masing orang dan termasuk ke dalam salah satu karakteristik masing-masing orang dan termasuk ke dalam salah satu karakteristik kepribadian yang sehat. Dilansir dari Ainy Fauziah menyebutkan tujuh ciri pribadi yang bertanggungjawab, diantaranya:

1. Melakukan apa yang diucapkan, artinya tidak hanya sekedar bicara namun juga melaksanakan apa yang diciptakan tersebut.
2. Komunikatif, baik dengan rekan kerja, atasan, bawahan maupun klien.
3. Memiliki rasa tanggung jawab dengan sepenuh hati
4. Menjadi pendengar yang baik termasuk hal-hal yang bersifat masukan, ide, teguran maupun sanggahan yang menunjukkan perbedaan pendapat.
5. Berani meminta maaf sekaligus menanggung beban atas kesalahan yang telah dilakukan dan tidak mengulangi kesalahan yang sama.
6. Peduli pada kondisi, baik kondisi teman kerja, anggota tim, atasan,

bawahan maupun kondisi kantor.

Bersikap tegas, jika berada di posisi sebagai atasan dan menemukan anak buah tidak bertanggungjawab, sudah seharusnya atasan tersebut menegurnya. Jika berada di posisi sebagai bawahan dan mendapatkan teman di tim kerja tidak bertanggungjawab, sudah seharusnya sebagai sesama tim kerja berbicara langsung dengan yang bersangkutan. Tetapi jika yang bersangkutan tidak juga berubah, maka sudah harus membicarakannya kepada atasan untuk memberikan teguran.<sup>5</sup>

#### 4. Komunikasi

##### a. Pengertian komunikasi

Secara morfologis terminologi komunikasi berasal dari bahasa latin “*communis*” atau “*communication*” yang dalam bahasa inggris disebut dengan “*common*” yang artinya sama. Berkomunikasi berarti berusaha untuk mencapai kesamaan makna atau kesamaan arti (*commonness*). Gie menyatakan bahwa komunikasi adalah penyampaian warta yang mengandung macam-macam keterangan dari orang kepada orang lain.

Komunikasi menurut hovland, jenis, dan kelley (muhammad) adalah proses individu mengirim stimulasi yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain). Komunikasi adalah suatu proses sosial yang terjadi antara sedikitnya dua orang, dimana individu mengirim stimulus kepada orang lain<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> <http://female.kompas.com/read/2013/01/08/09221550/8.ciri.pribadi.bertanggungjawab>. Diakses tanggal 14 Februari 2016

<sup>6</sup> Resmi somad, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, bandung: alfabeta, cv, 2014, hlm, 115

Hasil penelitian membuktikan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja lembaga penjaminan mutu pendidikan provinsi sumsel. Komunikasi formal dan informal memberi pengaruh yang cukup besar terhadap kinerja karyawan. Sejalan pula terhadap penelitian yang dilakukan oleh suhardi dan amin wahyudi<sup>7</sup>.

Jadi dari beberapa pengertian komunikasi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi menciotakan integrasi, artinya komunikasi mampu menjembatani perbedaan yang dimiliki oleh individu yang satu dengan individu yang lainnya. Dalam hal ini maka komunikasi memiliki perang yang penting.

#### **b. Fungsi komunikasi**

Komunikasi memiliki sejumlah fungsi yang strategis. Fungsi komunikasi antara lain adalah:

##### 1. Informasi

Komunikasi berfungsi untuk mengumpulkan dan menyimpan data, fakta dan pesan, serta opini, sehingga orang dapat mengetahui keadaan yang terjadi. Keadaan tersebut merupakan informasi yang berharga. Misalnya data mengenai pelanggan organisasi.

##### 2. Sosialisasi

Komunikasi juga berfungsi sebagai alat sosialisasi yang memudahkan orang untuk berinteraksi antara yang satu dengan yang

---

<sup>7</sup> Kuart Ismanto, *manajemen Syariah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*,...Hlm. 34

lainnya. Dengan komunikasi yang efektif maka proses sosialisasi yang terjadi akan semakin mudah. Misalnya antara sales dengan pelanggan barunya.

### 3. Motivasi

Komunikasi juga berfungsi sebagai motivasi yang mendorong seseorang untuk berperilaku tertentu. Dengan komunikasi yang baik maka seseorang akan termotivasi secara baik pula. Misalnya sugesti positif dari komunikasi yang mendorong seseorang untuk melaksanakan pembelian produk secara teratur

### 4. Kebudayaan

Komunikasi berfungsi untuk memajukan kebudayaan. Misalnya media komunikasi yang berbentuk media massa, dimana media masa menyebarkan beranekaragam produk kebudayaan sehingga kebudayaan semakin berkembang.

### 5. Hiburan

Komunikasi juga merupakan salah satu media hiburan yang penting bagi individu akan merasa terhibur. Dapat dibayangkan jika individu kurang melakukan komunikasi yang bersifat hiburan, barangkali individu tersebut akan mudah terkena stres.

### 6. Pendidikan

Komunikasi berfungsi sebagai media pendidikan, dimana individu akan tumbuh dan kembang melalui jejaring komunikasi yang

dibangunnya, artinya, pendidikan yang baik dibangun melalui komunikasi yang baik. Misalnya komunikasi yang terbetuk dalam pendidikan formal.

#### 7. Integrasi

Komunikasi menciptakan integrasi, artinya komunikasi mampu menjembatani perbedaan yang dimiliki oleh individu yang satu dengan individu yang lainnya. Dalam hal ini maka komunikasi memiliki perang yang penting.

### **c. Faktor dan indikator komunikasi terhadap kinerja karyawan**

#### 1. Pernyataan positif

Yang mengandung makna bahwa apa yang setiap kita ucapkan kepada orang lain akan mendapatkan sebuah respon yang baik dan penerimaan dari sana.

#### 2. Reaksi spontan

Reaksi spontan juga menunjukkan adanya keterbukaan dalam proses komunikasi antara pribadi.

#### 3. Perasaan bebas berpendapat

Hilangnya rasa intimidasi dan juga perasaan bebas dalam mengungkapkan sesuatu menunjukkan bahwa keterbukaan yang sudah terbangun dalam proses komunikasi.

#### 4. Kehadiran

Saat kita melakukan komunikasi, maka kita perlu memastikan bahwa kita hadir baik secara fisik maupun emosional disana.

a). indikator komunikasi, pernyataan positif

sesama karyawan melakukan komunikasi secara baik. Bahwa informasi dari pimpinan dapat dipahami komunikasi secara baik antara karyawan dengan nasabah

b) indikator komunikasi, reaksi spontan

sesama karyawan adanya keterbukaan dalam komunikasi antara pribadi komunikasi didalam lingkup kantor terjalin dengan baik.

c) indikator komunikasi, perasaan bebas berpendapat

Harus berpendapat dalam mengungkapkan apa yang ingin diungkap

Keterbukaan menunjukkan sesuatu bahwa sudah terbangun dalam proses komunikasi

Hilangnya rasa intimidasi dan juga perasaan dalam komunikasi

d) indikator komunikasi, kehadiran

dengan melakukan komunikasi bahwa kita hadir baik secara fisik maupun emosional

Harus lebih meningkatkan absen kehadiran terhadap perusahaan

#### **d. Dimensi Komunikasi**

##### 1) Istilah

Penggunaan istilah yang diartikan sama antara pengirim dan penerima pesan merupakan aturan dasar untuk mencapai komunikasi yang efektif Spesifik.<sup>8</sup>

Pesan yang dipertukarkan harus spesifik maksudnya pesan yang disampaikan harus jelas sehingga sipenerima pesan dapat menerima dan mengulangi dengan benar.

##### 2) Tersusun baik

3) Pesan yang berkembang secara logis dan tidak boleh terpotong-potong.

##### 4) Efisien

Pesan disampaikan ringkas dan seoriginal mungkin serta harus berusaha untuk menghilangkan kata yang tidak relevan.

#### **5. Kinerja Terhadap Karyawan**

##### **a. Pengertian kinerja terhadap karyawan**

Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Pekerjaan adalah aktivitas menyelesaikan sesuatu atau membuat sesuatu yang hanya memerlukan tenaga dan keterampilan tertentu seperti yang dilakukan oleh pekerja kasar atau *blue collar worker*. Profesi adalah pekerjaan yang untuk menyelesaikan memerlukan penguasaan dan penerapan teori ilmu pengetahuan

---

<sup>8</sup> [http://www.globethics.net/documents/4289936/13403252/focus\\_16\\_web.pdf/83212ad7-54d6-429c-a96b-5ada5cf5bab8](http://www.globethics.net/documents/4289936/13403252/focus_16_web.pdf/83212ad7-54d6-429c-a96b-5ada5cf5bab8). Diakses pada tanggal 26 februari 2016

yang dipelajari dari lembaga pendidikan tinggi seperti yang dilakukan oleh profesional atau *white collar worker*.

Istilah kinerja juga dapat digunakan untuk menunjukkan keluaran perusahaan, alat, fungsi-fungsi manajemen (produksi, pemasaran, keuangan), atau keluaran seorang karyawan. Orang awam sering mengacaukan istilah produktivitas dengan kinerja istilah produktivitas berasal dari kata produk yang berarti barang atau jasa. Produk merupakan hasil dari proses produksi yang (*input*).<sup>9</sup> ukuran produktivitas terdiri dari semua keluaran organisasi dibagi oleh semua masukan. Masukan meliputi bahan mentah, energi, tenaga kerja, peralatan, fasilitas, modal, sains, teknologi, dan sebagainya.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

#### **b. Definisi penilaian kinerja**

Penilaian kinerja adalah suatu penelian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Dan menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson.<sup>10</sup> penelian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan

---

<sup>9</sup> Arif Yusuf Hamali, *pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: CAPS (center For Academic Publishing Service), 2018. Hlm. 98

<sup>10</sup> Robert L. Mathis dan John H. Jackson., *Manajemen sumber daya manusia*, Salemba Empat, Jakarta. 2002. Hlm. 81

pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut”. Penilaian yang dilakukan tersebut nantinya akan menjadi bahan masukan yang berarti dalam menilai kinerja yang dilakukan dan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan, atau yang biasa disebut perbaikan yang berkelanjutan.

### **c. Manfaat penilaian kinerja**

Bagi pihak manajemen perusahaan ada banyak manfaat dengan dilakukannya penilaian kinerja. Penilaian kinerja dimanfaatkan oleh manajemen untuk.<sup>11</sup>

Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasi karyawan secara maksimum.

Membentuk pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti: promosi, transfer, dan pemberhentian.

Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.

Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka

Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

Manfaat yang diperoleh dari penilaian kinerja ini terutama menjadi pedoman dalam melakukan tindakan evaluasi bagi pembentukan organisasi sesuai dengan

---

<sup>11</sup> Mulyadi, *Akuntansi Manajemen: konsep, manfaat dan rekayasa*, selamba Empat, Jakarta. 2001. Hlm. 166.

pengharapan dari berbagai pihak, yaitu baik pihak manajemen serta komisaris perusahaan. Tahap penilaian terdiri dari tiga tahap rinci:<sup>12</sup>

Perbandingan kinerja sesungguhnya dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya

b.) Penentuan penyebab timbulnya penyimpangan kinerja sesungguhnya dari yang ditetapkan dalam standar.

c.) Penegakan perilaku yang diinginkan dan tindakan yang digunakan untuk mencegah perilaku yang tidak diinginkan.

#### **d. Metode penilaian kinerja**

Seseorang karyawan yang berkerja disuatu organisasi perlu dilakukan penilaian dengan tujuan dapat diketahui sejauh mana karyawan tersebut telah menjalankan tugasnya, dan sejauh mana kelemahan yang dimiliki untuk diberi kesempatan memperbaikinya. Penilaian kinerja (*performance appraisal*) sebaiknya dilakukan secara berkala ini sebagaimana dikatakan oleh Ricky W. Griffin<sup>13</sup> bahwa, kinerja karyawan seharusnya dievaluasi secara berkala karena berbagai alasan. Salah satu alasan adalah bahwa penilaian kinerja diperlukan untuk memvalidasi alat pemilihan atau mengukur dampak dari program pelatihan. Alasan kedua bersifat administratif, untuk membantu dalam membuat keputusan mengenai kenaikan gaji, promosi, dan pelatihan. Alasan yang lain adalah untuk menyediakan kinerja mereka saat ini dan merencanakan karier di masa mendatang.

---

<sup>12</sup> Mulyadi, . hlm. 420

<sup>13</sup> Ricky W Griffin, *manajemen*, salemba Empat, (terjemahan).2004. Hlm. 429

Agar penilaian kinerja karyawan dapat dilakukan secara maksimal maka diperlukan pengumpulan data, yaitu salah satunya dengan melakukan observasi. Ini sebagaimana dikatakan oleh Wirawan<sup>14</sup> bahwa, ” dalam rangka mengobservasi, penilai mengumpulkan data kinerja ternilai dan melakukan dokumentasi yang akurat yaitu mencatat dalam buku kerjanya atau dalam instrumen khusus untuk mencatat hasil observasi.

Untuk melakukan suatu penilaian kinerja dibutuhkan metode penilaian yang memiliki tingkat dan analisa yang representatif menurut Ricky W. Griffin<sup>15</sup> bahwa, dua kategori dasar dari metode penilaian yang sering digunakan dalam organisasi adalah metode objektif dan metode pertimbangan.

Metode objektif (*objective methods*) menyangkut dengan sejauh mana seseorang bisa bekerja dan menunjukkan bukti kemampuan ia bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya tidak begitu akurat atau mengandung bias karena bisa saja seseorang karyawan memiliki kesempatan yang bagus maka ia semangat, sedangkan ada karyawan yang tidak memiliki kesempatan dan ia tidak bisa menunjukkan kemampuannya secara maksimal.

b) Metode pertimbangan (*judgemental methods*) adalah metode penilaian berdasarkan nilai rangking yang dimiliki oleh seorang karyawan, jika ia memiliki nilai rangking yang tinggi maka artinya ia memiliki kualitas kinerja yang bagus, dan begitu pula sebaliknya. Sistem penilaian rangking ini dianggap memiliki kelemahan jika seorang karyawan ditempatkan dalam kelompok kerja yang

---

<sup>14</sup> Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia; Teori Aplikasi, dan penelitian*, Selamba Empat, 2009. Hlm. 105

<sup>15</sup> Ricky W. Griffin, *ibid.* Pendapat Ricky W Griffin ini sudah penulis interpretasikan berdasarkan berbagai sumber informasi yang ada.

memiliki rangking yang bagus maka penilaiannya akan mempengaruhi posisinya sebagai salah satu karyawan yang dianggap baik, begitu pula sebaliknya jika seorang ditempatkan dalam kelompok dengan rangking buruk maka otomatis rangkingnya juga tidak bagus.

#### **e. Faktor dan indikator kinerja karyawan**

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator , yaitu (robbins).

##### a) Kualitas.

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan

Indikator kinerja, kualitas

setiap perusahaan memiliki karyawan yang berkualitas dalam pekerjaan

Kualitas karyawan dalam berkerja dinilai sebagai karyawan yang berprestasi

##### b) kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

indikator kinerja, kuantitas

menunjukkan kinerja dalam melakukan pekerjaan tanpa diperintah pemimpin

Menyelesaikan pekerjaan memenuhi standar kerja yang ditentukan

c) ketetapan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

indikator kinerja, ketetapan waktu

Melakukan pekerjaan dapat diselesaikan pada awal waktu yang ditetapkan

Waktu yang telah ditetapkan harus diselesaikan dengan pekerjaan yang belum selesai

d) efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

Indikator Kinerja, efektivitas

memaksimalkan pekerjaan dengan menaikkan hasil dari setiap unit dalam perusahaan

Tingkat penggunaan organisasi seperti, tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku

Dalam melakukan pekerjaan harus efektif dan efisien

e) Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan

mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

indikator kinerja, kemandirian

dalam perusahaan karyawan harus mempunyai komitmen dalam bekerja

Karyawan berkomitmen dan tanggung jawab terhadap perusahaan

Dalam melakukan pekerjaan harus dilakukan sendiri tanpa ada bantuan

#### **f. Dimensi kinerja karyawan**

##### **a) Faktor kemampuan**

Kemampuan (*ability*) karyawan secara psikologi terdiri dari kemampuan potensi (iq) dan kemampuan realitas (*knowledge+skill*), artinya karyawan yang memiliki iq di atas rata-rata (iq 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka karyawan tersebut akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

##### **b) faktor motivasi**

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri karyawan untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang karyawan harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi), fisik,

memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

## 6. Penelitian terdahulu

No	Nama Penelitian Dan Tahun	Variabel	Metode	Hasil
1	Safarinda Imani  2015	Disiplin kerja, lingkungan kerja, dan kompensasi	Deskriptif  kuantitatif	Hasil analisis dari model regresi berganda dapat diketahui bahwa ada pengaruh disiplin kerja dan kompensasi terhadap produktivitas kerja karyawan bank syariah mandiri kantor cabang Palembang
2	Muhammad Arif Ludfi  2015	Kinerja karyawan kepercayaan	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan variabel x (kinerja karyawan) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepercayaan anggota di bank syariah mandiri kantor cabang Palembang
3	Ahmad Bisri Mustofa	Etos kerja islam	Kualitatif	Hasil analisis ini, bahwa kerja karyawan dipengaruhi oleh etos kerja islam, maka

	2015			semakin tinggi etos kerja islam semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut.
4	Septiana Dwi Exmawati 2014	Pelayanan keunggulan produk kepuasan nasabah	Uji normalitas data, uji regresi berganda dan uji hipotesis	Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji signifikan terdapat pengaruh positif antara faktor pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
5	Erwin Tri Saputro 2013	Kualitas jasa pelayanan kepuasan nasabah	Uji t, uji f dan r <sup>2</sup> beserta uji kebaikan model sekaligus uji asumsi klasik terlebih dahulu dengan menggunakan program spss 17.0	Hasil ujian regresi berganda menunjukkan bahwa <i>tangible reliability responsiveness</i> , dan <i>assurance</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sedangkan <i>emphaty</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.
6	Alfa Shafissalam	Kerja beraqidah kerja	Kuantitatif	Hasil analisis menunjukkan etoa kerja islami tidak

	2013	berilmu, kerja dengan meneladani sifat ilahi dan kerja dengan mengikuti petunjuk-nya kerja karyawan		berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
7	Ali Maksum 2012	Perfromace dan etika kerja islam kepuasan nasabah	Kuantitatif	Hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel performance dan etika kerja islam berpengaruh positif bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

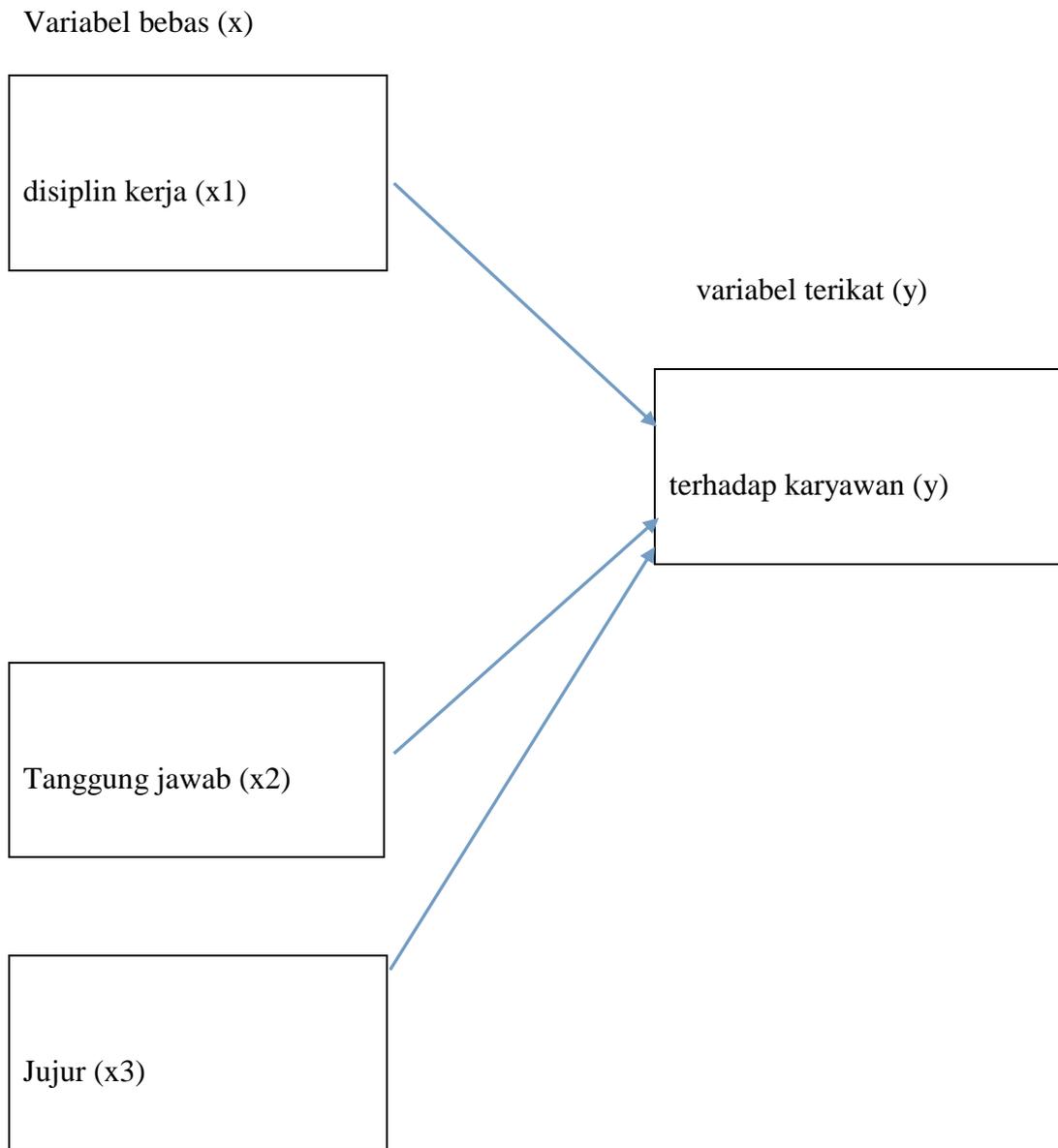
Perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian yang saat ini adalah metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan variabel x1 disiplin, x2 tanggungjawab, x3 komunikasi, dan x4 y kepuasan anggota koperasi syariah bmt “surya dana” campurdarat tulungagung, alat analisis yang digunakan yaitu analisis validitas dan reliabilitas, uji normalitas dan dengan kolmogorov-smonov, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas dan uji autokolerasi, uji heterokedastisitas, uji regresi linier berganda. Penelitian yang dilakukan saat ini berlokasi ke koperasi syariah baitul

tamwil muhammadiyah (bmt) “surya dana” capurdarat tulungagung jl. Suko makmur no. 5b campurdarat tulungagung.

## **7. Kerangka teori**

Kerangka teori dalam penelitian ini bahwasanya disiplin kerja, tanggung jawab dan komunikasi dapat mempengaruhi minat nasabah dalam memilih bank syariah, maksudnya dimana variabel bebasnya (x) yaitu faktor emosional (x1) dan faktor rasional (x2) sedangkan untuk variabel terikatnya (y) yaitu nasabah dalam memilih yang dapat digambarkan dalam bagan berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka teori**



## 8 Hipotesis Penelitian

### Hipotesis 1 (persial)

Ho : disiplin tidak berpengaruh terhadap kepuasan pada karyawan di syariah mandiri kc Palembang

Ha : disiplin berpengaruh terhadap kepuasan pada karyawan di syariah mandiri kc Palembang

### Hipotesis ii (persial)

Ho : tanggungjawab tidak berpengaruh terhadap kepuasan pada karyawan di syariah mandiri kc Palembang

Ha : tanggungjawab berpengaruh terhadap kepuasan pada karyawan di syariah mandiri kc Palembang

### Hipotesis iii (persial)

Ho : jujur tidak berpengaruh terhadap kepuasan pada karyawan di syariah mandiri kc Palembang

Ha : jujur berpengaruh terhadap kepuasan pada karyawan di syariah mandiri kc Palembang

### Hipotesis iv (simultan)

Ho : disiplin, tanggungjawab dan jujur tidak berpengaruh terhadap kepuasan pada karyawan di syariah mandiri kc Palembang

Ha : disiplin, tanggungjawab dan jujur tidak berpengaruh terhadap kepuasan pada karyawan di syariah mandiri kc Palembang.